



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2010-2011) – Nr. 2
ingediend op 12 oktober 2011 (2011-2012)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2010

Verslag

namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid,
Gezin en Armoedebeleid
uitgebracht door mevrouw Marijke Dillen

Voorzitter: de heer Tom Dehaene.

Vaste leden:

de heer Tom Dehaene, de dames Cindy Franssen, Vera Jans, Katrien Schryvers;
mevrouw Marijke Dillen, de heren Felix Strackx, Erik Tack;
de heer Peter Gysbrechts, mevrouw Vera Van der Borgh;
de heer John Crombez, mevrouw Else De Wachter;
de dames Lies Jans, Helga Stevens;
mevrouw Ulla Werbrouck;
mevrouw Mieke Vogels.

Plaatsvervangers:

de dames Sonja Claes, Griet Coppé, Kathleen Helsen, Tinne Rombouts;
de dames Gerda Van Steenberge, Linda Vissers, de heer Wim Wienen;
de dames Gwenny De Vroe, Lydia Peeters;
mevrouw Mia De Vits, de heer Bart Van Malderen;
de dames Danielle Godderis-T'Jonck, Goedele Vermeiren;
de heer Jurgen Verstrepen;
de heer Bart Caron.

Stukken in het dossier:

41 (2010-2011) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid besprak het Jaarverslag 2010 van de Vlaamse Ombudsdienst op dinsdag 4 oktober 2011. De heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, lichtte het jaarverslag toe en antwoordde op de vragen van de commissieleden.

1. Toelichting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman

De heer *Bart Weekers*, Vlaams ombudsman, merkt bij het begin van zijn toelichting op dat Welzijn een moeilijk beleidsdomein is voor zijn dienst. De reden is dat, in tegenstelling tot wat de burger meent, meestal niet alleen de overheid betrokken is maar ook andere partners zoals privé-instellingen of medici met hun beroepsgeheim. Dat heeft tot gevolg dat de inspectie of het departement niet altijd even doortastend kunnen optreden als de klagers wensen.

Precies daarom denkt de ombudsdienst na over mogelijkheden om klachten te voorkomen. Een belangrijke rol wordt daarin gespeeld door de versterking van ombudswerk, klachtenbehandeling en kwaliteitsbeleid in zowel de ziekenhuizen als in de Vlaamse diensten zelf. Daartoe werd alvast de versterking van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 gerealiseerd.

Benchmarking van de verschillende beleidsdomeinen op dit vlak leert dat Welzijn zich in het midden bevindt. Naast sterke klachtenbehandelaars als Kind en Gezin, zijn er ook minder dynamische onderdelen. Het verschil wordt opnieuw verklaard door de mate waarin de overheid een proces zelf in handen heeft. Het klachtenrapport van Kind en Gezin is zo deskundig dat de lectuur ervan voor iedereen aanbevolen is. De ombudsman is ervan overtuigd dat voor heel veel klachten eerstelijnsbehandeling veel beter is, omdat een interne dienst veel beter de eigen organisatie en haar sterktes en zwaktes, gevoeligheden en mogelijke oplossingen kent. Hij streeft er dan ook naar hun aandeel in het geheel van het ombudswerk groter te maken.

Vervolgens behandelt hij het onderdeel Welzijn en Armoedebestrijding. Sommige verhalen horen eerder thuis in het beleidsdomein van minister Lieten, terwijl een ervan zich op de grens bevindt. Het betreft de regelgeving voor verenigingen waar armen het woord nemen, die niet tijdig klaar was en bovendien onvoldoende helder, wat in een bepaald jaar moeilijkheden opleverde voor erkenning en subsidiëring. De ombudsman, die eerder als jurist werkte bij de afdeling Wetgeving van de Raad van State, pleit op dit terrein voor regelrust.

Wat Welzijn zelf betreft, wordt in het jaarverslag andermaal gerapporteerd over het bekende probleem van de wachtlijsten in de jeugdhulp. In het Vlaams Zorgfonds, dat een voorbeeld is van een overheidsdienst die in vrij hoge mate zijn eigen processen in handen heeft, gingen de klachten over de inschaling en de behandeling van bezwaren. De ombudsman stelde met waardering vast dat de minister snel reageerde op zijn aanbevelingen, ook op andere terreinen overigens. Niet alle problemen zijn opgelost maar de verdubbeling van de bezwaarcommissie is alvast een verbetering. De motivering van negatieve beslissingen blijft echter onvoldoende.

Armoede komt vaak terug, als aspect van verschillende beleidsdomeinen, en dat geldt ook voor de bedenkingen en de aanbevelingen van de ombudsdienst erover. Zo pleit hij ervoor om bij afsluiting van bijvoorbeeld drinkwater meteen aan heraansluiting te denken en ook daarover te informeren. De werking van de lokale adviescommissie bij de Antwerpse Waterwerken is pas laat op gang gekomen, signaleert de spreker. Vervolgens geeft hij een voorbeeld van het thema kindarmoede, dat eveneens vaak terugkeert, zij het soms verborgen. De aanpak van De Lijn, die niet tot het uiterste gaat om een boete te innen bij de vaststelling van armoede door een gerechtsdeurwaarder, noemt hij verstandig.

2. Bespreking

Mevrouw *Vera Van der Borgh*t waarschuwt dat men uit het lage aantal klachten bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap geen overhaaste conclusies mag trekken. Er bestaat immers ook iets als klachtenmoeheid: mensen stellen vast dat er toch niets verandert en geven het op. Het klopt dat de budgetten zijn verhoogd en dat er een uitbreidingsbeleid is, maar het blijft lang wachten op de uitbetaling van een persoonlijke-assistentiebudget, zelfs voor mensen aan wie de hoogste zorggraad is toegekend.

Daarop informeert zij naar het gesignaleerde personeelstekort bij het Vlaams Zorgfonds, waar in 2010 nochtans 35,12 voltijdsequivalenten werkten. Zal de oprichting van een tweede kamer in de bezwaarcommissie geregeld worden met bijkomend personeel of door een efficiëntere aanpak?

In de bijzondere jeugdzorg blijft de communicatie tussen hulpverleners, cliënten en hun ouders een probleem. Volgens mevrouw *Vera Van der Borgh*t is dat vrij gemakkelijk op te lossen en zonder veel extra middelen. Het is in de eerste plaats een kwestie van attitude.

Mevrouw *Helga Stevens* mist in het rapport informatie over de eerstelijnsklachtenbehandeling, die de ombudsman naar eigen zeggen nochtans belangrijk vindt. Zij beseft wel dat dit niet tot zijn taak behoort, maar zou toch graag zien dat weerkerende problemen uit de eerste lijn ook worden opgenomen. Op die manier krijgen de commissieleden een vollediger beeld. Het lid pleit voor een verduidelijking van de relatie tussen eerste lijn en ombudsdienst, en voor meer wisselwerking tussen beide.

Zij betreurt dat, ondanks de inspanningen van de minister, enkele oude aanbevelingen terugkeren. De wachtlijsten voor personen met een handicap blijven helaas een probleem. Mevrouw *Helga Stevens* suggereert om de beschikbare middelen efficiënter in te zetten maar erkent dat dit niet tot de bevoegdheden van de ombudsman behoort.

Voorts denkt zij dat het pleidooi voor meer ruimte voor overleg in de jeugdhulp ook geldt in de sector van personen met een handicap. De procedures zijn niet altijd even transparant en er is regelneverij. Aan de motiveringsplicht wordt soms louter formeel voldaan. Er is op dat vlak een mentaliteitswijziging nodig, die veel frustratie zou wegnemen.

Tot slot informeert zij welke concrete stappen in de objectivering van de indicatiestelling door de ombudsman worden gewaardeerd. Zelf is zij blij dat de Vlaamse Regering de problemen ten gevolge van de plotse stopzetting van het IKG-systeem (IKG: inkomensgerelateerd) in de zelfstandige kinderopvang, dat zeker geen voorbeeld was van goed bestuur, heeft aangepakt.

Mevrouw *Else De Wachter* mist in het verslag het overzicht over kleinere thema's die onder verschillende bevoegdheden en commissies ressorteren. De Commissie Jeugdzorg hield in haar aanbevelingen alvast rekening met die van de Vlaamse Ombudsdienst. Het jaarverslag biedt opnieuw stof voor discussie, zowel in deze als in andere commissies. Aan de aanbevelingen tegemoetkomen is immers niet alleen een verantwoordelijkheid van de minister. Ook zij verzoekt om nadere informatie over de klachtenbehandeling door andere instanties.

De heer *Felix Strackx* gaat in op de dualiteit in de zorgverzekering. Rustoordbewoners krijgen automatisch een uitkering, terwijl wie thuis verblijft, onderworpen wordt aan een vrij strenge indicatiestelling. Hij vraagt wat hij zich precies moet voorstellen bij het telefonisch hoorrecht van personen die bezwaar aantekenen. Mensen op dat moment vragen om de hele procedure opnieuw te doorlopen is geen goed bestuur maar pesterij. Wat beveelt de ombudsman aan?

Mevrouw *Marijke Dillen* moest even wennen aan de nieuwe vormgeving. De indeling per commissie vindt zij positief. Anderzijds zijn de aanbevelingen nu opgenomen in de tekst zelf, terwijl ze vroeger duidelijker en per thema gestructureerd waren, wat het opzoekwerk en de opvolging vergemakkelijkte. Het lid betreurt evenzeer dat de evaluatie van de vroegere aanbevelingen is weggevallen. Zij stelt daarom voor om voortaan opnieuw elk hoofdstuk af te sluiten met een lijst van aanbevelingen. Het lettertype is heel klein. Het klopt dat in het Vlaams Parlement veel papier zinloos wordt verspild, maar grotere letters zouden de tekst toch leesbaarder maken.

Inhoudelijk sluit het lid zich aan bij haar collega's. Zij peilt nog wel naar de samenwerking met andere klachtendiensten. In de jeugdhulp gaan veel klachten over de perceptie van de communicatie. Waarop is de merkwaardige conclusie gebaseerd dat cliënten de relaties niet informeel willen herstellen maar kiezen voor klachtonderzoek?

Mevrouw *Vera Jans* bevestigt dat de klachten binnen Welzijn moeilijk zijn door de zeer complexe regelgeving en de betrokkenheid van verschillende partners en beleidsniveaus. Voorts wil zij weten welke mechanismen de toegang tot de sociale huur belemmeren naast de voorrangregels voor eigen inwoners, en vraagt zij een verklaring voor het lage percentage klachten in Welzijn, het op een na laagste sinds 2003. Tot slot bekend ook mevrouw Vera Jans dat zij minder uit de nieuwe vorm van rapportering kon halen dan vroeger.

De heer *Bart Weekers* heeft graag kritiek. De ombudsdienst is nu tien jaar oud en is door zijn voorgangers op de kaart gezet. In die periode is de Vlaamse klachtenbehandeling volwassen geworden. De ombudsdienst zelf kan met zijn veertien hardwerkende medewerkers niet alle binnenkomende klachten uitvlooien en kiest prioriteiten, wat echter niet betekent dat de klager aan zijn lot wordt overgelaten. Dankzij het klachtrecht worden ondertussen 50.000 klachten per jaar door de klachtendiensten op de eerste lijn behandeld. De ombudsdienst onderstreept dat alle dertien beleidsdomeinen verder die weg moeten opgaan.

Hij hoopt dat er inderdaad meer personeel komt bij het Vlaams Zorgfonds als men de werking van de bezwaarcommissie verdubbelt, maar die beslissing komt de minister toe. Dat is een voorbeeld van een oplossing die bij de overheid ligt. De ombudsman erkent dat zaken die afgerond zijn, zoals het IKG-dossier, bewust onderbelicht zijn gebleven in het jaarverslag. De ombudsdienst heeft de minister aanbevelingen verstrekt op het moment dat dit nodig was en die heeft hij ook opgevolgd. In het jaarverslag is gekozen voor gespreksstof die relevant is voor vandaag en morgen.

De heer Bart Weekers onderstreept het belang van de dialoog, die ontbreekt als aanbevelingen beperkt blijven tot een fenomeen in een jaarverslag. Hij merkt op dat de huidige dienst zijn aanbevelingen niet alleen aan ministers en diensten richt maar ook aan commissievoorzitters. Die laatste heeft de ombudsdienst wel minder direct opgevolgd in tegenstelling tot de eerste, die vaak ook concreter waren. Wat Welzijn betreft, inspireerde 2010 niet tot nieuwe, actuele aanbevelingen. Wel bleven de wachtlijsten niet onvermeld.

Klachtmoetheid ontstaat wanneer de verwachtingen die de Vlaamse overheid wekt, blijvend niet ingelost worden. In de Septemberverklaring bleek andermaal dat van sommige problemen geen prioriteit is gemaakt. Toch zijn burgers vaak bereid om de uitleg daarvoor te accepteren, op voorwaarde dat die op een fatsoenlijke manier wordt gegeven. Dat laatste is erg belangrijk.

De relatie met de eerste lijn is essentieel. Tijdens het afgelopen werkjaar was de ombudsman vaker op bezoek bij andere overheidsdiensten dan in zijn eigen kantoor, voor gezamenlijke gesprekken over kwaliteit en klachtenbehandeling. Er werd een netwerk opgericht en aan centrale aanspreekpunten wordt gewerkt. De klachtenmanagers hebben het niet altijd gemakkelijk en worden door de ombudsdienst ondersteund. Anderzijds kan de

ombudsman, door een gezonde afstand met de eigen diensten te bewaren, vaak iets meer overtuigen dan een klachtenbehandelaar van een dienst zelf. Die tussenpositie tussen burger en overheid moet behouden blijven.

Hij erkent, behalve dat de regels dicht tegen elkaar gedrukt zijn, dat minder werktijd en middelen werd geïnvesteerd in planning en rapportering dan in het behandelen van klachten. Dat was een bewuste keuze voor efficiëntie. Anderzijds heeft hij uit de opmerkingen van de leden geleerd dat er wel degelijk behoefte bestaat aan de concrete verhalen van de ombudsman en niet alleen aan zijn bedenkingen daaruit. Dat tijdens de presentatie van het rapport een boekje met acht verhalen werd voorgesteld, bewijst dat de ombudsman beseft dat het nodig blijft om zijn werk aanschouwelijk te maken.

Mevrouw *Marijke Dillen* en haar fractie twijfelen niet aan de efficiëntie van de ombudsdienst. De ombudsman mag best een eigen beleid voeren maar dat mag niet ten koste gaan van de transparantie van het jaarverslag. Zij gelooft dat alle aanbevelingen in het verslag staan maar wil ze voortaan gemakkelijker terugvinden.

Tom DEHAENE,
voorzitter

Marijke DILLEN,
verslaggever