

V L A A M S   P A R L E M E N T



Zitting 2000-2001

9 januari 2001

**VOORSTEL VAN DECREET**

– van mevrouw **Ria Van Den Heuvel** –

**houdende de rechtsbescherming en de inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen**

**HOORZITTING**

**VERSLAG**

**namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen  
uitgebracht door de heer Koen Helsen**

*Samenstelling van de commissie :*

*Voorzitter :* mevrouw Patricia Ceysens.

*Vaste leden :*

mevrouw Sonja Becq, mevrouw Trees Merckx-Van Goey,  
mevrouw Riet Van Cleuvenbergen, mevrouw Ingrid van  
Kessel ;

mevrouw Patricia Ceysens, mevrouw Claudine De  
Schepper, de heren Jacques Devolder, Koen Helsen ;

mevrouw Niki De Gryze, mevrouw Marijke Dillen, de heer  
Felix Strackx ;

de heren Guy Swennen, Jan Van Duppen ;

mevrouw Ria Van Den Heuvel ;

mevrouw Simonne Janssens-Vanoppen.

*Plaatsvervangers :*

mevrouw Gisèle Gardeyn-Debever, mevrouw Veerle  
Heeren, de heren Jan Laurys, Luc Martens ;

de heren Frans De Cock, Freddy Feytons, André Moreau,  
Cis Schepens ;

de heren Wilfried Aers, Julien Librecht, mevrouw Marleen  
Van den Eynde ;

de heren Patrick Hostekint, Chokri Mahassine ;

mevrouw Ann De Martelaer ;

mevrouw Margriet Hermans.

---

*Zie :*

**104** (1999-2000)

– Nr. 1 : Voorstel van decreet

– Nr. 2 : Advies

## INHOUD

|                                                                                                                                                                             | Blz. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Morgenvergadering .....                                                                                                                                                     | 5    |
| 1.1 Uiteenzetting door mevrouw Katrien Eeckhout, stafmedewerker Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten .....                                                            | 5    |
| 1.2 Bespreking .....                                                                                                                                                        | 7    |
| 2.1 Uiteenzetting door de heer Ludo Fret van het Pluralistisch Overleg Welzijnswerk .....                                                                                   | 8    |
| 2.2 Uiteenzetting door de heer Karel De Vos, Verbond Sociale Ondernemingen (VSO) ....                                                                                       | 10   |
| 2.3 Bespreking .....                                                                                                                                                        | 12   |
| 3.1 Uiteenzetting door de heer Frank Cuyt, directeur Vlaams Welzijnsverbond .....                                                                                           | 13   |
| 3.2 Bespreking .....                                                                                                                                                        | 14   |
| 4.1 Uiteenzetting door de heer Eddy Van Tilt van Oikonde Leuven .....                                                                                                       | 15   |
| 4.2 Bespreking .....                                                                                                                                                        | 17   |
| 5.1 Uiteenzetting van de heer Dries Chaerle, stafmedewerker Werkgroep Thuisverzorgers ..                                                                                    | 18   |
| 5.2 Bespreking .....                                                                                                                                                        | 20   |
| 6. Uiteenzetting van de heer Jean-Paul Meirens, algemeen secretariaat Katholieke Vereniging van Gehandicapten (KVG) .....                                                   | 20   |
| Middagvergadering .....                                                                                                                                                     | 21   |
| 1.1 Uiteenzetting door professor Bea Van Buggenhout, Instituut voor Sociaal Recht KU-Leuven .....                                                                           | 21   |
| 1.2 Bespreking .....                                                                                                                                                        | 22   |
| 2.1 Uiteenzetting door de heer Herbert Callewaert, voorzitter Optimale Participatie en integratie van DOve en Slechthorende kinderen en volwassenen in de Samenleving ..... | 23   |
| 2.2 Uiteenzetting door de heer Jan Stevens, voorzitter Vlaamse Oudercomités voor dove en spraakgestoorde kinderen .....                                                     | 24   |
| 2.3 Bespreking .....                                                                                                                                                        | 24   |
| 3.1 Uiteenzetting door de heer Etienne Buysse van het Platform van Ouder- en Familieverenigingen .....                                                                      | 24   |
| 3.2 Bespreking .....                                                                                                                                                        | 27   |
| 4.1 Uiteenzetting door de heer Johan Truyers, verantwoordelijke studiedienst Kristelijke beweging van Gepensioneerden (KBG) .....                                           | 27   |

|                                                                                                                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2 Bespreking .....                                                                                                                                                                                            | 28 |
| 5.1 Uiteenzetting door de heer Dirk Dalle van Welzijnszorg .....                                                                                                                                                | 29 |
| 5.2 Bespreking .....                                                                                                                                                                                            | 29 |
| 6.1 Uiteenzetting door mevrouw Rosette D'Hauwe van de VZW Balans .....                                                                                                                                          | 30 |
| 6.2 Bespreking .....                                                                                                                                                                                            | 31 |
| 7.1 Uiteenzetting door de heer Piet Janssen, directeur van het Vlaams Minderheden Centrum .....                                                                                                                 | 31 |
| 7.2 Bespreking .....                                                                                                                                                                                            | 32 |
| 8.1 Uiteenzetting door mevrouw Ingrid Aendenboom, coördinator Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting, Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding ..... | 33 |
| 8.2 Bespreking .....                                                                                                                                                                                            | 35 |

---

DAMES EN HEREN,

Op donderdag 22 juni 2000 hield de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen een hoorzitting over twee voorstellen van decreet inzake gebruikersrechten (*Parl. St.* VI. Parl. 1999-00, nr. 99/1-2 en nr. 104/1-2). (Laatstgenoemd voorstel van decreet van mevrouw Ria Van Den Heuvel houdende de rechtsbescherming en de inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen werd de basistekst voor de bespreking in commissie.)

De commissie ontving ook schriftelijke adviezen van mevrouw Kathleen Goeminne, coördinator Klachtendienst Kind en Gezin, de heer Bert De Groof, ombudsman VFSIPH, van de JO-lijn, van de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg van de SERV, van de Landsbond van Liberale Mutualiteiten en van de Landsbond van Onafhankelijke Ziekenfondsen en van de heer Jokke Rombaux, Vlaamse Federatie van Gehandicapten.

## Morgenvergadering

### 1.1 Uiteenzetting door mevrouw Katrien Eeckhout, stafmedewerker Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten

**Mevrouw Katrien Eeckhout, stafmedewerker Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) :** Mijn uiteenzetting bevat twee delen : een principieel standpunt en een bespreking van de voorstellen. De twee voorstellen van decreet zijn van toepassing op de welzijnsvoorzieningen die door de Vlaamse Gemeenschap erkend worden en op hun gebruikers of cliënten. Bij de totstandkoming van het standpunt van de afdeling Maatschappelijk Welzijn van de VVSG werd er met dat welomschreven toepassingsgebied rekening gehouden. Dat betekent dat de VVSG de twee voorstellen van decreet benaderd heeft vanuit de openbare Vlaamse welzijnsvoorzieningen zoals de thuiszorgen ouderenvoorzieningen, daklozencentra, diensten voor schuldbemiddeling en dergelijke meer en vanuit de ervaringen van het OCMW-cliënteel dat ze toeleidt naar de Vlaamse openbare en private welzijnsvoorzieningen. De sociale diensten van het OCMW zelf hebben we buiten beschouwing gelaten omdat die niet onder het gebruikersrechtendecreet zullen vallen.

Het principiële standpunt van de afdeling Maatschappelijk Welzijn van de VVSG bestaat erin dat zij de noodzaak voor een apart decreet over de gebruikersrechten niet aanvoelt. De twee voorstellen

van decreet gaan uit van de veronderstelling dat de hulp- en dienstverlening in de welzijnsvoorzieningen die door de Vlaamse Gemeenschap erkend zijn, niet genoeg gericht is op de gebruikers en dat die laatsten te sterk in een afhankelijke positie geplaatst worden ten aanzien van die welzijnsvoorzieningen. Het komt over alsof alleen een bijkomend decreet een verbetering van de positie van de cliënt kan bewerkstelligen. We menen nochtans dat een andere manier wenselijker is. De VVSG pleit ervoor om het optimale gebruik van de bestaande instrumenten, zoals de procedures en de minimale sectoriële kwaliteitseisen die resulteren uit het kwaliteitsdecreet op de welzijnsvoorzieningen, en de structuren, zoals onder meer de bewonersraden, de Rusthuisinfofoon, de verenigingen van gebruikers en mantelzorgers, te benutten en verder te stimuleren in plaats van bijkomende regelgeving en bureaucratisering in het leven te roepen.

Beide voorstellen houden onvoldoende rekening met de huidige regelgeving en de teneur van het kwaliteitsdecreet dat de welzijnsvoorzieningen wil responsabiliseren. In de toelichtingen bij de voorstellen van decreet wordt er verwezen naar onderzoeksresultaten die vandaag niet meer gelden. Daar zal het feit dat de voorstellen al twee jaar oud zijn, niet vreemd aan zijn. Zo haalt mevrouw Van Den Heuvel bijvoorbeeld een onderzoek over sociale verantwoordelijkheid en management aan, waarvan de resultaten in 1996 gepubliceerd werden. Daaruit blijkt dat de managers van de welzijnsvoorzieningen niet bereid waren om de nodige veranderingen door te voeren die aansluiten bij de verwachtingen van de gebruikers. Sindsdien is er echter heel wat veranderd. Het kwaliteits- en thuiszorgdecreet zagen het levenslicht. Die beide decreten en hun uitvoeringsbesluiten hebben de gebruikersgerichtheid, het respect voor die gebruikers en hun vertegenwoordigers en de vraaggestuurdheid van de hulp- en dienstverlening in het voetlicht gezet. Ze hebben alle medewerkers van de welzijnsvoorzieningen doordrongen van de noodzaak eraan en een proces in gang gezet dat alleen de gebruikers ten goede komt.

We kunnen dat staven vanuit onze eigen ervaringen. De VVSG organiseert in samenwerking met haar vormingscentrum immers regionale ondersteuningspunten waar beleidsverantwoordelijken en medewerkers van de diverse welzijnsvoorzieningen elkaar ontmoeten en aan intervisie doen. Ze krijgen er ook vorming over de beide decreten en worden begeleid in hun proces om aan de vereisten van de decreten te voldoen. Het zou spijtig zijn dat

de dynamiek die momenteel heel sterk aanwezig is, doorkruist wordt.

Ten slotte willen we het Vlaams Parlement eraan herinneren dat het Vlaamse regeerakkoord onder meer uiting gaf aan de intenties om de bestaande regelgeving te vereenvoudigen zodat men op het einde van de bestuursperiode tot een vermindering van 25 percent van de Vlaamse regelgeving kon komen. Een nieuw decreet op de gebruikersrechten draagt zeker niet bij tot de verwezenlijking van die beleidsintenties.

Dan ga ik nu dieper in op de bespreking van de twee voorstellen van decreet. Bij de stelling in het voorstel van decreet van mevrouw Becq dat elke gebruiker het recht heeft op hulp- en dienstverlening, plaatsen we als kanttekening dat de gebruiker door middel van een indicatiestelling geleid zal worden naar de hulp- en dienstverlening die het best bij zijn noden aansluit. Een gebruiker bezit dus volgens dat werkingsprincipe uit het thuiszorgdecreet geen automatisch recht op om het even welke hulp- en dienstverlening. De vraag rijst of het de bedoeling is om het thuiszorgdecreet te ondermijnen via dit voorstel van decreet.

Bovendien is het de verantwoordelijkheid van de Vlaamse overheid om het aanbod zo te programmeren dat het perfect aansluit op de vraag. Welzijnsvoorzieningen zijn aan deze programmering gebonden en kunnen niet zomaar elke vraag naar hulp- en dienstverlening beantwoorden.

OCMW's nemen een specifieke positie in, omdat het recht op maatschappelijke dienstverlening voor hen de kernopdracht uitmaakt. Dit recht heeft tot doel om iedereen de mogelijkheid op een menswaardig leven te geven. OCMW's hebben met andere woorden de opdracht om de maatschappelijke dienstverlening waar te maken en om actief te helpen. Zij zullen dus blijven zoeken naar oplossingen voor hun cliënteel zonder daarbij moeite te sparen.

Wat zijn nu de specifieke gebruikersrechten? Mevrouw Van Den Heuvel en mevrouw Becq sommen beiden een aantal gebruikersrechten op, zoals het recht op menswaardige bejegening en behandeling, informatie, toestemming, overleg, inspraak, participatie en bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Volgens ons zitten deze rechten al vervat in de huidige regelgeving. We geven twee voorbeelden ter illustratie.

Een eerste voorbeeld is het recht op toestemming. Dit recht vinden we in het thuiszorgdecreet bij de werkingsprincipes. De hulp- en dienstverlening

moet immers door de gebruiker of zijn mantelzorger gevraagd en aanvaard zijn. Voor de ouderenvoorzieningen geldt dan weer dat de gebruiker eerst een gesprek zal voeren met de maatschappelijk werker waarbij gepolst wordt of het zijn uitdrukkelijke wens is om bijvoorbeeld in een rusthuis te worden opgenomen. Wil hij dit en sluit dit het beste aan bij zijn zorgbehoeften, dan zal hij onder andere een schriftelijke overeenkomst sluiten met het rusthuis. Door de ondertekening blijkt dat de gebruiker akkoord gaat met de opname. Wederom wordt deze vorm van dienst- en hulpverlening door de gebruiker gevraagd en aanvaard.

Een tweede voorbeeld is het recht op participatie en inspraak, dat momenteel al terug te vinden is in de verplichte minimale procedures van het kwaliteitshandboek en in de overlegorganen die door de wetgever worden opgelegd. Voor de ouderenvoorzieningen vormt de verplichting om inspraakmogelijkheden in de algemene voorziening in te bouwen, één van de sectoriële minimale kwaliteitscriteria. De erkenningnormen leggen bovendien de installatie en de regelmatige bijeenkomsten van de bewonersraden op. Wat de thuisvoorzieningen betreft, maakt de procedure voor de behandeling van de gebruikersklachten, één van de verplichte procedures uit voor diensten voor gezinszorg. Voor de andere thuiszorgvoorzieningen, waarvoor het sectoraal overleg dat de minimale elementen van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitszorg bepaalt, nog moet opstarten, bestaan er al overleg- en inspraakorganen. Een aantal voorbeelden daarvan zijn de centrumraden bij lokale dienstencentra en gestructureerde overlegmomenten in de dagverzorgingscentra.

Een kritiek van mevrouw Becq luidt dat de rechten in het kwaliteitsdecreet niet zichtbaar genoeg zijn. Volgens ons is die onzichtbaarheid te wijten aan het feit dat het kwaliteitsdecreet nog geen uitvoeringsbesluiten had en dus nog niet operationeel was op het moment dat het voorstel van decreet geschreven werd. Intussen wijst de praktijk uit dat hierin evolutie te merken is.

Eén van de voorstellen maakt een hulpverleningsovereenkomst, die een inspanningsverbintenis inhoudt, absoluut noodzakelijk. Deze overeenkomst omvat de rechten en de plichten, zowel van de hulpvrager als van de hulpverlener. De VVSG acht een overeenkomst niet opportuun voor alle hulp- en dienstverlening. Gebruikers kunnen bijvoorbeeld in de lokale dienstencentra terecht voor vragen over thuiszorgpremies, adressen van poetsdiensten of mobielen centrales en dergelijke meer. Het enige wat zij daarvoor moeten doen is langs gaan bij de

centrumleider of bij een van zijn medewerkers en hun vraag krijgt een antwoord. Het grote voordeel van deze werkwijze is dat geen enkele barrière of drempel wordt ingebouwd. Gebruikers krijgen onmiddellijk antwoord, zonder daarvoor eerst een overeenkomst te ondertekenen. Onze angst is dat een dergelijke overeenkomst de relatie met de hulpverlener overdreven formaliseert. Dat zou de vertrouwensrelatie cliënt – hulpverlener niet ten goede komen. Wij vragen ons ook af waartoe een overdreven formalisering allemaal zou leiden.

Wat de bemiddelingscommissies betreft, hebben wij geen bezwaren tegen de oprichting ervan. Wij vragen ons wel af of de werking van de huidige bemiddelingsorganen, zoals bijvoorbeeld de Rusthuisinfofoon, niet zal uitgehold worden door ofwel de provinciale ofwel de sectoriële bemiddelingsorganen. Waar de bestaande organen goed werk leveren, is het ons inziens niet nodig om een supplementair bemiddelingsorgaan op te richten.

Verder is er een specifieke materie in het voorstel van mevrouw Van Den Heuvel, namelijk de zakgeldregeling. Mevrouw Van Den Heuvel meent dat de residentiële welzijnsvoorzieningen ten aanzien van handelingsonbekwamen zakgeld ter beschikking moet stellen. Waarom wijst zij enkel zakgeld toe aan handelingsonbekwamen? Het zakgeld dient om te voorzien in de persoonlijke behoeften van bijvoorbeeld de rusthuisbewoner of de dakloze om kleine aankopen te doen. Het is belangrijk voor gebruikers die niet zelf hun geld beheren of die niet over voldoende financiële middelen beschikken om hun verblijfs- en andere kosten te dragen. Het staat niet zuiver in relatie tot de handelingsbekwaamheid van de gebruikers. De zakgeldregeling voor onbemiddelde gebruikers is trouwens in de OCMW-wet ingeschreven.

De uitnodiging van de afgevaardigde van de cliëntenraad op de vergaderingen van het beheersorgaan van de welzijnsvoorziening kan volgens de huidige OCMW-reglementering maar onder bepaalde voorwaarden. Het is niet zo vanzelfsprekend als het voorstel van mevrouw Van Den Heuvel laat doorschemeren. De OCMW-reglementering verschaft aan de bestuursorganen van het OCMW de mogelijkheid om deskundigen uit te nodigen op haar vergaderingen met als doel met meer kennis van zaken beslissingen te nemen. Deze deskundigen worden wel buiten de stemming van de beheersorganen gehouden omdat de vergaderingen niet openbaar zijn. Het initiatief gaat hier uit van de bestuursorganen. Dit kan ook na een uitdrukkelijke vraag van een deskundige zelf.

Als laatste punt benadrukt het voorstel van decreet van mevrouw Becq de noodzaak om het uiteindelijke decreet te verankeren in de erkenningvoorwaarden terwijl het voorstel van mevrouw Van Den Heuvel de erkenningsvoorwaarden juist geen voldoende garantie vindt. De VVSG sluit zich voor dit punt bij het eerstgenoemde voorstel aan. Erkenningnormen garanderen effectief dat werk gemaakt wordt van de gebruikersrechten. De bewijzen liggen al op tafel, ze moeten alleen als dusdanig worden beschouwd.

## 1.2 Bespreking

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Ik heb geen problemen met de opmerkingen van mevrouw Eeckhout, maar ik denk dat enkele bedoelingen van het voorstel van decreet niet goed zijn doorgedrongen. Ik begrijp dat de VVSG de noodzaak van een apart decreet niet aanvoelt, maar nu zijn de gebruikersrechten slechts onrechtstreeks gegarandeerd, terwijl het doel van het voorstel van decreet is om de rechten van cliënten en gebruikers rechtstreeks te verzekeren. Dit kadert in een emancipatiebeleid. Dat het kwaliteitsdecreet leidt naar meer gebruikersgerichtheid kan ik alleen maar toejuichen. Dat een decreet op de gebruikersrechten die dynamiek zou afremmen lijkt mij een onterechte opmerking: het zal juist omgekeerd zijn. Een specifiek decreet dat de gebruikersrechten omschrijft, zal de dynamiek van de voorzieningen aanmoedigen. Het is een argument te meer om gebruikersgericht te zijn.

Het is juist dat de regering de regelgeving met vijftientig percent wil verminderen, maar dat geldt dan voor de regels die ingewikkeld en overdreven zijn. Men moet niet zomaar beginnen sabelen in de regelgeving, men moet keuzes maken. De emancipatie van de cliënt is het laatste wat we moeten opgeven. Ik zal niet tegenspreken dat alle rechten al ergens zijn vermeld, maar voor de gebruiker is het moeilijk om in alle regelgeving te vinden wat precies zijn rechten zijn. Hij is daarbij afhankelijk van de hulpverlener. Terugvallen op één regelgeving is helderder voor de cliënt.

Er wordt enkel gesproken van zakgeld voor handelingsonbekwamen omdat handelingsbekwamen, ook als ze in een instelling verblijven, hun financiële zaken zelf regelen en dus geen zakgeld nodig hebben.

**Mevrouw Katrien Eeckhout :** Is er een extra garantie dat die personen kunnen beschikken over zakgeld?

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Zelfs in instellingen moet men geen afstand doen van het eigen beheer. Alleen handelingsonbekwamen moeten zakgeld krijgen, over de anderen moet niet gesproken worden.

Het kan waar zijn dat volgens de huidige OCMW-wetgeving niet om het even wie kan deelnemen aan beheersinstellingen, maar we kunnen later de OCMW-wetgeving aanpassen. We zullen rekening houden met de opmerking.

**Mevrouw Sonja Becq :** Ik kan mij aansluiten bij een groot deel van wat mevrouw Van Den Heuvel heeft gezegd.

In de Toelichting zijn sommige principes meer genuanceerd dan ze nu worden voorgesteld. Wij willen vertrekken van de gebruiker. Dit kan de tendens in de voorzieningen om naar de gebruiker toe te gaan aanvullen. Verwijzen naar een aantal punten van het kwaliteitsdecreet is mogelijk.

Het recht op hulp en dienstverlening is een moeilijk punt. Het is in de tekst gezet om de discussie op gang te brengen. Recht op hulp bestaat nu alleen bij de OCMW's en het Vlaams Fonds, als men ingeschreven is. In de rest van de welzijnssector is dit recht afwezig. De veralgemening ervan is belangrijk. We willen dat niemand door de mazen van het net valt. De vraag blijft wel hoe ver men daarin kan gaan. Vindt mevrouw Eeckhout dit niet belangrijk ?

Specifieke gebruikersrechten vindt men hier en daar sporadisch terug. Nu willen we ze duidelijk vastleggen. Het recht op een vertrouwenspersoon was nergens vermeld. Dit is een belangrijk element, met de toegankelijkheid.

Een hulpverleningsovereenkomst is misschien niet overal opportuun, maar moet mogelijk zijn als de hulpverlening langdurig is of over verschillende sessies loopt. Dit moet niet te formalistisch zijn, wederzijds vertrouwen blijft nodig. Toch kan ze nuttig zijn. Wij staan open voor suggesties.

Wat de bemiddelingscommissie betreft : er bestaan al organisaties en infopunten. Die moeten niet worden afgeschaft, maar ingebracht in een globaal systeem. De Rusthuisinfofoon is zo een dienst. Die kan worden ingebracht, men kan gebruik maken van de knowhow van die dienst en ze uitbreiden naar andere sectoren.

**Mevrouw Katrien Eeckhout :** In verband met het recht op hulp en dienstverlening wil ik een voor-

beeld van een spanningsveld geven. Iemand heeft weinig bestaansmiddelen, een niet aangepast huis en dementieert. Die persoon zelf of iemand anders wendt zich tot het OCMW en wijst op de noodsituatie. Dan kan de maatschappelijk werker van het OCMW op zoek gaan naar een rusthuis dat best aansluit bij de wensen en noden van de cliënt. Bevindt zich een geschikt rusthuis op het grondgebied, dan is er geen probleem. Wil die persoon echter in de gemeente blijven en is er geen geschikt rusthuis, dan kan men niet zo maar een oplossing bieden die tegemoet komt aan die wens.

**Mevrouw Sonja Becq :** U wijst terecht op het noodzakelijke evenwicht tussen vraag en aanbod. Dat is een van de belangrijkste aspecten van ons werk.

## 2.1 Uiteenzetting door de heer Ludo Fret van het Pluralistisch Overleg Welzijnswerk

**De heer Ludo Fret,** Pluralistisch Overleg Welzijnswerk : Vooreerst wil ik erop wijzen dat het POW door de Vlaamse Gemeenschap wordt gesubsidieerd om het debat over het welzijnswerk te organiseren. Het staat dus in een andere relatie met de sector dan het VSO. Wij willen zorgen voor een complementariteit met de werkgeversorganisaties, waarvoor straks de heer Karel De Vos, coördinator van het Verbond Sociale Ondernemingen, zal spreken.

De nieuwe voorstellen van decreet maken één zaak alvast duidelijk : er is verder debat nodig, zowel op het politieke forum als tussen de verschillende sectoren. Beide voorstellen hebben de verdienste dat debat aan te zwengelen.

Het welzijnswerk omvat de relaties tussen de overheid, de welzijnsvoorzieningen en de gebruikers. Het omvat het samenspel van en de onderhandelingen tussen die drie actoren.

In de relatie overheid-welzijnsvoorzieningen zoekt men permanent naar een beleidsmatige oplossing voor de behoeften van de gebruikers van die voorzieningen, uitgaande van de regeltheek : wat goed is voor de gebruiker, wordt omgezet in regelgeving. De regels worden opgesteld op basis van onderhandelingen tussen de overheid en initiatiefnemers in de zorgsector (werkgevers) en resulteren in erkenningsvoorwaarden en kwaliteitsnormen, die systematische kwaliteitszorg opleggen. De gebruiker verschijnt hier als voorwerp van beleidsonderhandelingen ; zijn rechten worden gedefinieerd als participatierechten, vooral in functie van een bete-

re detectie van behoeften en niet van medebeheer. Die participatie moet echter voorwaardelijk zijn. Ik kom daar straks op terug.

De relatie welzijnsvoorzieningen-gebruikers is een asymmetrische relatie, waarin naar agogische oplossingen gezocht wordt voor de noden van de hulpvragers. Daarbij wordt uitgegaan van de zorgethiek : wat goed geacht wordt voor de gebruiker, wordt omgezet in hulp- en dienstverlening. Wederkerigheid en dialoog staan hier centraal en de kwaliteitszorg wint aan belang. De gebruiker heeft recht op minimale kwaliteitseisen die kunnen gezien worden als mogelijke aanspraken op zorg op maat, met een gewaarborgd minimum aan kwaliteit van die zorg. De vraag is nu of die kwaliteitseisen ook moeten worden omgezet in objectieve en afdwingbare gebruikersrechten.

De hulpverleningsrelatie tussen de overheid en de gebruiker is een zoeken naar individuele emancipatie door het formuleren van objectieve en universele rechten die juridisch afdwingbaar zijn. Ik verwijs bijvoorbeeld naar het VN-Handvest en andere Europese en internationale verdragen over universele rechten zoals het recht op het bestaanminimum. Het organiseren van sociale bescherming gaat uit van een individuele bestaansethiek, waarbij zelfbeschikking centraal staat. Wat goed geacht wordt, wordt vertaald in afdwingbare rechten zoals bijvoorbeeld het recht op bijstand en hulpverlening. Sommigen vrezen voor een steeds complexere juridisering van de menselijke verhoudingen. Als men evolueert naar een persoonsgebonden financiering dreigt het gevaar dat door de privatisering van de zorg de juridische bescherming nog noodzakelijker gemaakt wordt.

Fundamentele vraag is : in welke mate wordt de kwaliteit gediend door in deze relaties ook afdwingbare rechten te formuleren met betrekking tot de zorg ?

De belangen van de gebruikers werden steeds indirect gediend via onderhandelingen over de sectorale en intersectoriële regelgeving. Geven de nieuwe voorstellen van decreet daarbij een meerwaarde ? Is er terecht sprake van "rechten" of houdt de trapsgewijze inzet de betere bejegening van de gebruikers toch in de sfeer van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitszorg ?

Het voorstel Becq overstijgt het beschermende kader van het specifieke voorzieningenbeleid niet. In de memorie wordt zelfs uitdrukkelijk gezegd dat de rechten van de gebruiker al op een onzichtbare manier gewaarborgd zijn in het kwaliteitsdecreet.

Het voorstel maakt die rechten alleen meer zichtbaar door ze te benoemen en er de nodige instrumenten aan te koppelen.

Het voorstel Van Den Heuvel is een pleidooi voor een objectiverende rechtsbedeling in plaats van de subjectiverende welzijnsvoorziening. Het voorstel gaat echter niet verder dan het aanreiken van steviger instrumenten voor een kwaliteitsbeleid en -zorg. Dat de ombudsfunctie intersectoraal wordt georganiseerd geeft wel wat meer kans op effectiviteit van het klachtrecht.

De grote verdienste van de twee voorstellen van decreet is dat ze een aantal rechten van de gebruikers van sociale voorzieningen duidelijker formuleren en dat ze de discussie op het politieke forum plaatsten. Voor de verdere uitwerking van de aangereikte instrumenten is er een grondiger debat nodig. We formuleren een aantal suggesties en vragen om het debat te stofferen.

We pleiten voor een tweesporenbeleid. Een goed overheidsbeleid en een goed kwaliteitsbeleid in de welzijnsvoorzieningen zijn belangrijke, maar geen voldoende voorwaarden voor een kwalitatieve sociale dienstverlening die respect heeft voor de eigen individuele keuzes van de hulpvrager, de gebruiker en de burger. Ook al is er enige terughoudendheid gepast bij het formuleren van rechten, toch is die inspanning noodzakelijk omdat op die manier de zorg voor de noden van cliënten gesterkt en gevoed wordt door een gewaarborgde rechtsbedeling aan kwetsbare burgers, onder meer inzake sociale hulpverlening. Wat vooral beter gewaarborgd wordt, is het recht op zelfbeschikking. Dat laatste kan een objectieve bevestiging betekenen van het zelfrespect en de waardigheid van de hulpvrager. Op die manier kan het recht onze ethische bekommernissen structureren. Door de ethische bekommernis voor individuele ontplooiing juridisch afdwingbaar te maken wordt het recht een bondgenoot van de ethiek.

De voorstellen van decreet hebben betrekking op de rechten van de gebruiker ten opzichte van welzijnsvoorzieningen. In die relatie moet de ijver voor een systematische kwaliteitszorg nog verruimd worden, maar die kan op spoor twee gestimuleerd worden door het afdwingbaar maken van welbepaalde gebruikersrechten. Aanvullend kunnen ook specifieke welzijnsrechten, ook al zijn ze moeilijk scherp te omschrijven en daardoor minder afdwingbaar als objectieve rechten gewaarborgd worden. We pleiten ervoor om dat voorzichtig maar toch voldoende assertief aan te pakken. Het komt er eigenlijk op neer dat bepaalde minimale

kwaliteitseisen bijkomend gewaarborgd worden door er gebruikersrechten van te maken. Daarbij zal nog duidelijker bepaald moeten worden wie de gebruikers zijn : horen daar ook cliëntsystemen en ouders of vertegenwoordigers bij ? Hoe zit het met het non-gebruik : de rechten van mensen die niet gebruikt kunnen worden, worden immers het meest geschaad.

Voorts pleiten we voor het versterken van het cliëntenrecht : er moet vooral werk gemaakt worden van het medezeggenschap en het klachtrecht. Medezeggenschap is geen medebeheer : de verantwoordelijkheden voor beheer, uitvoering en gebruik moeten klaar en duidelijk onderscheiden blijven. Rechten kunnen hier botsen met plichten. Om niet in participatievallen te trappen kunnen beter geëigende instrumenten ontwikkeld worden, zoals onder meer de gebruikersraad. Wat het klachtrecht betreft kunnen de persoonsrechten als uitgangspunt genomen worden. De heer De Vos zal daarover meer uitleg geven.

Bij het waarborgen van de rechten rijst de vraag hoe breed we die moeten formuleren : gaat het om sectorale rechten, om specifieke welzijnsrechten, om gezondheidsrechten of nog ruimer, om rechten op sociale hulpverlening of zorgrechten ? Er is een verdere denkoefening nodig om die afbakening te realiseren. We pleiten voor een duidelijke en transparante rechtsregeling. De afbakening is ook direct te koppelen aan het instrumentarium en de procedures. Daarbij moet een verdere verboddeling van het rechtssysteem vermeden worden.

Wat de voorstellen voor een ombudsfunctie betreft pleiten we voor een herkenbare klachtenbemiddeling die onafhankelijk moet zijn. Daarom moet die intersectoraal georganiseerd worden en voldoende dicht bij de gebruiker staan. De vraag rijst of het provinciale niveau niet te ver weg is. De intersectorale bemiddeling verhindert evenwel niet dat er sectorspecifieke bemiddeling ingebouwd kan worden. Ook over de verbinding met vormen van collectieve belangenverdediging zoals gebruikers- en zelforganisaties moet nog meer nagedacht worden. Dat geldt ook voor de figuur van de individuele vertrouwenspersoon. Zonder de keuzevrijheid in het gedrang te brengen kan een pooling van vertrouwenspersonen gelinkt worden aan de collectieve organisatie van gebruikers en cliënten. Op die manier kan de zorg om kwaliteit gekoppeld worden aan het collectief opkomen voor sociale rechten. Op basis daarvan kan aanspraak gemaakt worden op een beter organisatiebeleid of een betere sociale politiek.

Ten slotte is er de bedenking dat rechten creëren ook contraproductief kan zijn als ze geen effect hebben voor diegene die er het meeste nood aan heeft. De rechtspositie van gebruikers werd geleidelijk versterkt en verfijnd. De toenemende vertaling van sociale bescherming in materiële rechten kan het zogenaamde Mattheuseffect nog doen toenemen. Gebruikersrechten baten niet bij non-recht en dat is vooral het geval bij de kansarme burgers, die vaak ook de welzijnscliënten zijn. Sommige burgers dreigen op die manier tweemaal minderbedeeld te worden, namelijk in de specifieke welzijnszorg zelf en in de rechtsbedeling die eraan gekoppeld is via het formuleren van sociale rechten op hulpverlening. De discussie over gebruikersrechten moet daarom gekoppeld worden aan de stroomlijning van de sociale rechtshulp, die door professor Parmentier van de KU Leuven gedefinieerd wordt als het verlenen van diensten in probleem- of conflictsituaties, die met behulp van rechtsregels en/of juridische procedures kunnen behandeld worden. Die sociale rechtshulp is nu verspreid in allerlei maatschappelijke diensten, zoals het OCMW, de huurdersbond en de vakbond, die voor het grootste deel buitengerechtelijk werken en als een vorm van sociale hulpverlening beschouwd kunnen worden : ze geven bijvoorbeeld informatie en advies, en regelen procesbijstand. Ze proberen het recht binnen het bereik van de kansarmen te brengen. De vraag rijst of ze met voldoende samenhang werken en ze over voldoende mogelijkheden beschikken. Als men de rechten van de gebruiker wil waarborgen, wordt het dringend tijd om aan het rechtsdenken ook evenredige inspanningen te koppelen wat betreft de bereikbaarheid, de beschikbaarheid, de betaalbaarheid, de bruikbaarheid en de begrijpbaarheid van die rechten.

## 2.2 Uiteenzetting door de heer Karel De Vos, Verbond Sociale Ondernemingen (VSO)

**De heer Karel De Vos, Verbond Sociale Ondernemingen (VSO) :** Ik beperk me tot het formuleren van een aantal principes dat het VSO belangrijk vindt. Voor de werkgevers, aangesloten bij het VSO, is het gebied dat aangeduid wordt met de termen cliënt-, gebruikers-, patiëntrechten en de rechtspositie van cliënteel zeer belangrijk omdat het aan de essentie van onze bezigheden raakt.

De gebruikersrechten raken ons op twee niveaus : enerzijds op het vlak van de verhouding tussen hulp- of dienstverleners en cliënteel waarbij de hulp- en dienstverleners als werknemers van voorzieningen optreden, en anderzijds op het niveau

van de verhouding tussen de voorzieningen als organisatie met datzelfde cliënteel, wat zichtbaar is in onder meer het klachtrecht en de participatie in de beslissingsprocessen van de organisaties. Het is bekend dat de kwaliteit van de interacties tussen de professionals en de gebruikers in grote mate bepalend is voor de kwaliteit van de dienstverlening in het kader van de welzijns- en gezondheidszorg.

Daarbij komt nog dat cliëntrechten in een zeer uiteenlopende context vorm moeten krijgen. Het toepassingsgebied bestrijkt zowel eenmalige contacten als langdurige processen, in residentieel, ambulant en semi-ambulant verband en in zeer diverse sectoren. Omwille van het principiële belang van de materie en omwille van de diversiteit van de context waarin gebruikersrechten vorm moeten krijgen, pleiten we voor een grondige behandeling ervan. De waardering door de gemeenschap van de verhoudingen tussen professionals en gebruikers is immers in het geding.

Met onze bijdrage willen we een aantal uitgangspunten formuleren die het VSO hanteert om het thema te benaderen. We zijn van mening dat die een kader kunnen bieden om de gebruikersrechten op een constructieve manier te formuleren.

Ook voor het VSO schuilt in de formulering van gebruikersrechten een bevestiging van een algemeen geldende en publieke waarde, die erin bestaat dat elke persoon ervan kan uitgaan dat hij of zij zeggenschap heeft over wat hem aangaat, en zeker in interacties die raken aan zijn of haar privé-leven. Elk persoon moet er kunnen van uitgaan dat hij als zodanig wordt gerespecteerd. Dit is een culturele waarde en wij sluiten ons aan bij het streven om de rechtsorde hiervoor garant te laten staan. Dit perspectief heeft belangrijke gevolgen voor de manier waarop vorm wordt gegeven aan gebruikersrechten.

Een gevolg van ons perspectief is dat de inbedding van deze rechten alleen in de erkenningvoorwaarden van voorzieningen, in onze opvatting te licht is. Het kwaliteitsdecreet situeert zich in de verhouding tussen voorzieningen en overheid, en uiteraard vinden we het een goede zaak dat de overheid aan voorzieningen oplegt de rechten van gebruikers te eerbiedigen. Als grondslag voor gebruikersrechten vinden we dit echter te mager.

Gebruikers moeten hun recht niet zozeer uit de erkenningsvoorwaarden van voorzieningen kunnen putten, maar uit het eenvoudige gegeven dat ze als persoon in interactie met anderen, professionals, treden. Wij pleiten er dan ook voor zowel de in-

houd als de operationaliseerbaarheid van gebruikersrechten nauw te laten aansluiten bij de persoonsrechten zoals die omschreven staan in het burgerlijk recht, en in elke rechtstak die zich inlaat met fundamentele rechten.

Een ander gevolg van het perspectief waarin wij de gebruikersrechten plaatsen, is dat gebruikersrechten toepasselijk moeten zijn in gelijk welk type van verhouding met professionals. Ook in contexten waarin druk of dwang wordt uitgeoefend, of waarin bemiddeling centraal staat, pleiten wij ervoor het zeggenschap van de betrokkenen te vrijwaren. Met druk bedoel ik uitdrukkelijk iets anders dan met dwang. Dwang wordt uitgeoefend via juridische weg, druk is veel breder. Meer en meer krijgen hulpverleners een mandaat om druk uit te oefenen op hun cliënten. Dit soort ontwikkelingen vinden geen plaats in de twee voorstellen. Door bijvoorbeeld gradaties van onderhandelbaarheid in dwingende hulpverleningsvormen in te bouwen kan de zeggenschap van gebruikers ook in deze contexten verankerd worden.

Vanuit deze optiek willen we ook wat commentaar leveren bij de figuur van de hulpverleningsovereenkomst. Wij zijn ons ervan bewust dat in elk contact tussen professional en gebruiker er wel dimensies aanwezig zijn die in contractuele termen zouden kunnen worden omschreven. Dat is nu eenmaal overgewaaid uit de achttiende eeuw. Toch denken we dat het niet adequaat is om de verhouding tussen de professional en de gebruiker per definitie te typeren als een overeenkomst. Dit lijkt ons een reductie van wat de professional en de gebruiker met elkaar verbindt. Wanneer men de verhouding tussen die twee typeert als overeenkomst en wanneer men dan ook de gebruikersrechten hieraan koppelt, wordt heel het domein van de dwingende hulpverlening uitgesloten van het toepassingsgebied van de gebruikersrechten, terwijl precies in die domeinen het vrijwaren en vormgeven aan het zeggenschap van de gebruikers zich opdringt. Maar ook in de domeinen waarin geen sprake is van druk of van formele dwang, geven wij er de voorkeur aan de verhouding tussen de professional en de gebruiker niet a-priori te definiëren in contractuele termen, al was het maar omdat een overeenkomst veronderstelt dat de perspectieven van de overeenkomende partijen duidelijk en gelijklopend zijn. Wij willen er in dit verband op wijzen dat een essentiële dimensie van vrijwillige hulpverlening er precies in bestaat de perspectieven van zowel de professional als de gebruiker uit te klaren en op mekaar af te stemmen. U voelt de paradox met de typering van deze verhouding als overeenkomst.

Uiteraard zijn wij geen tegenstanders van het afsluiten van hulpverleningsovereenkomsten. Wij zien de hulpverleningsovereenkomst eerder als een mogelijke vorm van de verhouding tussen professional en gebruiker, en niet als de typering, of het fundament van die verhouding.

Een belangrijk aspect van die gebruikersrechten betreft het klachtenrecht en de afhandeling ervan. Principieel is het VSO voorstander van de invoering van het klachtenrecht. Nochtans willen we hier ook benadrukken dat de invoering van dat recht met de nodige omzichtigheid moet gebeuren en mits een intersectorale afstemming.

In onze opvatting moet het klantenrecht ook getraptd worden ingebouwd : vooraleer een beroep kan worden gedaan op externe klachtenafhandeling, moeten de procedures binnen de voorzieningen uitgeput zijn. Hiermee willen we vermijden dat het klachtenrecht tot onproductieve verhoudingen leidt.

Ook dit bekijken wij vanuit het perspectief van onderhandelbaar houden van wat zich in hulpverleningsprocessen afspeelt.

Principieel onderschrijft het VSO ook de participatie van de gebruikers aan beslissingsprocessen in verband met beheer en organisatie van voorzieningen. Wij denken dat participatie door gebruikers, logisch volgt uit het vrijwaren van hun zeggenschap over wat hen aanbelangt. Maar ook hier zijn we er ons van bewust dat het realiseren van participatie niet overal even voor de hand liggend is, en dat er zich heel wat verfijningswerk opdringt in functie van de context waarin die participatie vorm moet krijgen.

Bij het begin van deze uiteenzetting hebben we erop gewezen dat het toepassingsgebied van gebruikersrechten heel divers is, en binnen uiteenlopende sectoren van het welzijnswerk vorm moet krijgen. In een zelfde beweging willen we er ook op wijzen dat het ook aangewezen is om rekening te houden met de ontwikkelingen in de gezondheidszorg, het is te zeggen de patiëntenrechten. Deze afstemming is wel belangrijk, vooral in de sectoren waarin de gezondheidszorg en andere sectoren terrein delen. Bijvoorbeeld : wanneer men de integrale jeugdzorg op een consistente manier wil ontwikkelen, zal er met dit gegeven rekening moeten worden gehouden.

Om te besluiten geven we nog een laatste bedenking mee : de formulering van de rechtspositie van gebruikers heeft per definitie repercussies op de

positie van de professional in zijn verhouding met gebruikers. We willen er dan ook voor pleiten om in het kielzog van de ontwikkeling van de rechtspositie van de gebruiker, aandacht te besteden aan de ontwikkeling van de rechtspositie van de professional, zeker wat betreft zijn aansprakelijkheid en het beroepsgeheim.

## 2.3 Bespreking

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Het is mijn ambitie om tot een goed geheel te komen. Daarom liggen beide voorstellen van decreet samen ter bespreking voor. Vindt de heer Fret het een goed idee om dit toch al decretaal te regelen op korte termijn ?

**Mevrouw Patricia Ceysens, voorzitter :** Ik zou twee verduidelijkingen willen vragen aan de heer De Vos. De gradaties van onderhandelbaarheid zijn mij niet duidelijk. Het VSO is geen voorstander van een hulpverleningsovereenkomst. Is hij dan meer te vinden voor een soort huishoudelijk reglement ? Een hulpverleningsovereenkomst is natuurlijk wel een verbintenis, terwijl een huishoudelijk reglement dat niet is.

**De heer Ludo Fret :** Wij pleiten voor een tweesporenbeleid. Naast de inspanningen die beleidsmatig worden geleverd moet men ook een aantal rechten formuleren, maar men moet goed bekijken hoe breed men die formuleert. Een ruimer voorstel van decreet zou mogelijk zijn. Gebruikersrechten zijn complementair met een verbreding van het beleid. Juridisering en agogisering van gebruikersrechten mogen niet tegenover elkaar worden gesteld. Het is goed dat het debat aangezwengeld is, maar voordat concrete voorstellen kunnen worden gedaan, moet dit ook grondig worden gevoerd.

De sociale bescherming is een algemeen maatschappelijk probleem. Naarmate die bescherming meer nodig is, moet ze ook meer via juridische weg worden gewaarborgd. Dit is niet beperkt tot de welzijnssector. Men moet nagaan of er een surplus wordt toegevoegd aan wat al via het kwaliteitsdecreet wordt geboden.

**De heer Karel De Vos :** Wat wij vertellen is abstract omdat het gaat over een belangrijke materie. Vraag is waarin die materie wordt ingebed. Het kwaliteitsdecreet is mogelijk, contractueel denken is mogelijk. Voor persoonsrechten kan worden verwezen naar een cultuur die bevestigd wordt door de gemeenschap. De argumentatie van het juridi-

sche is iets buiten-juridisch. Wij pleiten voor het formuleren van een soort rechten omdat dit anders maar door de professional vanuit zijn stoel kan worden geformuleerd.

Wij pleiten niet voor de overeenkomst vanwege de ervaring dat overeenkomsten een omgekeerde werking kunnen hebben. Ze kunnen een subtiel middel zijn om mensen uit te sluiten, wat ook gebeurt.

**Mevrouw Sonja Becq :** Hoe kunnen we het formuleren om juridisering te vermijden en de rechten toch afdwingbaar maken ?

**De heer Karel De Vos :** Een goede klachtenprocedure is de achillespees. Als het klachtensysteem niet goed werkt is de hele regeling een lege doos.

In de bijzondere jeugdzorg spreekt men traditioneel van vrijwilligheid en dwang. Wij ontkennen het bestaan van beide elementen niet, maar de omschrijving is niet adequaat. Het zijn varianten. Het aanknopingspunt is dat de interventies onderhandelbaar moeten blijven. Dat kan op basis van een overeenkomst of binnen strikte regels. Een gradatie van onderhandelbaarheid is het voorstellen van een alternatief voor een bepaalde straf. Dat is nu al enigszins aanwezig in de regelgeving. Ook in andere sectoren zijn er vormen van druk en dwang, ook daar moet worden geformuleerd tot waar de interventies onderhandelbaar zijn.

**Mevrouw Patricia Ceysens, voorzitter :** Een soort huishoudelijk reglement en een overeenkomst zijn twee verschillende niveaus.

**Mevrouw Sonja Becq :** De betrokkenheid bij een huishoudelijk reglement is ook anders.

**Mevrouw Patricia Ceysens, voorzitter :** Is er een andere wijze van afspreken mogelijk dan de echte overeenkomst ?

**De heer Karel De Vos :** Bij het invoeren van gebruikersrechten moet men opletten dat de hulpverleners voldoende vrijheid behouden om vormen van hulp te ontwikkelen. Men mag de verhouding niet formuleren als een verhouding tussen partijen in een contract en een geding. Dat gebeurt soms en dat is jammer.

### 3.1 Uiteenzetting door de heer Frank Cuyt, directeur Vlaams Welzijnsverbond

**De heer Frank Cuyt,** directeur van het Vlaams Welzijnsverbond : Ik wil allereerst mijn appreciatie voor de vorige sprekers uitspreken. Zij hebben reeds vele parallelle punten van mijn betoog aangeraakt. Ik wil uitgaan van een kaderdecreet, de uitgangspunten en de uitdagingen. Wij gaan ermee akkoord dat gebruikersrechten in een decreet worden ingeschreven. Welzijn is een onvervreemdbare verantwoordelijkheid van de gebruiker. Het is een recht waarvoor men zelf zorg kan dragen, oplossingen kan zoeken en keuzes kan maken, ook binnen de georganiseerde hulpverlening.

Het welzijnswerk is in essentie een partnerschap tussen gebruiker, hulpverlener en overheid. De overheid is de partij die instaat voor de bewaking, het toezicht en de subsidiëring. In elk decreet zou iets over dat partnerschap moeten worden gezegd.

De afhankelijkheidspositie van de gebruiker moet in beeld worden gebracht en de kwetsbare positie van de gebruiker moet worden versterkt. Levinas benadrukt het meesterschap over zichzelf en het eigen geluk als een grondrecht. Noch de decreetgever, noch de hulpverlener speelt hierin een beslissende rol. Natuurlijk moeten klare afspraken gemaakt worden tussen de gebruiker en de hulpverlener. Maar een goede hulpverlening stoelt op een steeds groter wederzijds commitment, waarbij men verder gaat dan de rechtsbenadering of rechtsbescherming en een meerwaarde bovenop het ethisch minimum bereikt. Het Vlaams Welzijnsverbond heeft vroeger ook al meegewerkt aan het opstellen van een code voor de hulpverlener en een code voor de ouder binnen de jeugdzorg in uitvoering van het Kinderrechtenverdrag en aan een forum over inspraak en participatie in de gehandicaptenzorg. Het Tijdschrift voor Welzijnswerk ontwikkelde een themanummer over cliëntenrechten. Wij willen dat hulpverleners aandacht geven aan het individueel recht op waardigheid en oog hebben voor het feit dat elk individu uniek is. Wij willen in die context meewerken aan dit decreet.

Wat het kaderdecreet zelf betreft opteren wij ervoor de rechtspositie van de gebruikers rechtstreeks te versterken en niet via de omweg van een decreet op de welzijnsvoorzieningen. Daarover zullen nog vele debatten moeten worden gevoerd,

wellicht zelfs tot voor de Raad van State. Het gaat hier immers over het echt uitklaren van het persoonsrecht. Wij zijn voorstander van een breed kaderdecreet met eventueel sectorale uitvoeringsbesluiten. Verschillende bestaande decreten en besluiten moeten grondig worden doorgelicht. Het kwaliteitsdecreet en bepaalde besluiten van de Vlaamse regering over de erkenning en de subsidiëring moeten aan dit decreet worden getoetst. De gebruikersrechten moeten worden geconcretiseerd en in functie daarvan moet er een flexibilisering komen in de subsidieregelingen. Ik verwijs bovendien met genoegen naar de uiteenzetting van de heer Fret over het zgn. non-gebruik. Voor het Vlaams Welzijnsverbond vergen de rechten van gebruikers een voorafgaandelijk recht op hulpverlening.

Wij pleiten voor een getrapte klachtenbehandeling met een interne klachtencommissie en een externe bemiddelingscommissie. In de eerste moeten alle partijen correct vertegenwoordigd zijn en moeten alle klachten kunnen worden behandeld. De tweede moet evenwichtig zijn samengesteld, wellicht in verschillende kamers, en kan al dan niet sectoraal georganiseerd zijn, met een regionale bereikbaarheid. Hoe dat alles precies in zijn werk moet gaan, moet nog verder worden onderzocht.

De gebruiker moet versterkt worden via de vertrouwenspersoon en/of de gebruikersorganisaties. We zijn van mening dat gebruikers in Vlaanderen in een belangrijke mate door gebruikersorganisaties kunnen bijgestaan worden in de rechtsbescherming en de afhandeling van de klachten. De figuur van de vertrouwenspersoon moet voor ogen gehouden worden, zonder de gebruikersorganisaties te vergeten. Die laatste moeten niet alleen in de collectieve maar ook in de individuele klachten- en bemiddelingsprocedures een actieve rol spelen.

Voorts pleiten we ervoor dat er op collectief vlak een inspraak- en participatiecultuur aanwezig is. Deze cultuur moet de basis vormen om elke gebruiker toe te laten zijn rechten beter te laten gelden. Het betreft in de eerste plaats het ter beschikking stellen van basisinformatie, en dit moet uitmonden in een betrokkenheid in de welzijnsvoorzieningen en de hulpverlening. Ik merk op dat de verplichte aanwezigheid van de gebruiker in de raad van bestuur niet relevant is. Binnen de vrijheid van vereniging en de erkenning van het initiatiefnemerschap behoort dit forum toe aan beheerders. Uiteraard werden sinds jaren veel welzijnsvoorzieningen (mee) opgestart door de gebruikers. In deze gevallen maken zij als beheerder, niet als gebruiker, deel uit van het bestuur van deze vereni-

ging. Wij moeten ons hoeden voor rolverwarring en pleiten voor een collegiaal orgaan.

Ten slotte reik ik nog een aantal uitdagingen aan. Ik wijs erop dat we geen Amerikaanse toestanden willen. We wensen de juridisering van het vertrouwen in de hulpverleningsrelaties en de welzijnsrelaties te vermijden. Dat is een mogelijke valkuil waaraan de nodige aandacht besteed moet worden. Ik vestig er de aandacht op dat het een zaak moet zijn van zowel openbare als private welzijnsinstellingen. Tijdens de voorbereiding van deze voorstellen is het belangrijk om de beroepsprocedures van de OCMW's te onderzoeken. We pleiten ervoor om een regeling uit te werken voor zowel private als openbare initiatieven.

De aard van de hulpverlening, gedwongen of vrijwillig, heeft geen effect op de rechtspositie. Die is van een andere orde. Het gedwongen karakter slaat voornamelijk op de verplichte opname in het bijzonder, en niet zozeer op het hulpverleningsproces en de relatie tussen gebruiker en hulpverlening. Dat moet bekeken worden in overleg met de federale overheid. Ik ga niet verder in op het aspect van de aansprakelijkheid. Men dient na te gaan wat de aansprakelijkheid van de hulpverlener is. In een instelling is het immers de rechtspersoon die de aansprakelijkheid draagt. Onder meer het beroepsgeheim moet onderzocht worden.

Wat de wilsonbekwamen en hun rechten betreft bestaat de uitdaging erin te onderzoeken over wiens rechten het gaat. Gelden de rechten ook in het kader van de informele zorg? Beperkt men zich tot de gesubsidieerde en erkende instellingen? Wat doet men met het vrijwilligerswerk? De vraag rijst dan ook wie de gebruikers zijn: het hele cliëntsysteem of de gebruiker in de strikte zin van het woord.

Wat de consultatieve of ambulante hulpverlening betreft rijst de vraag hoe men over de rechten gaat spreken. Hoort het hele domein erbij? Er kunnen in de voorstellen van decreet bepaalde keuzes gemaakt worden. Het is de vraag of dat een goede uitgangspositie is. Is het niet beter om met een kaderdecreet te starten en nadien uitvoeringsbesluiten uit te vaardigen?

### 3.2 Bespreking

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel:** U pleit voor aparte rechten, los van welzijnsvoorzieningen. Toch kiest u voor een getrapte klachtenbehandeling in

de voorzieningen zelf. Hoe koppelt u beide aan elkaar ? Wat is uw redenering ?

**Mevrouw Sonja Becq :** Naast het recht op hulp stelt u dat er binnen de hulpverlening het recht moet bestaan om voorzieningen uit te bouwen. Klopt dat ? Wat is uw visie op het instellen van het recht op hulp en hulpverlening ?

**De heer Frank Cuyt :** Het toekennen van eigenstandige en persoonsrechten zijn niet in strijd met de aanwezigheid van een klachtencommissie in een voorziening. Het is een goede zaak dat in een participatieve cultuur een dergelijke commissie thuisheert in elke voorziening. Op die manier kan de gebruiker het gemakkelijkst zijn rechten laten gelden. Men dient een procedure uit te werken waarin de registratie, de opvolging en de toetsing door een derde partij gerealiseerd kan worden en waarbij de vertrouwenspersoon of de gebruikersorganisatie een rol kan spelen. Een klachtencommissie in een voorziening lijkt me een nuttig instrument om zich nadien tot een externe klachtenbemiddelingscommissie te kunnen wenden. Ik zie niet onmiddellijk een tegenstrijdigheid.

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Als de cliëntrechten volledig uitgebouwd worden, moet er een instrumentarium ontwikkeld worden, wat dan een bevoegdheid van de rechtbank wordt. Is dat het geval in uw redenering ?

**De heer Frank Cuyt :** Dat hoeft niet aan de orde te zijn in de mate dat men volgens de geëigende procedure in de welzijnsvoorzieningen via bemiddeling komt tot de naleving van de rechten van de gebruikers. Dat belet evenwel niet dat personen naar de rechtbank kunnen stappen als ze van mening zijn dat hun persoonsrechten geschaad zijn.

**Mevrouw Sonja Becq :** Ik dacht dat dat nu al kon. Het een sluit het ander niet uit : als de rechten geschaad zijn, kan men naar de rechtbank stappen.

**De heer Frank Cuyt :** Wat het recht op hulp betreft kan men heel wat gebruikers op weg helpen als men niet alleen praat over rechten binnen de hulpverlening. Ik denk dan vooral aan diegenen aan wie via wachtlijsten het recht op hulpverlening wordt ontzegd, bijvoorbeeld meervoudig gehandicapte kinderen. We pleiten er uitdrukkelijk voor dat het recht op hulpverlening de basis moet zijn waarop de gebruiker zijn rechten kan laten gelden.

**Mevrouw Patricia Ceysens, voorzitter :** Doelt u op de persoonsrechten als u over een bevoegdheids-

probleem spreekt ? Zijn er nog andere punten waarover er een bevoegdheidsconflict dreigt ?

**De heer Frank Cuyt :** Het is zeker niet ondenkbaar dat dit probleem in een bevoegdheidsdiscussie zou ontaarden.

#### 4.1 Uiteenzetting door de heer Eddy Van Tilt van Oikonde Leuven

**De heer Eddy Van Tilt, Oikonde Leuven :** Ik zal het probleem vanuit verschillende invalshoeken belichten. Het doel van hulpverlening is niet dat mensen op hun rechten gaan staan, maar wel dat mensen recht wordt gedaan.

Aan het opstellen van een decreet zijn valkuilen verbonden. Het is goed basisrechten vast te leggen, maar daarmee is de kous niet af. Basisrechten vormen een noodzakelijke maar zijn absoluut geen voldoende voorwaarde om mensen tot hun recht te laten komen. Rechten kunnen iemand een positie geven maar niet maken dat je als persoon erkend en geïntegreerd wordt. Daarvoor is verbondenheid en mededogen nodig. De fundamentele vraag van waaruit hulpverlening moet starten is veeleer hoe we als samenleving een antwoord kunnen geven aan de ondraaglijke nietigheid van het bestaan. Mensen willen tegelijkertijd gedragen worden en zelf dragen. Ze hebben nood aan steun maar willen ook zin geven aan hun bestaan.

Als ik de twee voorstellen op macroniveau bekijk, dan stel ik vast dat ze nagenoeg identiek zijn. Ik zie in beide voorstellen heel sterke kanten maar ook potentiële gevaren. Ik wil vooral bij die laatste blijven stilstaan.

De voorstellen komen op tijd maar ik hoop vooral dat ze hun tijd ook vooruit kunnen zijn. Ze komen op tijd omdat de hulpverlening de laatste twintig jaar te zeer geëvolueerd is van een "doen met" naar een "praten over". Vroeger had ik veel tijd om mensen intensief te begeleiden, ik had zelfs tijd over. Nu hou ik – als ik niet oppas – nog wat marginale tijd over om te doen wat ik prioritair zou moeten doen. Hulpverleners zijn zich vandaag meer en meer gaan opsluiten in hun eigen cultuur, de cultuur van rationaliteit, verbaliteit, beheersbaarheid. De zorg is geëconomiseerd. Het gevaar bestaat dat de hulpvrager steeds minder de norm wordt, dat hij meer en meer uit het beeld verdwijnt. Misschien slagen we er vandaag wel minder dan ooit in om de hulpvrager centraal te stellen, ondanks de mooie woorden. Misschien gaan we wel in kwaliteit ach-

teruit. Het gevaar van "verjobbing" loert om de hoek en daarom is de tijd rijp voor een decreet dat de positie van de hulpvrager versterkt.

Hopelijk zijn de voorstellen hun tijd zelfs vooruit. Al 350 jaar – en steeds meer in versneld tempo – wordt autonomie gecultiveerd als het hoogste goed en het gevaar is reëel dat de gezonde autonomie omslaat in een leeg individualisme, een autonomisme. Pas op : het is inderdaad belangrijk dat mensen zich kunnen manifesteren als individu, dat ze een fierheid kunnen ontwikkelen, maar vandaag stikken meer en meer mensen in hun zelfbeschikking. Afhankelijkheid heeft tegenwoordig onterecht een veel te negatieve connotatie gekregen en voor vele individuen is dit een dramatische evolutie. Een voorbeeld vind je in de projecten Begeleid Wonen voor mensen met een mentale handicap. Voor deze formule is er steeds meer vraag vanuit de cultuur van het autonomie-ideaal. Voor vele mensen is deze begeleidingsvorm ook ideaal maar ook daar zie ik vele mensen stikken in hun autonomie. Het wordt vorm zonder inhoud, zonder gedragenheid en existentiële kracht. We moeten daar dus heel voorzichtig mee omspringen. Het evenwicht tussen autonomie en verbondenheid is cruciaal om van gezonde mensen in een gezonde samenleving te kunnen spreken. We moeten ook vermijden dat rechten meer en meer omslaan in gevechten. Een misbegrepen rechtendiscours zou het conflictmodel wel eens kunnen versterken en de ondraaglijke nietigheid van het bestaan verder accentueren. Het doet me denken aan de "risicomaatschappij" van Ulrich Beck, waar hij stelt dat het de hoogste tijd is om ons te bezinnen over de groeiende berg "niet bedoelde neveneffecten" van ogenschijnlijk positieve (meestal alleszins economisch winstgevende) maatregelen.

Cliëntenrechten zouden moeten gaan over meer plaats, betere onderhandelingsposities, meer gelijkwaardigheid, meer zelfrespect, meer solidariteit, meer verdraagzaamheid. Rechten kunnen alleen tot bevrediging, tot tevredenheid, tot vrede en vreedzame coëxistentie leiden als ze worden ingebed in het harmoniemodel en als ze het conflictmodel helpen afbouwen. "Voor een goed wederzijds begrip" en rekening houdend met de economisering (die moet worden omgebogen) van de hulpverlening, zal het nuttig zijn om rechten decretaal vast te leggen. De huidige voorstellen bevatten een aantal goede aanzetten in die richting. Mensen krijgen zo wettelijk recht op een vertrouwenspersoon, op goede informatie, op een eigen levenssfeer, op inspraak, het recht om klachten te formuleren en op een adequate klachtenprocedure. Al deze rechten zouden evident moeten zijn. Wat de klachten

betreft, die moeten dan liefst zo dicht mogelijk bij de bron opgelost worden. Ook een cliëntenraad en een hulpverleningsovereenkomst zijn goede "oplos-middelen". Ik ben wel allergisch voor contracten. Ze creëren illusies en vervreemding. In het welzijnswerk wordt het steeds meer : "vroeger had ik contact, nu heb ik een contract". Een uitgeschreven overeenkomst daarentegen kan wel positief zijn, voorzover het de formalisering is van een verbond, van een op wederzijds respect gebaseerd engagement.

Het conflictmodel ligt voortdurend op de loer. Zeker in een "ik eis, dus ik besta"-cultuur. Rondtorend en gevaarlijk vind ik ook hoe het min-vermogen van mensen voortdurend verdoezeld wordt. Wij kunnen blijkbaar niet meer leven met beperktheden of imperfecties. Je merkt dat in het woordgebruik. Van hulpverlening gaan we stilaan over hulp- en dienstverlening naar dienstverlening tout court. Dienstverlening heeft het voordeel (sic) dat je niet meer in relatie hoeft te treden. Je biedt op de markt je diensten aan. Ook door het woord "gebruikersrechten" wordt een ganse pedagogische dimensie miskend. Het eufemistisch woordgebruik wordt meer dan een plaag. Noteer wel dat ik me veel meer kan verzoenen met het woord "gebruikers" als het over fysiek gehandicapten of bejaarden gaat. Maar consumenten- en cliëntenrechten zijn absoluut niet hetzelfde. De pedagogische of therapeutische dimensie mag niet verdoezeld worden. Het lijkt op het eerste gezicht misschien niet prettig, maar finaal wordt hulpvragers hierdoor onrecht aangedaan.

Hoe kan het conflictmodel gevoed worden en wat moeten we dus vermijden ? Ik zie twee belangrijke factoren. Eén : de verdere economisering van de sector, de voortschrijdende verjobbing, die geen plaats meer laat om te reageren "op het gelaat van de andere", zoals Levinas het uitdrukte. Ik ben bang dat in een overaanbod aan normen en richtlijnen de extrinsieke motivatie de bovenhand zou halen op de intrinsieke motivatie. Die intrinsieke motivatie is nu nog volop aanwezig. Door regeldrift om de regeldrift mag ze niet verder beschadigd worden. Anders creëren we een min-operatie. In die zin vraag ik om de hele problematiek genuanceerd te bekijken. Overigens vrees ik – maar dit is een bedenking in de marge – dat het grootschaligheidsdenken en een dominante invulling van "kwaleitszorg" deze verjobbing eerder in de hand aan het werken zijn. Ik wil hier graag verder rond in dialoog treden.

Het conflictmodel kan ook aangewakkerd worden door het creëren van illusies naar de hulpvrager

toe. Een eerste illusie heeft te maken met het ontkennen van de realiteit, zoals dat in enkele artikels van de voorstellen gebeurt. Ik citeer : "De cliënt beschikt over het principiële recht te kiezen door welke welzijnsvoorziening hij of zij begeleid of opgenomen wenst te worden". Dit is gewoon onmogelijk. Je stoot op de grenzen van de betaalde of betaalbare zorg. Daarbij komt dat het recht van de ene het onrecht, aangedaan aan de andere, kan worden. Als mensen zouden kunnen kiezen in welke concrete samen-woonsituatie ze willen terecht komen, dan stop ik met werken. Momenteel begeleid ik bijvoorbeeld een groep van vier personen. Als iemand zich het recht zou kunnen toeëigenen om daar te komen bijwonen, grotendeels op basis van het feit dat er in dat huis een plaats vrij is, dan is de kans zeer groot dat de andere vier bewoners fundamenteel onrecht wordt aangedaan. Selectie en matching blijven nodig, in het (algemeen) belang van de cliënten.

Ook de artikels rond het (eigen) geldbeheer kunnen te ver gaan. In samenspraak met een vertrouwenspersoon is dit misschien voor vele cliënten mogelijk. Het is een heel moeilijk probleem maar ik wil hier toch ook duidelijk maken dat iemand leren omgaan met zijn/haar financiën niet zozeer een technische opdracht is maar ook dikwijls ingebed is in de pedagogie van het leren omgaan met een eigen levensproject.

Een tweede illusie schuilt in het ontkennen van het statuut van de hulpverlener en de eigenheid van de hulpverleningsrelatie. Ik verwijs o.a. naar "de cliënt heeft het recht om hulp- en dienstverlening te weigeren, indien hij of zij met de aard of de inhoud niet instemt" en "de toestemming van de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger is vereist voor alle hulp- en dienstverlening". Over het hoofd van mensen heen beslissen is inderdaad niet goed, maar een hulpverlener moet wel zijn rol (kunnen) spelen. Hij of zij moet de cliënt laten voorgaan, maar ook de nodige steun bieden en soms iemand manifest op een ander spoor zetten. Soms vraag ik me af of het recht om hulpvrager te zijn stilaan niet in het gedrang komt. Ik wil verwijzen naar een studie van Skynner en Cleese over "gezonde gezinnen". Kinderen werden daar globaal genomen heel erg betrokken bij alle belangrijke gezinsbeslissingen. Maar als men er niet uit raakte, waren het de ouders die de knopen doorhakten. En – merkwaardig – de kinderen voelden er zich juist heel goed bij. Het is een delicaat probleem – dat cruciaal te maken heeft met respectvolle betrokkenheid op mekaar – maar de meeste hulpvragers – zoals alle mensen overigens – hebben doorgaans stevig nood aan structuur en richtingaanwijzers. Dat aspect –

dat "samen op weg gaan", de andere "mee-maken" in de dubbele betekenis – maakt het werk ook boeiend. In alle geval zitten welzijnswerkers zeker niet te wachten op een zuiver uitvoerende taak. Wel op een "dienende", niet op een "serverende" taak.

Tot slot wil ik U nog een citaat van de Nederlandse professor Reinders meegeven. "Het creëren van rechten door de overheid is een weliswaar noodzakelijke maar onvoldoende instrument naar volwaardig burgerschap. Door mensen met een verstandelijke handicap het recht te geven op een eigen woning, op scholing, op werk en vrije tijdsbesteding kunnen ongetwijfeld institutionele barrières worden beslecht, die hun participatie belemmeren. Wat rechten echter niet kunnen bewerkstelligen is dat de burens, de klasgenoten, de collega's en de bezoekers van het buurthuis hen ook zodanig bejegenen dat deelnemen aan de samenleving een positieve uitwerking heeft op hun zelfbeeld."

Metaforisch zou ik het zo willen stellen : rechten garanderen dat je niet verhongert, maar ze kunnen niet garanderen dat je smaak krijgt in het leven !

Ik denk dat een decreet op gebruikersrechten de toets van deze citaten zal moeten doorstaan. Zoals ieder toekomstig welzijnsdecreet de toetssteen van de sociale cohesie zal moeten doorstaan. Ieder decreet zal ook de sociale cohesie moeten versterken. In het verleden heeft het welzijnswerk zich in mijn visie vergist door zich te exclusief bezig te houden met sociale uitsluiting, zonder te zien dat sociale cohesie de enige echte garantie is om sociale uitsluiting tegen te gaan. We waren te zeer geobsedeerd door het recht op autonomie. We zijn gaan "overdrijven". We moeten op zoek naar nieuwe evenwichten. Daar kan een decreet op gebruikersrechten toe bijdragen op voorwaarde dat ook het recht op afhankelijkheid erkend en geherwaardeerd wordt. We moeten beseffen dat alleen in een cultuur van verbondenheid mensen finaal tot hun recht(en) kunnen komen.

## 4.2 Bespreking

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Over het creëren van illusies voor cliënten heb ik een opmerking. Als een cliënt moet kunnen bepalen in welke hulp- of dienstverlening hij of zij opgenomen wil worden, dan is dat voor mij niet in tegenspraak met het feit dat er geselecteerd wordt. Selectie is volgens mij inherent en cliënten moeten zich aan regelgeving onderwerpen.

**De heer Eddy Van Tilt :** Mijn bekommernis is vooral te vermijden dat het conflictmodel zou versterkt worden omdat een aantal artikels sloganesk zouden kunnen "begrepen" en gemanipuleerd worden.

### **5.1 Uiteenzetting van de heer Dries Chaerle, stafmedewerker Werkgroep Thuisverzorgers**

**De heer Dries Chaerle, stafmedewerker Werkgroep Thuisverzorgers :** Wij zijn in dit debat met onze organisatie een beetje ongelukkig terechtgekomen bij de voorzieningen en hulpverleners, hoewel we een vereniging van gebruikers zijn. Verder vrees ik dat mijn betoog hier en daar zal overlappen met dat van de anderen.

Ten aanzien van de voorstellen die op tafel liggen, koestert de Werkgroep Thuisverzorgers bijzonder gemengde gevoelens. Enerzijds zijn wij verheugd over het feit dat de rechten van de cliënt in het algemeen, en zijn klacht- en inspraakrecht in het bijzonder, meer en beter vorm krijgen. Afdwingbaarheid veronderstelt inschrijving van fundamentele (mensen)rechten in een wet of decreet. Effectieve afdwingbaarheid veronderstelt de mogelijkheid tot klachtneerlegging en (trapsgewijze) klachtenbehandeling. In het kader van het klachtrecht vervult medezeggenschap een preventieve rol : klachten kunnen beter voorkomen worden door inspraak in te bouwen, dan dat men ze nadien moet behandelen. De algemene redenering achter het decreet is dus democratisch en logisch tegelijkertijd. Wellicht zijn wij dan ook niet de enigen die deze voorstellen van decreet globaal genomen toejuichen.

Anderzijds maken wij ons zorgen over een te verregaande juridisering van de hulpverleningsrelatie. Het is inderdaad juist dat de afhankelijkheidsrelatie cliënt-hulpverlener omgezet moet worden in een relatie tussen gelijkwaardige partners. In het kader van het juridisch denken is het contract dan ook de belichaming bij uitstek van een dergelijke relatie. De vraag is echter of gelijkwaardigheid in het kader van welzijnsdenken niet iets anders of meer betekent dan een contractuele vormgeving. Gelijkwaardigheid heeft volgens ons veel meer te maken met een mentaliteitswijziging, met het werkelijk beschouwen van de gebruiker als een cliënt. Een vraaggestuurde bejegening van de cliënt veronderstelt dan ook veel meer dan wat de voorstellen decretaal vastleggen. Wetten en decreten hebben het immers altijd al moeilijk gehad om de mentaliteit van de mensen te wijzigen.

Het is voor ons tevens niet duidelijk waarom in verband met de cliëntenrechten twee voorstellen zijn ingediend. Het samenvoegen van beide voorstellen is ongetwijfeld aan te raden. Eén regeling levert op zich al meer duidelijkheid en is het begin van elke cliëntvriendelijkheid.

Bij het lezen van de voorstellen hebben wij de welzijnsvoorzieningen vanuit het standpunt van de thuisverzorger versmald tot de voor hem relevante welzijnsvoorzieningen. Daaruit zal onmiddellijk blijken dat een regeling voor het hele welzijnswerkveld misschien een beetje te hoog gegrepen is : de dienst- en hulpverlening is binnen de verschillende sectoren misschien te uiteenlopend om er eenzelfde decreet inzake gebruikersrechten over uit te vaardigen. Onze vraag in dit verband is of er nog aan nadere bepalingen moet of zal worden gewerkt, en of de inspraak van gebruikersverenigingen nu al gegarandeerd kan worden door ze eventueel expliciet in het decreet te vermelden.

Bij de definities in de voorstellen heb ik een aantal technische opmerkingen. Een eerste opmerking is dat de definiëring van de cliënt als vrijwillig gebruiker (104, art 2, 4<sup>o</sup>) problematisch is. Sluit onvrijwillig gebruik de cliëntenrechten per definitie uit ? De uitsluiting van onvrijwillige hulpvragers heeft wellicht een reden. De vraag is of die reden niet expliciet kan worden gemaakt door bijvoorbeeld de groepen die in de gedwongen hulpverlening terechtkomen, te noemen in plaats van ze samen te vatten onder de term onvrijwilligheid. De gelijkstelling van gedwongen hulpverlening met onvrijwillige hulpverlening is niet correct. Onvrijwillige hulpvragen kunnen behalve uit dwang door derden ook ontstaan uit feitelijke noodzaak. In zoverre men er niet voor kiest zorgbehoevend te zijn of te worden, kiest men ook niet voor hulpverlening. Daarom kan men beter spreken van eender welke gebruiker, eventueel met uitdrukkelijk verwoorde uitzonderingen indien dat nodig blijkt.

Een tweede opmerking is dat de gebruiker ook zeer individualistisch gedefinieerd wordt. Is cliëntschap een individuele aangelegenheid of kan men op een of andere manier samen cliënt zijn ? Zo komt volgens de voorstellen de mantelzorger enkel ter sprake als de mogelijke wettelijke vertegenwoordiger van een juridisch handelingsonbekwame zorgbehoevende persoon. Toch is de mantelzorger eigenlijk ook cliënt en verdient hij zelf ook de opgesomde rechten.

Over de omschrijving van de cliëntenrechten heb ik ook een aantal opmerkingen en suggesties. Ten eerste ontbreekt er een primordiaal recht : het

recht op informatie om zijn keuzevrijheid inzake hulpverlening (104, art. 4) te kunnen waarmaken. De ervaring leert dat de versnippering en de verzuiling van het thuiszorglandschap nogal eens tot gevolg hebben dat er onvolledige, niet-objectieve en/of gekleurde informatie wordt aangereikt aan mensen die in dat landschap op verkenning zijn. Misschien ligt hier een taak weggelegd voor de op te richten provinciale ombudsdiensten.

Ten tweede roept het recht op hulp- en dienstverlening (99, art. 4) bij ons vragen op. Indien een hulpvraag niet afdoende beantwoord kan worden, ontstaat volgens het voorstel een gegronde reden voor een klacht. Opnieuw leert de ervaring dat de wijze waarop sommige voorzieningen de hulpvraag beantwoorden, bepaald wordt door determinanten waarop zij zelf geen vat hebben zoals onvoldoende middelen en dus personeelstekort. Voorts hanteren diensten voor gezinszorg soms eigen ongeschreven regels voor de verdeling van hun dienstverlening over de verschillende hulpvragen. Het geleverde aanbod laat zich dan ook niet altijd leiden door de werkelijke nood aan zorg. Een recht op dienst- en hulpverlening proclameren is derhalve niet vrijblijvend, noch voor de subsidiërende overheid, noch voor de dienstverlening. De cliënt blijft immers afhankelijk van de mogelijkheden van het aanbod.

Een derde pijnpunt past in het kader van het recht van de cliënt op medebepaling van de levensomstandigheden (104, art. 6, 5). Het is ons niet duidelijk waarom dat recht wordt voorbehouden voor de (semi-)residentiële hulpverlening. De levensomstandigheden voor wie thuis verzorgd wordt, worden immers ook in belangrijke mate bepaald door de inbreng van de ambulante dienstverlening. Alleen inspraakmogelijkheden voorzien in dagopvang en in instellingen gaat voorbij aan de algemene democratische verantwoording en aan de klachtenpreventieve betekenis van participatie. Dat medezeggenschap gemakkelijker te realiseren is in (semi-)residentieel verband is geen argument om de gebruiker van de ambulante hulpverlening inspraak te ontfangen. Een bijkomend argument in dit verband is dat de vraaggestuurde zorgverlening tot meer en beter rekening houden met de gebruiker noopt.

Een laatste reeks opmerkingen heeft te maken met het klachtrecht en de regulering ervan. Ten eerste wordt het opstellen van een interne klachtenregeling overgelaten aan elke afzonderlijke voorziening (104, art. 10 en 99, art. 10). Ook de oprichting van een klachtencommissie wordt toevertrouwd aan de voorziening (104, art. 14). De voor de cliënt meest toegankelijke manier van klachtneerlegging wordt

op die manier volledig afhankelijk gemaakt van het aanbod. De uitwerking door de overheid van een minimale regelgeving inzake de interne klachtenbehandeling is daarom niet facultatief (104, art. 16), maar noodzakelijk. Dat geldt ook voor de oprichting en de samenstelling van de klachtencommissies. Bovendien kan alleen de inspraak van gebruikersverenigingen een niet-aanbodgestuurde klachtenbehandeling waarborgen.

Ten tweede missen wij een formalisering van de mondelinge klacht. Dat ook mondelinge klachten ontvankelijk zijn (104, art. 11) is een goede zaak, maar in het kader van de interne klachtenregulering moet de mondelinge klachtneerlegging dus gespecificeerd worden.

Ten derde vinden wij het gevaarlijk dat een cliënt zich enkel tot de tweede trap van de klachtenvoorziening kan richten, als alle mogelijkheden binnen de voorziening zijn uitgeput (99, p. 4 en art. 14). Dat daardoor een ware uitputtingsslag zou kunnen worden geleverd, is niet denkbeeldig. De opmerking uit de toelichting (104, p. 8, art. 23) dat de cliënt zich tot de verschillende niveaus van de geschillenbeslechting moet kunnen richten, zou moeten worden opgenomen in het decreet zelf. Het is immers mogelijk dat de communicatie op het niveau van de voorziening zo gestoord is, dat een klachtenbehandeling zonder externe bemiddeling heel moeilijk is.

Ten vierde is het klachtrecht in beide voorstellen bijzonder verticaal opgesteld: per voorziening, per sector. Thuisverzorger maken over het algemeen van verschillende dienstverleners tegelijk gebruik en dat brengt specifieke problemen met zich mee. Voor elke voorziening een eigen klachtenregeling en -behandeling strookt niet met het aanvoelen van de thuiszorgsituatie als een geheel. Voor elke specifieke klacht een specifieke procedure ondermijnt de geloofwaardigheid van het klachtrecht en de eenvoud om het op te nemen. Centrale (overheids)regulering dringt zich op. Verder biedt de provinciale ombudsdienst een horizontaler perspectief op hoger bemiddelingsniveau dan de sectoriële bemiddelingscommissies (99, art. 13). Tot slot creëert het gebruik van verschillende diensten soms klachten over de samenwerking tussen de verschillende dienstverleners. Dit soort klachten vraagt waarschijnlijk onmiddellijk naar bemiddeling, omdat een interne klachtenregeling op een dergelijke klacht geen vat heeft. Een bijkomende reden dus voor een rechtstreekse toegankelijkheid van de tweede trap van de klachtenbehandeling.

## 5.2 Bespreking

**Mevrouw Sonja Becq :** De algemene context die u geschetst heeft, mag dan al wat overlappen met de vorige uiteenzettingen, maar uw concrete opmerkingen betekenen zeker een meerwaarde. Rond de gebruikersbemiddeling had ik graag nog wat toelichting gekregen. U heeft moeite met de trapsgewijze bemiddeling. Bedoelt u dat als het ter plaatse niet klikt, er een mogelijkheid moet zijn om op te klimmen in de geschillenprocedure ? Bent u principieel tegen interne klachtenbehandeling ?

**De heer Dries Chaerle :** Principieel ben ik daar niet tegen, maar mijn slotbemerking blijft overeind. Een externe instantie moet onmiddellijk gecontacteerd kunnen worden, zonder opgedrongen tussenstap. Een interne klacht formuleren is voor heel veel mensen immers niet evident.

**Mevrouw Patricia Ceysens, voorzitter :** Een eerste aanmelding is volgens u niet noodzakelijk ?

**Mevrouw Sonja Becq :** De bekommernis was om kleine problemen klein te houden.

**De heer Dries Chaerle :** Dat begrijp ik en dat is ook terecht.

## 6. Uiteenzetting van de heer Jean-Paul Meirens, algemeen secretariaat Katholieke Vereniging van Gehandicapten (KVG)

**De heer Jean-Paul Meirens,** algemeen secretariaat Katholieke Vereniging van Gehandicapten (KVG) : Ik zal proberen om het heel kort te houden en vooral geen grote beschouwingen te geven.

Ik zal beginnen met iets over de rechten van de cliënten te zeggen. Ik vind niet alleen het recht op hulp- en dienstverlening nodig, maar ik wil nog een grote stap verder zetten. Men moet de problemen die voortvloeien uit het gehandicapt-zijn zoveel mogelijk oplossen. Naast steun en zorg moet de gehandicapte geholpen worden zich zo goed mogelijk in de maatschappij te integreren.

Ik wil ook wijzen op de tegenstelling die er zou kunnen zijn tussen het kwaliteitsdecreet en een recht. Het decreet is gestoeld op de mogelijkheden

die er zijn om tot afspraken te komen tussen mensen, maar gaat volledig voorbij aan het verschil in mondigheid tussen de gebruiker en de professional. De overheid moet duidelijk regelen dat de gelijkwaardigheid van mensen in een minderheidspositie gewaarborgd wordt.

In verband met de voorstellen ben ik wat geschrokken door de passages over het zakgeld. Ik ga ervan uit dat een decreet over gebruikersrechten belangenvermenging moet verhinderen. Wat mij betreft zou er dan ook expliciet moeten instaan dat het gebruik van goederen en geld moet ontzien worden aan de voorzieningen.

Een aantal voorstellen doen ook afbreuk aan wat er al bestaat. Nochtans mag de paraplu die erboven wordt open gedaan niet zo algemeen zijn dat er van het concrete niets meer overblijft.

Klachtenprocedures, inspraakbesluiten, reglementering van orde enzovoort bestaan eigenlijk allemaal al in het Vlaams Fonds. Ik mis daarover harde feiten en concrete gegevens in de voorstellen.

Ook is het mij onduidelijk welke dienstverlening men nu precies krijgt voor welke prijs. Hoe wordt die dienstverlening dan gegarandeerd ?

Een aantal opmerkingen, specifiek over de gehandicaptensector, wil ik ook nog kwijt. Participatie van gehandicapten moet meer onderstreept worden. Men moet rekening houden met gebruikersverenigingen. Vertegenwoordigers moeten in het beheer kunnen zetelen en mee beslissen.

Een oud zeer in de gehandicaptensector is dat zomaar iedereen een voorziening kan oprichten. Wil men geen subsidie ontvangen, dan kan men doen wat men wil, los van openbare orde.

Verder geloof ik dat er nog veel werk is aan de officiële controlemechanismen, vooral van financiële regelingen. Supplementen worden niet geregeld. Men moet precies weten wat men moet betalen. De voorstellen bieden daarover te weinig waarborgen.

Inzake de klachtenprocedures betwijfel ik of de voorstellen juridisch helemaal in orde zijn. In laatste instantie is er mijns inziens zeker de mogelijkheid, en iemand moet die suggereren, om het geschil te laten behandelen in de rechtbank.

## Middagvergadering

### 1.1 Uiteenzetting door professor Bea Van Buggenhout, Instituut voor Sociaal Recht KULeuven

**Professor Bea Van Buggenhout**, Instituut voor Sociaal Recht KULeuven : Ik heb een aantal algemene bedenkingen bij de voorstellen van decreet. Eerst en vooral rijst de vraag of het de bedoeling is om zowel het recht op dienstverlening als de rechten binnen de dienstverleningsrelatie te regelen. Het is onduidelijk of de artikels 3 en 4 van het voorstel van mevrouw Van Den Heuvel een recht op dienstverlening inhouden. In artikel 4 van het voorstel van mevrouw Becq staat dat recht wel ingeschreven. Bijkomend rijst de vraag tegenover wie dat recht kan worden opgeworpen : tegenover de overheid of de voorzieningen.

Wat een algemeen recht op dienstverlening betreft dient opgemerkt dat binnen de welzijnszorg een dergelijk afdwingbaar recht tot nog toe alleen in artikel 1 van de OCMW-wet toegekend werd. In de gezondheidszorg bestaat alleen een recht op dringende medische hulpverlening. Wordt met het principiële recht in artikel 4 van mevrouw Van Den Heuvel bedoeld dat het recht niet noodzakelijk in de praktijk gegarandeerd is ? Wat gebeurt er als er geen passende voorziening bestaat of als er geen plaats meer is ? Het toekennen van een recht houdt in dat de overheid instaat voor een voldoende en adequaat aanbod, bijvoorbeeld aan bejaarden- of gehandicaptenzorg, en dat bij het ontbreken daarvan de hulpvrager dat recht voor de rechtbank kan afdwingen of een compenserende schadevergoeding kan vragen.

Als het recht op dienstverlening de verhouding tot de voorzieningen betreft, zoals artikel 4 van het voorstel van mevrouw Van Den Heuvel lijkt te suggereren, moet nagedacht worden over de inhoud van dat recht. Een keuzerecht is voor de gebruiker alleen zinvol als daartegenover een opnameplicht voor de voorziening staat. De aard en de ernst van de hulpvraag kunnen ertoe leiden dat een bepaalde voorziening het beste antwoord vormt op een hulpvraag, ook al is dat niet de eerste keuze van de cliënt. Daarnaast kunnen de aard en de doelgroep van de voorziening ertoe leiden dat een hulpvraag afgewezen wordt. Als het de bedoeling is van die bestaande situatie af te wijken, dient dat duidelijker te worden gesteld. Als het de bedoeling is om binnen de groep passende voorzieningen een keuze te laten maken op filosofische, religieuze of ideologische basis zou dat met zoveel woorden ge-

zegd moeten worden. In ieder geval moet verduidelijkt worden of er tegenover het keuzerecht al dan niet een opnameplicht van de voorziening staat. Zoals de bepaling nu geformuleerd is, kan ze alleen opgevat worden als een principeverklaring zonder afdwingbare gevolgen of hoogstens als een stand-stillclausule, wat betekent dat de keuzevrijheid niet verder ingeperkt kan worden dan nu al het geval is.

Vele bepalingen in de voorstellen van decreet zijn in vage bewoordingen geformuleerd. Juridisch hebben die weinig concrete effecten. Daarvoor moeten ze duidelijker omschreven worden. Weliswaar is voor de klachtenregeling en de cliëntenraden in een sectorale uitwerking voorzien. Voor Hoofdstuk II in het voorstel van mevrouw Van Den Heuvel is dat niet het geval. Desgevallend dient ook daar in een precisering per sector voorzien te worden.

Bij het omschrijven van de gebruikersrechten binnen de dienstverleningsrelatie moet men een onderscheid maken vanuit de chronologie van de dienstverlening. In de fase voorafgaand aan de dienstverlening, onder meer de voorbereidende gesprekken en de eerste contacten, kan wel een recht op informatie toegekend worden, maar er kan nog geen sprake zijn van een hulpverleningsovereenkomst of van een contractuele band. Tijdens de periode van de dienstverstrekking bestaat een dergelijk contract wel, tenminste in het kader van de vrijwillige hulpverlening. Omdat een mondeling contract onvoldoende garanties biedt, kan een schriftelijke overeenkomst, die eventueel beperkt wordt tot de essentiële elementen van de verhouding zoals onder meer de aard en de inhoud van de dienstverlening, en de eigen verplichtingen en bijdrage, nuttig zijn. Bij het ontbreken van specifieke bepalingen gelden de algemene regels van het burgerlijk contractenrecht. In ieder geval heeft de cliënt in deze fase recht op voldoende informatie en inspraak, en op een regeling betreffende klachten en geschillen.

Ook na de beëindiging van de dienstverleningsrelatie dient de gebruiker op een regeling inzake klachten en geschillen te kunnen terugvallen. Het is vaak pas in deze fase dat problemen naar voren komen. Daar is in de voorstellen weinig aandacht aan besteed. Toch is het belangrijk om een klachtenregeling expliciet te voorzien. In bejaardentehuizen bijvoorbeeld zijn mensen vaak bang om een klacht in te dienen omdat ze een weerslag vrezen op de betrokkene. Het is belangrijk dat ze na het verhuizen naar een andere instelling of na een overlijden wel klachten kunnen indienen.

Voorts heb ik nog een aantal opmerkingen per artikel. Ik geef de belangrijkste weer. De overige vindt u in de tekst. Ik behandel eerst het voorstel van mevrouw Van Den Heuvel. In artikel 2, 1° is welzijnsvoorziening te vaag omschreven. Het is beter om te verwijzen naar de bijzondere wet. De vraag rijst of het voorstel van decreet ook geldt voor niet-erkende voorzieningen. Het is niet duidelijk wat er gebeurt ten aanzien van individuele hulp- en dienstverleners zoals mantelzorgers.

In artikel 2, 4° verwijst de term burger naar Belgen en onderdanen van de Europese Unie. Als men die rechten ook aan niet-Belgische migranten wil toekennen, is het beter om over persoon te spreken. Het is interessant om het voorstel in die optiek te herbekijken. Wat het begrip vrijwillig betreft is het de bedoeling om de gedwongen hulpverlening uit te sluiten. Dat is wel van toepassing op situaties waar de beslissing door een vertegenwoordiger, bijvoorbeeld de ouders, genomen wordt. De vraag rijst wie de cliënt is en aan wie het keuzerecht toekomt. Wie krijgt het keuzerecht als de ouders en de jongere bijvoorbeeld een verschillende keuze maken?

In artikel 8 dient men te verduidelijken wie aansprakelijk is voor de gevolgen in het geval van weigering. Is dat de cliënt en mag hij een haalbaar alternatief voorstellen? De periode van zes maanden in artikel 12 lijkt me te kort. Bij continue of herhaalde klachten kan alleen met de laatste periode rekening gehouden worden.

Wat het voorstel van mevrouw Becq betreft rijst in artikel 6 de vraag wat er gebeurt als de gebruiker en de wettelijke vertegenwoordiger een verschillend standpunt innemen. Wat als de instelling bijvoorbeeld een relatie wil toelaten en de ouders niet? Geeft men voorrang aan de wil van de gebruiker? Voor persoonlijke zaken is er ten minste overleg nodig met de cliënt. In artikel 9 dient men te preciseren tegenover wie de bescherming geldt: de andere gebruikers, de hulpverleners of de directie? Artikel 11, lid 2, paragraaf 1 kan alleen gelden zolang de situatie van de gebruiker niet ingrijpend verandert en zolang het aanbod niet gewijzigd wordt. Als dat gebeurt, moet er opnieuw toestemming gevraagd worden.

## 1.2 Bespreking

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Uw opmerkingen zijn bijzonder belangrijk en bruikbaar. In artikel 3 en 4 heb ik niet de bedoeling gehad om het recht

op dienstverlening in te schrijven omwille van het feit dat het moeilijk hard te maken is. U vindt het blijkbaar geen goed idee om te spreken over een principieel keuzerecht. Ik heb het woord principieel gebruikt om in te bouwen dat cliënten aan zekere voorwaarden moeten voldoen om in een bepaalde instelling terecht te kunnen. Vindt u een principieel recht werkbaar?

**Professor Bea Van Buggenhout :** Dat is moeilijk. Men bezit een recht of men bezit het niet. Om dat af te dwingen kan men al dan niet naar de rechtbank stappen. Als men iets anders wil, dient men dat zo concreet mogelijk te omschrijven en kan men misschien een bepaald nader gepreciseerd recht toekennen. Men kan bijvoorbeeld zeggen dat, als er meerdere voorzieningen zijn die aan de problemen beantwoorden, men het recht heeft om tussen die voorzieningen te kiezen. Voorts dient men nog na te denken over het feit of voorzieningen kunnen weigeren of niet.

**Mevrouw Sonja Becq :** Hanteert u dezelfde redenering voor het recht op hulpverlening? Men kan dat pas stellen als de overheid kan garanderen dat die hulp er is. Anders kan men naar de rechtbank stappen om het af te dwingen.

**Professor Bea Van Buggenhout :** Het is moeilijker om het recht op zorgverlening toe te kennen dan het recht op geld. Er bestaan heel veel rechten op geld. In de gezondheidszorg is er bijvoorbeeld het recht op terugbetaling, dat men kan opeisen als men aan de gestelde voorwaarden beantwoordt. Men kan niet naar een ziekenhuis stappen om een recht op zorg te eisen, tenzij op dringende medische verzorging. In dit voorstel wordt het recht op zorg ingesteld, men moet dan ook kunnen garanderen dat die zorg er is. Men heeft het recht op medische zorg niet durven garanderen hoewel er meer medische voorzieningen zijn. Men dient dan ook voorzichtig te zijn omdat men anders verwachtingen schept waaraan men niet kan voldoen.

**Mevrouw Sonja Becq :** Uw bedenkingen zijn belangrijk vanuit juridisch oogpunt. Ik vind de precontractuele fase ook een vorm van dienstverlening. Moet men de gebruiker zodanig definiëren dat men de pre- en postcontractuele fase kan opnemen of moet men het juridisch apart stellen?

**Professor Bea Van Buggenhout :** In de precontractuele fase kan men bijvoorbeeld schrijven: diegene die zich tot de voorziening wendt, niet de gebruiker, heeft recht op informatie. Men kan zich zowel in de precontractuele als contractuele fase wenden tot een voorziening. De postcontractuele fase kan

men het best expliciet inschrijven, bijvoorbeeld voor geschillen tijdens de hulpverleningsovereenkomst zijn ook klachten mogelijk na de beëindiging van die overeenkomst.

**Mevrouw Sonja Becq :** Bekijkt u het geheel van klachtenbemiddeling expliciet vanuit het putten van rechten uit de hulpverleningsovereenkomst ?

**Professor Bea Van Buggenhout :** Ik bekijk dat niet alleen op basis van de hulpverleningsovereenkomst, maar van het burgerlijk recht. De rechten bestaan ook zonder geschreven overeenkomst. Voor klachten daarover kan men alleen terecht bij de rechtbank. Het is mogelijk dat die klachten via een klachtenprocedure geuit kunnen worden. Bijvoorbeeld klachten bij een overlijden ontstaan vaak vanuit een communicatiestoornis. Om te vermijden dat men naar de rechtbank stapt, kan men een goede procedure instellen die de zaken bespreekbaar maakt. Op die manier kan men misverstanden buiten de juridische sfeer oplossen. Dat is ook belangrijk vanuit menselijk oogpunt.

**Mevrouw Patricia Ceysens, voorzitter :** Moet men voor de periode na het beëindigen van de overeenkomst geen aansprakelijkheidstermijn instellen ?

**Professor Bea Van Buggenhout :** Men kan een periode aansluitend bij de opname nemen, bijvoorbeeld zes maanden tot één jaar, tijdens dewelke men met terecht kan voor klachtenbemiddeling.

**Mevrouw Sonja Becq :** We hadden drie jaar na het voorval ingeschreven.

**Professor Bea Van Buggenhout :** Juridisch kan men verder gaan. De verjaringstermijnen zijn langer. Men bevindt zich dan wel in de juridische sfeer.

## **2.1 Uiteenzetting door de heer Herbert Callewaert, voorzitter Optimale Participatie en integratie van DOve en Slechthorende kinderen en volwassenen in de Samenleving**

**De heer Herbert Callewaert,** voorzitter Optimale Participatie en integratie van DOve en Slechthorende kinderen en volwassenen in de Samenleving (OPDOSS) : We menen dat de belangen van de kinderen hier behoorlijk verdedigd worden door de Vlaamse Oudercomités voor dove en spraakgestoorde kinderen (VLOC) en we onderschrijven hun stellingen. Zo kunnen we onze bezorgdheid uitdrukken voor mensen die doof of slechthorend geworden zijn en zo lang mogelijk van het samen-

leven willen genieten. Mensen met een verworven auditieve handicap praten zoals iedereen, maar kunnen de andere mensen niet meer verstaan. Daarom zijn ze aangewezen op schrijven, liplezen en hoorapparatuur. Vooraleer ze inspraak kunnen krijgen, moet men het mogelijk maken dat ze er letterlijk en figuurlijk bij kunnen horen. Mensen met een auditieve handicap zijn veel minder weerbaar omdat ze niet onmiddellijk kunnen inpikken in een gesprek. Dat betekent dat ze er nooit zullen bij horen als daar geen rekening mee gehouden wordt.

Hoe kan dat recht beschermd worden ? Iedereen heeft recht op privacy. Een lichtsignaal kan een dove bejaarde, die niet hoort dat er op de deur geklopt wordt, opnieuw een veiligheidsgevoel bezorgen. Een ringleiding of een aangepaste individuele versterkingseenheid kan ervoor zorgen dat een gehoorgestoorde kan deelnemen aan allerlei activiteiten. Wie zorgt ervoor dat die voorzieningen voorhanden zijn ? Een alarm kan waarneembaar gemaakt worden door middel van bijvoorbeeld een zwaailicht. Heel wat oudere doof- of slechthorend geworden mensen weten helemaal niet wat de mogelijkheden op dat vlak zijn. Een informatiebrochure die door iedereen in de instelling ingekeken kan worden, is heel belangrijk. Een fax of een teksttelefoon kan de zelfstandigheid van bejaarden verhogen en ervoor zorgen dat ze met hun kinderen, andere familieleden en vrienden goede contacten blijven onderhouden. Dergelijke hulpmiddelen zijn een voorwaarde om erbij te horen, vooraleer er nog maar gesproken kan worden over rechten.

De vergrijzing maakt dat meer mensen na hun vijftenzestigste er nog echt kunnen bijhoren mits er aandacht besteed wordt aan een aantal zaken. De vraag rijst of mensen die nog zelfstandig kunnen functioneren in het kader van Samenwerkingsinitiatief Thuiszorg (SIT), ook tot de zogenaamde instellingen behoren. Als niet iedereen meer in een instelling opgevangen kan worden, vinden we het evident dat ze ook van die bescherming moeten kunnen genieten. We vinden het dan ook noodzakelijk dat die mensen ook nog kunnen genieten van de verschillende middelen die door het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap ter beschikking gesteld worden. De objectieve criteria moeten op de meest humane manier gehanteerd worden. Wie voor de leeftijd van 65 jaar gehandicapt wordt, mag erbij horen. Daarna wordt hij uitgesloten of anders behandeld. Wie zich inschrijft voor zijn vijftenzestigste, kan er later ook nog van genieten. We vinden dat onrechtvaardige situaties. Alleen een politieke beslissing kan ervoor zorgen dat gehoorgestoorde mensen er

opnieuw kunnen bijhoren. Dove mensen die moeilijk kunnen communiceren, zijn tot op zekere hoogte ook onmondig. Het is dan ook de taak van de beleidsmensen om die grote groep niet te vergeten.

## 2.2 Uiteenzetting door de heer Jan Stevens, voorzitter Vlaamse Oudercomités voor dove en spraakgestoorde kinderen

**De heer Jan Stevens,** Vlaamse Oudercomités voor dove en spraakgestoorde kinderen (VLOC) : Ik beperk me tot de problematiek van de minderjarigen omdat we als oudervereniging vooral voor die groep kunnen spreken. Ouders zijn niet alleen de wettelijke maar ook de natuurlijke vertegenwoordigers van hun kinderen, behalve bij ontzetting uit hun rechten. Als VLOC willen we de rechten van ouders en kinderen op één lijn zetten want de rechten van de ene worden doorkruist door de rechten van de andere. We sluiten ons graag aan bij de opmerkingen van het Kinderrechtencommissariaat.

Ik stel vast dat er in de teksten van de voorstellen van decreet geen melding gemaakt wordt van de ouders. Toch zijn ze voor de kinderen altijd de natuurlijke en gewoonlijk ook de wettelijke vertegenwoordigers, maar het omgekeerde is niet mogelijk. We stellen voor om te spreken over gebruikers, hun ouders of hun wettelijke vertegenwoordigers.

De ouders met dove, slechthorende en spraak- of taalgestoorde kinderen zijn meestal de enigen die begrijpen wat hun kinderen willen zeggen. De kinderen die we vertegenwoordigen, zijn zwak omdat ze hun boodschap moeilijk zelf kunnen brengen en omdat ze de informatie van de maatschappij niet of zeer moeilijk kunnen begrijpen.

Ouders zijn de eerste tolken van die groep. Daarom verwijs ik naar het Europees Handvest van de Rechten van de Ouders, opgesteld door de Europese Federatie van Ouderverenigingen van Doven, dat in de zomer van 1997 in Napels goedgekeurd werd.

Die verklaring steunt op de teksten en aanbevelingen van de UNO, de UNESCO, het HELIOS-programma van de Europese Commissie en de EPA. Het handvest bevat een aantal basisrechten en principes. Zo begint een goede opvoeding bij een snelle diagnose en een vroege begeleiding. Voorts is er het recht op onderwijs van goede kwaliteit voor alle dove kinderen en bij uitbreiding voor alle kinderen, aangezien dat recht voor heel wat gehan-

dicapte kinderen niet wordt ingevuld. Ook wordt er respect gevraagd voor de visie van de ouders over opvoeding en eveneens voor de mening van de kinderen. De organisaties van ouders moeten betrokken worden bij de besluitvorming. Daarbij moet men rekening houden met het ethische principe van respect voor de rechten van de gehandicapte. Om dat te kunnen verwezenlijken hebben ouders en kinderen recht op volledige, eerlijke en begrijpbare informatie, en op hulp en ondersteuning van goede kwaliteit. In het handvest is eveneens het recht op adequate onderwijsvoorzieningen en op participatie in de besluitvorming opgenomen.

Om die rechten te verzekeren hebben ouders recht op een goede organisatie die informatie kan verzamelen en verspreiden, en vorming kan verzekeren. In de VLOC zijn al meer dan 25 jaar vrijwilligers actief met zeer beperkte middelen zowel op nationaal als plaatselijk niveau. Als u het ernstig meent met de ondersteuning van minderheidsgroepen met een dubbele handicap, dan moeten ouderverenigingen en zeker de VLOC middelen krijgen om zelfstandig en onafhankelijk hun taak te vervullen.

## 2.3 Bespreking

**Mevrouw Sonja Becq :** U zegt dat de concrete invulling van het decreet belangrijk is. U hebt ook gewezen op de mogelijke tegenstellingen tussen ouders, wettelijke vertegenwoordigers en betrokkenen. Voorts stelt u dat we middelen moeten ter beschikking stellen als we gebruik willen maken van de gebruikersorganisaties als vertrouwenspersoon.

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** In artikel 5 is ingeschreven dat elke cliënt recht heeft op informatie. Misschien kan daaraan toegevoegd worden dat de informatieoverdracht op een aangepaste wijze moet gebeuren voor alle cliënten.

## 3.1 Uiteenzetting door de heer Etienne Buysse van het Platform van Ouder- en Familieverenigingen

**De heer Etienne Buysse,** Platform van Ouder- en Familieverenigingen : Het Ouder- en Familieplatform verenigt vijf organisaties : de Vlaamse Vereniging voor Hulp aan Verstandelijk Gehandicapten, de Vlaamse Vereniging Autisme, de Federatie van Simileskringen, de Federatie van Ouderverenigin-

gen en Gebruikersraden in Instellingen voor Personen met een Handicap en de Vlaamse Federatie van Ouderverenigingen Rudolf Steiner Heilpedagogie.

Ik spreek hier namens de vijf organisaties, die mee aan de wieg staan van de uitbouw van de zorg. Het zijn vaak de ouders en familieleden geweest die impulsen hebben gegeven om oplossingen te bieden aan uitzichtloze situaties. Wij zelf zijn, behalve in de beginfase, in tegenstelling tot gelijkaardige verenigingen in Duitsland, Frankrijk en Engeland, nooit zorgaanbieders geworden. Wij hebben ons ervoor behoeft om ook inrichtende machten te worden van organisaties en dienstverlening. Het is onze opdracht als zuivere gebruikersorganisaties op te komen voor onder meer de rechten van hen die beroep doen op onze dienstverlening. Samen met Nederland zijn we in Europa uniek als kwaliteitsbewakers van zorg vanuit het standpunt van de gebruikers.

Onze verenigingen hebben steeds bijzondere aandacht gehad voor mensenrechten en rechten voor de bijzondere groepen waarvoor we opkomen. Onze internationale en Europese organisaties staan mee aan de basis van de rechten van personen met een handicap en deze van personen met een verstandelijke handicap alsook de standaardregels voor gelijke kansen. Ook stelsels van rechtsbescherming zoals verlengde minderjarigheid en voorlopige bewindvoering zijn mede onder onze impuls federale regelgeving geworden.

Recentelijk zijn er de Vlaamse regeringsbesluiten met betrekking tot de inspraak en de participatie van gebruikers in voorzieningen en organisaties van personen met een handicap, in werking sinds juli 1994, en deze met betrekking tot het beheer van geld en goederen voor die personen met een handicap die in voorzieningen verblijven en geen individueel beschermingsstatuut hebben.

Als organisaties hebben we enige ervaring met de toepassing van deze besluiten in de praktijk. En die implementatie is niet evident, zo hebben we ervaren. De afhankelijkheid van de zorgvrager is belangrijk waarbij door het ontbreken van keuzes en alternatieven hij er niet toe komt om op een gelijkwaardige wijze te communiceren met zorgaanbieders en professionelen. Dat is een eerste belangrijk aspect. Als de overheid geen initiatieven terzake ontwikkelt is het debat over rechten zinloos.

Het meest recente is het kwaliteitsdecreet waarbij weliswaar de gebruiker centraal staat maar waarbij uitsluitend de relatie tussen de voorziening en de

overheid wordt geregeld en als dusdanig geen afdwingbare rechten meebrengt in hoofde van de gebruiker. Wij juichen bijgevolg elk wettelijk initiatief toe dat de positie van de gebruiker versterkt en hem als dusdanig op een meer evenwichtige wijze betreft bij de uitbouw van zorgprojecten.

Volgens ons is het belangrijk dat in de regelgeving twee belangrijke principes worden ingeschreven. De regelgeving moet gebeuren op zowel micro-, meso- als macroniveau teneinde de rechtspositie tussen cliënten en hulpverleners optimaal uit te bouwen. Ten tweede moet de cliënt beschikken over een instrumentarium aan middelen om zijn rechten te kunnen uitoefenen.

Ik zal nu eerst enkele bemerkingen maken bij het voorstel van decreet van mevrouw Van Den Heuvel. Ik zal dat doen per artikel.

Artikel 2. De beschutte werkplaatsen mogen niet worden uitgesloten. Daar kan enige begripsverwarring ontstaan vermits zij niet ressorteren onder de definitie van de residentiële of semi-residentiële voorzieningen. Onze ervaring is dat de huidige organen, zoals het comité voor veiligheid en gezondheid en de ondernemingsraad zich beperken tot puur arbeidsrechtelijke aspecten en dat facetten van zorg en ondersteuning niet worden gevat. Wij pleiten dan ook voor de uitbreiding van het toepassingsveld van dit decreet tot deze voorzieningen die dag- en arbeidsactiviteiten aanbieden en die een erkenning krijgen vanuit de Vlaamse Gemeenschap.

Wij stellen dan ook voor het volgende toe te voegen bij artikel 2 : 1° voorziening die hulpverlening, *arbeid* of niet-medische zorg verstrekt en 3° semi-residentiële welzijnsvoorziening : vervangende dag-activiteit of *arbeid* aanbiedt.

Artikel 5. Het recht op informatie over de werking van de welzijnsvoorziening zou best wat meer in extenso worden omschreven. Wij verwijzen hier onder meer naar de visie en de missie van de organisatie, de kostprijs van de hulpverlening, de alternatieven en dergelijke zoals in het voorstel Becq.

Artikel 7. Zakgeld is een foute term en is denigrend voor volwassen personen. We kunnen ze vervangen door persoonlijk leefgeld. Dit persoonlijk leefgeld moet voor elke persoon worden gegarandeerd en het bedrag mag niet afhankelijk zijn van de al dan niet bekwaamheid van de persoon noch de graad en/of ernst van zijn zorgbehoefte. In de gehandicaptenzorg zijn momenteel veel discriminaties ingebakken.

Hoofdstuk III, artikel 10-16. Klachten kunnen rechtstreeks worden ingediend bij een externe klachtencommissie. Het lijkt ons beter een getrappt systeem uit te werken waarbij klachten reeds via een interne regeling een oplossing kunnen krijgen. Pas in een tweede orde zou een externe klachtencommissie per sector of per provincie kunnen optreden. Of deze welzijnsdiensten per sector of per provincie moeten worden gestructureerd, daar zijn we nog niet uit. Er zijn voordelen en nadelen verbonden aan elke structuur.

Hoofdstuk IV, artikel 17-21. We stellen voor om bij artikel 18 het volgende toe te voegen: Er is hoorrecht en antwoordplicht omtrent elk onderwerp waarover de gebruikersraad een standpunt aan de verantwoordelijke van de voorziening wenst mee te delen.

We stellen voor om bij artikel 19 het volgende toe te voegen: Er is verplicht voorafgaand overleg met betrekking tot de wijziging in het concept van de organisatie, ingrijpende veranderingen in de leef-, dag- of arbeidssituatie van cliënten. De jaarrekeningen alsook de begroting worden overhandigd en toegelicht.

Artikel 20. De waarnemer speelt een belangrijke maar uiterst delicate en moeilijke rol in de communicatie tussen gebruikers en voorziening. In de toelichting bij dit voorstel van decreet wordt zijn opdracht echter grotendeels uitgehold wanneer wordt gesteld dat de beheerraad steeds over dezelfde aangelegenheden, met name deze die voor de gebruikers relevant zijn, kan discussiëren in afwezigheid van de vertegenwoordiger van de cliëntenraad. Begrijpe wie begrijpen kan. De toelichting die wordt gegeven bij artikel 20 aangaande de aanwezigheid van de waarnemer in de raad van bestuur is voor ons onaanvaardbaar en moet geschrapt worden.

Artikel 22. De vertrouwenspersoon is een actor, die regelmatig opduikt in federale en communautaire regelgeving maar wiens opdracht meestal wordt beperkt tot bijstand. Verdere bepaling van zijn opdracht lijkt ons noodzakelijk. De onverenigbaarheid van de betrokkene als personeelslid of lid van de inrichtende macht om de functie van vertrouwenspersoon op te nemen, moet hier worden toegevoegd. Enkele van zijn opdrachten zouden bovendien bij wijze van voorbeeld kunnen worden omschreven.

Artikel 23. De ombudsdiensten organiseren op provinciaal niveau heeft zowel voordelen als nadelen. Denken we maar aan de zeer specifieke kennis

die is vereist in bepaalde aangelegenheden. Een verdere afweging is noodzakelijk om eventueel het alternatief van sectorale ombudsdiensten te implementeren.

Inzake het voorstel van decreet van mevrouw Sonja Becq wil ik het volgende opmerken.

Wat betreft artikelen 2 en 8 gelden dezelfde opmerkingen, namelijk de noodzakelijke uitbreiding naar beschutte werkplaatsen en het feit dat de vertrouwenspersoon niet mag verbonden zijn als personeelslid of lid van de inrichtende macht aan de welzijnsvoorziening.

Hoofdstuk III. De hulpverleningsovereenkomst is een uitstekend instrument om de wederzijdse rechten en plichten weer te geven. Dat zou kunnen toegevoegd worden aan het voorstel van mevrouw Van Den Heuvel.

Hoofdstuk IV. Pas na discussie over de voordelen en nadelen kan de bemiddelingscommissie gesitueerd worden op sectoraal of provinciaal niveau.

Artikel 13. De term bemiddelingscommissie geeft aan dat deze commissie een aantal stappen kan zetten om beide partijen samen te brengen en onderling tot een vergelijk te komen. Wij zien het niet als taak van de commissie om klagers te informeren over hun rechten. Hier zijn, volgens ons, de gebruikersorganisaties meer aangewezen. Deze zouden moeten worden erkend door de overheid met als opdracht onder meer het bijstaan van de cliënt bij de bemiddelingsprocedure. De overheid zal uiteraard een financieringsmechanisme moeten uitwerken voor de gebruikersorganisatie.

De twee voorstellen van decreet zijn een aanzet tot debat over de rechten van de gebruikers. Wij verheugen er ons over dat wat tot nog toe via regeringsbesluiten in de gehandicaptenzorg verankerd werd, een decretale onderbouw krijgt. De twee voorstellen vertrekken vanuit hetzelfde uitgangspunt, maar hebben een verschillende invulling.

Het voorstel van decreet van mevrouw Van Den Heuvel sluit meer aan bij de onderbouw van de rechtspositie. Een aantal oplossingen aangereikt in het voorstel van mevrouw Becq zijn inpasbaar in dit voorstel, zoals de hulpverleningsovereenkomst, de keuze voor een sectorale dan wel een provinciale ombudsdienst. Maar beide voorstellen zijn zwak wat betreft de rol en de plaats van de gebruikersorganisaties op het micro- en mesoniveau. De praktijk in de gehandicaptenzorg leert ons dat de gebruikersrechten een lege doos blijven indien er

geen duidelijke ondersteuning is van de gebruiker door een gebruikersorganisatie. Ondanks de individuele rechten staan we nog ver van een rechtvaardige en evenwaardige inbreng van die actor in het hulpverleningsproces.

Tot slot pleiten we er ook voor inspraak en participatie als een fundamenteel mensenrecht te doen beschouwen door hulpverleners van juridisch minderjarigen, verlengd minderjarigen of onbekwamen.

### 3.2 Bespreking

**Mevrouw Ann De Martelaer :** Het voorstel van decreet is volgens u goed, omdat het een decretale basis geeft aan de klachtenprocedure die reeds jarenlang bestaat in de residentiële voorzieningen. Heeft die klachtenprocedure gewerkt en iets ten goede veranderd voor de gebruikers of was het ook een lege doos ?

**De heer Etienne Buysse :** Het aantal klachten op het terrein zelf is vrij miniem. Dat zegt iets over de drempel waar men nog over moet. Het is op de eerste plaats een interne procedure en pas in tweede instantie een externe behandelingsmogelijkheid van klachten. Belangrijk is wel dat verdere juridisering wordt vermeden en men meer op basis van consensus oplossingen aanbrengt.

#### 4.1 Uiteenzetting door de heer Johan Truyers, verantwoordelijke studiedienst Kristelijke Beweging van Gepensioneerden (KBG)

**De heer Johan Truyers,** verantwoordelijke studiedienst KBG : Om overlappingen te vermijden met vorige sprekers zal ik de decretale voorstellen bespreken vanuit het oogpunt van de rusthuissector.

Concreet verwacht de KBG dat de opmaak van een algemeen decreet geen vervaging inhoudt van de bestaande reglementeringen. Ook moet worden vermeden dat een overvloed aan bepalingen van diverse decreten voor verwarring zorgt zowel bij de gebruikers als bij de voorzieningen. Ik verwijs hier naar het kwaliteitsdecreet, het nieuwe aangekondigde decreet over het Vlaams ouderenbeleid, een nieuw decreet inzake rechtsbescherming en inspraak van de gebruikers en dergelijke. Wij verwachten ook dat er op toegezien wordt dat bijkomende bepalingen consistent zijn met bestaande reglementeringen.

Verder wil ik opmerken dat het beperken van de regelgeving tot de welzijnsvoorzieningen verwarring kan brengen bij instellingen die zowel het welzijn als de gezondheid behartigen. Men zou hier moeten vermijden dat er twee decreten komen.

Meer algemeen wens ik daar nog aan toe te voegen dat de overheid ook controlerend dient op te treden op de welzijnsmarkt. Het aantal controles en de wijze waarop deze momenteel gebeuren is uiterst beperkt en daardoor eigenlijk onbestaande. Inspiratie om een oplossing te vinden kan men opdoen in Groot-Brittannië. De Britse minister van Gezondheidszorg John Hutton wil gepensioneerden rekruteren om controles uit te voeren in voorzieningen voor ouderen. Hij gaat er van uit dat ouderen vaak weten wat het beste is voor ouderen en op welke wijze men aan hun behoeften dient tegemoet te komen. Dat project verdient opvolging in het kader van de actieve welvaartstaat.

Bij de artikelen van het voorstel van decreet van mevrouw Van Den Heuvel wil ik volgende opmerkingen maken.

Artikel 2. Het decreet regelt de inspraak en klachtenbehandeling voor de hele welzijnssector, zowel de ambulante, de semi-residentiële als de residentiële voorzieningen. Twee opmerkingen bij deze bepalingen. Een uniform kader voor de hele sector heeft voordelen op het vlak van toegankelijkheid en transparantie. Toch moet men zich afvragen of het opzetten van dergelijk systeem in een zeer gediversifieerde sector wel haalbaar is. Wellicht is het aangewezen om bij de uitvoeringsbesluiten rekening te houden met deze diversiteit.

Belangrijk is ook dat het begrip gedwongen hulpverlening wordt verduidelijkt in het kader van crisisopname alsook bij de formulering van de hulpvraag door derden, bijvoorbeeld bij demente of zwaar zorgbehoevende bejaarden waar de familie de beslissing neemt tot plaatsing.

Artikel 5 : recht op informatie en de gehanteerde hulpverlening. Volgens de KBG is het hier aangewezen om enkele minimale vereisten vast te leggen over de inhoud van de informatie.

Artikel 7, tweede alinea : zakgeld voor handelingsonbekwame personen. De KBG vindt dit een uitstekend idee, maar zou dit graag uitgebreid zien naar onvermogene cliënten. Wij verkiezen wel de term minimaal-vrij-te-besteden-inkomen, die minder denigrerend is. Dit artikel is voorts geschreven vanuit het oogpunt van de residentiële voorzieningen voor gehandicapten en kan volgens ons niet

zomaar worden toegepast op de rusthuizen. De VVSG heeft daarover een voorstel opgemaakt zodat ook onvermogenen, die toch een vrij grote groep uitmaken, daarvoor in aanmerking zouden komen onder bepaalde voorwaarden.

Artikel 11. Een klacht kan schriftelijk of mondeling geformuleerd worden. Voor de KBG houdt dit in dat een mondelinge klacht schriftelijk wordt geregistreerd en door de cliënt wordt ondertekend.

Artikel 14. Het is interessant om te weten wie zitting kan hebben in de klachtencommissie. Worden daar vereisten gesteld op het vlak van deskundigheid? De samenstelling zal alleszins bepalend zijn voor het vertrouwen die de gebruikers in de commissie stellen.

Artikel 17. Voor de rusthuissector ligt het niet voor de hand om de cliëntenraad te laten verkiezen. Onderzoek van KGB in 124 Oost-Vlaamse rusthuizen uit 1998 wees uit dat in acht van de tien gevallen elke bewoner aanwezig mag zijn. Slechts in zes procent van de rusthuizen worden verkiezingen georganiseerd. Verkiezingen opleggen voor de rusthuissector lijkt ons bijgevolg niet aangewezen. Belangrijk is wel dat de meerderheid van de leden van de cliëntenraad bestaat uit effectieve bewoners van de residentiële voorziening en niet alleen externen.

Om effectieve resultaten te bereiken is de begeleiding van het inspraakproces uiterst belangrijk. Meestal wordt die functie waargenomen door de animator.

Artikel 22. In de toelichting wordt gesteld dat een vertrouwenspersoon een personeelslid of beheerder van de instelling kan zijn. De KBG vindt dat evenwel niet opportuun voor de cliënt noch voor de instelling.

Artikel 23. De Vlaamse Gemeenschap richt provinciale welzijnsombudsdiensten op. Het is belangrijk dat er een onafhankelijke klachteninstantie opgericht wordt. Aangezien die klachten betrekking hebben op zeer uiteenlopende vormen van hulp- en dienstverlening, wordt een grote deskundigheid gevraagd van de leden.

Bij het voorstel van decreet van mevrouw Becq wil ik volgende bemerkingen maken. We beperken ons hier tot de punten waarin dit voorstel afwijkt van het eerste voorstel.

Artikel 5. Dit artikel bepaalt dat de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger recht heeft op

informatie. In tegenstelling tot het voorstel van mevrouw Van Den Heuvel somt dit voorstel wel een aantal minimale vereisten op voor deze informatieverstrekking. Het geniet daarom onze voorkeur. Het bevat de garantie dat de gebruiker over de noodzakelijke basisinformatie beschikt om al dan niet beroep te doen op de aangeboden dienstverlening.

Artikel 6. Men kan vragen stellen bij de algemene toepasbaarheid van paragraaf 1, dat stelt dat de toestemming van de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger is vereist voor alle hulp- en dienstverlening. Dit voorstel maakt immers geen onderscheid tussen vrijwillige en gedwongen hulpverlening.

Artikelen 11 en 12. Wij geven de voorkeur aan het afsluiten van een hulpverleningsovereenkomst met opsomming van minimale vereisten. Bij residentiële opnames is dit trouwens noodzakelijk.

Artikel 13. Wat betreft de welzijnsombudsdiensten zijn wij voorstander van een sectorale opsplitsing. Maar de concrete samenstelling moet nog verder worden bepaald.

Artikel 17. Het voorstel van decreet voorziet in de mogelijkheid om bestaande erkenningsvoorwaarden in overeenstemming te brengen met de bepalingen uit het decreet. Op die manier kunnen inconsistente bepalingen systematisch worden weggerukt.

## 4.2 Bespreking

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Het leesten van de welzijnsombudsdiensten op provinciale schaal en niet sectoraal lijkt ons een voordeel te zijn. Deskundigheid is belangrijk, maar soms is het een voordeel geen sectorspecifieke benadering te hebben, maar een eerder onbevangen houding.

**Mevrouw Sonja Becq :** Wij pleiten wel voor een sectorale opdeling, die eventueel provinciaal of nationaal wordt gecoördineerd, omdat we de know-how belangrijk vinden. Die nationale coördinatie hoeft evenwel niet te betekenen dat de mensen zelf niet van dichtbij hun vragen moeten kunnen stellen.

### 5.1 Uiteenzetting door de heer Dirk Dalle van Welzijnszorg

**De heer Dirk Dalle, Welzijnszorg :** Recht op informatie en bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn net zoals een klachtenregeling heel belangrijk. De wettelijke verankering is terecht. Maar we moeten ons ook afvragen of we geen aandacht moeten schenken aan de rechtspositie van andere actoren. We moeten al te veel bureaucratie en procedures vermijden.

Wij vragen vooral aandacht voor het recht op hulp- en dienstverlening, op een menswaardige begeleiding en behandeling en op het principiële recht te kiezen voor een bepaalde welzijnsvoorziening. Het is een goede zaak dat deze rechten in een decreet gegoten worden. Het zou immers weinig zinvol zijn geen aandacht te schenken aan diegenen die tot op de dag van vandaag nog in de kou staan.

Nochtans zijn er nogal wat mensen die geen hulp krijgen. Tijdens een rondetafelgesprek over Zorg, ouderen en kansarmoede bleek dat nogal wat thuiswonende ouderen slechts de helft van de nodige hulp krijgen. Het aanbod volstaat niet om nieuwe hulpvragen te beantwoorden. Recent onderzoek bevestigt dit rondetafelgesprek.

In het juninummer van het tijdschrift van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk heeft minister Mieke Vogels het over de opdracht van het algemeen welzijnswerk. De minister ging niet in op een voorstel van de administratie om in een aantal centra een halftijdse kracht toe te voegen voor auditief gehandicapten en holebi's. De reden daarvoor was dat toegankelijkheid voor deze groepen tot de algemene opdracht van het algemeen welzijnswerk behoort. Toch bestaat er in Vlaanderen niet één CAW, noch een Centrum Geestelijke Gezondheidszorg waar doven terecht kunnen. We merken dat ook in andere sectoren. Het probleem doet zich nog scherper voor in kansarme situaties. Armoede heeft niet alleen te maken met een laag inkomen, geen werk hebben of een gebrekkig socio-cultureel leven, maar ook met een gebrek aan informatie over hulpverlening. Kansarmen zijn moeilijker bereikbaar en vinden ook moeilijk toegang.

Daarom vragen wij aandacht voor de programmatie, de organisatie van de hulpverlening, en de verantwoordelijkheid, mogelijkheid en beperkingen van voorzieningen. Daarnaast ook voor het kwaliteitsbeleid van de voorzieningen, de administratieve opvolging en de budgettaire gevolgen.

Een aantal initiatieven slagen er wonderwel in kansarmen te bereiken, andere dan weer minder. De manier waarop de opdracht wordt uitgevoerd, de basisprincipes, methodieken en flexibiliteit zijn heel belangrijke factoren. Zo moet de begeleider respect tonen voor de leefwereld en de waarden van de persoon of het gezin. Daarnaast moet gewerkt worden in een open relatie : de cliënt mag weten wat de begeleider doet, denkt en voelt en wordt als gelijke partner nauw bij het proces betrokken. Precies daarom moet de begeleider steeds uitgaan van de vragen, verwachtingen en ervaringen van de cliënt en ook zijn ritme volgen. Het is ook de cliënt die beslist. De begeleider kan het negatieve zelfbeeld verbeteren door bijvoorbeeld de rol van de cliënt als ouder te erkennen of aandacht te schenken aan zijn verleden of familiale achtergrond.

Het is ook belangrijk dat mensen mogen mislukken zonder dat ze daarvoor veroordeeld worden. Ze moeten de kans krijgen een aantal basisvaardigheden te verwerven. Nieuwe initiatieven moeten toegankelijker worden en dat kan door die initiatieven te situeren waar kansarmen al komen. De voorzieningen moeten ook openstaan voor de gezinnen op het moment dat voor hen het beste past. Bureaucratie en al te veel procedures moeten we vermijden.

Welzijnswerk vindt het prima dat de rechten en participaties van gebruikers centraal worden geplaatst en vraagt aandacht voor diegenen die aan de kant staan en daardoor geen toegang krijgen tot zorg of hulpverlening. Op het eerste zicht lijkt het gehanteerde instrumentarium goed, maar wellicht wordt het toch te formalistisch gebruikt. Er moet voor voldoende hulpverleningsmogelijkheden en een evenwichtige programmatie gezorgd worden. De dienstverlening dient goed georganiseerd en kwalitatief te zijn met de nodige aandacht voor opleiding en vorming. Door de zwakkere groepen te sensibiliseren zullen zij vlotter toegang krijgen tot de voorzieningen. Ten slotte moet ook voor een gepast budget gezorgd worden.

### 5.2 Bespreking

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Hoe zou u het instrumentarium bruikbaar maken voor kansarmen ?

**De heer Dirk Dalle :** Een cliëntenraad is een goed principe, maar we moeten ons afvragen vanaf wanneer we met zo'n raad kunnen werken. Wellicht

past een cliëntenraad perfect in een residentiële of semi-residentiële voorziening, maar wat doen we in een ambulante voorziening? Hoe kunnen we er de kansarmen bij betrekken? Dezelfde opmerking kan ik maken over de hulpverleningsovereenkomst omdat het gevaar bestaat dat de mensen afhaken. Gegarandeerde procedures zijn belangrijk, maar een aangepaste mentaliteit speelt een nog grotere rol.

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Volstaat het de methodiek aan te passen of moeten we een en ander decretaal vastleggen?

**De heer Dirk Dalle :** Een decreet volstaat lang niet om alles vast te leggen en daarom moet gezorgd worden voor een aangepaste methodiek.

**Mevrouw Sonja Becq :** U hecht ook een groot belang aan toegankelijkheid. Welke zijn de minimale toegankelijkheidscriteria?

**De heer Dirk Dalle :** Een eenvoudige, duidelijke organisatie die zichtbaar is in de samenleving verhoogt de toegankelijkheid. Iedere organisatie moet perfect aansluiten op de leefwereld van de mensen en bovendien in hun buurt gesitueerd zijn. Bovendien moeten de voorzieningen de cliënten durven aan te spreken. Organisatie en kwaliteitsverwachtingen zijn wat dat betreft complementair.

**Mevrouw Patricia Ceysens, voorzitter :** We kunnen het niet over rechten hebben, zonder het ook over plichten te hebben. Beide worden in een overeenkomst vastgelegd. Maar wat met mensen die afhaken als het te formalistisch wordt? Hoe pakken we mensen aan van wie we weten dat ze zich door alderhande omstandigheden moeilijk aan afspraken kunnen houden?

**De heer Dirk Dalle :** Overeenkomsten zijn een goede zaak voor de meerderheid van onze cliënten, maar voor een bepaald percentage niet. Het is vooral belangrijk dat de medewerkers dat inzien en er steeds positief mee omgaan.

## 6.1 Uiteenzetting door mevrouw Rosette D'Hauwe van de VZW Balans

**Mevrouw Rosette D'Hauwe, VZW Balans :** Kinder- en jeugdbescherming, jeugdbijstand en jeugdrecht evolueren voortdurend. Jongeren worden niet langer aangepakt omwille van hun daden, maar wel om wat ze zijn of zouden moeten worden. Op basis van een vage omschrijving, namelijk

problematische opvoedingssituatie wordt jongeren vrijwillig of gedwongen hulp verleend waardoor ze al dan niet gewild gebruikers worden van de welzijnsvoorzieningen. Omdat jongeren als juridisch onverantwoordelijk worden beschouwd, kan alleen maar sprake zijn van een maatregel en niet van een straf. Daardoor komen probleemjongeren en delinquente jongeren samen in de bijzondere jeugdzorg terecht. De wetenschappelijke legitimering van de maatregel en het beoogde doel nl. het belang van de jongere, maakten dat de gebruikelijke juridische garanties van ondergeschikt belang werden. De rechtspositie en de rechten van de jongeren verdwenen doordat een te grote nadruk wordt gelegd op behandeling en opvoeding.

De twee voorstellen van decreet illustreren waar toe afdwingbare hulpverlening kan leiden. Zo wil mevrouw Ria Van Den Heuvel alleen maar de rechten beschermen van de burgers die op vrijwillige basis een beroep doen op of in contact komen met de welzijnsvoorzieningen, ook al maakt de jeugdbijstand geen onderscheid tussen vrijwillige of opgelegde hulpverlening. In de bijzondere jeugdzorg werken we met drie soorten jongeren. Jongeren die een als misdaad omschreven feit hebben begaan en dus met afdwingbare maatregelen zitten, jongeren uit een problematische opvoedingssituatie met afdwingbare maatregelen en jongeren uit een problematische opvoedingssituatie met pseudo-vrijwillige maatregelen. Kunnen we jongeren met afdwingbare maatregelen uitsluiten of is dat in strijd met artikel 12 van het Internationaal Verdrag van de Rechten van het Kind?

Mevrouw Sonja Becq heeft het enerzijds wel over natuurlijke of rechtspersonen die al dan niet vrijwillig een beroep doen op hulp- of dienstverlening, maar anderzijds vereist ze ook de vrije, bewuste en herroepbare toestemming van de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger.

Het positieve in het voorstel van mevrouw Ria Van Den Heuvel is het recht op inzage in het dossier. Een gebrek aan communicatie leidt immers vaak tot conflicten. We hebben het wel moeilijk met de bepaling dat een klacht moet worden ingediend binnen de zes maanden na de aangeklaagde feiten. Omdat kinderen hun ervaringen maar moeilijk kunnen verwoorden en beoordelen, stellen wij voor een leeftijdsgrens in te bouwen.

De dertigdagentermijn voor de klachtenbehandeling lijkt ons evenmin realistisch. Bij het samenstellen van de cliëntenraad moeten de vertegenwoordigers van de jongere op de nodige garanties kunnen terugvallen. Daarnaast stellen wij voor het

Kinderrechtencommissariaat te laten bemiddelen tussen cliënt en voorziening in plaats van nog een bijkomende instantie, namelijk de provinciale welzijnsombudsdienst, op te richten.

De opmerking van het Kinderrechtencommissariaat bij artikel 8 van mevrouw Becqs voorstel van decreet heeft ons verwonderd. Het is helemaal niet de bedoeling dat de consulent van het Comité Bijzondere Jeugdzorg optreedt als vertrouwenspersoon in de bijzondere jeugdbijstand. Onze opmerking over de provinciale welzijnsombudsdienst geldt ook voor de bemiddelingscommissie uit het voorstel van mevrouw Sonja Becq.

Mevrouw Becq schrijft in de memorie van toelichting dat een cliënt recht heeft op alle informatie uit het persoonlijk dossier, maar die bepaling betekent niet dat de cliënt automatisch inzagerecht heeft. Wat bedoelt zij daar eigenlijk mee ? Wie zal het onderscheid maken ?

Mevrouw Becq onderscheidt klachtenbemiddeling van klachtenbehandeling. Klachtenbehandeling betekent dat een conflict wordt beslecht na een bindende rechterlijke uitspraak. Klachtenbemiddeling wordt de bevoegdheid van een nog op te richten bemiddelingscommissie, die zoekt naar een oplossing die beide partijen bevredigt. Wat moeten we ons daarbij voorstellen ? Bovendien is het een fictie dat iedere burger beroep kan doen op de bestaande rechtsmiddelen.

## 6.2 Bespreking

**Mevrouw Sonja Becq :** U zou geen provinciale ombudsdienst, noch een bemiddelingscommissie oprichten en die taak doorspelen naar het Kinderrechtencommissariaat. Wat is uw ervaring met de Jo-Lijn ? Uiteindelijk is deze dienst opgezet door de bijzondere jeugdzorg.

**Mevrouw Rosette D'Hauwe :** De Jo-Lijn is een dienst van de administratie die alleen maar informatie verstrekt en geen klachten behandelt. Het Kinderrechtencommissariaat daarentegen kan volledig onafhankelijk beslissen. Bovendien stelt het Kinderrechtencommissariaat het belang van het kind voorop. De instelling is door alle kinderen goed gekend, wat de drempel verlaagt. Het enige nadeel is dat het commissariaat alleen maar in Brussel zetelt.

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Ik zal eens goed nadenken over dat voorstel. Voorts haalt u evenwel

een aantal zaken aan die niet tot onze bevoegdheden behoren.

**Mevrouw Rosette D'Hauwe :** Maar daardoor is het voorstel van decreet wel niet van toepassing op de meest kwetsbare groep.

**Mevrouw Sonja Becq :** Ik heb het in mijn voorstel over kennisname in plaats van inzagerecht omdat men mij heeft verteld dat inzagerecht ertoe zal leiden dat men twee dossiers gaat samenstellen.

**Mevrouw Rosette D'Hauwe :** In principe mag er maar één dossier bestaan en dat is de verantwoordelijkheid van de voorziening. Bovendien gebeurt het al eens dat iemand jaren nadien inzage vraagt in zijn dossier. Wie zijn wij om dat te weigeren ? Ik vind kennisname een halfslachtige oplossing.

**Mevrouw Sonja Becq :** Ik maak een onderscheid tussen klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling omdat het laatste niet tot onze bevoegdheden behoort.

**Mevrouw Rosette D'Hauwe :** Omdat klachtenbehandeling onhaalbaar is voor de meeste cliënten van de bijzondere jeugdzorg, is klachtenbemiddeling een goede oplossing.

**Mevrouw Trees Merckx-Van Goey :** U merkt op dat de voorgestelde termijn van zes maanden ongepast is voor kinderen. Vindt u het beter als deze termijn pas ingaat vanaf 18 jaar ?

**Mevrouw Rosette D'Hauwe :** Inderdaad.

## 7.1 Uiteenzetting door de heer Piet Janssen, directeur van het Vlaams Minderheden Centrum

**De heer Piet Janssen,** directeur van het Vlaams Minderheden Centrum : Ik wens de aandacht te vestigen op twee aspecten. De sector etnisch-culturele minderheden wordt geregeld via het decreet inzake het Vlaamse beleid ten aanzien van de etnisch-culturele minderheden van 28 april 1998. Hoofdpdracht van de sector is het inclusieve minderhedenbeleid te ondersteunen, stimuleren en bewaken.

Wat de uitvoering van het decreet betreft behoort individuele hulpverlening uitdrukkelijk niet meer tot de opdrachten van de sector. Op bepaalde plaatsen in Vlaanderen hebben sommige lokale steunpunten vanuit de traditie uit het verleden nog een beperkt hulpverleningsaanbod. Daarom heeft

men tot einde 2002 de tijd om dit aanbod over te dragen aan instellingen en voorzieningen, die dit wel als opdracht hebben. Dat is het algemeen welzijnswerk en de OCMW's. Individuele dienstverlening is beperkt tot eenmalige of informatieve contacten gericht op doorverwijzing naar bevoegde instellingen.

Maar het kwaliteitsdecreet is ook van toepassing op de minderhedensector. Bepaalde sleutelbegrippen zijn in de Sectorale Overleggroep en in de Sectorale Minimale Kwaliteitseisen vertaald naar de sector. "Verantwoorde hulp- en dienstverlening" is zo vertaald als "dienstverlening". Dat moeten we begrijpen als het uitvoeren van decretale opdrachten ten behoeve van de gebruikers. Dat gaat over het analyseren van de situatie, signaleren van noden, methodieken en hulpmiddelen aanreiken om doelgroepen te bereiken en te betrekken bij de werking en het beleid van de lokale overheden of instanties, samenwerking en overleg opzetten met het oog op het realiseren van een inclusief beleid.

In de sector etnisch-culturele minderheden spreken we dus niet meer over individuele gebruikers. Het gaat bijna altijd over instanties, overheden, organisaties, verenigingen of groepen waarmee wordt samengewerkt.

De toegankelijkheid van vele welzijnsvoorzieningen voor etnisch-culturele minderheden blijft problematisch. Zij worden nog steeds onvoldoende bereikt door vele instellingen en vaak is het aanbod van de hulpverlening niet afgestemd op hun noden en behoeften. De hulpvraag is nog steeds te veel een onbekende voor de voorzieningen en hun personeel. Dat komt door cultuurverschillen, de taalproblemen en het feit dat de vreemde klant onbekend is met onze ruime waaier aan voorzieningen.

Instellingen en organisaties dienen onverminderd inspanningen te doen om de etnisch-culturele minderheden te bereiken en dezelfde kwaliteit aan te bieden. Algemeen als het kan, categoriaal als het moet. Dat betekent dat instellingen en voorzieningen moeten op zoek gaan naar drempels die een volwaardige toegankelijkheid en kwalitatieve dienstverlening verhinderen. Het behoort ook tot de opdracht van de minderhedensector om die doelstelling mee te realiseren.

Het Vlaams Minderhedencentrum vindt het positief dat wordt vertrokken van de fundamentele mensenrechten omdat dit de positie van de cliënt versterkt. Dat is een sterke erkenning van het individu als rechtssubject, waardoor zijn/haar afhankelijkheidspositie verzwakt wordt. Ook leden van de

groepen van etnisch culturele minderheden worden, zoals de meeste kansarmen in de samenleving, geconfronteerd met een kloof tussen hulpvrager en hulpverlener.

Vermits individuele hulpverlening geen decretale opdracht is van de sector, is het wenselijk dat het decreet in zijn toepassing duidelijk maakt dat de minderhedensector hier niet bij betrokken is, vermits hulpverlening verstrekken in tegenstrijd is met de opdrachten zoals bepaald in het decreet. Dat gebeurt weliswaar door de omschrijving van de dienstverlening in artikel 2, maar in de toelichting bij het voorstel van mevrouw Becq dient de minderhedensector geschrapt.

We vragen ons voorts af of het afsluiten van een hulpverleningsovereenkomst geen extra drempel gaat vormen. De stap naar een welzijnsvoorziening is voor vele etnisch-culturele minderheden een moeilijke. Een contractuele overeenkomst afsluiten in een taal, het Nederlands, die vele leden van de etnisch-culturele minderheden onvoldoende beheersen, is een bijkomende drempel. Hier kunnen ook, naargelang de subgroep, verschillen optreden in perceptie van de betekenis van een contractuele overeenkomst. Er is daar meer zicht nodig op het effect ten opzichte van de doelgroepen.

Tot slot vragen we ons af of het gebruikerspubliek nood heeft aan een steeds verdergaande differentiatie in klachten- en ombudsdiensten. Een klager moet ook goed weten bij welke instantie welk soort klacht moet worden ingediend.

## 7.2 Bespreking

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Bij het aanpassen van de tekst moet mogelijks worden rekening gehouden met het feit dat het woord burger enkel zou kunnen slaan op Belgen en onderdanen en lidstaten van de Europese Unie, waardoor een aantal migranten buiten de boot dreigt te vallen. Wat is uw mening hierover ?

**De heer Piet Janssen :** Wat de juridische implicaties betreft durf ik mij niet uitspreken. In de algemeen maatschappelijke betekenis is het dan weer aan te raden dat woord te gebruiken.

**Mevrouw Sonja Becq :** U merkte terecht op dat de hulpverleningsovereenkomst een extra drempel zou kunnen betekenen voor leden van de etnisch-culturele minderheden. Heeft u een alternatief voor ogen ?

**De heer Piet Janssen :** Ik heb daarop gewezen omdat ze afschrikkend zouden kunnen werken, maar een alternatief heb ik niet zo meteen, behalve om ze niet te gebruiken.

**Mevrouw Patricia Ceysens, voorzitter :** Mogelijk moet men voldoende flexibiliteit inbouwen en pas later komen tot dergelijke overeenkomsten ?

**De heer Piet Janssen :** Dat is zeker aangewezen in het begin van de hulpverlening, waar bij het eerste gesprek de mogelijkheden die de hulpverlener heeft vaak worden afgetast.

### **8.1 Uiteenzetting door mevrouw Ingrid Aendenboom, coördinator Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting, Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding**

**Mevrouw Ingrid Aendenboom,** coördinator Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting, Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding : Het Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting werd opgericht door een samenwerkingsakkoord tussen de verschillende regeringen. Het is belangrijk te weten dat het akkoord aan het Steunpunt een aantal taken oplegt zoals het organiseren van een structureel overleg met de armsten. Daarbij dienen we gebruik te maken van de dialoogmethode zoals ze ontwikkeld werd bij de totstandkoming van het Algemeen Verslag over de Armoede (AVA). Momenteel werken we samen met zestien verenigingen die destijds aan dat rapport meegewerkt hebben, mensen uit middenveld en de universiteiten. Kenmerkend is dat we naar buiten komen met een standpunt dat door dialoog is opgebouwd. De gebruikersrechten vormen geen thema van de werkgroepen, maar het is toch aanwezig aangezien elke werkgroep op een of andere manier met diensten in contact komt. Het is een thema-overschrijdend aspect van armoede. Daarom grijp ik terug naar het AVA waarin het onderwerp wel degelijk aan bod is gekomen.

De hoofdbekommernissen van de twee voorstellen van decreet is gelijk : de positie en dus de rechten van de hulpvrager verbeteren, en ervoor zorgen dat de dienstverlening correct verloopt. De aange-reikte instrumenten zijn verschillend, maar zijn in beide voorstellen juridisch getint. Ik ga dieper in op de hoofdbekommernissen van het AVA. De relatie tussen hulpvrager en hulpverlener komt in het

AVA vooral ter sprake in het hoofdstuk Recht op Welzijn – Welzijn-en OCMW-hulpverlening. Voor veel mensen is het OCMW de belangrijkste of zelfs de enige partner waarop ze een beroep kunnen doen binnen hun gemeente. De meeste aspecten binnen de relatie die ze met het OCMW aangaan, kunnen als nuttig uitgangspunt dienen voor die andere diensten. Het belangrijkste doel van de soms moeilijke relatie is het samen zoeken naar en het werken aan rechten en betere kansen. Het samen zoeken veronderstelt een bijzondere dynamiek. Daarbij mag men niet uit het oog verliezen dat mensen die in armoede leven, zich vaak in een situatie van kwetsbare afhankelijkheid bevinden. Ook hebben sommige werkers de neiging om onder meer onder tijdsdruk in de plaats van de hulpvrager te beslissen in plaats van samen met hem.

Het schoentje wringt reeds bij het feit dat samen zoeken naar en werken aan, een vrije keuze veronderstelt. De slechte levensomstandigheden dwingen de armsten een beroep te doen op anderen. Dat is nooit een vrije keuze. Afhankelijk zijn van de goede wil van anderen, ontnemt hen het recht om zelf te leven.

Samen zoeken naar en werken aan veronderstelt ook een zekere kennis. Heel vaak bestaat er nog een communicatiekloof tussen de hulpverlener en de hulpvrager. Er is gebrek aan informatie en kennis, en er is wantrouwen en onbegrip langs beide kanten. In de voorstellen van decreet komt evenwel alleen informatie aan bod ter attentie van de gebruiker of hulpvrager. De mensen die in armoede leven, ervaren het beroep doen op een dienst vaak als vernederend, want het legt hun tekorten en de ongelijkheden bloot. Het AVA reikt daarvoor geen pasklare antwoorden aan, maar in de tekst komen wel een aantal belangrijke elementen aan bod zoals de opleiding van maatschappelijke werkers, respect en solidariteit als diep verankerde grondhouding voor de werkers, en partnerschap in de zin van samenwerken als gelijkwaardige partners.

Er komen ook meer precieze elementen aan bod. Zo is er sprake van het contractueel hulpverleningsplan, niet te verwarren met het integratiecontract, dat gezien moet worden als een poging om de communicatiekloof te overbruggen. Er is ook sprake van een vertrouwensfiguur : één persoon die ervoor zorgt dat de hulp van de verschillende diensten zoveel mogelijk op mekaar is afgestemd in plaats van verschillende werkers met het gezin te laten werken.

Ook klachtenbehandeling door een onafhankelijke instantie komt aan bod, bijvoorbeeld door een ombudsdienst binnen de administratie zonder dat dat afbreuk doet aan de bevoegdheid van de arbeidsrechtbank. Het begrip actieve participatie komt ook in de tekst voor en wordt gelinkt aan het samen zoeken naar uitwegen, als het participeren van de doelgroep als basisprincipe.

Ten slotte bevindt er zich in dit hoofdstuk een belangrijke en interessante bijdrage van de heer Bernard Hubeau waarin hij onder meer stelt dat er tussen de aanbieder en de vrager van maatschappelijke dienstverlening een ruilrelatie bestaat. Dat heeft dubbelzinnige gevolgen : de overeenkomst is de rechtsfiguur waarbij maatschappelijk kwetsbaren en armen altijd en onvermijdelijk het onderspit moet delven. Volgens hem wordt er uitgegaan van een contractuele vrijheid en gelijkheid, die in de praktijk vaak anders uitdraait.

In welke mate zijn de voorstellen van decreet een antwoord op de bekommernissen van het AVA ? De vrije keuze komt in de twee voorstellen van decreet voor. Dat is essentieel, maar zowel het AVA als de praktijk tonen aan dat er van vrije keuze bij mensen die in hoge nood verkeren, weinig sprake is. Toch vind ik het belangrijk dat het principe gesteld wordt, maar men moet er zich terdege van bewust zijn dat het stellen van dit principe geen enkele waarborg inhoudt voor de toepassing ervan. De nood van de mensen, hun ervaringen en geschiedenis met diensten alsook het type dienst en de geografische ligging ervan zijn vaak meer bepalend.

Wat de nood aan informatie betreft verwijzen beide voorstellen in artikel 5 naar het belang van informatie. Maar men gaat minder ver dan het AVA : men beklemtoont alleen de nood aan informatie ten aanzien van de persoon en niet ten aanzien van de werker, terwijl die laatste zeker nood heeft aan informatie in de zin van kennis.

Het gevoel van vernedering binnen het kader van een hulpverleningsrelatie komt natuurlijk niet als dusdanig voor in de teksten. Beide voorstellen willen eigenlijk dat de diensten correct werken, dat de hulpvrager een gelijkwaardige en mondige partner wordt en daarbij maximale waarborgen krijgt. De vraag rijst of het gevoel van vernedering en afhankelijkheid voldoende ondervangen kan worden door het toekennen van rechten of het sluiten van een hulpverleningsovereenkomst. Gaan mensen zich daardoor anders voelen ? De intentie is er zeker en vast, maar ze moet eerder als leidraad beschouwd worden en zal zeker niet in de beginfase als bruikbaar instrument opgenomen worden.

Wat het respect en solidariteit als diepe verankerde grondhouding betreft hebben we de vraag gesteld of de mensen zich anders gaan voelen. Voor de werkers geldt dat evenzeer. Kan de door het AVA gevraagde diep verankerde grondhouding opgewerkt worden door contracten en rechten ? Voor een deel kan het juridische model een mogelijkheid zijn om daaraan te verhelpen, maar het zal op zichzelf niet volstaan. Rechten toekennen volstaat niet als de mensen door hun dagelijkse beslommeringen niet in de mogelijkheid gesteld worden om ze uit te oefenen.

Met betrekking tot de klachtenbehandeling door een onafhankelijke instantie rijst de vraag wie zich tegen een dienst durft af te zetten zolang de afhankelijkheidspositie blijft bestaan. Inzake de actieve participatie en inspraak gaat het in beide voorstellen van decreet om een directe collectieve of individuele inspraak. Het is de vraag of dat overeenstemt met de actieve participatie of de dialoog waarvan er sprake was in het AVA. Ik weet niet hoe ik daarmee moet omgaan.

De vraag rijst of er antwoorden mogelijk zijn op grond van elementen die voorkomen in één van de twee voorstellen. In het AVA is er sprake van een contractueel hulpverleningsplan als middel om de communicatiekloof te overbruggen en als kans om beter afgestemde hulp te bieden. In de voorstellen is het gevaar op drempelverhoging groot en in tal van situaties is het afsluiten van een dergelijke overeenkomst gewoon niet haalbaar. Is ze bijvoorbeeld van toepassing op straathoekwerk ? Bestaat het risico niet dat mensen zich tot niet-erkende diensten gaan wenden als de drempel te hoog wordt ? Men dient voorzichtig te zijn met contracten. Zelfs in de eenvoudige contracten staan er verwachtingen van de hulpverlener, die de hulpvrager vaak niet als dusdanig erkent zodat ze ook niet ingelost worden. Bovendien dient de hulpverlener in een luxesituatie te zitten om met iedereen een contract af te sluiten, tenzij er met typecontracten gewerkt wordt. Het idee van een contract kan positief zijn. Er zijn al een aantal diensten die ermee werken, maar dan eerder in de vorm van een stappenplan om de vooruitgang die men boekt, in het oog te houden.

De vertrouwensfiguur is heel belangrijk. Ik weet niet of men in de voorstellen van decreet hetzelfde bedoelt als in het AVA. Een vertrouwensfiguur kan deuren openen, omdat die het meestal beter kan uitleggen. Men moet wel rekening houden met het feit dat een aantal mensen niet eens over een dergelijke vertrouwenspersoon beschikken.

Het is zeer belangrijk dat er informatie in begrijpbare taal wordt gegeven. Ik weet niet hoe men dat in een decreet kan inschrijven, maar daaraan moet veel aandacht besteed worden. Dan heb ik nog een aantal vragen : wat als de mensen niet willen tekenen ? Wordt het contract afgesloten met de dienst of de werker ? Wat doet men als dat een vrijwilliger is ? Dan heb ik nog een opmerking over de samenstelling van de bemiddelingscommissie. Het is niet evident om daarin de armsten te laten zetelen. Ze verhuizen vaak en eenmaal ze hun situatie verbeterd hebben, worden ze niet graag aan hun verleden herinnerd.

Ik ben laaiend enthousiast over de voorstellen van decreet. Ze zetten aan tot nadenken. Het zijn pistes die de moeite waard zijn en die nog meer uitgespit moeten worden. De voorstellen mogen zeker niet in de schuif blijven liggen.

## 8.2 Bespreking

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Bij een volgend voorstel zal ik extra aandacht schenken aan de denkwereld van de armenbeweging. Ik veronderstel dat de dialoog nog van start moet gaan. Hoe zal u ons informeren en hoe zal u meewerken ?

**Mevrouw Ingrid Aendenboom :** Ik zal de verenigingen informeren en alle teksten bezorgen. Het is spijtig dat zij niet zijn uitgenodigd. Ik merk dat we het beste werken rond een aantal concrete thema's en dat een aantal thema's voortdurend terugkomen : de dienstverlening en de kennisoverdracht door leerkracht of maatschappelijk werker. Momenteel ontbreekt het ons nog aan expertise om deze thema's afzonderlijk te bespreken. Van zodra we dat wel kunnen, zullen we erover in dialoog treden met de politieke wereld en de OCMW's.

**Mevrouw Sonja Becq :** De toegankelijkheid is voor u een belangrijk aspect. Ik beschouw de hulpverleningsovereenkomst niet als een handelingsplan, maar wel als een waarborg voor de algemene principes. In uw tekst verwijst u naar het contractuele hulpverleningsplan. Wat bedoelt u daar precies mee ?

**Mevrouw Ingrid Aendenboom :** Het spijt me, maar ik had geen zitting in de werkgroep die zich daarmee bezighield. Bovendien heb ik nog niemand kunnen opbellen die wel deel uitmaakte van die werkgroep.

Een aantal verenigingen werken blijkbaar al op deze manier, maar na het lezen van uw voorstel van decreet had ik de indruk dat het hier om een al te formalistisch en klassiek contract gaat.

**Mevrouw Sonja Becq :** Helemaal niet. Het is gewoon een garantie dat de begeleider goed werk zal leveren.

De vertrouwensfiguur is iemand die de gebruiker versterkt. Het kan iemand van de gebruikersvereniging zijn of een ervaringsdeskundige, maar ik wil niemand vooraf uitsluiten.

**Mevrouw Ingrid Aendenboom :** In bepaalde situaties is een vertrouwenspersoon inderdaad haalbaar en zelfs wenselijk, maar ik zou het systeem zeker niet veralgemenen.

**Mevrouw Sonja Becq :** Ik beschouw het inderdaad als een mogelijkheid.

**Mevrouw Ingrid Aendenboom :** Bovendien moet het de bedoeling zijn dat we armen mondiger maken. Precies daarom zou ik de rol van de vertrouwenspersoon duidelijker omschrijven.

**Mevrouw Ria Van Den Heuvel :** Bovendien moeten de voorzieningen zich zodanig organiseren dat iedereen er terecht kan zonder vertrouwenspersoon.

**Mevrouw Patricia Ceysens, voorzitter :** Maar als we alle deelaspecten van de opdracht afzonderlijk bekijken, wordt het al bij al een zware opdracht.

**Mevrouw Sonja Becq :** Daarom beschouw ik het als een mogelijkheid.

**Mevrouw Patricia Ceysens, voorzitter :** Het hulpverleningsplan plaatst u tegenover het integratiecontract. Ik veronderstel dat u dat laatste dan als een slecht voorbeeld aanhaalt.

**Mevrouw Ingrid Aendenboom :** Neen, want goed of slecht hangt af van de manier waarop het systeem gebruikt wordt.

*De verslaggever,*

*de voorzitter,*

Koen HELSEN

Patricia CEYSENS