

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



Zitting 1999-2000

16 november 1999

VOORSTEL VAN DECREET

– van mevrouw Sonja Becq c.s. –

**houdende de regeling van de rechten van gebruikers
in de welzijnsvoorzieningen**

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Overeenkomstig artikel 23 van de Grondwet heeft ieder het recht een menswaardig leven te leiden. Daartoe waarborgen de wet en het decreet, rekening houdend met de overeenkomstige plichten, de economische, sociale en culturele rechten waarvan ze de voorwaarden voor de uitoefening bepalen. Die rechten omvatten ondermeer het recht op sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid en sociale, geneeskundige en juridische bijstand.

De Grondwet kent aan de bevolking dus een aantal rechten toe, maar die moeten operationeel gemaakt worden, hetzij door een wet, hetzij door een decreet.

In de reglementeringen betreffende de verschillende welzijnsvoorzieningen wordt hier en daar melding gemaakt van bepaalde rechten van de gebruikers. De zogenaamde inspraakbesluiten van juli 1994 hebben voor de personen met een handicap die opgenomen zijn in een residentiële voorziening, het recht op inspraak en participatie gegarandeerd. Ook de inspraak en participatie van bejaarden in rusthuizen en serviceflats is geregeld via de bewonersraden en familieraden. Voorts bestaan er luisterlijnen en ombudsdiensten waar gebruikers terecht kunnen voor informatie of om klachten te uiten. De rechten van de gebruikers van deze welzijnsvoorzieningen zijn met andere woorden niet onbestaande, maar ze zijn vaak onvolledig en op een niet-eenvormige wijze gedefinieerd. In andere sectoren daarentegen (algemeen welzijnswerk, bijzondere jeugdbijstand) staat men inzake de erkenning van de rechten van gebruikers veel minder ver. In de bijzondere jeugdbijstand moet de aandacht speciaal gaan naar de erkenning van de gebruikersrechten van jongeren. Zij hebben het recht om hun mening zelf te kennen te geven, en die mening moet gerespecteerd worden. Ouders en jongeren hebben in de bijzondere jeugdbijstand immers niet altijd dezelfde perceptie van de situatie en kunnen daarom van mening verschillen.

De gebruiker vormt het referentiepunt waarop het kwaliteitsdecreet dat in het voorjaar van 1997 door het parlement is goedgekeurd, is afgestemd. Het uitgangspunt van deze regelgeving was dat elke gebruiker moet kunnen rekenen op verantwoorde hulp- en dienstverlening, namelijk de hulp- en dienstverlening die gebruikersgericht wordt verleend en maatschappelijke aanvaardbaarheid. De gebruiker staat dus centraal in dit decreet, maar toch vinden we er geen bepalingen in terug die de

positie van de gebruiker ten opzichte van de hulpverlener regelen en omschrijven.

Een laatste vaststelling is dat gebruikers vaak hun rechten niet kennen en niet weten tot wie zij zich kunnen wenden indien er zich problemen voordoen met de hulpverlener of de hulpverlening.

In vele gevallen leveren de bestaande gebruikersverenigingen schitterend werk op het vlak van de belangenbehartiging en informatieverstrekking, en verdienen zij de nodige ondersteuning. Hun acties zijn vooral collectief. De individuele gebruiker moet echter ook in zijn individuele relatie met de hulpverlener sterk in zijn schoenen staan om zijn rechten te kunnen doen gelden. Het Algemeen Verslag over de Armoede (Koning Boudewijnstichting, 1995) sprak al van een "recht op recht" voor de armen, zowel in de welzijnssector als in andere beleidssectoren. Armen hebben recht op hulpverlening, op volledige informatie, op inspraak en dies meer. In de praktijk blijken deze rechten voor armen geen evidentie te zijn en laat de afdwingbaarheid vaak te wensen over. Armen zetten niet gemakkelijk zelf de stap naar de rechtbank. Bemiddelings- en verzoeningsinitiatieven die de gerechtelijke procedures voorafgaan en/of overbodig maken, plaatsen armen op dit vlak in een sterkere positie.

Op grond van deze overwegingen wordt voorgesteld :

1. de rechten van gebruikers klaar en duidelijk te omschrijven, voor de ganse welzijnssector, zowel voor de ambulante als de residentiële en semi-residentiële hulpverlening ;
2. voor elke hulp- of dienstverlening het gebruik van een hulpverleningsovereenkomst op te leggen. Die hulpverleningsovereenkomst moet een aantal verplichte vermeldingen bevatten zoals een overzicht van de rechten van de gebruiker, de afspraken die zijn gemaakt in verband met de hulpverlening en de prijs daarvan, de klachtenprocedure met vermelding van de bemiddelingscommissie bevoegd voor de sector ;
3. een recht op klachtenbemiddeling in te stellen en daarvoor een klachtenprocedure uit te werken, trapsgewijs georganiseerd. Per sector moet een onafhankelijke bemiddelingscommissie instaan voor het verstrekken van informatie en eventueel gerichte doorverwijzing naar bestaande voorzieningen, registratie van klachten en bemiddeling indien de bij de klacht betrokken partijen daarmee akkoord gaan.

Rechten van de gebruiker

Het kwaliteitsdecreet bepaalt dat het kwaliteitsbeleid van elke voorziening minstens betrekking moet hebben op het verstrekken van hulp- en dienstverlening waarin respect voor de menselijke waardigheid, de bejegening, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van gebruiker gegarandeerd zijn en waarbij rekening wordt gehouden met de sociale context van de gebruiker.

Deze rechten zijn dus al decretaal verankerd, maar bijna op een onzichtbare manier. Het kwaliteitsdecreet regelt het kwaliteitsproces dat voorzieningen moeten doorlopen. Het gaat niet rechtstreeks over de gebruiker. Het lijkt ons daarom nuttig de rechten van gebruikers te benoemen in een decreet dat de gebruikers zelf aanspreekt en hun situatie als uitgangspunt neemt. In dit voorstel van decreet is een volledig overzicht terug te vinden van de rechtspositie van gebruikers in welzijnsvoorzieningen, gebaseerd op een aantal basisrechten en gewaarborgd door de hulpverleningsovereenkomst en de klachtenprocedure.

De gebruiker die een beroep doet op het hulp- en dienstverleningsaanbod van een erkende welzijnsvoorziening heeft de volgende rechten :

- recht op informatie : de gebruiker moet concreet en duidelijk op de hoogte worden gebracht van de wijze waarop aan zijn hulpvraag in zijn specifieke situatie kan en zal worden tegemoetgekomen. De gebruiker heeft het recht volledig geïnformeerd te worden over alle aanlegenheden die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen. Dat recht op informatie omvat ook het recht op alle informatie betreffende het persoonlijk dossier van de gebruiker zonder dat daarom expliciet het recht op inzage in het dossier wordt erkend ;
- recht op toestemming, overleg, inspraak en participatie : de gebruiker moet instemmen met de vraag en het aanbod tot hulpverlening, met de voorgestelde wijze van handelen. Over een aantal aspecten van het hulp- en dienstverleningsaanbod zal overleg moeten worden gepleegd met de gebruikers, met name over iedere wijziging in het dienstverleningsaanbod, in het behandelings- of begeleidingsplan en aan de hulpverleningsovereenkomst. In residentiële voorzieningen moet de collectieve inspraak en participatie van de gebruikers worden gegarandeerd, bijvoorbeeld via gebruikersraden ;

- recht op een vertrouwenspersoon : personen die zich maatschappelijk, sociaal, intellectueel of financieel in een kwetsbare positie bevinden, moeten kunnen worden bijgestaan door een persoon naar keuze om hun rechten ten nutte te maken en/of hun klachten te verwoorden. Naast zijn wettelijke vertegenwoordiger kan de gebruiker (jongere, gehandicapte, oudere, migrant, arme, enzovoort) dus zelf een vertrouwenspersoon kiezen ;
- recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer : alle gegevens in het dossier betreffende de gebruiker zijn vertrouwelijk en moeten beschermd worden door het beroepsgeheim van de hulpverlener. De gebruiker beschikt over een aantal fundamentele rechten zoals het recht op ongeopende briefwisseling, bezoek, persoonlijke ruimte, telefoongesprekken, geloofsovertuiging ;
- recht op klachtenbemiddeling : om de hiervoren vermelde rechten ook hard te kunnen maken, moet een klachtenprocedure worden ingevoerd.

De rechten moeten per sector, eventueel per voorziening, geconcretiseerd worden in overleg tussen de gebruikers, de voorzieningen en de overheid.

De hulpverleningsovereenkomst

In de hulpverleningsovereenkomst worden de rechten en plichten van de hulpvrager en de hulpverlener vastgelegd. Door het gebruik van een hulpverleningsovereenkomst op te leggen, worden hulpvrager en hulpverlener ertoe gebracht duidelijke afspraken te maken en die op papier te zetten. Zo dwingt men beide partijen na te denken en het gesprek te voeren over de problematiek, de behandeling, begeleiding of opvang en het beoogde resultaat, de concrete doelstelling van de hulpverlening. Wellicht kan deze overeenkomst niet gekenmerkt worden als een resultaatsverbintenis, maar zij moet zeker geïnterpreteerd worden als een inspanningsverbintenis. De hulpverleningsovereenkomst geeft gestalte aan de concrete erkenning van de rechten van de gebruiker, afgestemd op een bepaalde situatie.

De relatie gebruiker-hulpverlener wordt door de hulpverleningsovereenkomst omgebogen tot een relatie tussen gelijken, gebaseerd op onderlinge samenwerking en vertrouwen. De overeenkomst brengt meer evenwicht in de verhouding gebruiker-hulpverlener met respect voor ieders verant-

woordelijkheden en de wederzijdse rechten en plichten.

Het gebruik van een hulpverleningsovereenkomst wordt slechts verplicht indien er sprake is van een hulpverleningsrelatie. Dat is niet het geval wanneer slechts een eenmalig contact plaatsvindt, bij een eerste verkennend gesprek of bij een louter informatief contact. De hulpverleningsovereenkomst is wel vereist bij de aanvang van een begeleiding, behandeling, dienstverlening of opname.

In het belang van de gebruiker, zullen een aantal verplichte vermeldingen moeten worden opgenomen in de hulpverleningsovereenkomst :

- de aard en het doel van de hulpverlening en de toestemming daartoe van de gebruiker ;
- de rechten van de gebruiker, zoals hierboven omschreven ;
- de bevoegde bemiddelingscommissie, met adres en telefoonnummer ;
- afspraken in verband met de duur en de prijs van de hulpverlening ;
- afspraken in verband met de eventuele wijziging of aanvulling van de hulpverleningsovereenkomst ;
- de wederzijdse plicht tot samenwerking en tot het verstrekken van alle nuttige informatie en medewerking.

Om voldoende differentiatie mogelijk te maken, afhankelijk van de eigenheid van iedere welzijnssector en om rekening te kunnen houden met de verschillende kenmerken van ambulante en residentiële hulpverlening, wordt de concrete invulling van de hulpverleningsovereenkomst per sector en eventueel per soort voorziening omschreven en verder uitgewerkt.

Recht op klachtenbemiddeling

Het heeft weinig zin de gebruikers een aantal rechten toe te kennen, wanneer tegelijk onduidelijk blijft wat ze kunnen doen indien die rechten geschonden zijn.

Een klacht is een uiting van onvrede met een behandeling of bejegening die door de gebruiker als onjuist wordt ervaren. Ze kan van (medisch)-tech-

nische, organisatorische, financiële of relationele aard zijn.

Het kwaliteitsdecreet schrijft voor dat elke voorziening in het kwaliteitsplan een klachtenprocedure moet opnemen. Dan nog blijft de vraag bestaan waarheen de gebruiker zich met zijn klacht moet wenden, indien de interne klachtenprocedure niet tot zijn voldoening is afgehandeld. In een aantal sectoren bestaat vandaag al een ombudsdienst, in een aantal andere niet. Dit voorstel van decreet kent een algemeen recht op klachtenbemiddeling toe aan alle gebruikers. Daartoe moet in elke sector een bemiddelingscommissie beschikbaar zijn, hetzij door ze op te richten in de sectoren waar een dergelijke dienst nog niet bestaat, hetzij door bestaande diensten aan te passen aan de bepalingen van dit voorstel van decreet.

Het voorstel van decreet voorziet in een getrapt systeem van klachtenbehandeling. Dat houdt in dat klachten in eerste instantie worden besproken met de betrokken hulpverlener, het hoofd van de voorziening en/of de ombudsdienst van de voorziening indien die bestaat.

Slechts wanneer de "interne" middelen uitgeput zijn en die tot geen bevredigend resultaat hebben geleid, kan een beroep worden gedaan op externe bemiddeling zoals bedoeld in dit voorstel van decreet. De bemiddelingsinstanties kunnen eventueel worden geraadpleegd wanneer over dezelfde klacht een juridische of administratieve procedure aanhangig is gemaakt bij de bevoegde instanties, maar zullen in dat geval niet bemiddeld optreden.

Het voorstel van decreet voorziet in de oprichting van bemiddelingscommissies die bij een klacht bemiddelen tussen gebruikers en hulpverleners. Klachtenbemiddeling is erop gericht een oplossing te geven aan het conflict zodat de reden van de klacht verdwijnt. Er wordt dus niet noodzakelijk een uitspraak gedaan over de grond van de zaak, maar er wordt gezocht naar een oplossing die beide partijen tevreden stelt.

Klachtenbehandeling is er daarentegen op gericht een conflict te beslechten door het doen van een uitspraak die beide partijen bindt. In dit voorstel van decreet wordt voor de klachtenbehandeling verwezen naar de administratieve, burgerlijke en strafrechtelijke procedures.

De bemiddelingscommissies moeten zich onafhankelijk en neutraal opstellen ten aanzien van gebruikers en hulpverleners of voorzieningen.

Zij moeten de volgende taken vervullen :

- op hun verzoek informatie verstrekken aan gebruikers of hun familie en hulpverleners. Misverstande berusten vaak op een gebrek aan informatie of op een gebrekkige communicatie. Klachten kunnen in dat geval worden voorkomen door een correcte en volledige informatiedoorstroming ;
- in het geval van een klacht, bemiddelen door overleg en een voor beide partijen aanvaardbare oplossing uitwerken ;
- een signaalfunctie en een preventieve functie uitoefenen. Door de inventarisering van klachten kunnen structurele mankementen worden blootgelegd. Klachten kunnen dan een aanleiding zijn voor beleidsaanpassingen en voor de verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening. Aan de bemiddelende functie wordt een feedback gekoppeld, zowel naar de sector met het oog op kwaliteitsverbetering als naar de overheid met het oog op beleidsaanpassingen.

De concrete samenstelling, de organisatie en de werkingsvoorwaarden van de bemiddelingscommissies worden sectoraal ingevuld na overleg tussen gebruikers, voorzieningen en de overheid. Op die manier kan maximaal rekening gehouden worden met bestaande ombudswerkingen en die informatiekanalen (JO-lijn, Rusthuis-Infofoon, Informatieambtenaar van Kind en Gezin en van het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap, de sociale diensten van OCMW's, enzovoort). Onnodig dubbel gebruik en overlapping kan zo worden vermeden. Het staat vast dat in de bemiddelingscommissies zowel afgevaardigden van de gebruikers, van de hulpverleners en voorzieningen en van de overheid moeten zeten.

Commentaar bij de artikelen

HOOFDSTUK I

Algemene bepalingen

Artikel 1

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Artikelen 2 en 3

In deze artikelen worden een aantal begrippen gedefinieerd en wordt het toepassingsgebied van dit voorstel van decreet omschreven.

Dit voorstel van decreet is van toepassing (artikel 5, § 1, II, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen) op alle voorzieningen die actief zijn inzake

- het gezinsbeleid ;
- het beleid inzake maatschappelijk welzijn ;
- het beleid inzake opvang en integratie van immigranten ;
- het beleid inzake mindervaliden ;
- het bejaardenbeleid ;
- de jeugdbescherming ;
- de sociale hulpverlening aan gedetineerden met het oog op hun sociale reïntegratie.

Onder voorziening wordt elke natuurlijke persoon of rechtspersoon verstaan die in één van de voornoemde sectoren hulp- of dienstverlening aanbiedt, zowel ambulante als residentiële.

HOOFDSTUK II

Rechten van de gebruikers

De volgende artikelen garanderen de gebruiker een aantal algemene rechten die nu ook al vaak worden toegepast in de praktijk omdat ze als evident worden ervaren. Het gebrek aan decretale verankering blijft deze praktijk echter een onzeker en wankel karakter geven. Het is daarom aangewezen terzake duidelijkheid te scheppen en de gebruiker de rechtszekerheid te geven die hem toekomt.

Artikel 4

De gebruiker heeft recht op hulp- en dienstverlening. Dat betekent dat elke hulpvraag een afdoend en aangepast antwoord moet krijgen.

Artikel 5

In dit artikel wordt het recht op informatie vastgelegd. De positie van de gebruiker en zijn beslissing om al of niet toestemming te verlenen, is in grote mate afhankelijk van de informatie die hij krijgt. Daarom moet de welzijnsvoorziening aan de gebruiker de nodige informatie op een begrijpelijke manier ter beschikking stellen, zodat die met kennis van zaken kan oordelen. De tijd die wordt gespendeerd aan het informeren van de gebruiker zal de vertrouwensrelatie tussen de welzijnsvoorziening en de gebruiker overigens in gunstige zin beïnvloeden. De gebruiker zal zich bovendien medeverantwoordelijk voelen en zal zich inzetten voor het welslagen van de hulp- of dienstverlening.

De informatieplicht van de welzijnsvoorziening is meer dan het aanbieden van standaardformulieren en brochures. De concrete invulling van de informatieplicht zal moeten gebeuren rekening houdend met de eigenheid van elke sector en van elke hulp- en dienstverlening.

De informatie moet duidelijk en verstaanbaar zijn voor de gebruiker. Vakjargon moet worden vermeden. Voor gehoorgestoorden moet eventueel de hulp van een tolk worden ingeroepen.

Artikel 6

De gebruiker moet voor elke hulp- en dienstverlening zijn vrije en geïnformeerde toestemming geven. Tenzij anders is bepaald, wordt de toestemming geformaliseerd door de ondertekening van de hulpverleningsovereenkomst.

Het Verdrag inzake de Rechten van het Kind stelt dat de jongere het recht heeft met betrekking tot alle aangelegenheden of procedures die hem aanbelangen, actief betrokken te worden en zijn mening te kennen te geven. Uiteraard mag hij verwachten dat daarmee rekening wordt gehouden. De regeling in dit voorstel van decreet met betrekking tot de minderjarigen is gesteund op de visie van het Verdrag.

Artikel 7

Dit artikel garandeert de gebruiker het recht op inspraak en participatie. Inspraak houdt uiteraard nauw verband met het recht op informatie. Inspraak heeft betrekking op alle aspecten van de hulp- of dienstverlening. Inspraak betekent dat met

de gebruiker overleg wordt gepleegd over alle wijzigingen, stopzetting of onderbreking van de hulp- of dienstverlening. Inspraak, zowel individueel als collectief, is van groot belang bij residentiële hulp- of dienstverlening.

De collectieve inspraak verwijst naar het bestaan en de werking van gebruikersraden, bewonersraden en familieraden. Dat zijn collectieve overlegorganen die de participatie van de gebruikers garanderen in de werking van de voorziening.

Artikel 8

De gebruiker moet vrij een vertrouwenspersoon kunnen kiezen om hem bij te staan, raad te geven en eventuele klachten te helpen formuleren. Vooral minder mondige gebruikers (migranten, armen, jongeren, ouderen, enzovoort) kunnen zich in hun relatie met de welzijnsvoorzieningen ongemakkelijk voelen. De steun van een vertrouwenspersoon kan ertoe bijdragen dat zij zich meer zelfzeker en meer op voet van gelijkheid kunnen opstellen ten aanzien van de welzijnsvoorziening.

Artikel 9

Uiteraard moet de privacy van de gebruiker gerespecteerd worden. Dat betekent onder meer dat respect wordt getoond voor de menselijke waardigheid van de gebruiker, voor zijn persoonlijke goederen, voor zijn recht op persoonlijke ruimte, voor het brief- en telefoongeheim, voor het recht op eigen opvattingen, een eigen geweten en een eigen godsdienstovertuiging, voor de integriteit van de gebruiker.

De bescherming van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens is uiteraard ook van toepassing. De gebruiker heeft recht op mededeling, wijziging of schrapping van foute gegevens bij het verwerken van persoonsgegevens.

Artikel 10

Dit artikel legt het klachtrecht vast. Het heeft immers weinig zin de gebruiker een aantal rechten toe te kennen zonder die op één of andere manier "afdwingbaar" te maken. Het klachtrecht vormt de

noodzakelijke procedurele component van het materiële recht.

Elke welzijnsvoorziening wordt door de bepalingen van het kwaliteitsdecreet verplicht een interne klachtenprocedure op te zetten. Ook dit voorstel van decreet ziet de interne afhandeling van klachten als een eerste stap in een klachtenprocedure. De gebruiker die via deze interne procedure geen oplossing vindt voor de klacht, moet zich tot een onafhankelijke instantie kunnen wenden met de vraag bemiddelend op te treden met betrekking tot de klacht.

HOOFDSTUK III

De hulpverleningsovereenkomst

Artikel 11

Dit artikel legt het principe vast dat elke hulp- of dienstverlening wordt geformaliseerd in een hulpverleningsovereenkomst, met dien verstande dat er sprake moet zijn van een hulp- of dienstverleningsrelatie die gedurende een meer of mindere lange periode zal bestaan.

De gebruiker wordt verondersteld zijn toestemming voor elke handeling voortvloeiend uit de hulp- of dienstverlening te hebben gegeven, wanneer hij de hulpverleningsovereenkomst heeft ondertekend. Het ondertekenen van de hulpverleningsovereenkomst brengt met zich mee dat de gebruiker en de welzijnsvoorziening wederzijds bepaalde rechten en plichten moeten respecteren.

Artikel 12

Hoewel de regering de regels betreffende de hulpverleningsovereenkomst verder moet uitwerken, worden in dit voorstel van decreet in het belang van de gebruiker toch een aantal verplichte vermeldingen opgelegd.

Daarnaast kan de regering na overleg met de welzijnsvoorzieningen en de gebruikers een modelhulpverleningsovereenkomst uitwerken, waarvan zij het gebruik al dan niet verplicht maakt.

HOOFDSTUK IV

Klachtenprocedure

In dit hoofdstuk wordt voorzien in een getrapte klachtenopvang. Naast het feit dat gebruikers in heel wat gevallen geen kennis hebben van hun rechten en zij er ook niet aan denken die hard te maken, bestaat de situatie waarin de gebruiker er niet toe komt zijn rechten gerechtelijk af te dwingen om diverse redenen (geringe inzet van het geschil, mogelijk hoogoplopende kosten, onzeker resultaat, mogelijk aanslepende procedure, drempelvrees, enzovoort). Een geschil vindt daardoor vaak geen oplossing. Dat schaadt het vertrouwen van de gebruiker in de welzijnsvoorziening. Met dit voorstel van decreet wordt voorzien in een snel, goedkoop en eenvoudig alternatief voor het bijleggen van geschillen.

Artikel 13

In elke sector moet een commissie instaan voor de bemiddeling van klachten. Er wordt voor een sectorale aanpak gekozen om de bestaande werkingen op dit vlak de kans te geven te kunnen integreren in of te kunnen ombouwen tot een bemiddelingscommissie zoals bedoeld in dit voorstel van decreet. In alle sectoren is vandaag nog geen ombudsdienst of een gelijkaardige telefoonlijn actief. In de sectoren waar die vandaag ontbreekt, zal dus een nieuw initiatief moeten worden genomen.

Artikel 14

Vooraleer een derde bij de zaak te betrekken, is het zinvol om met de welzijnsvoorziening over de klacht te praten. Vele klachten ontstaan immers door misverstanden die in een gesprek kunnen worden rechtgezet. Daarvoor is geen decretale regeling nodig, het vraagt enkel een open instelling en bereidheid tot praten vanwege de welzijnsvoorziening en de gebruiker. Door sensibilisering van beide partijen kan dat worden aangemoedigd.

Indien het conflict niet kan worden uitgesproken via de interne klachtenprocedure of indien de gebruiker niet weet tot wie hij zich met zijn klacht moet wenden, dan moet hij een beroep kunnen doen op de bemiddelingscommissie.

De bemiddelingscommissie is gemakkelijk toegankelijk en vormt het aanspreekpunt waar de gebruiker terecht kan met al zijn vragen. De bemidde-

lingscommissie poogt tot een vergelijk te komen en informeert de gebruiker over zijn klachtmogelijkheden.

De bemiddelingscommissie kan geen sancties uitspreken of enige schadevergoeding toekennen aan de gebruiker. Het staat de gebruiker geheel vrij zijn klacht via gerechtelijke weg te doen behandelen. De bemiddelingscommissie vormt enkel een alternatief dat gemakkelijker toegankelijk en bruikbaar moet zijn.

datum zal afhangen van het invoeren van vereiste aanpassingen in de sectorale erkenningsvoorwaarden. Uiterlijk 1 jaar na de bekendmaking van het decreet treedt het decreet echter zeker in werking.

Sonja BECQ

Artikel 15

De bemiddelingscommissie vervult een informatieve, verzoenende en bemiddelende functie.

De bemiddelingscommissie doet geen bindende uitspraak over de grond van de zaak die haar wordt voorgelegd. Zij tracht de betrokken partijen tot een compromis te brengen om een einde te maken aan de klacht.

Artikel 16

Een correcte klachtenregistratie levert een goede toetssteen voor het gevoerde beleid, zowel in de voorziening als door de overheid. De verslagen van de bemiddelingscommissies kunnen voor de overheid een hulp zijn om structurele tekortkomingen en lacunes in het beleid op te sporen.

HOOFDSTUK V

Slotbepalingen

Artikel 17

De naleving van de bepalingen van dit decreet wordt afdwingbaar gemaakt door er een vereiste van te maken voor de erkenning van de welzijnsvoorzieningen. De regering past de bestaande sectorale erkenningsvoorwaarden in die zin aan.

Artikel 18

Het bepalen van de datum van inwerkingtreding wordt overgelaten aan de regering omdat die

VOORSTEL VAN DECREET

HOOFDSTUK I

Algemene bepalingen

Artikel 1

Dit decreet regelt een gemeenschapsaangelegenheid.

Artikel 2

Voor de toepassing van dit decreet wordt verstaan onder :

- 1° sector : een aangelegenheid bedoeld in artikel 5, § 1, II, 1° tot en met 7°, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen ;
- 2° welzijnsvoorziening : de natuurlijke of rechtspersoon die ambulante of residentiële hulp- en dienstverlening aanbiedt in een sector en die erkend is op grond van een decreet of een besluit van de Vlaamse Gemeenschap ;
- 3° gebruiker : de natuurlijke of rechtspersoon die al dan niet vrijwillig een beroep doet op het hulp- en dienstverleningsaanbod van een welzijnsvoorziening ;
- 4° hulpverleningsovereenkomst : het document als bedoeld in artikel 12 ;
- 5° bemiddelingscommissie : sectorale commissie die ingeval van klacht kan bemiddelen tussen de gebruiker en de welzijnsvoorziening.

Artikel 3

Dit decreet is van toepassing in het kader van het beroep dat de gebruiker op een erkende welzijnsvoorziening doet.

HOOFDSTUK II

Rechten van de gebruikers

Artikel 4

De gebruiker heeft recht op hulp- en dienstverlening.

Artikel 5

De gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger heeft recht op duidelijke, volledige en begrijpelijke informatie omtrent alle aangelegenheden die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

De welzijnsvoorziening deelt de gebruiker mee wat de gebruiker redelijkerwijze dient te weten omtrent :

- 1° de diagnose of probleemstelling ;
- 2° de aard, het nut en de urgentie van de hulp- of dienstverlening ;
- 3° de doeltreffendheid en de vermoedelijke duur van de hulp- of dienstverlening ;
- 4° de mogelijk te verwachten gevolgen en neveneffecten voor de gebruiker ;
- 5° de risico's van niet-hulpverlening ;
- 6° de alternatieven voor de aangeboden hulp- of dienstverlening ;
- 7° de totale kostprijs voor de gebruiker.

Artikel 6

§ 1. De toestemming van de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger is vereist voor alle hulp- en dienstverlening. De toestemming moet vrij en bewust worden gegeven en is te allen tijde herroepbaar.

§ 2. Voor minderjarigen wordt de toestemming verleend door één van de ouders, of door een voogd. In verhouding tot zijn leeftijd en graad van ontwikkeling wordt tevens rekening gehouden met de mening van de minderjarige. Indien de minderjarige de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt, kan hij zelf toestemming verlenen, zelfs bij weigering van toestemming door de ouders of de voogd.

Artikel 7

De gebruiker heeft recht op individuele en collectieve inspraak betreffende het hulp- en dienstverleningsaanbod en betreffende alle aangelegenheden die hem rechtstreeks aanbelangen.

Artikel 8

De gebruiker heeft recht op een vertrouwenspersoon die hem kan bijstaan in zijn contacten met de welzijnsvoorziening en met de bemiddelingscommissie.

Artikel 9

De gebruiker heeft recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer. De gebruiker heeft recht op het beroepsgeheim.

Artikel 10

Elke welzijnsvoorziening beschikt over een interne klachtenprocedure.

HOOFDSTUK III

De hulpverleningsovereenkomst

Artikel 11

§ 1. Alvorens met de hulp- of dienstverlening te starten, wordt tussen de gebruiker of zijn wettelijke

vertegenwoordiger en de welzijnsvoorziening een hulpverleningsovereenkomst afgesloten.

De ondertekening van de hulpverleningsovereenkomst door de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger levert het bewijs dat de gebruiker heeft ingestemd met de hulp- of dienstverlening.

In de hulpverleningsovereenkomst verbindt de gebruiker er zich toe naar best vermogen de informatie en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, te geven.

§ 2. Het gebruik van de hulpverleningsovereenkomst is niet verplicht voor een intakegesprek en voor eenmalige of informatieve contacten.

§ 3. De regering bepaalt de nadere toepassingsvoorwaarden inzake het afsluiten van de hulpverleningsovereenkomst.

Artikel 12

§ 1. De hulpverleningsovereenkomst dient minstens de volgende vermeldingen te bevatten :

- 1° de aard en het doel van de aangeboden hulp- of dienstverlening ;
- 2° de wederzijdse rechten en verplichtingen ;
- 3° de omstandigheden die aanleiding kunnen geven tot wijziging van de hulp- of dienstverlening en/of de hulpverleningsovereenkomst en de procedure die daarbij gevolgd zal worden ;
- 4° afspraken in verband met de duur en de prijs van de hulp- of dienstverlening ;
- 5° de wijze waarop klachten en bemerkingen in de welzijnsvoorziening kunnen worden ingediend en worden behandeld ;
- 6° de bevoegde bemiddelingscommissie, met adres en telefoonnummer.

§ 2. De regering kan, na overleg met de gebruikers en de welzijnsvoorzieningen, de nadere vermeldingen per sector bepalen en in een model-hulpverleningsovereenkomst opnemen.

HOOFDSTUK IV

Klachtenprocedure

Artikel 13

Per sector wordt een onafhankelijke bemiddelingscommissie opgericht. De bemiddelingscommissie is paritair samengesteld uit vertegenwoordigers van de gebruikers, de welzijnsvoorzieningen en de overheid.

De regering bepaalt per sector de nadere regels met betrekking tot de samenstelling, de organisatie en de werking van de bemiddelingscommissie, na overleg met de gebruikers en de welzijnsvoorzieningen.

Artikel 14

§ 1. Wanneer de klager geen afdoende antwoord heeft gekregen via de interne klachtenprocedure, kan hij binnen de drie jaar volgend op het voorval dat aanleiding gaf tot de klacht schriftelijk of mondeling klacht indienen bij de bevoegde bemiddelingscommissie.

§ 2. De bemiddelingscommissie registreert elke klacht en maakt een ontvangstmelding over aan de klager.

Binnen de 30 dagen na indiening van de klacht worden de partijen gehoord.

De behandeling en afwikkeling van de klacht gebeuren binnen een termijn die door de partijen wordt afgesproken.

De bemiddelingscommissie is tegenover derden gebonden door het beroepsgeheim voor hetgeen zij in de uitoefening van haar opdracht heeft vernomen.

Artikel 15

§ 1. De bemiddelingscommissie heeft tot taak :

- 1° de klager te informeren over zijn rechten ;
- 2° klachten over de aangeboden hulp- of dienstverlening te onderzoeken ;

3° te bemiddelen tussen de gebruiker en de betrokken welzijnsvoorziening ;

4° aanbevelingen te formuleren om het conflict te beëindigen op minnelijke wijze.

§ 2. De aanbevelingen, bedoeld in § 1, hebben geen bindende kracht ; zij worden gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan de welzijnsvoorziening waarop de klacht betrekking heeft.

§ 3. Indien het conflict niet op minnelijke wijze beëindigd wordt, informeert de bemiddelingscommissie de klager over de hem ter beschikking staande juridische middelen en de bevoegde instanties.

Artikel 16

De bemiddelingscommissie stelt jaarlijks een verslag op waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten worden opgegeven. De identiteit van de klagers en andere betrokkenen mag niet worden vermeld. Het verslag bevat tevens de aanbevelingen die de bemiddelingscommissie nodig acht.

Het verslag wordt overgemaakt aan de regering en het Vlaams Parlement.

HOOFDSTUK V

Slotbepalingen

Artikel 17

§ 1. Dit decreet krijgt per sector concrete invulling in de sectorale erkenningsvoorwaarden.

§ 2. De regering brengt in overleg met de betrokken sectoren, de door haar vastgestelde erkenningsvoorwaarden en -procedures in overeenstemming met dit decreet.

§ 3. De regering wordt gemachtigd de bij decreet vastgestelde erkenningsvoorwaarden en -procedures in overeenstemming te brengen met dit decreet, mits bekrachtiging door het Vlaams Parlement.

Artikel 18

Dit decreet treedt per sector in werking op de datum vastgesteld door de regering en uiterlijk 1 jaar na de bekendmaking ervan in het Belgisch Staatsblad.

Sonja BECQ

Ingrid VAN KESSEL

Riet VAN CLEUVENBERGEN

Luc MARTENS

Veerle HEEREN

Trees MERCKX-VAN GOEY
