



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2011-2012) – Nr. 2
ingediend op 16 mei 2012 (2011-2012)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2011

Verslag

namens de Commissie voor Welzijn,
Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid
uitgebracht door de heer Peter Gysbrechts

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Tom Dehaene.

Vaste leden:

de heer Tom Dehaene, de dames Cindy Franssen, Vera Jans, Katrien Schryvers;
mevrouw Marijke Dillen, de heren Felix Strackx, Erik Tack;
de heer Peter Gysbrechts, mevrouw Vera Van der Borght;
de dames Mia De Vits, 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 Güler Turan, 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 (2011-2012) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid besprak het Jaarverslag 2011 van de Vlaamse Ombudsdienst op dinsdag 8 mei 2012. De heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, lichtte het jaarverslag toe en antwoordde op vragen van commissieleden. Ook de heer Jo Vandeuren, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin nam aan de bespreking deel.

1. Toelichting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Klagen heeft zin, maar het blijft lastig. Dat was de baseline tijdens de voorstelling van het Jaarverslag 2011 van de Vlaamse Ombudsdienst op 28 maart 2012. Er is best wel reden tot hoop. Het zinvolle klagen gaat erop vooruit in Vlaanderen, zeker in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Zinvol klagen impliceert dat er een link moet worden gelegd met mogelijke oplossingen.

Het Klachtenboek 2011, dat de ombudsman ook op 28 maart 2012 heeft gepresenteerd, is gebaseerd op de rapporten die de eerstelijnsklachtendiensten hebben bezorgd aan de ombudsman. Voor de hele Vlaamse overheid gaat het over 55.000 klachten. Uit het Klachtenboek 2011 blijkt dat de boodschap die het Vlaams Parlement in 2011 gegeven heeft goed is aangekomen, zeker in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. In 2011 heeft het Vlaams Parlement namelijk het Klachtendecreet van 1 juni 2001 versterkt. In het verlengde daarvan zijn er in heel wat beleidsdomeinen acties ondernomen om het klachtenmanagement beter te linken aan het algemeen management.

Het Jaarverslag 2011 probeert de nadruk te leggen op ‘final dispute resolution’, verzoeningen die een conflict oplossen. Wanneer het gaat om interne processen zoals administratieve procedures en afrekeningen, gaat dat meestal vrij gemakkelijk. Wanneer er veel actoren in het geding zijn, wat bij Welzijn, Volksgezondheid en Gezin vaak het geval is, gaat het soms moeilijker.

In het Klachtenboek 2011 rapporteert het agentschap Zorginspectie over een aantal klachten over grensoverschrijdend gedrag in een voorziening. Soms kan Zorginspectie aanbevelingen formuleren voor een mogelijke aanpak door de voorziening. Soms worden de feiten niet aangetoond. Uit de aangehaalde voorbeelden blijkt ook dat instellingen en bestuursinstanties daarmee bezig zijn. Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) bemiddelt bij conflicten, bijvoorbeeld over ontslag uit een voorziening en over de klantvriendelijkheid van de Heroverwegingscommissie. Het VAPH merkt ook op dat men voor de aanvraag van incontinentiemateriaal niet automatisch naar een specialist dient te gaan, omdat dat even goed kan via een huisarts.

Op de pagina's 14 en 15 van het Jaarverslag 2011 wordt aangegeven hoe de Vlaamse Ombudsdienst kan bijdragen tot het oplossen van problemen. Daarbij kan het ook gaan om de communicatie met mensen die op een wachtlijst staan.

In verband met de Verenigingen waar armen het woord nemen pleitte de Vlaamse Ombudsdienst in 2011 voor regelrust. Die regelrust wordt nu wel degelijk in het vooruitzicht gesteld. De samenwerking verloopt dus vrij positief. Soms zoeken de bestuursinstanties van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin de ombudsman op om samen een vastgelopen relatie met burgers te herstellen dankzij bijvoorbeeld bemiddeling of het aanbieden van excuses.

Sommige dossiers eindigen echter op frustratie en onmacht. In een aantal gevallen kan de overheid namelijk wel iets doen, maar niet genoeg. De spreker haalt het voorbeeld aan van een man wiens dementerende vader een zware bestelling had geplaatst voor nieuwe verwarmingstoestellen. Blijkbaar had de bejaardenhulp meegewerkt aan die bestelling. Nochtans kan men verwachten dat de bejaardenhulp veeleer een remmende factor zou moeten zijn. De zoon verwachtte dat de Vlaamse overheid in staat zou zijn om die bejaar-

dendienst op de vingers te tikken, via Zorginspectie. Dat blijkt echter bijzonder moeilijk te zijn. De Vlaamse overheid heeft immers wel bepaalde bevoegdheden, onder meer door het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen, maar dat betekent niet dat de overheid dit voorval volledig kan onderzoeken.

In dergelijke zaken moet men oog hebben voor de communicatie. Het komt erop aan het conflict niet verder te laten escaleren. Vanuit de overheid kwam namelijk de vraag wanneer het medisch getuigschrift over de dementie van de vader werd ingediend. Dergelijke argumenten werken als een rode lap op een stier. Dan repliceerde de zoon uiteraard dat de bejaardenhulp al lang op de hoogte was van die dementie.

De Vlaamse ombudsman heeft zelden te maken met klokkenluidersdossiers. In het Jaarverslag 2011 wordt echter melding gemaakt van een klokkenluidersdossier in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. In dit geval kan men zich baseren op de conclusie van de interne audit, namelijk dat er geen aanwijzingen zijn van fraude. Dat betekent echter niet dat alles in orde is. Het VAPH heeft overheidsgeld gegeven aan voorzieningen waarvan de basiserkenning nog niet was verlengd. Het VAPH was namelijk niet in staat om de deadlines om een erkenning te verlengen, te halen. Om de werking van de voorzieningen niet in het gedrang te brengen, ging het er dan maar vanuit dat de erkenning verlengd zou worden. Op dit ogenblik werkt het VAPH aan beleidsmaatregelen rond de erkenningsregeling.

Bij een klokkenluidersdossier gaat het ook om de concrete situatie van de klokkenluider. Het is de taak van de ombudsman om na te gaan of de klokkenluider gestraft wordt voor zijn melding. In dit concrete dossier ging het om een ambtenaar van het VAPH. De ombudsman probeerde na te gaan welke problemen er precies zijn tussen het personeelslid en het VAPH. Het VAPH erkent dat de klokkenluider het probleem op een correcte manier naar buiten heeft gebracht. In dit geval kan de ombudsman akkoord gaan met de behandeling van de klokkenluider door het VAPH, maar daarom is de klokkenluider niet tevreden over de ombudsman. De ombudsman zal echter niet per definitie elk optreden van bestuursinstanties tegenover een personeelslid verbieden.

Naast het zinvolle klagen is er ook het lastige klagen. In het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin zit de last bij de burger die de ombudsdiensten moet vinden. Er zijn bijvoorbeeld klachten voor het nieuwe nummer 1712 (Meldpunt Geweld, Misbruik en Kindermishandeling), voor de Woonzorglijn, voor het 078-nummer van Kind en Gezin of voor het 0800-nummer van de ombudsman. De overheid moet beseffen dat ze, om de burger te bereiken met haar boodschap, niet zendergericht, maar ontvangergericht moet werken. Op dit ogenblik worden er inspanningen gedaan om het nummer 1712 bekend te maken. Het lanceren van een dergelijk nummer is bijzonder duur. Daarnaast is het niet eenvoudig om blijvende bekendheid te verwerven. De Vlaamse overheid heeft nochtans een sterk merk, namelijk het nummer 1700. Het is niet goed als de overheid te veel bijkomende nummers of kanalen lanceert. Daarom is de ombudsman van plan om zijn eigen communicatie meer op dat nummer toe te spitsen.

2. Bespreking

Mevrouw *Helga Stevens* gaat akkoord met de stelling van de ombudsman dat de overheid moet blijven inzetten op de promotie van het nummer 1700. Een te groot aantal nummers is ook niet klantvriendelijk.

De klantvriendelijkheid van het VAPH kwam al aan bod in deze commissie. Mensen met een zorgvraag krijgen een schriftelijk antwoord waarin alle zaken waarop ze recht hebben, vermeld staan. Daar wordt echter aan toegevoegd dat dit afhankelijk is van wat het VAPH nog te bieden heeft. Daar hebben de burgers geen boodschap aan. Om frustratie te voorkomen kan men best duidelijk uitleggen wat de redenen zijn voor een bepaalde toestand.

Ze is verbaasd over het dossier over de rimpeldagen. Hierbij gaat het uiteraard niet om fraude of misbruik. Het overheidsgeld dat bedoeld was voor een bepaalde doelstelling, wordt echter gebruikt voor een andere doelstelling, wat niet helemaal zuiver is. Het probleem dateert al van 2009. Het lid wil vernemen waarom dat drie jaar later nog altijd niet is opgelost. Ze roept het VAPH op op te treden.

Een probleem bij het VAPH raakte opgelost door het optreden van een klokkenluider. Het ging om een administratieve vergissing of om nalatigheid. Nu is de administratie echter niet tevreden over die persoon. De ombudsman kan echter niet meer tussenkomen en dat is jammer. Hierop wil ze graag een reactie van de minister.

Het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin staat op de tweede plaats in de servicemeter. Het heeft een ernstige inspanning gedaan en is bereid om het de komende jaren nog beter te doen. De globale organisatie en het klachtenmanagement zouden verbeteren. De globale visie op het klachtenbeeld verbetert. De sprekerster vraagt wat dat precies betekent. Houdt dat in dat klachten beter worden aangepakt?

De heer *Peter Gysbrechts* stelt vast dat de Vlaamse Ombudsdienst vrij tevreden is over het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Er wordt een vlottere dienstverlening gerealiseerd. De eerstelijnsklachtendienst levert goed werk.

Vaak terugkerende klachten zijn de objectiviteit van de indicatiestelling in de zorgverzekering, de onvolkomenheden in de bezwaarprocedure, Zorginspectie en de informatieverstrekking door Kind en Gezin bij intrekking van het attest van toezicht. De spreker wil vernemen welke verbeteringen de ombudsman mogelijk acht.

De welzijnsklachten die te maken hebben met het meest intieme van de mens en waarover wellicht geen verzoening meer mogelijk is, verlopen vaak moeilijk. Deze klachten zijn vaak al te ver geëscaleerd. Het zou beter zijn als de klager in een vroeger stadium bij de ombudsman terecht komt zodat sneller kan worden bemiddeld. Vaak gaat het om dossiers waarbij niemand echt de hand lijkt te kunnen leggen op de kern van de zaak. Alle betrokkenen staan machteloos, tot de Vlaamse volksvertegenwoordigers toe. Daarover wil hij graag wat meer uitleg.

De heer *Bart Van Malderen* stelt dat een gerichte en gemotiveerde klacht vaak de eerste stap is naar een oplossing. Dat geldt voor verschillende beleidsdomeinen. Het is positief dat er in de eerste lijn al heel wat problemen worden opgelost. De problemen beginnen meestal pas wanneer men koppig vasthoudt aan een verkeerde praktijk. De commissie moet nagaan in welke gevallen er een structurele aanpak nodig is.

Nogal wat diensten van de Vlaamse overheid zijn aanbodgestuurd. De opmerking van de ombudsman over de verschillende telefoonnummers geldt eigenlijk ook voor de websites van de Vlaamse overheid. Op basis van een soms cryptische omschrijving dient de burger te begrijpen waarover de website precies gaat. Het is ook niet altijd duidelijk dat de informatie op een website wordt aangeboden door de Vlaamse overheid. Hij is van plan om de prijs van elk van die communicatiemiddelen te onderzoeken aan de hand van schriftelijke vragen.

Soms verliest de overheid zelf het overzicht. Verschillende diensten oefenen een activiteit uit die in mindere of meerdere mate te maken heeft met inspectie. Er zijn advertenties van mensen die thuiszorg zouden aanbieden met Oost-Europese, al dan niet gediplomeerde, verzorgenden. Het is echter niet duidelijk of de diensten achter deze advertenties werkelijk bestaan. Het is evenmin duidelijk welke overheidsdienst daarop moet toezien. Is dit een opdracht voor de federale Algemene Directie Toezicht op de Sociale Wetten of voor Zorginspectie, dat wat opstartproblemen heeft gekend? De heer *Bart Van Malderen* pleit voor

de nodige onderlinge afspraken. Het gevaar bestaat immers dat sommige mensen door de mazen van het net glijpen.

De heer *Tom Dehaene* onthoudt twee positieve punten. Het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin slaagt er blijkbaar in klachten snel te behandelen. Als klachten toch bij de ombudsman terechtkomen, dan is er een goede wederzijdse samenwerking tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratie. Dat is een positieve evolutie.

Voor elke klacht zijn er immers andere gevallen waar men de stap om een klacht te formuleren niet heeft gezet. Uit de klachten dient men de nodige lessen te trekken. In het decreet van 20 januari 2012 houdende regeling van de interlandelijke adoptie van kinderen wordt daarmee rekening gehouden door de nieuwe aanpak van de nazorg.

Afsluitend benadrukt de spreker dat jaarverslagen slechts zinvol zijn als Vlaams Parlement en Vlaamse Regering er de nodige lessen uit trekken.

Minister *Jo Vandeurzen* vindt dat de Vlaamse Ombudsdienst de zaken op een professionele manier aanpakt. De Vlaamse Ombudsdienst heeft oog voor nuance en hecht veel belang aan lerende organisaties. Binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin bestaat er een cultuur om klachten ernstig te nemen, ook al is het niet altijd mogelijk om adequate antwoorden te formuleren. Hij zal de administratie het compliment van de Vlaamse Ombudsdienst overbrengen.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat men zoveel mogelijk gebruik zou moeten maken van een en hetzelfde nummer. De minister merkt op dat 1712 een laagdrempelig meldpunt wordt voor alle vormen van seksueel misbruik, mishandeling en geweld. Dat is op zich al een rationalisatie, want het gaat om een samenvoeging van een aantal meldpunten.

Het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin wordt vaak verantwoordelijk geacht voor de goede gang van zaken in voorzieningen die wel door de overheid worden gesubsidieerd, maar niet georganiseerd. De overheid probeert wel om een aantal verantwoordelijkheden op te nemen rond kwaliteit. Voor de woonzorgcentra dient men een aantal zaken uit te werken in overleg met de sector. Gezien de diversiteit van de initiatiefnemers is dat niet eenvoudig onder te brengen binnen een enkel systeem. Het is beter dat de sectoren proactief meewerken aan transparantie dan dat ze achteraf moeten remediëren aan incidenten die vaak media-aandacht krijgen. Er moet geregeld gedebatteerd worden over de kwaliteit.

Voor de zorgverzekering werden al inspanningen gedaan. De inningstermijn wordt beperkt tot vijf jaar als men in die periode geen aanmaningen heeft gekregen. Men probeert onnodige deurwaarderskosten te voorkomen. Deurwaarders krijgen twee keer per week een update om te voorkomen dat ze aankloppen bij mensen die al betaald hebben.

Er wordt ook gewerkt aan de indicatiestelling. Men onderzoekt of een nieuw en gevalideerd indicatieschema mogelijk is. De bezwarencommissie werd gesplitst. Er wordt gestreefd naar een procedure die een goed evenwicht vindt tussen de rechten van de verdediging en de beschikbare mankracht.

De discussie over de rimpeldagen sleept al lang aan. Veel voorzieningen in de sector van personen met een handicap worden uitgebaat door een vzw, al zijn er ook voorzieningen die worden uitgebaat door openbare besturen. De rimpeldagen worden geregeld in de cao's die afgesloten zijn voor de private sector. In de openbare sector worden de arbeidsvoorwaarden geregeld in het statuut. Wie in de openbare sector werkt, ressorteert niet onder een cao van de private sector en kan bijgevolg geen recht op rimpeldagen afdwingen.

Het VAPH heeft de achterstand bij het verlengen van de erkenningsdossiers in 2011 weg-gewerkt. Bovendien wordt er een systeem ingevoerd van erkenningen van onbepaalde duur, niet alleen voor de sector van de personen met een handicap, maar ook voor de ziekenhuissector. Dat is een vorm van administratieve lastenverlaging.

De heer Van Malderen had het over de cohesie tussen de verschillende handhavings- en inspectiediensten. In de concrete zaak waarover hij het had, zal men proberen om overleg te organiseren tussen alle betrokkenen. Als er zowel federale als Vlaamse instanties betrokken zijn bij een zaak, dan komt het erop aan rekening te houden met de onafhankelijkheid en met de bevoegdheden van eenieder. Men gaat na of de diverse instanties eenzelfde analyse maken van de problematiek, of ze weten welk deel van het probleem door wie moet worden opgelost, en of er een gedeelde strategische aanpak is. Daarbij dient men te rekenen op de bereidwilligheid van alle betrokkenen.

De heer *Bart Weekers* antwoordt op de vraag van mevrouw Stevens over de klachtenbehandeling dat de Vlaamse Ombudsdienst probeert in te schatten hoe matuur een klachtenbehandeling is. Het feit dat men vooraan staat in het klassement, betekent dat er een duidelijke omschrijving is van wat een klacht is en van hoever de klachtenbehandeling kan gaan. Het komt erop aan de inhoud van de klachten te onderzoeken en niet alleen de formele elementen na te gaan. De klachtendienst van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin is al erg volwassen. Iedereen moet wel de kern van zijn bevoegdheden uitoefenen. Een klachtenbehandelaar is geen dossierbehandelaar. De ombudsman is geen inspecteur. De ombudsman moet aan final dispute resolution doen als dat mogelijk is. Zo niet dient hij de betrokkene door te verwijzen naar het gerecht of naar een inspectiedienst. Dat gebeurt ook. In 2011 heeft de Vlaamse Ombudsdienst duizend dossiers minder geopend dan in het jaar daarvoor, hoewel er duizend klachten meer waren. Men wil zich immers strikter houden aan de toegevoegde waarde van de ombudsdienst binnen dit geheel. De burger moet op korte termijn verwezen worden naar de instantie waar hij echt terecht moet komen. Toch kan de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid een aantal dingen doen. Ze kan zich bijvoorbeeld beraden over de bevoegdheden van de inspectiediensten om de doelstellingen te bereiken die door de overheid worden bepaald. Mogen inspectiediensten bijvoorbeeld in een huis vaststellingen doen?

Hij is het eens met de opmerking van de heer Gysbrechts dat bepaalde thema's geregeld terugkeren. Hij probeert die niet elk jaar opnieuw te vermelden in het jaarverslag. De inspecteurswissel werd aangekaart in een vorig jaarverslag. In de loop van het jaar ging de Vlaamse Ombudsdienst hierover verder in gesprek met de bestuursinstantie. Er moet een gegronde reden zijn eer men een inspecteur terugtrekt. Dit jaar zijn er hierover opnieuw klachten geformuleerd. In een dergelijk geval probeert de ombudsman na te gaan hoever de organisatie staat daarin, en probeert ze de communicatie open te houden. Men mag de burger natuurlijk geen hoop geven op een ogenblik dat die instantie daar nog geen beleid over heeft.

Niet alle deurwaarders werken op dezelfde manier. Als de deurwaarder een eerste brief schrijft, dan komen de betalingen soms al vlot binnen. Sommige deurwaarders rekenen niet meteen het volle tarief voor die eerste brief. Andere doen de kosten echter meteen de pan uitswingen. Rond de deurwaarders bestaat er geen algemene regeling, bijvoorbeeld in het federale consumentenrecht. Soms is er wat sectorale regelgeving. Soms is ook dat niet het geval. Dat wordt zeker een actiepunt in het jaarverslag van 2012.

Tom DEHAENE,
voorzitter

Peter GYSBRECHTS,
verslaggever