

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



stuk **41** (2009-2010) – Nr. 2
ingediend op 28 oktober 2009 (2009-2010)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2008

Gedachtewisseling

Verslag

namens de Commissie voor Welzijn,
Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid
uitgebracht door mevrouw Katrien Schryvers

(Hoofdstuk 11 – Welzijn en Gezondheid)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Tom Dehaene.

Vaste leden:

de heer Tom Dehaene, de dames Cindy Franssen, Vera Jans, Katrien Schryvers;
mevrouw Marijke Dillen, de heren Felix Strackx, Erik Tack;
de heer Peter Gysbrechts, mevrouw Vera Van der Borght;
de heer John Crombez, mevrouw Mia De Vits;
de dames Lies Jans, Helga Stevens;
mevrouw Patricia De Waele;
mevrouw Mieke Vogels.

Plaatsvervangers:

de dames Sonja Claes, Griet Coppé, Kathleen Helsen, Tinne Rombouts;
de dames Gerda Van Steenberge, Linda Vissers, de heer Wim Wienen;
de dames Gwenny De Vroe, Lydia Peeters;
mevrouw Güler Turan, de heer Bart Van Malderen;
de dames Sophie De Wit, Danielle Godderis-T'Jonck;
mevrouw Ulla Werbrouck;
de heer Bart Caron.

Stukken in het dossier:

41 (2009-2010) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst

INHOUD

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst	4
1.1. Inleiding door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams Ombudsman ad interim	4
1.2. Uiteenzetting door mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst	4
1.2.1. Personen met een handicap	4
1.2.2. De zorgverzekering	5
1.2.3. Jongerenwelzijn	6
1.2.4. Kinderopvang	6
2. Opmerking van de heer Tom Dehaene, commissievoorzitter	7
3. Repliek van de heer Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	7
4. Vragen van de leden	8
5. Antwoord van de Vlaamse Ombudsdienst.....	9
6. Repliek van de heer Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	11

Op dinsdag 13 oktober 2009 besprak de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid hoofdstuk 11 – Welzijn en Gezondheid uit het Jaarverslag 2008 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl. St. VI. Parl. 2008-09, nr. 41/1*). Het jaarverslag werd toegelicht door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams Ombudsman ad interim en mevrouw Karine Nijs, onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst.

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

1.1 Inleiding door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams Ombudsman ad interim

De Vlaamse Ombudsdienst behandelt klachten over alle Vlaamse overheidsdiensten, zij het pas in tweede lijn. Eerst moet de burger zich wenden tot de betrokken dienst zelf, pas daarna tot de Vlaamse Ombudsdienst. Die legt niets op maar bemiddelt. De dienst is laagdrempelig en op velerlei wijzen te bereiken, onder meer via een 0800-nummer. De website werd in de tweede helft van 2009 volledig vernieuwd.

Vervolgens schetst de ombudsman de verschillende vormen van samenwerking tussen zijn dienst en het Vlaams Parlement. Dat de Vlaamse Ombudsdienst parlementair is, garandeert zijn onafhankelijkheid en schept bovendien ruimte voor complementariteit met de controletaak van het parlement zelf. Het jaarverslag wordt als primeur aan het parlement gepresenteerd. De thema's worden besproken in de verschillende commissies. De commissieleden kunnen er vragen over stellen. De Vlaamse Ombudsdienst kan uitzonderlijk ook ultiem bemiddelen bij een parlementaire commissie als men er niet uitkomt met de betrokken overheidsdienst. Verder draagt de ombudsdienst soms bij aan hoorzittingen en verwijst hij door naar de verzoekschriftenprocedure.

Omgekeerd kunnen Vlaamse volksvertegenwoordigers klachten die zij ontvangen, doorverwijzen naar de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt samen met het Vlaams Parlement of de volksvertegenwoordigers zich houden aan de deontologische code inzake dienstverlening aan de bevolking. Over de interpretatie van de code schreven de Vlaamse Ombudsdienst en het Vlaams Parlement samen een handleiding. Tot slot zijn ook alle vormen van informele contacten mogelijk.

De Vlaamse Ombudsdienst behandelt jaarlijks 1500 tot 1600 klachtendossiers en doet ongeveer 4000 keer aan onmiddellijke dienstverlening, samen goed voor 5000 tot 6000 contacten met de burger. Welzijn en Gezondheid vormt zeker niet de grootste groep. Toch zorgt het domein elk jaar voor een honderdtal klachtendossiers (zes percent van het totaal) en 400 tot 500 gevallen van onmiddellijke dienstverlening (elf percent). Naar aanleiding van de zorgverzekering was 2007 een piekjaar met acht percent van de klachten.

De cijfers in het jaarverslag zijn weliswaar relatief maar toch belangrijk. Onderzoek leert immers dat mensen vele drempels moeten overwinnen voor ze tot een klacht overgaan. Slechts vijf percent bereikt de klachtendienst. Klachten zijn signalen, besluit de ombudsman. Zij tonen waar dingen mis gaan en waar structurele verbeteringen mogelijk zijn.

1.2. Uiteenzetting door mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst

1.2.1. Personen met een handicap

Mevrouw *Karine Nijs* kaart als eerste probleem de wachttijden voor personen met een handicap aan. In het regeerakkoord engageert de Vlaamse Regering zich voor een warm en sociaal Vlaanderen, waarin de nodige initiatieven worden genomen voor het versterken van de thuissituatie van mensen met zorg- of hulpvraag, voor voldoende beschikbare, toe-

gankelijke, betaalbare en kwalitatief hoogstaande voorzieningen, en voor het aanbieden van vraaggerichte oplossingen aan personen met een handicap met de zwaarste zorg.

Het opvangtekort in voorzieningen voor personen met een handicap en de wachtlijst voor het persoonlijkeassistentiebudget (PAB) zijn noch voor de Vlaamse Ombudsdienst, noch voor het Vlaams Parlement nieuwe problemen. In april 2009 waren er 1667 actieve budgethouders en ongeveer 4500 wachtenden. In de zorg wachten ongeveer 10.000 mensen, van wie de helft al van een of andere vorm van ondersteuning geniet. In alle Vlaamse voorzieningen samen zijn ongeveer 34.000 plaatsen.

Wachtlijsten zijn niet alleen een probleem van cijfers en budgetten. De zorgbehoefte moet nog beter in kaart gebracht worden en afgestemd op het zorgaanbod. Daarom beveelt de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse Regering aan om een realistisch meerjarenplan uit te werken voor de wegwerking van de wachtlijsten. Dat kan onder meer door concrete uitwerking te geven aan de resolutie tot besluit van de op 24 maart 2009 in commissie gehouden gedachtewisseling met het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) over de ‘Meerjarenanalyse, een achteruit- en vooruitblik op de zorgbehoeften van personen met een handicap’ en van de op 21 april 2009 in commissie gehouden hoorzitting en gedachtewisseling met vertegenwoordigers van de gehandicaptensector over de ‘Meerjarenanalyse, een achteruit- en vooruitblik op de zorgbehoeften van personen met een handicap’ (*Parl. St. VI. Parl. 2008-09, nr. 2246/3*).

Mevrouw *Karine Nijls* deelt mee dat de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten ontving over hulpmiddelen zoals verzorgingsbedden, meer bepaald over het niet terugbetalen van herstellingskosten. Om herstellingskosten van hulpmiddelen die niet zijn opgenomen in de refertelijst terugbetaald te krijgen, moet elke aanvraag worden voorgelegd aan de Bijzondere Bijstandscommissie, die een drempel van 250 euro hanteert. Te lage kosten worden dus niet terugbetaald. Navraag bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) leert dan ongeveer 8000 verzorgingsbedden in omloop zijn. Er werd een beleidsaanbeveling aan de vorige minister geformuleerd en intussen is een onderzoek gestart hoe de bedden in de genoemde refertelijst opgenomen kunnen worden.

1.2.2. De zorgverzekering

Op het vlak van de zorgverzekering ziet de Vlaamse Ombudsdienst drie knelpunten: (1) de onredelijke behandeltermijn voor bezwaarschriften, (2) de objectiviteit van de indicatiestelling en (3) de automatische opening van het recht op een tegemoetkoming.

Tussen 2006 en 2008 werden ongeveer 29.000 bezwaarschriften ingediend tegen boetes voor het niet of laattijdig betalen van bijdragen. In februari 2009 moesten er daar nog 15.000 van behandeld worden ondanks extra personeel en een vernieuwde applicatie bij het Vlaams Zorgfonds. Na het schrappen van de boete voor late betalende, blijven 9000 te behandelen bezwaarschriften over. Het fonds wil de achterstand wegwerken tegen het eerste trimester van 2010. De ombudsdienst dringt aan op naleving van deze doelstelling of beter nog inkorting van de termijn.

De Vlaamse zorgverzekering is gebaseerd op het principe dat wie objectief aan normen voldoet, een tegemoetkoming krijgt. Om aan de norm te voldoen, moet men minstens 35 punten op de BEL-schaal (BEL: ‘Beoordeling eerste lijn’ of ‘Basis eerstelijnsprofiel-schaal’) krijgen van gemachtigde indicatiestellers. In een aantal gevallen worden indicatiestelling, controle of behandeling van bezwaarschriften als subjectief ervaren en onvoldoende gemotiveerd.

Mevrouw *Karine Nijls* geeft het voorbeeld van een verzoekster die na zes maanden nog geen beslissing heeft ontvangen over haar bezwaarschrift tegen de verlaging van haar indi-

catiestelling en bij een nieuwe aanvraag wel degelijk een hogere indicatiestelling krijgt. Dat roept vragen op. In een ander voorbeeld moet een OCMW-medewerker (OCMW: openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn) vragen van de bezwarencommissie beantwoorden zonder het dossier bij de hand te hebben en wordt de uiteindelijke indicatiestelling slechts vaag gemotiveerd. Indiciestellers en zeker controleurs van Mediwe (controleorganisatie geselecteerd door het Vlaams Zorgfonds) zijn zeer kort van stof tegenover gevoelige mensen met zorgbehoeften. Begrip voor thuissituaties sluit een professionele indicatiestelling niet uit, merkt de spreker op.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de indicatiestellingen nauwkeuriger en objectiever moeten uitgevoerd worden. Na enkele beleidsaanbevelingen van onder meer de Vlaamse Ombudsdienst en het agentschap, gaf de minister de opdracht de handleiding bij de BEL-schaal te verfijnen. Toch dringt de Vlaamse Ombudsdienst aan op verdere evaluatie. Inmiddels startte ook de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) met intervisie van de indicatiestellingen. Doel is de problemen te bundelen en aan minister en agentschap over te maken.

Tot slot, in het kader van de zorgverzekering vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat het recht op een vergoeding in bepaalde gevallen automatisch moet toegekend worden, zoals bij residentiële zorg of bepaalde aandoeningen. De minister ging gedeeltelijk in op die beleidsaanbeveling. De retroactieve toekenning is echter beperkt tot zes maanden en geldt enkel voor bepaalde aandoeningen. Alleen wie vanaf 1 januari 2009 een aanvraag indient komt ervoor in aanmerking. De Vlaamse Ombudsdienst heeft begrip voor de budgettaire implicaties maar dringt er toch op aan te onderzoeken hoe het automatische recht verder kan uitgebreid worden.

1.2.3. Jongerenwelzijn

Wat jongerenwelzijn betreft, behandelt de Vlaamse Ombudsdienst elk jaar klachten over de dienstverlening door consultants bij de comités voor bijzondere jeugdzorg of bij de sociale dienst van de jeugdrechtbank. Het gaat daarbij om onzorgvuldige dossieropvolging, en om ontoegankelijke en starre hulpverlening. De ombudsdienst erkent na onderzoek dat de dossiers goed gevolgd worden maar vindt de vertrouwensrelatie tussen hulpverleners en cliënten wel degelijk een aandachtspunt. De communicatie is de voorbije jaren al verbeterd, maar inzake informatieverstrekking aan alle partijen moet nog een tand bij gestoken worden. Het Kinderrechtencommissariaat ontving een 50-tal klachten en formuleerde waardevolle aanbevelingen. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan dat het agentschap Jongerenwelzijn in uitvoering van de integrale jeugdhulp hulpverleners verder bewustmaakt en stimuleert om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren.

1.2.4. Kinderopvang

Tot slot wijst mevrouw *Karine Nijs* op de klachten van zelfstandige opvangvoorzieningen voor kinderen over de coördinatie tussen Kind en Gezin en het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Het betreft zowel klachtenbehandeling, informatieverstrekking over procedures en regelgeving, als de tegensprekelijkheid van inspectieverslagen. De ombudsdienst beveelt coördinatie en informatie aan en heeft hierover eind oktober 2009 een onderhoud met het agentschap.

Mevrouw *Karine Nijs* merkt nog op dat de eerstelijnsklachtendienst van Kind en Gezin 850 klachten ontving van ouders over kinderopvanginitiatieven. Ruim 500 gaan over erkende en onder toezicht staande initiatieven, de rest over gesubsidieerde, die daarnaast in het kader van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen een eigen eerste lijn hebben.

2. Opmerking van de heer Tom Dehaene, commissievoorzitter

De heer *Tom Dehaene*, commissievoorzitter, merkt op dat de Vlaamse Ombudsdienst in de eerste plaats zijn Memorandum voor de Vlaamse verkiezingen van 7 juni 2009 heeft toegelicht, waar het de bedoeling was het Jaarverslag 2008 te behandelen. Dat biedt de commissieleden evenwel de gelegenheid ook dieper in te gaan op het Memorandum.

De heer *Nan Van Zutphen* antwoordt dat het Memorandum gebaseerd is op de voorbije jaarverslagen.

De heer *Tom Dehaene* wijst erop dat het Jaarverslag 2008 in tegenstelling tot het Memorandum geen enkele aanbeveling over de zorgverzekering naar voren schuift.

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

Minister *Jo Vandeurzen* meent dat de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening een permanent aandachtspunt is. Op 1 maart 2009 werd de regelgeving voor het agentschap Jongerenwelzijn aangepast. De aanpassingen worden thans vertaald in gedragsregels voor consultants, die ook de beschikking krijgen over concrete sjablonen met het oog op een gestandaardiseerde werkwijze. Zowel lokaal als centraal werden vormingsinitiatieven gelanceerd die gericht zijn op correcte bejegening van de cliënt. In de gemeenschapsinstellingen bestaat een deontologische code en wordt een integraal kwaliteitsplan ontwikkeld.

Voor de private partners werd vorming georganiseerd over het decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtpositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp. Er worden werkingsprincipes inzake aanbod geformuleerd die bepalend zijn bij beslissingen over uitbreiding. Residentiële voorzieningen krijgen meer mogelijkheden om flexibele trajecten voor jongeren te organiseren, zodat ouders, familie en ruimere sociale netwerken maximaal in de begeleiding kunnen worden betrokken. Tot slot verwijst de minister naar 'Opvolgingsrapport. Perspectief! Evaluatie van het Globaal Plan Jeugdzorg. Visie op en toekomstperspectieven voor welzijn van kinderen en jongeren' (*Parl. St. Vl. Parl. 2008-09, nr. 2167/1*).

Wat de zorgverzekering betreft, is op een aantal opmerkingen uit de voorbije beleidsperiode al gereageerd met aanpassingen aan de regelgeving. De minister noemt het traject voor de afhandeling van bezwaarschriften, de verfijning van de indicatiestelling (al is blijvende monitoring nodig), en het decreet van 19 december 2008 tot wijziging van het decreet van 30 maart 1999 houdende organisatie van de zorgverzekering over de automatische toekenning.

In het regeerakkoord is opnieuw een groeipad ingeschreven ten gunste van personen met een beperking. Voor 2008 is een bedrag van 22,5 miljoen euro vrijgemaakt, in weerwil van alle besparingen. De resolutie (*Parl. St. Vl. Parl. 2008-09, nr. 2246/3*) van het Vlaams Parlement zal de basis vormen van de verdere aanpak.

De regeling voor onderhouds- en herstellingskosten aan hulpmiddelen werd na onderzoek door het agentschap eind 2008 al gewijzigd. Sinds 1 januari 2009 staat dat wie recht heeft op een tegemoetkoming voor een hulpmiddel uit de refertelijst automatisch recht heeft op een tegemoetkoming voor onderhouds- of herstellingskosten. De refertelijst bevat voor een aantal hulpmiddelen al een tegemoetkoming voor die laatste. De administratie ging na welke onderdelen stuk kunnen gaan en hoeveel herstellingen kosten. De nieuwe kosten die vanaf 1 november 2009 in de refertelijst worden opgenomen zijn: herstellingskosten aan transferhulpmiddelen, hoog-laagverzorgingsbedden, wisseldrukmatrassen, automati-

sche deuropeners, autoaanpassingen en hoog-laagbaden. Voor de hulpmiddelen waarvoor geen tegemoetkoming voor herstellingen is opgenomen in de refertelijst, kunnen aanvragen voor herstellingskosten worden voorgelegd aan de Bijzondere Bijstandsc commissie van het VAPH.

Wat de kinderopvang betreft, is er tussen het agentschap Inspectie en, Kind en Gezin kwartaaloverleg met het oog op afstemming in de interpretatie van de regelgeving. De minister vroeg hun om een actieplan op korte termijn. Sinds 2007 worden de regels stelselmatig aangepast met het oog op lastenverlaging, gestroomlijnde procedures, duidelijkheid en rechtszekerheid. Er worden ook inspanningen gedaan om de procedures inzake informatieverstrekking eenvormiger te maken. Het actieplan gaat over centrale monitoring, de aansturing en opvolging van risicodossiers, de afstemming van procedures voor handelen en inspectie bij gevaarsituaties, en de stroomlijning van de verschillende soorten inspectieaanvragen en -bezoeken. De minister wijst er ten slotte op dat de tegensprekelijkheid van inspecties geen wettelijke plicht is maar door het agentschap geleidelijk en op eigen initiatief is ingevoerd voor alle sectoren.

4. Vragen van de leden

Mevrouw *Vera Van der Borgh*t vraagt hoe het komt dat het totale aantal klachten licht is gedaald maar het aantal onontvankelijke gestegen, voornamelijk over Kind en Gezin. Zij vraagt in datzelfde verband ook een verklaring voor het aantal onopgeloste vragen.

Verder stelt het lid vast dat de moeilijke vertrouwensrelatie tussen hulpverleners, cliënten en ouders in de bijzondere jeugdzorg te wijten is aan onvoldoende communicatie, zoals ook al bleek uit het jaarverslag van het Kinderrechtencommissariaat (*Parl. St. VI. Parl. 2008-09, nr. 42/1*). Het lid dringt erop aan ervoor te zorgen dat de verschillende partijen in gesprek blijven. Welke inspanningen heeft het agentschap daarvoor geleverd in het afgelopen jaar? Wat leverden zij op?

De problemen met de wachtlijsten en de prioriteit die dat voor de Vlaamse Regering moet vormen, acht mevrouw Vera Van der Borgh voldoende bekend. Zij heeft begrepen dat de nieuwe hulpmiddelenlijst in november 2009 uitgebreider zal zijn. Hoe wordt de terugbetaling van de herstellingskosten precies verbeterd? Vervolgens onderstreept de sprekerster dat haar fractie van het inderdaad wenselijke meerjarenplan niet alleen nieuwe middelen maar ook zorgvernieuwing verwacht.

In de kinderopvang lijkt mevrouw Van der Borgh afdoende motivering een evidentie. Zij hoopt dat van dit pijnpunt werk gemaakt wordt. Haar fractie is verder tegen de aankondiging van inspecties. Aangekondigde inspecties acht zij alleen nuttig als men specifieke dossiers met bepaalde personen wil bespreken.

Voor sommigen is de scheiding tussen het agentschap Inspectie en Kind en Gezin de oorzaak van een aantal kwalen. De fractie van mevrouw Vera Van der Borgh deelt die mening niet. De splitsing van opdrachten is geen excuus om samenwerking te weigeren. De genoemde scheiding moet blijven bestaan.

Wat de zorgverzekering betreft, lijkt het haar evident dat zeer snel op bezwaarschriften wordt geantwoord. Zes maanden is onbegrijpelijk lang. Welke verklaring gaf men daarvoor?

De heer *Bart Van Malderen* heeft begrip voor de cynische verwijzing naar het engagement in het regeerakkoord over de wachtlijsten, want als men iets herhaaldelijk belooft, moet men het ook echt waarmaken. Het lid erkent wel dat er middelen worden uitgetrokken terwijl andere domeinen moeten besparen. Het Vlaams Parlement stelde de zaken scherp in zijn resolutie (*Parl. St. VI. Parl. 2008-09, nr. 2246/3*), maar ondertussen zijn er nog altijd

driemaal meer wachtenden dan genieters van een PAB. De wachtlijsten vormen trouwens niet het enige probleem, want de helft van wie vandaag al in de zorg zit, heeft inmiddels een andere nood uitgesproken.

Wat de hulpmiddelen betreft, geeft het lid de minister de raad af te stappen van de lineaire benadering van de slijtage. De heer Bart Van Malderen heeft ook gehoord dat men de prijzen van hulpmiddelen zou kunnen verlagen door ook grotere markten als de Duitse aan te boren, wat thans niet het geval is.

De kwijtschelding van boetes voor laattijdig betalen van de bijdrage aan de zorgverzekering vindt hij een goed idee, zeker als men ziet hoelang sommigen moeten wachten op de behandeling van hun bezwaarschrift. Misschien moet men voortaan met maximumtermijnen werken.

Mevrouw *Katrien Schryvers* is blij met de reactie van de minister, die aantoont dat werk wordt gemaakt van de aanbevelingen, zoals in de integrale jeugdhulp. Bijna alle klachten zijn terug te voeren tot behoorlijk bestuur. Dat is essentieel voor het vertrouwen van de burger in overheid en administratie. Als voorbeeld geeft zij goede communicatie, niet alleen bij een beslissing maar door heel het traject. Daarnaast noemt zij de motivering van beslissingen, het hanteren van redelijke termijnen en correcte procedures.

De heer *Tom Dehaene*, voorzitter, dringt aan op digitale verspreiding van het jaarverslag. Vervolgens vraagt hij uitleg bij de vertekening van het aantal klachten binnen het hoofdstuk Welzijn en Gezondheid door UZ Gent. Hij deelt de zorg om een zo objectief mogelijke inschaling, maar wijst erop dat enige subjectiviteit niet uit te sluiten valt gezien men werkt met mensen. Biedt de RAI-schaal (RAI: resident assessment instrument) uitkomst? Wat de refertelijst betreft, is een vergelijking met andere landen zeker nodig. Ook hij hoorde dat de concurrentie veel te weinig speelt en dat leveranciers op de lijst bijna een monopoliepositie hebben. De voorzitter is alvast blij dat er voor de herstellingen al een oplossing is.

5. Antwoord van de Vlaamse Ombudsdienst

Mevrouw *Karine Nijls* antwoordt dat Kind en Gezin een klacht als onontvankelijk bestempelt wanneer die klacht gaat over regelgeving en beleid, of buiten de bevoegdheid van Kind en Gezin valt. Voorbeelden van onontvankelijke klachten over kinderopvang gaan over het feit dat ouders niet altijd op de hoogte worden gebracht wanneer een attest van toezicht wordt ingetrokken. Ook de Vlaamse Ombudsdienst heeft klachten ontvangen van ouders die op de hoogte gesteld willen worden van inspecties. Kind en Gezin registreert dergelijke klachten als onontvankelijk omdat deze procedure onder het agentschap Inspectie valt.

Kennelijk ongegronde klachten gaan over interne aangelegenheden of vallen samen met een gerechtelijke procedure. Onopgeloste klachten kunnen bijvoorbeeld te maken hebben met de onvervulde wens om terecht te kunnen in een bepaald maar volzet kinderdagverblijf.

Vervolgens behandelt de spreekster de vragen over de communicatie door het agentschap Jongerenwelzijn. In 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd over het recht op informatie en duidelijke communicatie tussen hulpverlener en cliënt. Daar is een duidelijk antwoord op gekomen van de Vlaamse Regering. Het agentschap Jongerenwelzijn heeft zijn website volledig vernieuwd. Er zijn nieuwe brochures. De bemiddelingscommissie, jeugdrechtbank en comité voor bijzondere jeugdzorg spannen zich algemeen in om duidelijker en eenvoudiger te communiceren. Het agentschap en

de gemeenschapsinstellingen zorgen ook voor duidelijke afspraken over inzagerecht. De Vlaamse Ombudsdienst heeft er begrip voor dat het wat tijd vergt voor alle hulpverleners die nieuwe mogelijkheden toepassen, maar dringt toch aan op bewustmaking op de werkvloer. De consultants moeten het bijvoorbeeld evident vinden dat zij het hulpverleningsproces aan cliënten en ouders uitleggen.

Wat de herstelling van hulpmiddelen betreft, vindt de Vlaamse Ombudsdienst het positief dat het VAPH de problemen erkent. De opname in de refertelijst vereenvoudigt de procedure, omdat de terugbetaling niet door de Bijzondere Bijstandscommissie geregeld hoeft te worden.

De wachtlijsten zijn niet alleen een kwestie van budgetten en middelen. Zorgvernieuwing, zorgaanbod, indicatiestelling en dergelijke spelen ook een belangrijke rol.

Wat de evaluatie en motivering van beslissing in de kinderopvang betreft, verwijst mevrouw Karine Nijs naar het kwaliteitsinstrument particuliere opvanginitiatieven Kwapoi. De inspectie stelt dat zij een positief resultaat niet hoeft te motiveren, ook als het resultaat lager is dan het vorige jaar. Negatieve resultaten worden altijd gemotiveerd. Maar de initiatieven vragen terecht om een verklaring als hun resultaat lager is dan het vorige jaar. De Vlaamse Ombudsdienst ondersteunt die vraag.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst vindt de scheiding tussen het agentschap Inspectie, en Kind en Gezin een goede zaak. Hij pleit echter wel voor een efficiënte coördinatie. Daar wordt aan gewerkt, maar het werk is niet af.

De bezwarencommissie van de Vlaamse Zorgverzekering heeft drie maanden de tijd om advies te verlenen bij een bezwaar. De leidinggevend ambtenaar van het agentschap Zorg en Gezondheid heeft vervolgens één maand om een beslissing te formuleren. De zorgbehoevende moet normaal nooit langer dan vier maanden wachten. Maar de praktijk bleek in een aantal gevallen anders. Daarom adviseerde de Vlaamse Ombudsdienst een nieuwe indicatiestelling aan te vragen, wat inderdaad kan na zes maanden en zinvol is als men niet ver van de drempel van 35 punten verwijderd is. Het rechtsmiddel van de Raad van State is niet evident en bovendien tijdrovend.

De Vlaamse Ombudsdienst gaat ervan uit dat het Vlaams Zorgfonds de vooropgestelde termijn voor de behandeling van onverwerkte bezwaarschriften wel degelijk zal halen.

Mevrouw Karine Nijs signaleert dat inmiddels klachten binnenlopen van mensen die hun kwijtgescholden boete nog niet terugbetaald kregen, wat nochtans voor oktober 2009 aangekondigd was. Zij heeft begrepen dat de terugbetaling ondertussen naar januari 2010 verschoven is. Ook hier is duidelijke communicatie aangewezen.

Mevrouw Karine Nijs bevestigt dat zij blij is dat het door de heer Van Malderen genoemde engagement opnieuw in het regeerakkoord staat. Die aandacht is nodig. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt uit naar de initiatieven van de minister. Zij onderschrijft de woorden van mevrouw Schryvers over behoorlijk bestuur.

Wat het UZ Gent betreft, legt mevrouw Karine Nijs uit dat dit het enige ziekenhuis is dat ook een bestuursinstantie is en dus verplicht is een klachtenrapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst over te maken. Ook de wet op de patiëntenrechten legt dat op. Ze wijst erop dat deze grote organisatie bovendien zeer klachtontvankelijk werkt, wat nog niet van alle Vlaamse overheidsdiensten kan gezegd worden. Hetzelfde geldt voor OPZ Rekem (OPZ: openbaar psychiatrisch ziekenhuis) en OPZ Geel.

Precies omdat de inschaling altijd ergens subjectief blijft, is permanente evaluatie nodig. De intervisiegroepen blijven zoeken naar verfijning van de werkmethodes. Belangrijk is dat indicatiestellers onderling overleggen om erop toe te zien dat ze tot dezelfde scoren komen in gelijksoortige situaties.

De heer *Nan Van Zutphen* wijst erop dat de vele klachten over UZ Gent vooral in het licht stellen hoe weinig klachten de andere instellingen genereren. Zij die heel goed werken, ontvangen en registreren ook klachten goed. Elders is er dus mogelijk sprake van onderregistratie. UZ Gent is het enige universitaire ziekenhuis in de lijst omdat de andere universitaire ziekenhuizen niet rechtstreeks onder de Vlaamse overheid vallen.

De heer *Nan Van Zutphen* onderschrijft de digitale verspreiding van het jaarverslag. Nu al worden minder exemplaren gedrukt en vanaf 2011 komt er een restyling die nog meer aan de opmerking van de voorzitter tegemoetkomt.

De vier thema's die volgens mevrouw *Schryvers* behoorlijk bestuur uitmaken, zijn niet typisch voor Welzijn en Gezondheid. Ze gelden voor alle beleidsdomeinen.

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

Minister *Jo Vandeurzen* stelt dat de regelgeving de klachten bij een instelling als UZ Gent veel zichtbaarder heeft gemaakt, in de eerste plaats omdat in een dergelijk algemeen ziekenhuis veel handelingen gesteld worden. In een eerste fase neemt het aantal klachten toe vanwege de drempelverlaging, maar daaruit mag men geen slechte werking afleiden. Integendeel, klachten zijn leerzaam.

Wat de indicatiestelling betreft, is een uniforme regeling inderdaad wenselijk. Er moet zeker over de federale keuze voor RAI nagedacht worden, maar men moet wel opletten voor de sterke medicalisering van dergelijke scores.

Tot slot sluit de minister zich aan bij het pleidooi om na te denken over de marktwerking inzake hulpmiddelen en het effect ervan op de prijzen. Het is geen eenvoudig onderwerp, maar hij wil er de komende jaren wel aan werken. Er zijn inderdaad grote prijsverschillen binnen Europa, die kunnen oplopen tot 40 procent.

De voorzitter,

Tom DEHAENE

De verslaggever,

Katrien SCHRYVERS