

V L A A M S   P A R L E M E N T



Zitting 2007-2008

9 juni 2008

**VLAAMSE OMBUDSDIENST**

**JAARVERSLAG 2007**

**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 dames Margriet Hermans, Anne Marie Hoebeke, Vera Van  
der Borgh;

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

*Plaatsvervangers:*

de heer Erik Arckens, mevrouw Agnes Bruyninckx, de heer  
Johan Deckmyn, mevrouw An Michiels, de heer Leo Pieters;

de heer Paul Delva, de dames Cindy Franssen, Kathleen  
Helsen, Tinne Rombouts;

de dames Hilde Eeckhout, Fientje Moerman, de heer Bob  
Verstraete;

de dames Else De Wachter, Michèle Hostekint, de heer Flor  
Koninckx.

*Toegevoegde leden:*

mevrouw Helga Stevens;

mevrouw Mieke Vogels.

---

*Zie:*

**41** (2007-2008)

- Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
- Nrs. 2 en 3: Verslagen over gedachtewisseling

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin besprak op 13 mei 2008 het Jaarverslag 2007 van de Vlaamse Ombudsdienst.

**1. Toelichting door de heer Johan Nootens, waarnemend ombudsman en door mevrouw Karine Nijs, onderzoeker voor het thema Welzijn**

De heer *Johan Nootens*, waarnemend ombudsman, stelt dat het aantal klachten en vragen dit jaar aanzienlijk is toegenomen. Ook het aandeel van de klachten over Welzijn kende een gestage groei van 2,2 percent van het totaal in 2002 naar 7,8 percent in 2007. Dat toont volgens de waarnemend ombudsman aan dat mensen beter de weg vinden naar de Vlaamse Ombudsdienst. In de eerste lijn waren er 1364 klachten waarvan 600 voor het Universitair Ziekenhuis (UZ) Gent. De ombudsdienst heeft zelf 137 ontvankelijke klachten onderzocht, die grotendeels gegrond werden bevonden. Bij de gegronde klachten is de schending van de redelijke behandeltermijn de belangrijkste factor.

Mevrouw *Karine Nijs*, onderzoekster voor het thema Welzijn deelt mee dat ze niet het volledige klachtenbeeld zal overlopen. Ze bespreekt alleen de items waarover de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd. Het klachtenbeeld spitst zich vooral toe op de wachtlijsten in de gehandicaptensector, de wachtlijsten voor ex-gedetineerden en gedetineerden in de geestelijke gezondheidszorg, de onredelijke termijn voor het maatschappelijke onderzoek in de adoptieprocedure, de onredelijke termijn voor de afhandeling van bezwaarschriften die worden ingediend in het kader van de Vlaamse zorgverzekering en de dienstverlening door consultants van de sociale dienst van de jeugdrechtbank.

Het tekort aan opvang in voorzieningen voor personen met een handicap en de wachtlijsten voor het persoonlijk assistentiebudget (PAB) is al jaren bekend. Hieraan heeft het parlement al veel aandacht besteed, zowel in de commissie als in de plenaire vergadering. In verband met die klachten gaat de Vlaamse Ombudsdienst op zoek naar de manier waarop de zoektocht naar een aangepast aanbod verloopt. Er wordt contact opgenomen met het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en het regionaal overleg gehandicapten (ROG) dat beschikt over provinciale aanspreekpunten. Indien nodig wordt ook met de voorzieningen contact opgenomen om naar de wachtlijsten te informeren. Heel wat klachten zijn terecht, maar het is moeilijk om op korte termijn een oplossing te vinden. De ombudsdienst kan de indiener van de klacht geen plaats bezorgen.

Het probleem van de wachtlijsten is niet alleen een probleem van cijfers en budgetten. Ook de zorgbehoefte en het zorgaanbod moeten beter in kaart gebracht en op elkaar afgestemd worden. De voorbije jaren heeft de Vlaamse Regering ter zake een aantal initiatieven genomen, onder meer via een uitbreidingsbeleid. Toch blijven de wachtlijsten bestaan. De ombudsdienst dringt er daarom op aan dringende hulpvragen toch op korte termijn op te lossen en bij opname in voorzieningen na te gaan of er voorrang wordt gegeven aan de personen met een handicap met de hoogste urgentiecode en binnen die codering aan de langst wachtenden. Verscheidene klagers hadden namelijk de indruk dat ze door de voorzieningen achteruitgeschoven werden op de wachtlijst.

Mevrouw Nijs benadrukt dat de ombudsdienst de voorbije maanden verscheidene keren overleg heeft gepleegd met het VAPH over de klachtenprocedure, de zorgvraagregistratie en de zorgvraagbemiddeling. De procedure is vastgesteld. In de eerste lijn zal het Provinciaal Coördinatiepunt Handicap de klachten behandelen. De Vlaamse Ombudsdienst zal verantwoordelijk zijn voor de tweede lijn.

Naar aanleiding van de vermelde klachten is de aanbeveling 2007-27 geformuleerd. Deze houdt in dat aan de Vlaamse Regering wordt aangeraden de wachtlijsten voor personen met een handicap weg te werken.

Een tweede aanbeveling houdt verband met de geestelijke gezondheidszorg. Deze slaat vooral op een nieuwe soort van klachten, met name over de wachttijden in de forensische psychiatrie. Ook deze klachten zijn van structurele aard. De ex-gedetineerden hebben te weinig toegang tot de geestelijke gezondheidszorg. Het bestaande aanbod is ontoereikend. Samen met het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (SAW) heeft de ombudsdienst een aantal klachten opgestart ten aanzien van het team geestelijke gezondheidszorg. Omdat het tevens een beleidskwestie is, heeft de ombudsdienst het steunpunt aangeraden een verzoekschrift in te dienen, wat ook gebeurde. De commissie voor Welzijn heeft op 19 februari 2008 aan dit verzoekschrift een hoorzitting gewijd. Intussen heeft de minister bijkomende middelen uitgetrokken om de hulp en dienstverlening aan gedetineerden verder uit te werken. Toch werd de aanbeveling 2007-28 van de ombudsdienst weerhouden. Ze luidt dat de Vlaamse Regering moet voorzien in een afdoend aanbod geestelijke gezondheidszorg voor gedetineerden en ex-gedetineerden.

In verband met de onredelijke wachttijden voor het maatschappelijk onderzoek inzake de adoptieprocedure is in 2006 een aanbeveling geformuleerd die in 2007 niet is hernomen, ondanks een aantal klachten ter zake. Voor 2008 is een extra budget ter beschik-

king gesteld om de wachlijsten weg te werken en om extra personeel aan te werven bij de diensten voor maatschappelijk onderzoek. Er zijn sindsdien geen klachten meer binnengekomen vanwege kandidaat-adoptanten.

Er waren heel wat klachten over de Vlaamse zorgverzekering. Met betrekking tot de bezwaarschriften over de bijdragen en de administratieve geldboete voor de Vlaamse zorgverzekering heeft het Vlaams Zorgfonds van juli 2006 tot april 2008 146.000 mensen aangeschreven. Naar aanleiding van die brieven werden ongeveer 29.000 bezwaarschriften ingediend. Op dit ogenblik zijn er daarvan 8380 afgehandeld. 2000 werden al voor de eerste keer behandeld. In verband met deze klachten acht de ombudsdienst vooral de ombudsnormen deugdelijke correspondentie en redelijke behandeltermijn geschonden. In de beginfase hebben burgers die een bezwaarschrift indienden zelfs geen ontvangstmelding gekregen. Ze wisten dus niet of hun bezwaarschrift wel aangekomen was en of ze al dan niet moesten betalen. Het Vlaams Zorgfonds heeft intussen de procedure aangepast en heeft diverse inspanningen geleverd om de behandeltermijn in te perken. Toch blijft de achterstand enorm. Er zou sprake zijn van eind 2009 als streefdatum om de achterstand weg te werken. De ombudsdienst dringt er in aanbeveling 2007–29 op aan dat de Vlaamse Regering en het Vlaams Zorgfonds een extra inspanning zouden leveren om de achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften versneld weg te werken. Dat zou volgens mevrouw Nijs kunnen door de interne procedure nog efficiënter te maken of door tijdelijk contractuele werkrachten in te schakelen. Tijdens de behandeling van de bezwaarschriften wordt de invorderingsprocedure opgeschort, wat aanvankelijk niet het geval was.

Vervolgens bekijkt ze de klachten over de vertrouwensrelatie tussen cliënt en consulent in de bijzondere jeugdbijstand. Dat komt al jaren terug en dat niet alleen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Ook de Jongerenlijn (JO-lijn) en het Kinderrechtencommissariaat kaarten het probleem aan. De ombudsdienst concludeert dat in bepaalde dossiers de cliënt zelf zou moeten kunnen kiezen of hij met een bepaalde consulent verder wil. Die relatie is niet evident omdat het om een gevoelsgeladen materie gaat en omdat de relatie ook niet altijd met volledige instemming van de cliënt verloopt of kan verlopen. Toch moet het mogelijk zijn om op eenvoudige vraag een andere consulent aan te stellen of om minstens een onderzoek te voeren. Het zou mogelijk moeten zijn om een probleem tussen cliënt en consulent in de eerste lijn op te lossen of om het minstens met de teamverantwoordelijke te bespreken. Nu gebeurt dat pas na herhaaldelijke verzoeken bij instanties en op aandringen van de ombudsdienst.

De ombudsdienst stelde ook vast dat er nog te weinig gecommuniceerd wordt over de manier waarop er naar oplossingen wordt gestreefd en over de doelstellingen van een bepaalde maatregel. In dat verband heeft de ombudsdienst aanbeveling 2007–30 geformuleerd waarin het agentschap Jongerenwelzijn wordt aanbevolen om verdere invulling te geven aan het recht op informatie en duidelijke communicatie tussen hulpverlener en cliënt zoals wordt opgelegd in het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp.

## 2. Bespreking

Mevrouw *Vera Van der Borgh* wil weten of het beleid rekening houdt met de aanbevelingen van de ombudsdienst. Of moet de ombudsdienst jaar na jaar hetzelfde verkondigen zonder dat er beterschap blijkt?

Ze heeft begrepen dat de ombudsdienst dit jaar geen klachten meer heeft ontvangen over de adoptieprocedure. Mevrouw *Karine Nijs* beaamt dat. Mevrouw *Vera Van der Borgh* verwijst naar de heisa over de benadering van een aantal mensen door deze dienst. Ze vraagt of er daarover nog klachten zijn geweest.

Een van de klachten inzake de zorgverzekering was dat er zelfs geen ontvangstmelding werd verstuurd. De Vlaamse Ombudsdienst dringt in zijn aanbeveling aan op de aanwerving van extra personeel. Mevrouw Van der Borgh veronderstelt dat er geen extra personeel nodig is voor het versturen van een eenvoudige ontvangstmelding. Ze vraagt zich af waarom die elementaire regel van wellevendheid niet werd toegepast.

Ze wil weten hoeveel klachten er zijn binnengekomen over het niet-terugbetalen van het Prevenarvaccin. Ze vindt dat de mensen niet het slachtoffer mogen worden van een tekortkoming die het beleid zelf in de hand heeft gewerkt door te laat en slecht te communiceren.

Mevrouw *Marijke Dillen* merkt op dat de klachten inzake Welzijn verband houden met structurele problemen die in de commissie herhaaldelijk aan bod zijn gekomen via interpellaties en vragen om uitleg. Het verheugt haar dat de ombudsdienst blijft aandringen op structurele oplossingen.

Ze sluit zich aan bij de vraag over het Prevenarvaccin. Ze wil weten om hoeveel dossiers het gaat. Ook zij vindt het onredelijk dat mensen 66,15 euro hebben betaald voor een vaccin dat twee weken later gratis werd verstrekt. Volgens mevrouw Dillen wordt de gebrekkige communicatie van Kind en Gezin terecht aangeklaagd door de ombudsdienst.

Over het UZ Gent zijn er 600 klachten waarvan er 357 gegrond blijken. Het viel haar op dat het aantal schadeclaims spectaculair gestegen is. Ze zijn meer dan verdubbeld van 2006 naar 2007. Ze vraagt zich af waarom het alleen over dat ziekenhuis gaat en of er geen klachten zijn over andere ziekenhuizen.

De mondelinge uitleg van mevrouw Nijs over de vertrouwensrelatie tussen cliënt en consultant in de bijzondere jeugdzorg is volgens mevrouw Dillen tegenstrijdig met wat in het jaarverslag is opgenomen. Daar staat dat het niet te maken heeft met slechte wil, maar vooral met een te hoge werkdruk bij de consultant. Daarover wil ze graag wat meer toelichting.

De heer *Tom Dehaene* vindt het jaarverslag een nuttig instrument, al moeten de cijfers volgens hem gerelativeerd worden. Hij verwijst daarbij naar de cijfers over het UZ Gent.

Hij heeft vooral vragen bij de opsplitsing tussen opgeloste en niet-opgeloste klachten. Hij vindt het positief dat het merendeel van de klachten opgelost raakt, maar vraagt zich af hoe ze dan wel worden opgelost. De ombudsdienst kan niet zorgen voor een plaats voor de personen met een handicap. Wanneer wordt een dossier dan als opgelost beschouwd? Gaat het dan over het verstrekken van meer informatie bij een bepaald dossier? Hij vindt het zeer moeilijk om plaatsen op wachtlijsten te laten invullen door mensen met de hoogste zorggraad. Dat kan men heel moeilijk uitleggen aan de andere wachtenden.

De heer Dehaene waardeert het dat het punt adoptie niet expliciet wordt opgenomen als aanbeveling omdat er al inspanningen zijn geleverd. Hij veronderstelt evenwel dat er nog mensen met problemen en vragen zitten.

Een cijfer dat hem verbaasde, was dat van de Vlaamse zorgverzekering. Het aantal bezwaarschriften is hoog. Het aantal afgehandelde dossiers is aan de lage kant, zeker voor de gegronde bezwaarschriften. Hij sluit zich aan bij de vraag om extra aandacht voor die kwestie.

Mevrouw *Vera Jans* is blij dat de accenten die de commissie heeft gelegd inzake adoptie en geestelijke gezondheidszorg beantwoorden aan de concrete problemen die gebleken zijn bij de ombudsdienst.

Het probleem van de wachtlijsten voor personen met een handicap is bekend. De klachten komen wellicht vooral van mensen met urgentiecode 1, die al lang op zoek zijn naar een geschikte opvang, liefst bij hen in de buurt. Klopt het dat de ombudsdienst nagaat of er in de voorzieningen werkelijk geen plaats vrij is voor hen en dat hij vervolgens aan de betrokkenen

uitlegt waarom het zo lang duurt? Het toewijzingsbeleid is zeer delicaat. Indrukken zijn vaak misleidend en er spelen heel wat procedures en criteria. Het is essentieel om zorgvuldig met de klachten om te gaan.

Ze wil ook weten waarover de klachten over Kind en Gezin gaan, behalve dan de adoptieproblematiek.

De klachten en de vragen over de twee openbare psychiatrische zorgcentra (OPZ), Geel en Rekem, zouden naar de instellingen teruggekoppeld worden. De betrokkenen zouden daarover dan communiceren met de therapeut of met iemand van de voorziening. Kan men ervan uitgaan, gezien het doelpubliek van de psychiatrische instellingen, dat de klachten totaal ongegrond zijn? Als ze wel gegrond zijn, lijkt het mevrouw Jans vreemd dat ze naar de voorzieningen worden teruggestuurd. De klachten kunnen immers gaan over iets wat fout loopt binnen de voorziening.

De heer *Felix Strackx* stelt dat één boete op vijf in het kader van de zorgverzekering resulteert in een bezwaarschrift. Dat vindt hij veel. Hij vraagt zich af welke redenen er worden aangehaald voor het indienen van een bezwaarschrift. Hoeveel van die behandelde bezwaarschriften worden beschouwd als gegrond?

De heer *Johan Nootens* merkt op dat de Vlaamse Ombudsdienst niet de gewoonte heeft klachtendossiers op te starten over indrukken alleen. De ombudsdienst probeert de kern van het probleem te achterhalen.

Hij zou het bijzonder vreemd vinden als er geen evoluties zichtbaar zouden worden. De Vlaamse Regering heeft immers al jarenlang inspanningen gedaan. Onlangs werd bijvoorbeeld extra geld uitgetrokken voor de geestelijke gezondheidszorg voor gedetineerden en ex-gedetineerden. Hij acht het zeer onwaarschijnlijk dat het probleem van de wachtlijsten in de gehandicaptensector überhaupt weg te werken is, gezien de complexiteit van het probleem. Alles kan natuurlijk beter, maar er zijn wel al evoluties merkbaar.

Dat er over het UZ Gent zoveel klachten binnenkomen, heeft te maken met het feit dat de ombudsdienst bevoegd is voor het UZ Gent en niet voor de andere ziekenhuizen. Over Gasthuisberg kan de ombudsdienst zich bijvoorbeeld niet uitspreken. De 600 klachten over het UZ Gent waren eerstelijnsklachten. Ze liepen binnen bij het UZ en zijn er ook behandeld. Pas als iemand niet tevreden is over de afhandeling in de eerste lijn, komt hij bij de ombudsdienst terecht.

Of die klachten gegrond waren en of de betrokkenen gelijk hebben gekregen bepaalt of het leidt tot herstel. Er is herstel als de diensten waarover wordt

geklaagd, de mensen genoegdoening bieden. De waarnemend ombudsman stelt dat dit ook vrij ver gaat en dat daarover tevredenheid heerst.

Mevrouw *Karine Nijs* antwoordt aan mevrouw Van der Borgh dat er inderdaad een evolutie is in het klachtenpatroon. Dat komt tot uiting in de verschillende jaarverslagen. Heel wat problemen komen inderdaad jaar na jaar terug, maar dat is een genuanceerd verhaal. In verband met de wachtlijsten in de gehandicaptensector bijvoorbeeld, worden de geleverde inspanningen aangehaald. De klachten blijven echter bestaan in een andere vorm. De mensen worden ingeschaald, maar er duiken meer problemen op van personen die al in een voorziening zijn opgenomen maar die niet tevreden zijn met de lokatie daarvan of die vinden dat de instelling niet voldoet aan de specifieke noden.

Hoe gaat de ombudsdienst te werk bij dat soort klachten? Voor heel wat personen met een handicap was de urgentiecodering onduidelijk. Dan gebeurt er een terugkoppeling met het VAPH. Iemand legt hen dan opnieuw hun persoonlijke situatie uit. Soms neemt ze contact op met provinciale diensten om na te gaan wanneer een dossier voor het laatst besproken is op het provinciale overleg. Ook die bevindingen worden dan opnieuw meegedeeld aan de verzoeker. Af en toe wordt een dossier niet opnieuw geagendeerd omdat het naar verluidt gekend is. Dat is volgens mevrouw Nijs geen argument. De ombudsdienst probeert ook om dossiers weer op tafel te krijgen. Mensen denken soms dat ze via de ombudsdienst een oplossing kunnen forceren bij voorzieningen. Dat is echter niet het geval. Er wordt wel eens contact opgenomen met voorzieningen als mensen melden dat anderen met eenzelfde urgentiecode voorgaan. Er is echter geen opnameplicht. Als de persoon nog geen plaats heeft op het ogenblik dat de klacht afgehandeld is, wordt de klacht door de ombudsdienst afgesloten als gegrond en verder te herstellen. In de loop der jaren zijn heel wat klachten echter ook opgelost geraakt: na lang wachten kregen de betrokkenen toch een plaats toegewezen.

De klachten over de adoptiediensten die in het rapport zijn behandeld, hadden uitsluitend te maken met wachtlijden voor het maatschappelijk onderzoek. Die klachten zijn afgehandeld en de personen kregen herstel. Er zijn ter zake diverse contacten geweest met de Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie. Het dispatchingsysteem van het aantal dossiers is gewijzigd. Om de wachtlijden in te korten, zijn de dossiers verspreid over andere provincies. Er zijn immers slechts vijf diensten voor maatschappelijk onderzoek. De klachten die in de media aan bod zijn gekomen, heeft de ombudsdienst niet ontvangen. In 2002-2003 heeft de ombudsdienst in het jaarverslag wel klachten aangekaart over het maatschappelijk

onderzoek door een aantal centra voor algemeen welzijnswerk (caw). Dergelijke klachten zijn in 2007 niet gemeld. De klachtenrapportage in eerste lijn van Kind en Gezin omvat wel een aantal klachten over interlandelijke adoptieprocedures. Daarover werd er een cd-rom bijgevoegd. De klachten blijven dus niet beperkt tot de wachttijden.

Inzake de bezwaarschriften in verband met de zorgverzekering was het alleen in de eerste fase dat werd nagelaten om een ontvangstmelding te sturen. Die procedure is door het Vlaams Zorgfonds vrij snel bijgestuurd. Iedereen die een bezwaarschrift indient, krijgt sindsdien een ontvangstmelding en de invordering wordt opgeschort. De ombudsdienst raadt de burgers aan hun bezwaarschrift aangetekend te verzenden, maar kan dat niet verplichten. De nieuwe behandelingswijze is zeer klantvriendelijk. De ontvangstmelding stelt dat er een onredelijke behandeltermijn is. De behandeling gebeurt volgens datum. De ombudsdienst kan aan de betrokkenen echter niet meedelen hoelang de behandeling zal duren.

Het is aan de minister en aan het Vlaams Zorgfonds om te bepalen welke acties er moeten worden ondernomen om die behandeltermijn in te korten. De ombudsdienst ziet alleen heil in een nog efficiëntere procedure. Toch beseft de ombudsdienst dat het onmogelijk is om in een korte periode 29.000 bezwaarschriften weg te werken met een beperkt personeelsbestand. Daarom suggereert de ombudsdienst in tweede instantie ook om bijkomend personeel aan te werven. Daarbij moet men uiteraard oog hebben voor middelen en prioriteiten.

De ombudsdienst heeft weet van een dertigtal dossiers inzake het Prevenarvaccin waarvan er wel twintig zijn opgestart. Mevrouw Nijs wilde namelijk een duidelijk signaal geven aan Kind en Gezin dat het niet gaat om een eenmalig feit. Heel wat anderen zijn naar Kind en Gezin doorverwezen omdat de eerste lijnsklacht volgens het Klachtendecreet bij Kind en Gezin zelf moet worden neergelegd. Aan Kind en Gezin is voorgesteld om alsnog in een tegemoetkoming te voorzien. Dat is ook met de administrateur-generaal besproken. Er is beslist dat er geen tegemoetkoming komt. De minister is wel ingegaan op de beleidsaanbeveling van de ombudsdienst. De communicatie zou verbeterd worden. De overgangperiode zou worden verlengd vóór eventuele nieuwe vaccins gratis worden verstrekt. De mutualiteiten hebben beslist niet langer terug te betalen omdat de overheid terugbetaalt. Dat is terecht. Een aantal mensen hebben van de arts van Kind en Gezin een voorschrift gekregen en hebben bij de volgende afspraak het Prevenarvaccin meegenomen voor toediening. De apothekers hebben evenmin iets gemeld, al dan niet omdat ze onvoldoende waren ingelicht. De vaccins zijn toegediend en pas achteraf hebben

mensen vernomen bij de mutualiteit dat ze niet langer werden terugbetaald omdat ze gratis werden verstrekt. Daarover heerste ontevredenheid, maar de ombudsdienst heeft geen concrete oplossing kunnen bewerkstelligen.

Mevrouw Nijs ziet geen echte tegenstelling tussen het rapport en haar mondelinge toelichting over de moeilijke verhouding tussen cliënt en consulent. Ze geeft toe dat consulenten in de bijzondere jeugdzorg vaak een hoge werkdruk kennen. Toch is gebleken dat het in bepaalde gevallen voor de cliënt en voor zijn ouders niet duidelijk was waarom sommige stappen in het traject worden gezet. Voor de consulent zijn die stappen vanzelfsprekend, en in het belang van de minderjarige. De ombudsdienst acht verdere inspanningen met betrekking tot de communicatie dan ook noodzakelijk.

Dan gaat mevrouw Nijs in op de vraag welke andere klachten er zijn over Kind en Gezin. Het gaat onder meer over kinderopvang, centraal en provinciaal, over de concrete problemen in erkende voorzieningen en over communicatie en informatie door Kind en Gezin. Daarnaast zijn er wat klachten over de ondersteunende diensten, over de infrastructuur en over de consulenten. Daarop is de ombudsdienst niet ingegaan omdat Kind en Gezin een zeer goed functionerende eerstelijnsklachtenbehandeling heeft. De ombudsdienst bemiddelt soms wel in de tweede lijn.

In de OPZ's is de ombudsfunctie uitgebouwd in het kader van de wet op de patiëntenrechten. Het uitgangspunt is, zowel in Geel als in Rekem, dat elk signaal belangrijk is, gegrond of ongegrond. Daarom wordt een gesprek aangegaan met elk van de betrokkenen, wat vaak al genoegdoening schenkt. Behalve de patiënt en de klachtenbehandelaar worden ook de arts en andere betrokkenen zoals maatschappelijke werkers erbij gehaald. Veel klachten gaan over maaltijden en praktische zaken. Daaruit vloeit toch de indruk voort dat veel klachten opgelost raken. De klachten worden niet gekwalificeerd als gegrond of ongegrond. Er wordt gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst en in het kader van de wet op de patiëntenrechten. De klachtenbehandeling gebeurt op een zeer klantvriendelijke wijze.

Minister *Steven Vanackere* heeft het gevoel dat de ombudsdienst gewerkt heeft met veel zin voor nuance. Volgens hem is dat ook de manier waarop de doelstellingen in het kader van de taken van de ombudsdienst bereikt kunnen worden. De ombudsdienst moet namelijk beleidsaanbevelingen formuleren, dus de vinger op de wonde leggen, maar zonder illusies te wekken. De minister waardeert het dat men inziet dat een wereld waar de ombudsdienst geen bestaansreden meer heeft, nog veraf ligt. De inventaris van wat tot bij de

ombudsman komt, vormt volgens hem een goede indicatie van de zaken die beter moeten kunnen.

De minister wijst er nogmaals op dat er al heel wat stappen zijn gezet. Inzake de wachtlijsten in de sector van personen met een handicap meldt hij nog dat in 2007 5479 centraal geregistreerde zorgvragen zijn opgelost. Dat waren er 1281 meer dan het jaar voordien. Dat is ook nagenoeg even veel als de totale wachtlijst van 2003, toen het besef groeide dat de wachtlijst moest worden weggewerkt. Het uitbreidingsbudget is verhoogd tot 32,5 miljoen euro tegen 22,5 miljoen euro in de voorgaande jaren. Voor diegenen die een PAB-inschaling hebben op score 5 is er op 1 januari 2008 voor het eerst iets ingevoerd dat de naam 'zorggarantie' waardig is. Hij benadrukt dat er moet worden gestreefd naar een algemene zorggarantie voor de sector. De snelprocedure voor kinderen en jongeren vanaf 6 jaar met stofwisselingsziekten en neuromusculaire aandoeningen is intussen ook gerealiseerd.

In verband met de gedetineerden en de ex-gedetineerden verwijst de minister naar het bedrag van 1,650 miljoen euro dat hij onlangs heeft vrijgemaakt om het Vlaams Strategisch Plan Hulp- en Dienstverlening aan Gedetineerden volledig te implementeren in alle gevangenissen van Vlaanderen en Brussel waar dat nog niet het geval was. Dat gaat gepaard met de aanwerving van acht extra Vlaamse beleidsmedewerkers, wat gelijkstaat met een bedrag van 400.000 euro, en negen medewerkers in de diensten justitieel welzijnswerk van de *caw's* voor 450.000 euro. Daarnaast worden zestien extra medewerkers *vte* (voltijds equivalenten) in dienst genomen in de centra voor geestelijke gezondheidszorg (*cgg*), voor een totaal bedrag van 800.000 euro, om hulp te bieden aan ex-gedetineerden met ernstige psychologische problemen. Minister *Vanackere* meent dat die inspanningen en het vermelde bedrag van 1,650 miljoen euro een duidelijk antwoord bieden op de bekommernissen die aan bod zijn gekomen in het tweede hoofdstuk.

Het Vlaams Zorgfonds heeft in totaal 146.273 aangekende boetebrieven verstuurd, waarvan 78.000 in 2006, 42.600 in 2007 en 25.500 in 2008. Dat aantal gaat dus in dalende lijn. In 2006 werd in 18 percent van de gevallen een bezwaarschrift ingediend. Men ging uit van eenzelfde percentage voor de volgende jaren, maar dat werd 26 percent in 2007. Het dalende aantal boetebrieven was dus omgekeerd evenredig met het aantal bezwaarschriften. Van in totaal 30.237 ingediende bezwaarschriften zijn er intussen 9000 afgehandeld en betekend. De ontoereikende mankracht bij het Vlaams Zorgfonds was een cruciale factor bij het afhandelen van de dossiers van verscheidene jaren ineens.

Minister Vanackere is het ermee eens dat er een inhaalbeweging nodig is. Hij somt de ter zake genomen maatregelen op. Voor de afhandeling van de administratieve geldboete is extra personeel aangeworven. Door een interne verschuiving is er ook meer personeel vrijgemaakt voor het behandelen van de bezwaren. Er zijn intussen zeven dossierbehandelaars. Er is een nieuwe applicatie ontwikkeld die kortelings zal worden toegepast om een snellere behandeling mogelijk te maken. Voorts zijn er procedurele ingrepen gebeurd. De dossierbehandelaars zullen op maandag en woensdag telefonisch bereikbaar zijn voor informatie over de bezwaren. De overige dagen zullen ze zich uitsluitend met dossierbehandeling bezighouden. De verschillende soorten bezwaren zijn middels codes gecategoriseerd. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met standaardbrieven. De ontvangstmelding is een feit. Hij besluit dat de efficiëntiewinst tot dertig percent zou moeten bedragen. Hij houdt er rekening mee dat de beperktere telefonische beschikbaarheid van de dossierbehandelaars in het volgende jaarrapport van de ombudsdienst een aanbeveling zal opleveren.

Met de voorgelegde maatregelen zou de achterstand tegen eind 2009, begin 2010 moeten zijn ingelopen. De minister onderzoekt of het mogelijk is om nog tijdelijk personeel toe te voegen zodat die afhandeling nog sneller kan gebeuren.

De cluster van klachten inzake jongerenwelzijn benadert minister Vanackere omzichtig. Hij denkt dat dit in de commissie meer discussie vergt dan vandaag mogelijk is. Hij vraagt echter wel begrip voor de bijzondere context waarbinnen in die sector wordt gewerkt. Men moet oog hebben voor de redenen waarom een jongere zou kunnen vinden dat een consulent niet bij hem past. Die redenen zijn zeer uiteenlopend. Een switch is niet per definitie noodzakelijk. Hij neemt het probleem echter ernstig. De JO-lijn zal een nota met richtlijnen opstellen. Deze zal worden besproken met de consultants om samen na te denken over de mogelijkheid van een gespannen werkrelatie tussen cliënt en consulent. Er zou ook een folder worden opgemaakt die duidelijk de rol van de consulent toelicht en die beschrijft in welke omstandigheden en hoe een cliënt van consulent kan veranderen.

Hij belooft ervoor te zorgen dat in de toekomst de instanties die de vaccins moeten toedienen vooraf voldoende worden ingelicht, zodat er een meer gestroomlijnde communicatie naar ouders en adolescenten kan worden gevoerd.

Mevrouw *Vera Van der Borgh* vraagt of ze goed heeft begrepen dat zowel het kabinet als Kind en Gezin zelf tot de conclusie zijn gekomen dat er in geen enkele vorm van tegemoetkoming kon worden

voorzien voor de Prevenarvaccins. Ze had begrepen dat het om een dertigtal dossiers ging. Mevrouw *Karine Nijs* legt uit dat dit slaat op de dertig dossiers die bij de ombudsdienst aan bod zijn gekomen. Het werkelijke aantal dossiers ligt veel hoger. Kind en Gezin heeft er in eerste lijn een aantal behandeld. Er zijn ook heel wat mensen die gewoon geen klacht hebben ingediend. Mevrouw *Van der Borgh* stelt vast dat er in dit geval geen tussenkomst meer mogelijk is.

*De verslaggever,*

Tom DEHAENE

*De voorzitter,*

Luc MARTENS