



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2017-2018) – Nr. 5
16 april 2018 (2017-2018)

Verslag

namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
uitgebracht door Lorin Parys, Dirk de Kort en Freya Van den Bossche

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2017

Samenstelling van de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin:

Voorzitter: Bart Van Malderen.

Vaste leden:

Danielle Godderis-T'Jonck, Lies Jans, Lorin Parys, Peter Persyn, Elke Sleurs, Tine van der Vloet;
Griet Coppé, Cindy Franssen, Vera Jans, Katrien Schryvers;
Freya Saeys, Martine Taelman;
Freya Van den Bossche, Bart Van Malderen;
Elke Van den Brandt.

Plaatsvervangers:

Björn Anseeuw, Vera Celis, Cathy Coudyser, Koen Daniëls, Ingeborg De Meulemeester,
Manuela Van Werde;
Sonja Claes, Dirk de Kort, Kathleen Helsen, Tinne Rombouts;
Jo De Ro, Emmily Talpe;
Jan Bertels, Bert Moyaers;
Elisabeth Meuleman.

Toegevoegde leden:

Ortwin Depoortere.

Documenten in het dossier:

41 (2017-2018) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 4: Verslagen

INHOUD

1. Uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman.....	4
2. Bespreking	5
Gebruikte afkortingen	9

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin besprak het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2017 tijdens haar vergadering van dinsdag 27 maart 2018. De commissie besprak het jaarverslag met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, Karin Van Puyenbroeck, onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst, en Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

1. Uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Bart Weekers zegt dat de titel van zijn jaarverslag 'Verzoenen doen we samen' aantoonde dat samenwerking nodig is om verzoeningsresultaten te boeken. De ombudsman betekent op zijn eentje niets in een beleidsdomein als Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Het jaarverslag moet daarom samen worden gelezen met het klachtenboek, waarin de klachtendiensten zelf verslag uitbrengen van hun werk. Het hoofdstuk over dit beleidsdomein is een taaie brok. Hoewel het niet over de meest toegankelijke materie gaat, is het naast een taaie brok ook een van de beste delen. De tweeduizend contacten met burgers, die vertrekken vanuit hun ongenoegen, passen volkomen in de geest van het toekomstige Bestuursdecreet.

De klachtendiensten proberen immers meer te doen dan de klachten louter formeel af te handelen. Ze proberen de zogenaamde eerstelijnsdossiers over de eigen werking op te lossen. Het verslag vermeldt onder meer 110 resultaten geboekt door de klachtendienst van het VAPH. In 2017 ging dat vooral over de omslag op persoonsvolgende financiering voor personen met een handicap. Het verslag documenteert hoe individuele dossiers zijn rechtgezet. In dergelijke operaties komen altijd situaties uit het verleden naar boven. Sommige technische dossiers heeft men ook aan de Vlaamse Ombudsdienst in detail moeten uitleggen.

Maar men gaat verder dan de huidige regelgeving toepassen. Er zijn ook de zogenaamde interne tweedelijnsklachten. In 2017 zijn 348 oplossingen geboden voor situaties die zich voordeden in erkende of gesubsidieerde instanties. Het gaat dan bijvoorbeeld over de toepassing van kwaliteitsbepalingen bij Kind en Gezin of de Woonzorglijn.

Een andere voorafname op het toekomstige Bestuursdecreet is de opkomst van de conciliërende behandeling van ongenoegen. De partijen worden begeleid in een alternatieve aanpak van hun geschil. Bijvoorbeeld het gesprek tussen het woonzorgcentrum en de bewoners wordt gefaciliteerd. De conciliërende klachtenbehandeling begeleidt een proces in plaats van op afstand te oordelen. Dat is de kern van de werking die er jaarlijks op vooruitgaat.

Daarnaast is er de vernieuwing als gevolg van de staatshervorming. De ombudsdiensten van ziekenhuizen en in de geestelijke gezondheidszorg gaan in hun jaarverslagen uit van de federale patiëntenwetgeving. In hun verslaggeving zijn ze ook op zoek naar bundeling. In 2017 is samen met het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid besloten die verslagen bij de Vlaamse Ombudsdienst te laten terechtkomen. Het is de bedoeling een traject te lopen dat vergelijkbaar is met dat van het klachtenboek. Door de verslagen te bundelen moeten grote lijnen duidelijk worden.

In 2017 is verslag uitgebracht over meer dan 34.000 contacten. Het niet-dringende ziekenvervoer komt daarin duidelijk naar voren. Ziekenhuizen werken na de fusies op verschillende campussen. Patiënten worden voor onderzoeken van de ene naar de andere campus vervoerd. De prijs voor dat vervoer varieert. Mensen hebben vragen over het vervoer zelf, de prijs ervan en de bijdrage van

het ziekenfonds. Het is waardevol dat dergelijke zaken naar boven komen dankzij de rapportering.

Een andere lijn is de eigen positie en de mogelijkheid om werk goed te kunnen doen gezien de vele uiteenlopende taken. Een niet onverwachte opmerking is de lijn tussen een interventie van een ziekenhuisombudsdienst en de beroepsbeoefenaar die met het beroepsgeheim schermt. Er is nog heel wat werk om tot een cultuur van omgaan met ongenoegen en communiceren te komen. Dankzij dergelijke rapportering wil de Vlaamse ombudsman aan deze culturomslag bijdragen.

Het jaarverslag behandelt naast deze grote lijnen ook detaildossiers. Tijdens de voorstelling van het jaarverslag is gewezen op de klachten over en samenhang tussen de thema's mobiliteit en de gezinswoning. Op het raakvlak tussen Mobiliteit en Welzijn is er bijvoorbeeld de gegevensdoorstroming tussen Welzijn en De Lijn om mensen toegang te verlenen tot een beschermd statuut. Maar ook in het beleidsdomein Wonen wordt er samengewerkt tussen verschillende diensten. Door samenwerking tussen het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en de Vlaamse Belastingdienst zal het tot overleg komen tussen de ministers Tommelein en Vandeurzen over de assistentiewoningen. Een ander dossier gaat over een adl-woning waarin de zorgzwaarte botst op de op rendement gerichte investeerderslogica. Ook op dit vlak is Vlaams regelgevend werk gepland.

Adoptie komt niet vaak voor in het klachtenbeeld. Noch bij de Vlaamse Ombudsdienst, noch op de eerstelijnsklachtenbehandeling. In het vermelde dossier is tevergeefs geprobeerd te verzoenen. De Vlaamse Ombudsdienst is het gewoon te werken met erkende en gesubsidieerde diensten. Van erkende en gesubsidieerde diensten gaat vertrouwen uit. In de adoptiesector zijn evenwel fragiele diensten actief. Erkende en gesubsidieerde diensten hebben doorgaans een grotere capaciteit. Dat verklaart de aandacht voor en de conclusie over adoptie.

2. Bespreking

Freya Van den Bossche vraagt of er een tendens is over de jaren. Het brede perspectief is soms waardevoller dan het beeld van één jaar.

De Jongerenwelzijnsdossiers waar de JO-lijn zich over buigt zijn vaak heel schrijnend. Ze vergen veel emotionele energie van verzoekers en klachtenbehandelaars. Hoe kunnen beide partijen beter bijgestaan worden? Is dat raadzaam?

Verzoekers vragen al eens om hun consulent bij de jeugdrechtbank te vervangen. Er wordt niet vaak op dergelijk verzoek ingegaan. Wat is de houding van de Vlaamse ombudsman daartegenover? Contact dat onherstelbaar ontwricht is, zal volgens Freya Van den Bossche niet meer tot goede hulpverlening leiden. Hoe moet dat benaderd worden zonder te insinueren dat een van de partijen schuld treft?

Elke Van den Brandt zegt dat de Vlaamse ombudsman zich lovend uitlaat over het beleidsdomein. Is dat in andere beleidsdomeinen wezenlijk anders? Wat zijn de succesfactoren van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin? Geldt dat voor alle sectoren van het beleidsdomein?

Lorin Parys leest in het verslag over een klacht over Jongerenwelzijn dat zowel melders als hulpverleners moeilijk te bereiken zijn. De redenen voor deze opvallende vaststelling zijn niet altijd duidelijk. Hij vraagt de ombudsman na te denken wat hieraan ten grondslag zou kunnen liggen. Het is immers belangrijk dat het Vlaams Parlement daarmee aan de slag gaat.

Het team achter de JO-lijn had te lijden onder langdurige afwezigheden als gevolg van gezondheidsproblemen. Dat had een weerslag op de werkdruk en op het respecteren van de decretale behandeltermijnen. Volstaat het dat het team wordt uitgebreid?

De JO-lijn heeft heel wat klachten ontvangen over private voorzieningen, voornamelijk als gevolg van een stijgend aantal klachten over pleegzorg. Welke redenen ziet de Vlaamse ombudsman?

Er zijn vier deels gegronde klachten ingediend over burgerrechtelijke opdrachten van de justitiehuisen. Justitiehuisen ontvangen de mandaten in het kader van het maatschappelijk onderzoek vaak te laat van de familierechtbank. Hoe kan dat worden opgelost? Is er overlegd met het federale niveau? Soms doen justitieassistenten juridische uitspraken hoewel ze daar niet bevoegd voor zijn.

Er zijn eveneens klachten over het gewijzigde uurrooster voor elektronisch toezicht. Zijn de spelregels bij het aanvragen van een afwijking op het uurrooster voor iedereen duidelijk?

Jan Bertels zegt dat er een discussie woedt over de vermindering van de onroerende voorheffing voor assistentiewoningen. Dat zou automatisch moeten verlopen op basis van de erkenning door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. Minister Tommelein zal hierover in overleg treden met minister Vandeurzen gezien de lopende discussie over erkende en aangemelde assistentiewoningen. Bovendien misbruikt de commerciële sector het begrip assistentiewoning. Er is onzekerheid onder belastingplichtigen over hun recht op een lagere onroerende voorheffing.

Het is een goede zaak dat de klachten over ziekenhuisdiensten en psychiatrische ziekenhuizen mee in ogenschouw worden genomen om de grote lijnen te ontdekken, naast de raakpunten met de Vlaamse bevoegdheden, hoewel die voornamelijk bepaald worden door de federale patiëntenrechten. Er wordt terecht verwezen naar het niet-dringende ziekenvervoer want het is vaak onduidelijk waarom tarieven verschillen.

Is de Vlaamse ombudsman tevreden over de wijze waarop de Woonzorglijn omgaat met klachten? In één geval op drie wordt een inbreuk vastgesteld op een erkenningsvoorwaarde. Hoe gaan de Woonzorglijn of Zorginspectie daarmee om?

Bart Weekers zegt dat Welzijn beter scoort dan andere beleidsdomeinen. Het ligt het meest voor de hand om Welzijn te vergelijken met Onderwijs, waar het ook vaak gaat om gevoelige persoonsgebonden zaken en om erkende en gesubsidieerde instellingen. Het ongenoegen gaat vaak niet over de kerndienstverlening door de Vlaamse overheid maar over instanties die deze dienstverlening op het terrein waarmaken. Hoe sterker zo'n organisatie staat, hoe beter de kwaliteit van het antwoord.

Er zijn ook interne verschillen. Kind en Gezin of Jongerenwelzijn behalen vaak een verzoeningsresultaat. Bij het VAPH verlopen de zaken formeler. Voorts is er tevredenheid over de vaststelling dat voor het eerst over de klachtenbehandeling door de Woonzorglijn kan worden gesproken en het niet langer over de rapporteringsachterstand moet gaan.

De Vlaamse Ombudsdienst legt burgers vaak mee de spelregels en de te verwachten resultaten uit. In het beleidsdomein Welzijn zijn de verwachtingen van burgers, patiënten en families vaak hoog. Het gaat echter doorgaans om dienstverlening zonder garantie op een resultaatverbintenis.

Dankzij communicatie kunnen de verwachtingen van dit beleidsdomein op het goede niveau gebracht worden. Er zijn 2080 klachten en slechts 400 oplossingen. In de overige 1500 gevallen moet worden gecommuniceerd en uitgelegd wat men kan en mag verwachten. Niet alle klachten zijn terechte klachten. Communicatie vormt vaak de rode draad.

Een aantal vragen komt uit het eerstelijnsklachtenboek waarin de klachtendiensten zaken vaststellen over hun eigen werk. De Vlaamse ombudsman kan die vaststellingen goed begrijpen maar de opmerking van de JO-lijn over het personeelsprobleem is door de dienst zelf gemaakt. Allicht heeft die opmerking niet geleid tot een vraag om de dienst uit te breiden.

Karin Van Puyenbroeck zegt dat een aantal medewerkers van de JO-lijn langdurig ziek is geweest. Er is een verbetertraject gestart. Het team wordt uitgebreid. Vlaamse Ombudsdienst, JO-lijn en Kinderrechtencommissariaat komen op geregelde tijdstippen samen omdat bepaalde eerder hardnekkige klagers bij de drie instanties aankloppen. Die mensen blijven klagen maar hoe schrijnend hun verhaal ook is, de mogelijkheden van de vermelde instanties zijn niet onuitputbaar.

Er wordt vaak geweigerd de consulent te vervangen, maar hoe zinvol is hulpverlening zonder contact of goede communicatie? Het argument luidt vaak dat het om mensen gaat die al vaker door andere consulenten zijn begeleid. Men is van mening dat een nieuwe consulent niet noodzakelijk tot verbetering leidt.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving enkele jaren geleden relatief veel klachten over het uurrooster. Na overleg met het Departement WVG ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst amper nog klachten over de justitieuizen. De communicatie is verbeterd en de justitieassistenten beschikken over een duidelijke leidraad.

Minister *Jo Vandeurzen* antwoordt dat een consulent vervangen kan als het om een probleem ten gronde gaat waardoor de relatie zodanig getroubleerd is dat ze correcte dienstverlening in de weg staat. De consulent vervangen is minder evident wanneer iemand klaagt omdat hij niet akkoord gaat met de beslissing van de jeugdrechter. Het is niet altijd eenvoudig om dat uit elkaar te houden.

De toegenomen klachten over pleegzorg zijn een gevolg van de nieuwe wijze waarop de rechten van de betrokken decretaal zijn geregeld. Het is algemeen bekend welke mogelijkheden er zijn.

Het is de bedoeling af te stappen van het begrip 'aangemelde assistentiewoning' omdat het verwarring creëert. In tegenstelling tot wat de naam laat uitschijnen, staan de aangemelde assistentiewoningen niet onder overheidstoezicht. Er loopt thans een campagne gericht op potentiële bewoners en investeerders.

Elke Van den Brandt suggereert het gebruik van de begrippen 'assistentiewoning' en 'serviceflat' te beschermen. Het verschil is voor velen onduidelijk.

Is het altijd even duidelijk waar iemand terecht kan met een klacht? Hoe is het gesteld met de bereikbaarheid van deze diensten? Velen lijken bijvoorbeeld niet te weten dat ze met hun klachten rechtstreeks bij het VAPH terecht kunnen.

Freya Van den Bossche vraagt hoe de stelling dat van consulent wisselen geen succes garandeert, geïnterpreteerd moet worden. Helpt het in uitzonderlijke gevallen niet of helpt het sowieso niet? Ontbreekt er misschien een andere schakel? Het is immers cruciaal dat het contact tussen de consulent en de jongere (met zijn context) prima verloopt?

Bart Weekers zegt dat de discussie over beschermde begrippen in verschillende beleidsdomeinen opduikt. Onderwijs kampt met nepuniversiteiten. De Vlaamse overheid heeft een rol te spelen. In de energiesector wordt het woord 'Vlaanderen' misbruikt door bedrijven. Niet iedereen die zich ombudsman laat noemen, is dat ook. Afstappen van het begrip 'aangemelde' omdat er geen overheidstoezicht aan verbonden is, is een belangrijke stap.

Karin Van Puyenbroeck zegt dat het aantal klachten over de consulenten dat de Vlaamse Ombudsdienst bereikt, beperkt is, wat het moeilijk maakt om algemene uitspraken te doen. Ze haalt wel een dossier aan waarin een tussenoplossing werd bereikt, niet door de consulent te vervangen maar door een consulent toe te voegen omdat de stiefvader klaagde over het contact met de consulent van de jongere.

Bart VAN MALDEREN,
voorzitter

Lorin PARYS
Dirk DE KORT
Freya VAN DEN BOSSCHE,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

adl	activiteiten van het dagelijks leven
JO-lijn	luisterlijn van het Agentschap Jongerenwelzijn
VAPH	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
WVG	Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)