



Vlaams
Parlement

ingediend op **1564** (2017-2018) – Nr. 1
20 april 2018 (2017-2018)

Conceptnota voor nieuwe regelgeving

van Katrien Schryvers, Vera Jans, Cindy Franssen,
Griet Coppé en Dirk de Kort

betreffende de gefaseerde instelling
van een intersectorale commissie
voor de buitengerechtelijke regeling
van geschillen tussen gebruikers en aanbieders
van welzijns- en gezondheidszorg

1. Situering van deze conceptnota voor nieuwe regelgeving

1.1. Sociaal ondernemerschap, kwaliteitsbeleid en rechtsbescherming van gebruikers

In het Vlaamse regeerakkoord 2014-2019 gaat de Vlaamse Regering het volgende engagement aan: "Deze Vlaamse Regering gelooft in de kracht van het sociaal ondernemen om de zorg en hulpnoden in te vullen en wil daar alle ruimte aan geven. We gaan voor meer autonomie en meer vertrouwen in de partners die onze beleidsdoelstellingen helpen uitvoeren. Voor het handhaven van kwaliteit en toegankelijkheid wordt de focus verlegd naar outcome en ex-postcontrole. We creëren regelluwte en administratieve vereenvoudiging. We hechten een groot belang aan een goede corporate governance bij die partners en geven hen hierbij voldoende vrijheid om hun missie in te vullen en doelstellingen te realiseren. Een goede corporated governance, een systematische inspanning met betrekking tot prestatie en efficiëntie en transparantie onder andere als het gaat over de kwaliteit van de geleverde zorg, hulp en dienstverlening zijn daarbij expliciete verwachtingen naar iedereen die onderneemt in zorg en welzijn."¹

De vijfde strategische doelstelling van de beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019 bepaalt: "We zetten diverse regelgevende en maatschappelijke instrumenten in om de kwaliteit van zorg te stimuleren en sociaal ondernemerschap kansen te geven."²

Van voorzieningen die ressorteren onder het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin wordt al verschillende jaren beleidsmatig verwacht dat ze zich opstellen als 'sociale ondernemers'. Dat geldt onder meer voor aanbieders van kinderopvang³, woonzorg⁴ en ondersteuning van personen met een handicap⁵.

Wie ondernemerschap zegt, zegt economische activiteit.⁶ Het (sociaal) ondernemerschap dat als ideaal wordt vooropgesteld voor welzijns- en gezondheidsvoorzieningen, veronderstelt uiteraard actoren die zich tot die ondernemers wenden en die zorg, hulp, ondersteuning, opvang en dergelijke van hen 'afnemen'. Die actoren worden in beleid en regelgeving 'gebruikers', 'cliënten' en/of 'patiënten' genoemd.

¹ Regeringsverklaring van de Vlaamse Regering, *Parl.St.* VI.Parl. 2014, nr. 31/1, 99.

² Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019, *Parl.St.* VI.Parl. 2014-15, nr. 125/1.

³ Zie bijvoorbeeld de beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019, *Parl.St.* VI.Parl. 2014-15, nr. 125/1, 44-45.

⁴ Zie bijvoorbeeld de nota van de Vlaamse Regering, ingediend door de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin: Conceptnota over het Vlaamse welzijns- en zorgbeleid voor ouderen. Dichtbij en integraal. Visie en veranderagenda, *Parl.St.* VI.Parl. 2015-16, nr. 841/1, 18. In die nota wordt sociaal ondernemerschap als volgt omschreven: "Sociaal ondernemerschap betekent vooral gericht zoeken naar innovatieve, creatieve en flexibele manieren om vraaggestuurde zorg en ondersteuning aan te reiken. Binnen een regelluw kader, met voldoende managementruimte, kunnen sociale ondernemers een antwoord bieden aan veranderende zorg- en ondersteuningsnoden. Het spreekt voor zich dat daarbij ook afspraken horen met betrekking tot informatie en transparantie over de kwaliteit, de prestaties en de prijs en goed personeelsbeleid."

⁵ Zie bijvoorbeeld de nota van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 17 februari 2012: 'Perspectief 2020. Nieuw ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap', 51-53; beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019, *Parl.St.* VI.Parl. 2014-2015, nr. 125/1, 28.

⁶ De ondernemende dimensie van een sociale onderneming houdt volgens de Europese Commissie het volgende in: "Sociale ondernemingen trachten hun sociaal doel te bereiken door middel van een continue economische activiteit. De winsten uit deze activiteiten worden in hoofdzaak geheerinvesteerd in het bereiken van dit sociale doel." Het citaat is overgenomen uit: Wim Van Opstal, Verso, De sociale onderneming: een conceptueel kompas, s.d., p. 5.

De rechtsverhouding tussen die sociale ondernemers en hun 'gebruikers' is van contractuele aard⁷ in onder meer de sector van de kinderopvang⁸, in de sector van de woonzorg⁹ en meestal ook in de sector van de ondersteuning van personen met een handicap¹⁰. Het welzijnsrecht stelt weliswaar voorwaarden aan die overeenkomsten, maar de voorziening blijft de facto de sterke contractspartij. Er is dikwijls een asymmetrie in de onderliggende relatie tussen de twee partijen: een persoon zoekt zorg, hulp, ondersteuning, opvang enzovoort en is dus kwetsbaar, en een voorziening heeft een gelimiteerd aanbod om daaraan tegemoet te komen. Die asymmetrie zet zich in zekere zin ook door op het juridische niveau.

Deregulering wordt vaak in één adem genoemd met het faciliteren van sociaal ondernemerschap. De deregulering die sociaal ondernemerschap moet bevorderen, doet natuurlijk de noodzaak van een individuele rechtsbescherming van die gebruikers niet teniet, wel integendeel.

In het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) werd de voorbije jaren sterk ingezet op het kwaliteitsbeleid bij WVG-voorzieningen. Wat voorzieningen voor hun gebruikers doen en laten, is per definitie mensenwerk. Er moet dus worden aanvaard dat het risico op 'incidenten' of 'falen' – uiteraard binnen bepaalde marges – in veel gevallen inherent is aan het werk dat de medewerkers van die voorzieningen leveren. Succes in de corebusiness – voor zover succes al geconcretiseerd kan worden – is bijgevolg nooit volledig gegarandeerd. Meer nog, dat succes is zelfs niet gegarandeerd als alles verloopt volgens 'de regels van de kunst', met inachtneming van een bepaalde beproefde methodiek.

Bij het voeren van een matuur kwaliteitsbeleid gaan voorzieningen zonder schroom uit van het actief detecteren van wat in meer of mindere mate verkeerd loopt én van constante verbetering. Het is in die zin niet uitgesloten dat een aanbieder die zijn kwaliteitsbeleid ten aanzien van alle betrokkenen uitdraagt, net méér klachten genereert dan een voorziening die veeleer formeel voldoet aan de vereisten van een te voeren kwaliteitsbeleid.

Zoals al eerder in deze conceptnota is onderstreept, wil de regelgeving die het voeren van een kwaliteitsbeleid voorschrijft¹¹, uiteraard het belang van gebruikers van WVG-voorzieningen dienen. Toch is die regelgeving van een andere orde dan regelgeving die inzet op het versterken van de individuele rechtspositie van de

⁷ Zie daarover onder meer R. D'haese en J. Put, *De rechtspositiebepaling en -bescherming van de cliënt in de professionele hulp- en zorgverlening* (werknoot 2), Leuven, Steunpunt WVG, 2015, 77-81.

⁸ Artikel 6, §1, 3°, e), van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters (*Belgisch Staatsblad*, 15 juni 2012).

⁹ Zie voor woonzorgcentra bijvoorbeeld artikel 13 van bijlage XII van het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidie-regeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers (*Belgisch Staatsblad*, 17 december 2009).

¹⁰ Zie bijvoorbeeld artikel 8 en volgende van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap (*Belgisch Staatsblad*, 8 april 2011); artikel 7 en 13 van het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juni 2016 over de besteding van het budget voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap en over organisatiegebonden kosten voor vergunde zorgaanbieders (*Belgisch Staatsblad*, 16 augustus 2016).

¹¹ Zie het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen (*Belgisch Staatsblad*, 10 november 2003).

gebruiker.¹² Ook daarop moet ingezet worden en dat is wat deze conceptnota voor nieuwe regelgeving ambieert, door te voorzien in de gefaseerde instelling van een intersectorale commissie voor de buitengerechtelijke regeling van geschillen tussen gebruikers en aanbieders van welzijns- en gezondheidszorg.

Geschillen tussen gebruikers en aanbieders van welzijns- en gezondheidszorg worden zelden voor een rechtbank gebracht. Daaruit kan niet worden afgeleid dat er geen geschillen zouden zijn. Aangenomen mag worden dat een aantal klachten nooit uitgroeien tot geschillen omdat ze adequaat worden behandeld in het kader van een interne klachtenregeling. Anderzijds is het ook een feit dat rechtzoekenden dikwijls vanuit een kosten-batenanalyse al snel afzien van een gerechtelijke procedure als het over 'relatief' beperkte bedragen gaat. Niet alleen de kostprijs van een dergelijke procedure weegt door: vanuit hun zwakke positie kunnen gebruikers of hun omgeving ook vrezen dat de lopende zorg, hulp, ondersteuning of opvang erdoor in het gedrang komt.

1.2. Eerdere parlementaire initiatieven om de rechtsbescherming van gebruikers te versterken

Aan deze conceptnota voor nieuwe regelgeving gaat een geschiedenis van parlementaire initiatieven vooraf, waarbij geprobeerd werd om cliëntenrechten decretaal te verankeren.

Op het einde van de vorige eeuw, in 1997 en 1998, werden twee voorstellen van decreet ingediend met als doel de specifieke rechtsbescherming van gebruikers van welzijnsvoorzieningen door de toekenning van gebruikersrechten.¹³ In de daaropvolgende legislatuur werden die voorstellen opnieuw ingediend.¹⁴ Beide voorstellen werden in behandeling genomen in de bevoegde parlementaire commissie, maar werden respectievelijk eind 2001 en begin 2002 ingetrokken met de bedoeling om tot een gemeenschappelijk voorstel te komen.

Het nieuwe, gemeenschappelijke voorstel van decreet betreffende de rechtsbescherming en de inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen werd in juni 2001 ingediend.¹⁵ Dat voorstel van decreet bepaalde onder meer dat elke welzijnsvoorziening moet beschikken over een klachtenregeling die aan elke gebruiker de mogelijkheid biedt om over de hulp- en dienstverlening klachten te formuleren. Elke welzijnsvoorziening moest in het voorstel beschikken over een klachtencommissie die bevoegd is om de ingediende klachten te behandelen. Verder voorzag het voorstel van decreet in een 'aanspreekpunt voor informatie en bemiddeling

¹² Zie bijvoorbeeld het voorstel van decreet van Katrien Schryvers, Lorin Parys, Martine Taelman, Tine van der Vloet, Cindy Franssen en Björn Anseeuw houdende het externe toezicht en de externe klachtenregeling bij voorzieningen voor vrijheidsbenemende opvang van kinderen en jongeren, *Parl. St. VI.Parl.* 2015-16, nr. 633/1, 2-3: "Rechtsbescherming en kwaliteitszorg zijn geen synoniemen. Wel moeten zij gemeen hebben dat zij steeds een perspectief op verbetering inhouden. De indieners van het voorstel van decreet benadrukken evenwel dat zij het externe toezicht en de externe klachtenregeling niet in de eerste plaats zien of benaderen als een onderdeel van het kwaliteitssysteem van de betrokken voorzieningen, maar wel als een structurele versterking van de rechtsbescherming van de betrokken kinderen en jongeren, overeenkomstig internationale standaarden.". De kinder-rechtencommissaris geeft aan dat het klachtrecht niet alleen een 'feedbackinstrument' voor de overheid is ('bestuurslogica'), maar ook een vorm van 'jongerenrechtsbescherming': *Parl. St. VI.Parl.* 2013-14, nr. 2312/2, 5. Zie ook G. Loosveldt en B. Van Buggenhout, "'Corporate governance' en het cliëntenperspectief in het welzijnsrecht", *Tijdschrift voor Sociaal Recht* 2001, (55)71.

¹³ Voorstel van decreet van Sonja Becq en Guy Swennen houdende regeling van de rechten van gebruikers in de welzijnsvoorzieningen, *Parl. St. VI.Parl.* 1997-98, nr. 845/1; Voorstel van decreet van Ria Van Den Heuvel houdende rechtsbescherming en inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen, *Parl. St. VI.Parl.* 1997-98, nr. 980/1.

¹⁴ *Parl. St. VI.Parl.* 1999-00, nr. 99/1; *Parl. St. VI.Parl.* 1999-00, nr. 104/1.

¹⁵ Voorstel van decreet van Ria Van Den Heuvel, Patricia Ceysens (later Koen Helsen), Guy Swennen (later Jan Van Duppen), Jan Roegiers en Sonja Becq houdende de rechtsbescherming en de inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen, *Parl. St. VI.Parl.* 2000-01, nr. 783/1.

voor de welzijnsvoorzieningen: er moest minstens in iedere provincie een gedecentraliseerd aanspreekpunt voor gebruikers zijn. Dat aanspreekpunt moest onder meer bemiddelen tussen de gebruikers en de welzijnsvoorzieningen.¹⁶ Over dat voorstel van decreet is niet gestemd. Wel kwam in 2004 het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp tot stand, op grond waarvan een minderjarige het recht heeft "om bij een jeugdhulpvoorziening, de toegangspoort of het ondersteuningscentrum Jeugdzorg klachten te formuleren over:

- 1° de inhoud van de jeugdhulp en de wijze waarop ze wordt aangeboden;
- 2° de leefomstandigheden binnen residentiële en semi-residentiële jeugdhulpverlening;
- 3° de niet-naleving van de rechten, opgesomd in dit decreet.

De klachtenbehandeling verloopt volgens de bepalingen die ter zake van toepassing zijn op de jeugdhulpvoorziening, de toegangspoort of het ondersteuningscentrum Jeugdzorg."¹⁷

De conceptnota voor nieuwe regelgeving van 11 december 2013 van de CD&V-fractie over extern toezicht en externe klachtenbehandeling inzake hulp- en dienstverlening aan kinderen en jongeren en hun gezinnen bestond uit twee delen:

1. het voornemen om op decretaal niveau te voorzien in een extern toezicht en externe klachtenbehandeling bij vrijheidsbenemende opvang van kinderen en jongeren. Dat deel is inmiddels gerealiseerd met het decreet van 3 februari 2017, op grond waarvan een commissie van toezicht met betrekking tot voorzieningen voor vrijheidsbenemende opvang van kinderen en jongeren in het leven is geroepen;¹⁸
2. het voornemen om op regionaal niveau te voorzien in een klachtenorgaan dat zorgt voor een externe klachtenbehandeling met betrekking tot hulp- en dienstverlening door welzijns- en gezondheidsvoorzieningen waarvan kinderen en jongeren en hun gezinnen cliënt zijn.¹⁹

Dat tweede deel kreeg tot nu toe nog geen vervolg. Tijdens de hoorzitting over deze conceptnota voor nieuwe regelgeving merkte de kinderrechtencommissaris op dat het toepassingsgebied van de regionale klachtenbureaus in de conceptnota op ambitieuze wijze wordt beschreven. De kinderrechtencommissaris was het daarmee eens, maar achtte een stapsgewijze aanpak aangewezen (zie verder).²⁰

De indieners van deze conceptnota voor nieuwe regelgeving wijzen erop dat het welzijnsrechtelijke landschap door verschillende ontwikkelingen meer divers is geworden. Niet alleen voorzieningen die de vorm van een rechtspersoon, instelling of organisatie hebben, zijn actief in de welzijnszorg. Ook natuurlijke personen bieden zorg en ondersteuning aan, niet het minst in het kader van de persoonsvolgende financiering voor personen met een handicap. Ook die rechtsverhouding komt aan bod in het welzijnsrecht, zij het dat ze ook wordt beheerst door aspecten die niet eigen zijn aan het specifieke welzijnsrecht, bijvoorbeeld als het om een arbeids-

¹⁶ Zie hierover G. Loosveldt, "Gebruikersrechten voorbij de legitieme verwachtingen?", *Tijdschrift voor Welzijnswerk* 2002, nr. 242, (6) 23-28.

¹⁷ Artikel 29 van het decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp (*Belgisch Staatsblad*, 4 oktober 2004).

¹⁸ Decreet van 3 februari 2017 houdende wijziging van het decreet van 15 juli 1997 houdende oprichting van een Kinderrechtencommissariaat en instelling van het ambt van Kinderrechtencommissaris, van het decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp en van het decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp, met het oog op de organisatie van het externe toezicht en de externe klachtenregeling bij voorzieningen voor vrijheidsbenemende opvang van kinderen en jongeren (*Belgisch Staatsblad*, 10 maart 2017).

¹⁹ Conceptnota voor nieuwe regelgeving van Katrien Schryvers, Vera Jans, Cindy Franssen en Sonja Claes over extern toezicht en externe klachtenbehandeling inzake hulp- en dienstverlening aan kinderen en jongeren en hun gezinnen, *Parl.St.* VI.Parl. 2013-14, nr. 2312/1.

²⁰ *Parl.St.* VI.Parl. 2013-14, nr. 2312/2, 8.

overeenkomst gaat. Bij het afbakenen van het toepassingsgebied van eender welke intersectorale regeling is het dan ook cruciaal om aan te duiden welke 'aanbieders' eventueel wel, of juist niet onder de regeling vallen. Zo kan een regeling beperkt worden tot vergunde en/of erkende aanbieders, of kan ze – weloverwogen – ook het (welzijnsrechtelijk toegestane) aanbod dat niet vergund en niet erkend is, opnemen in het toepassingsgebied.

De hierboven aangehaalde diversiteit komt ook tot uiting in de vaststelling dat verschillende actoren vanuit de een of andere vorm van samenwerking betrokken kunnen zijn bij de concrete zorg, hulp, ondersteuning of opvang. Ten aanzien van de gebruiker kunnen dan meerdere rechtsverhoudingen ontstaan, waar adequaat rekening mee moet worden gehouden bij het bepalen van een toepassingsgebied van een regeling die de rechtsbescherming van de gebruiker op het oog heeft.

2. Een intersectorale commissie voor de buitengerechtelijke regeling van geschillen als 'gekwalficeerde entiteit'

2.1. Opzet

De indieners stellen voor om bij decreet een intersectorale commissie voor de buitengerechtelijke regeling van geschillen tussen gebruikers en aanbieders van welzijns- en gezondheidszorg in het leven te roepen. Daartoe wordt aangeknoopt bij de mogelijkheden die het Wetboek van Economisch Recht van 28 februari 2013 biedt inzake de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Met een wetswijziging in 2014 werd in dat wetboek een boek XVI 'Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen' ingevoegd.²¹ België heeft daarmee als een van de eerste Europese lidstaten de richtlijn van 2013 betreffende de alternatieve beslechting van consumentengeschillen, hierna de ABC-richtlijn te noemen²², uitgevoerd. De bepalingen traden in werking op 1 juni 2015.²³

De buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen wordt gedefinieerd als elke tussenkomst van een door de overheid opgerichte entiteit of van een onafhankelijke private entiteit die een oplossing voorstelt of oplegt, of die partijen bijeenbrengt met het oog op de regeling van een consumentengeschil.²⁴ Dat is een erg ruime omschrijving, waaronder publieke, private en gemengde entiteiten vallen die zowel arbitrage, verzoening en/of bemiddeling aanbieden, als louter aanbevelingen verstrekken. Een consumentengeschil is elk geschil tussen een consument en een onderneming over de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of over het gebruik van een product (een goed of dienst).²⁵ Dat ook het gebruik van een product aanleiding tot een geschil kan geven, betekent dat de wet ook van toepassing is op een consument die een product gratis heeft verkregen.²⁶

De overeenkomst is dus een aanknopingspunt voor de beoogde commissie. Als er geen contractuele rechtsverhouding is, zal de commissie niet kunnen optreden.

²¹ Wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van boek XVI 'Buitengerechtelijke regeling van de consumentengeschillen' in het Wetboek van Economisch Recht (*Belgisch Staatsblad*, 12 mei 2014). Zie daarover S. Voet, "Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen", *Nieuw Juridisch Weekblad* 2014, 674-685.

²² Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van verordening (EG) nr. 2006/2004 en richtlijn 2009/22/EG, Pb. L 18 juni 2013, afl. 165, 63 (hierna de ABC-richtlijn te noemen).

²³ Koninklijk besluit van 10 april 2014 betreffende de inwerkingtreding van de wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van boek XVI 'Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen' in het Wetboek van Economisch Recht (*Belgisch Staatsblad*, 12 mei 2014).

²⁴ Artikel I.19, 3°, van het Wetboek van Economisch Recht van 28 februari 2013 (*Belgisch Staatsblad*, 29 maart 2013).

²⁵ Artikel I.19, 2°, van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 4.1, c), van de ABC-richtlijn.

²⁶ *Parl.St.* Kamer 2013-14, nr. 3360/1, 9-10.

Noteer dat de uitvoering van dienstenovereenkomsten in het welzijnsrecht logischerwijs zowel materiële als immateriële aspecten omvat.

Het kan vreemd klinken, maar de personen die in het welzijnsrecht worden aangewezen als gebruikers, cliënten en/of patiënten, kunnen worden beschouwd als 'consument' in de zin van het Wetboek van Economisch Recht. Een consument is immers "iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen"²⁷. "Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen"²⁸, is een onderneming. Producten zijn "goederen en diensten, onroerende goederen, rechten en verplichtingen" en diensten zijn "elke prestatie verricht door een onderneming in het kader van haar professionele activiteit of in uitvoering van haar statutair doel".²⁹

In een consumentengeschil kan zowel de consument als de onderneming, die bijvoorbeeld wordt geconfronteerd met een niet-betalende consument, optreden als eisende partij om een procedure tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in te leiden. In navolging van de ABC-richtlijn³⁰ is de wet niet van toepassing op interne klachtenbehandelingsprocedures, op directe onderhandelingen tussen een consument en een onderneming met het oog op een minnelijke regeling, en op geschillen tussen consumenten of ondernemingen onderling.³¹

Het Wetboek van Economisch Recht maakt bij de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen een onderscheid tussen de interne klachtenregeling van een onderneming, de Consumentenombudsdienst en de zogenaamde gekwalificeerde entiteiten.

2.2. Interne klachtenregelingen

a) Klachten bij ondernemingen

Er wordt van de consument verwacht dat hij eerst zelf contact opneemt met de onderneming die hem een product of dienst heeft verkocht, om een probleem te signaleren. Een onderneming moet een aantal gegevens verstrekken zodat de consument bij die onderneming rechtstreeks informatie kan opvragen over een afgesloten overeenkomst of een klacht kan indienen.³² Behalve de gegevens die elke onderneming steeds moet meedelen in het kader van haar algemene informatie- en transparantieplichtingen³³, moet ze, voor zover ze over een klantendienst beschikt, ook de gegevens van die klantendienst bezorgen, in het bijzonder het telefoon- en faxnummer, en het e-mailadres. Onder geen beding mag die klantendienst in zijn benaming een verwijzing maken naar de termen 'ombuds', 'bemiddeling', 'verzoening', 'arbitrage', 'gekwalificeerde entiteit' of 'buitengerechtelijke geschillenregeling'.

Een onderneming moet zo snel mogelijk reageren op een klacht over een al gesloten overeenkomst. Ze moet alles in het werk stellen om een gepaste oplossing te vinden.³⁴ Het moet om meer dan louter formele stappen gaan. De beoordeling van de redelijke termijn hangt af van de sector en de aard van het product of de dienst.³⁵

²⁷ Artikel I.1, eerste lid, 2°, van het Wetboek van Economisch Recht.

²⁸ Artikel I.1, eerste lid, 1°, van het Wetboek van Economisch Recht.

²⁹ Artikel I.1, eerste lid, 4° en 5°, van het Wetboek van Economisch Recht.

³⁰ Artikel 2.2 van de ABC-richtlijn.

³¹ *Parl.St.* Kamer 2013-14, nr. 3360/1, 10; *Parl.St.* Kamer 2013-14, nr. 3360/4, 22.

³² Artikel XVI.2 van het Wetboek van Economisch Recht.

³³ Artikel III.74 van het Wetboek van Economisch Recht.

³⁴ Artikel XVI.3 van het Wetboek van Economisch Recht.

³⁵ *Parl.St.* Kamer 2013-14, nr. 3360/1, 12.

Als een onderneming door een wettelijke of reglementaire bepaling, door een gedragscode die ze heeft onderschreven, als gevolg van het lidmaatschap van een handelsvereniging, een beroepsorganisatie of een beroepsorde, of op grond van een bepaling uit haar eigen algemene of bijzondere verkoopsvoorwaarden, gehouden is tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, moet ze de consument daarvan op de hoogte brengen op een heldere, begrijpelijke en toegankelijke manier.³⁶ Welzijnsrechtelijk kan worden voorzien in een algemene verplichting voor aanbieders van welzijns- en gezondheidszorg tot een buitengerechtelijke regeling van geschillen als vermeld in de bovenstaande zin.

In de inlichtingen die een onderneming over die verplichting moet geven, staat op welke manier gedetailleerde informatie kan worden verkregen over de kenmerken en de toepassingsvoorwaarden van die buitengerechtelijke regeling, alsook de contactgegevens en het webadres van de betrokken gekwalificeerde entiteit, in dit geval de beoogde commissie. In voorkomend geval moeten die inlichtingen vermeld worden op de website en in de algemene 'verkoopsvoorwaarden' van de onderneming.³⁷

Als binnen een redelijke termijn geen oplossing wordt gevonden voor een consumentengeschil, moet de onderneming op eigen initiatief aan de consument de bovengenoemde inlichtingen verstrekken en erbij vermelden of ze ofwel ertoe gebonden is, ofwel bereid is om een beroep te doen op een buitengerechtelijke regeling van het consumentengeschil, met vermelding van de contactgegevens van de bevoegde entiteit. Daarnaast moet worden meegedeeld of het om een gekwalificeerde entiteit gaat in de zin van het Wetboek van Economisch Recht (zie verder). Als de entiteit niet gekwalificeerd is, moeten de contactgegevens van de Consumentenombudsdienst worden meegedeeld. Die inlichtingen moeten schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager worden verstrekt.³⁸

De bewijslast dat aan al die informatieverplichtingen is voldaan en dat de verstrekte informatie juist is, rust op de onderneming.³⁹ Als een onderneming de voorschriften voor de interne klachtenbehandeling niet naleeft, kan ze worden gestraft met een strafrechtelijke sanctie.⁴⁰

b) Interne klachtenregelingen in het welzijnsrecht

Het welzijnsrecht voorziet zowel op algemene wijze als op sectorniveau in de verplichting voor vergunde en/of erkende voorzieningen om een interne klachtenregeling te organiseren.

Het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen bepaalt het volgende:

"§1. Onverminderd de naleving van de erkenningsnormen die op haar van toepassing zijn, is een voorziening, overeenkomstig haar opdracht, verplicht aan iedere gebruiker verantwoorde zorg te verstrekken, zonder onderscheid van leeftijd of geslacht, van ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, van ras of geaardheid en zonder onderscheid van de vermogenstoestand van de betrokkene.

§2. De verantwoorde zorg, bedoeld in §1, voldoet aan de vereisten van doeltreffendheid, doelmatigheid, continuïteit, maatschappelijke aanvaardbaarheid en ge-

³⁶ Artikel XVI.4, §1, van het Wetboek van Economisch Recht.

³⁷ Artikel XVI.4, §2, van het Wetboek van Economisch Recht.

³⁸ Artikel XVI.4, §3, van het Wetboek van Economisch Recht.

³⁹ Artikel XVI.4, §4, van het Wetboek van Economisch Recht.

⁴⁰ Artikel XV.70 en XV.127 van het Wetboek van Economisch Recht.

bruikersgerichtheid. Bij het verstrekken van die zorg (...) de klachtenbemiddeling en -behandeling gewaarborgd.”.⁴¹

In de vergunningsvoorwaarden voor de organisatoren van opvang voor baby's en peuters is opgenomen dat een organisator voor zijn kinderopvanglocatie moet voldoen aan alle voorwaarden met betrekking tot “het organisatorisch management van de kinderopvanglocatie, minstens (...) de klachtenafhandeling”.⁴² In het Vergunningsbesluit van 22 november 2013, dat uitvoering geeft aan het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters, is het volgende bepaald: “De organisator heeft een procedure voor klachtenbehandeling waarin minstens een ontvangstmelding, een onderzoek en een schriftelijke mededeling van het resultaat aan de klager is opgenomen, alsook binnen welke termijnen dat gebeurt. Daarnaast registreert de organisator de klachten waarbij minstens de volgende gegevens worden opgenomen:

- 1° een omschrijving of samenvatting van de klacht;
- 2° het resultaat van de klachtenbehandeling in termen van gegrond, ongegrond of onduidelijk.”.⁴³

In het kader van het Woonzorgdecreet wordt de Vlaamse Regering gemachtigd om aanvullende erkenningsvoorwaarden vast te leggen, die onder meer betrekking hebben op het behandelen van de klachten van de gebruikers.⁴⁴ Elk woonzorgcentrum moet een klachtenbehandelaar aanwijzen. Een bewoner of zijn familie of mantelzorger, kan suggesties, opmerkingen of klachten rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling, aan die persoon mededelen. De klachtenbehandelaar verzamelt de ingediende suggesties, opmerkingen of klachten. Het personeel van Zorg en Gezondheid of de Zorginspectie kan daarvan inzage nemen. Het gevolg dat aan een klacht wordt gegeven, moet rechtstreeks aan de indiener ervan meegedeeld worden.

Het woonzorgcentrum zorgt voor periodieke informatie over het klachtenbeleid aan alle bewoners, hun familieleden en mantelzorgers.⁴⁵ De gegevens over de Woonzorglijn moeten op een zichtbare plaats worden uitgehangen.⁴⁶ Uiterlijk bij de opname moet het woonzorgcentrum aan de bewoner of in voorkomend geval aan zijn vertegenwoordiger, en aan zijn familie of mantelzorgers een kopie bezorgen van de interne ‘afsprakennota’. De hoofdlijnen ervan moeten bij voorkeur worden samengevat in een onthaalbrochure. De afsprakennota moet onder meer de procedure vermelden voor de behandeling van suggesties, opmerkingen en klachten.⁴⁷ Een analoge regeling is uitgewerkt voor groepen van assistentiewoningen.⁴⁸

Een specifieke welzijnsrechtelijke klachtenregeling wordt ook vastgesteld voor gebruikers van voorzieningen voor personen met een handicap.⁴⁹ In die voorzienin-

⁴¹ Artikel 3, §1 en §2, van het decreet van 17 oktober 2003.

⁴² Artikel 6, §1, 5°, van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters (*Belgisch Staatsblad*, 15 juni 2012).

⁴³ Artikel 58 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 november 2013 houdende de vergunningsvoorwaarden en het kwaliteitsbeleid voor gezinsopvang en groepsopvang van baby's en peuters (*Belgisch Staatsblad*, 13 januari 2014).

⁴⁴ Artikel 48, derde lid, 6°, van het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009 (*Belgisch Staatsblad*, 14 mei 2009).

⁴⁵ Artikel 26, §2, van bijlage XII bij het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers (*Belgisch Staatsblad*, 17 december 2009).

⁴⁶ Artikel 26, §3, van bijlage XII bij het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009.

⁴⁷ Artikel 11, eerste lid, 8°, van bijlage XII bij het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009.

⁴⁸ Artikel 13 en 17, eerste lid, 6°, van bijlage XVI bij het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009.

⁴⁹ Artikel 31 tot en met 36 van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap (*Belgisch Staatsblad*, 8 april 2011).

gen wordt onder de noemer 'klachtenafhandeling' een (interne) klachtencommissie opgericht, die "bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de voorziening en een persoon die is aangewezen door het collectief overlegorgaan of, bij ontstentenis daarvan, door de gebruikers of hun vertegenwoordigers in het collectief overleg"⁵⁰.

De voorziening moet, in overleg met de gebruikers of in voorkomend geval met het collectief overlegorgaan, beschrijven hoe ze opmerkingen, suggesties en klachten van de gebruikers of hun vertegenwoordigers afhandelt. Die afhandelingswijze moet worden opgenomen in 'de collectieve rechten en plichten'. De klachten moeten worden afgehandeld op een wijze die aan de gebruiker is aangepast en moet rekening houden met de ervaringen en inzichten van de gebruikers.⁵¹

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger moet steeds een schriftelijke klacht kunnen indienen bij de directie van de voorziening.⁵² De directie moet bij ontvangst van die klacht onmiddellijk melding maken in een daartoe bestemd register. De indiener kan zijn klacht ook altijd weer intrekken. De voorziening is verplicht om binnen dertig dagen na het indienen van de klacht, aan de indiener schriftelijk mee te delen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.⁵³

Als de indiener van een klacht niet tevreden is over de manier waarop de directie zijn klacht heeft afgehandeld, kan hij zich schriftelijk wenden tot een interne klachtencommissie die bij elke voorziening moet worden opgericht. Die "bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van de voorziening en een persoon die is aangewezen door het collectief overlegorgaan of, bij ontstentenis daarvan, door de gebruikers of hun vertegenwoordigers in het collectief overleg".⁵⁴ De klachtencommissie moet de klacht behandelen, alle betrokken partijen horen en proberen om ze met elkaar te verzoenen.

De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde. De klachtencommissie moet binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht haar oordeel over de klacht schriftelijk meedelen aan de indiener en aan de voorziening. Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, moeten beide standpunten worden meegedeeld.⁵⁵

Als de klacht gegrond wordt bevonden, moet de voorziening binnen dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg eraan gegeven wordt.⁵⁶ Als de indiener nog altijd niet tevreden is over de afhandeling van de klacht volgens die procedure, kan hij zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, die moet nagaan of de voorziening de reglementering heeft nageleefd. Als de voorziening in gebreke blijft, moet hij de nodige maatregelen treffen voor het naleven van de reglementering.⁵⁷

2.3. De Consumentenombudsdienst voor de behandeling van residuele consumentengeschillen

De Consumentenombudsdienst, vermeld in het Wetboek van Economisch Recht, is een autonome openbare dienst met rechtspersoonlijkheid die bestaat uit een contactpunt (of frontoffice) en een dienst voor de buitengerechtelijke regeling van

⁵⁰ Artikel 35, §1, tweede lid, van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011.

⁵¹ Artikel 33 van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011.

⁵² De voorwaarde van schriftelijke neerlegging werpt een bepaalde drempel op.

⁵³ Artikel 34 van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011.

⁵⁴ Artikel 35, §1, van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011.

⁵⁵ Artikel 35, §2, van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011.

⁵⁶ Artikel 35, §3, van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011.

⁵⁷ Artikel 36 van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011.

consumentengeschillen.⁵⁸ De Consumentenombudsdienst heeft een bijzondere structuur: de dienst is samengesteld uit de bestaande federale economische ombudsdiensten en twee private ombudsmannen. Ze behouden allemaal hun autonomie en wettelijk kader, maar worden samengebracht in het directiecomité van één overkoepelende Consumentenombudsdienst.⁵⁹ Dat comité bestaat uit twee leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie, twee leden van de ombudsdienst voor de postsector, twee leden van de ombudsdienst voor energie, twee leden van de ombudsdienst voor treinreizigers, de ombudsman voor financiële diensten, de ombudsman voor verzekeringen en een vertegenwoordiger van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie.⁶⁰

De federale wetgever heeft gekozen voor de oprichting van een (overkoepelende) Consumentenombudsdienst, waarvan het directiecomité bestaat uit vier publieke ombudsdiensten en twee private ombudsdiensten. Die behouden hun autonomie en wettelijk kader, maar treden samen op als ombudsdienst voor residuele consumentengeschillen, dat zijn geschillen waarvoor op dit ogenblik geen instantie voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bevoegd is (zie verder).

De Consumentenombudsdienst stelt jaarlijks een verslag op over de vervulling van zijn opdrachten.⁶¹ In het jongste jaarverslag werden geschillen met crèches en kinderdagverblijven als een probleemcategorie aangemerkt (zie verder). Naast statistische informatie over het aantal aanvragen, moet het jaarverslag ook proactief aanbevelingen kunnen uitbrengen over systematische of aanzienlijke en veelvuldig voorkomende problemen die tot consumentengeschillen leiden. Die structurele aanbevelingen kunnen betrekking hebben op de wijze waarop dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden of opgelost. De bedoeling is dat op die manier ondernemers de lat hoger leggen, en de uitwisseling van informatie en goede praktijken wordt gefaciliteerd.⁶²

De Consumentenombudsdienst heeft in essentie de volgende drie opdrachten:

1. informeren. De Consumentenombudsdienst richt een contactpunt (frontoffice) op voor informatie over de wederzijdse rechten en plichten van consumenten en ondernemingen, en in het bijzonder over de bestaande procedures⁶³;
2. aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil ontvangen en doorverwijzen;
3. in (residuele) consumentengeschillen zelf optreden.⁶⁴

De Consumentenombudsdienst moet elke aanvraag in ontvangst nemen. Die aanvragen kunnen per brief, per fax, via e-mail of ter plaatse worden ingediend. Als een aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor een bestaande gekwalificeerde entiteit bevoegd is, moet de Consumentenombudsdienst die meteen doorsturen. De doorverwijzing zal pas gebeuren voor zover die entiteit kennis kan nemen van een consumentengeschil. De aanvrager moet op de hoogte worden gebracht en de contactgegevens van de gekwalificeerde entiteit ontvangen. Het feit dat een aanvraag wordt doorgestuurd, houdt geen uitspraak in over de ontvankelijkheid ervan.⁶⁵

Als een aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor geen gekwalificeerde entiteit bevoegd is, moet de Consumentenombudsdienst die zelf in

⁵⁸ Artikel XVI.5 van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 5.1 en 5.3 van de ABC-richtlijn.

⁵⁹ *Parl.St.* Kamer 2013-14, nr. 3360/1, 14.

⁶⁰ Artikel XVI.8, §1, van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 6.1, punt a) tot en met d), van de ABC-richtlijn.

⁶¹ Artikel XVI.14 van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 7.2 van de ABC-richtlijn.

⁶² *Parl.St.* Kamer 2013-14, nr. 3360/1, 14.

⁶³ Artikel XVI.13 van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 5.2, a), van de ABC-richtlijn.

⁶⁴ Artikel XVI.6 van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 5.1, 5.3 en 15.1 van de ABC-richtlijn.

⁶⁵ Artikel XVI.15, §2, van het Wetboek van Economisch Recht.

behandeling nemen. Dat zijn de zogenaamde residuele consumentengeschillen. Dat de Consumentenombudsdienst weinig bekendheid geniet bij gebruikers van welzijns- en gezondheidsvoorzieningen, is een understatement.

De wet beschrijft de procedure die moet worden gevolgd voor de behandeling van residuele consumentengeschillen. De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil door de Consumentenombudsdienst is kosteloos⁶⁶ en vrijwillig. Het gaat dus niet om een verplichte bemiddelingsfase die de consument moet doorlopen voor hij een vordering in rechte kan instellen. De opdracht van de Consumentenombudsdienst bestaat erin te bemiddelen tussen de consument en de onderneming met het oog op een minnelijke regeling.

Voor de bemiddeling is een termijn uitgetrokken van negentig kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag. Na die termijn brengt de Consumentenombudsdienst de partijen op de hoogte van de uitkomst van de geschillenregeling. In uitzonderlijke omstandigheden kan die termijn eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarvan op de hoogte zijn gebracht nog voor de eerste termijn is verstreken en die verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

Als de Consumentenombudsdienst tot een minnelijke regeling is gekomen, wordt het dossier afgesloten en ontvangen alle partijen daarvan een bevestiging, schriftelijk of via een andere duurzame gegevensdrager. Is dat niet het geval, dan deelt de Consumentenombudsdienst dat schriftelijk of via een andere duurzame gegevensdrager mee aan de partijen. Tezelfdertijd kan de Consumentenombudsdienst een aanbeveling formuleren voor de betrokken onderneming. Als de betrokken onderneming die aanbeveling niet volgt, beschikt ze over een termijn van dertig kalenderdagen om de Consumentenombudsdienst en de aanvrager op de hoogte te brengen van haar gemotiveerde standpunt daarover. Een onderneming kan nooit worden verplicht om een voorgestelde oplossing van de Consumentenombudsdienst te aanvaarden. Een consument daarentegen beschikt steeds over de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen bij de Consumentenombudsdienst. De Consumentenombudsdienst heeft geen toestemming van de onderneming nodig om die aanvraag te onderzoeken.⁶⁷

Vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst. De consument of de onderneming die zonder succes een beroep heeft gedaan op een buitengerechtelijke regeling, mag immers zijn recht om zich tot de rechter te wenden niet verloren zien gaan. Die schorsing eindigt op de dag waarop de Consumentenombudsdienst de partijen op de hoogte brengt van ofwel de weigering van de behandeling van de aanvraag, ofwel het resultaat van de minnelijke regeling.⁶⁸ Zodra de onderneming ervan op de hoogte is gebracht dat de Consumentenombudsdienst de volledige aanvraag heeft ontvangen, moet ze elke invorderingsprocedure opschorten.⁶⁹

De Consumentenombudsdienst beschikt over een aantal onderzoeksbevoegdheden. Zo kan de dienst, in het kader van een aanvraag die hij heeft ontvangen, ter plaatse kennis nemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de aanvraag. De dienst kan van de bestuurders, agenten en aangestelden van de onderneming alle nodige

⁶⁶ Artikel XVI.21 van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 8, c), van de ABC-richtlijn.

⁶⁷ *Parl.St.* Kamer 2013-14, nr. 3360/1, 19; *Parl.St.* Kamer 2013-14, nr. 3360/4, 11.

⁶⁸ Artikel XVI.18, §1, van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 12.1 ABC-richtlijn.

⁶⁹ Artikel XVI.18, §2, van het Wetboek van Economisch Recht.

uitleg en informatie vorderen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.⁷⁰

De Consumentenombudsdienst kan zich laten bijstaan door deskundigen.⁷¹ De partijen moeten erop vertrouwen dat de gegevens uitsluitend worden gebruikt voor de buitengerechtelijke regeling, en dus niet worden aangewend voor andere, bijvoorbeeld strafrechtelijke doeleinden. Alle inlichtingen die de Consumentenombudsdienst ontvangt, worden dan ook vertrouwelijk behandeld. De gegevens mogen alleen worden gebruikt in het kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met uitzondering van de anonieme verwerking ervan in het jaarverslag.⁷²

2.4. De gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Consumenten kunnen sinds 1 juni 2015 terecht bij buitengerechtelijke organen als vermeld in het Wetboek van Economisch Recht om hun geschillen met ondernemingen op te lossen. Een koninklijk besluit van 16 februari 2015 verduidelijkt dat en vult de voorwaarden aan die gelden voor 'gekwalificeerde entiteiten' voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. De intersectorale commissie, beoogd in deze conceptnota, moet voldoen aan de voorwaarden in dat koninklijk besluit.⁷³

De FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie stelt de lijst op van de entiteiten die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doen en die voldoen aan de voorwaarden van het koninklijk besluit, en maakt die lijst bekend op zijn website. De lijst wordt ook meegedeeld aan de Europese Commissie.⁷⁴

Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

De beoogde commissie moet onafhankelijk en onpartijdig zijn.⁷⁵ Om daaraan te voldoen, moet aan de onderstaande voorwaarden voldaan zijn:

- de commissie is opgericht door of krachtens een wet, of op initiatief van een handelsvereniging, beroepsorde of -organisatie. De indieners van deze conceptnota willen die commissie oprichten met een voorstel van decreet;
- de commissie is niet opgericht binnen een onderneming;
- de commissie beschikt over een eigen en specifiek budget dat toereikend is voor de vervulling van haar taken. De mogelijke inbedding van de commissie in een bestaande organisatie – voor zover dat opportuun zou zijn – moet dan ook vanuit deze voorwaarde worden bekeken;
- de natuurlijke personen die met de procedures belast worden, zijn beschermd tegen elke druk die hun houding ten aanzien van een geschil zou kunnen beïnvloeden. Noch de commissie, noch de natuurlijke personen die in de commissie verantwoordelijk zijn voor de regeling van de geschillen, ontvangen instructies voor de behandeling van individuele procedures van een van de partijen;
- de personen die belast zijn met een procedure van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, brengen de commissie en/of de betrokken partijen onmiddellijk op de hoogte van elke omstandigheid die hun onafhankelijkheid en hun onpartijdigheid kan aantasten of die aanleiding kan geven tot een belan-

⁷⁰ Artikel XVI.19, §1, van het Wetboek van Economisch Recht.

⁷¹ Artikel XVI.19, §2, van het Wetboek van Economisch Recht.

⁷² Artikel XVI.20 van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 5.2, j), ABC-richtlijn.

⁷³ Koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen (*Belgisch Staatsblad*, 25 februari 2015).

⁷⁴ Artikel XVI.24, §1, van het Wetboek van Economisch Recht.

⁷⁵ Artikel XVI.25, §1, 1°, van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 6.1.a) ABC-richtlijn.

- genconflict met een van de partijen.⁷⁶ Die verplichting geldt gedurende de volledige procedure van de buitengerechtelijke geschillenregeling;⁷⁷
- de natuurlijke personen die in de commissie verantwoordelijk zijn voor de regeling van de geschillen, worden aangesteld voor een termijn van minstens drie jaar of voor onbepaalde duur. Die aanstelling kan niet zonder geldige reden worden beëindigd;
 - de aanstelling van de genoemde natuurlijke personen kan verlengd worden;
 - de commissie of de genoemde natuurlijke personen worden niet vergoed op basis van de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling;
 - in de commissie zit een gelijk aantal vertegenwoordigers van consumenten (gebruikers) en ondernemingen (welzijns- en gezondheidsvoorzieningen), als de consumentengeschillen worden geregeld door een college. Die voorwaarde verdient bijzondere aandacht bij de decretale uitwerking van de commissie;
 - de vertegenwoordigers van de consumenten (gebruikers) worden in een college aangewezen door een of meer consumentenorganisaties (gebruikersorganisaties).⁷⁸

Transparantie en toegankelijkheid

De commissie moet transparant zijn over haar samenstelling, procedurereglement, financiering en activiteiten.⁷⁹ De commissie moet zowel offline als online gemakkelijk toegankelijk zijn voor de partijen, ongeacht waar ze zich bevinden en zonder dat ze zich moeten beroepen op een wettelijke vertegenwoordiger.⁸⁰ De procedures bij de commissie moeten gratis zijn of tegen geringe vergoeding voor de gebruikers.⁸¹

Om verder te voldoen aan de voorwaarden van transparantie en toegankelijkheid van een gekwalificeerde entiteit, moet aan de onderstaande voorwaarden voldaan zijn:

- de commissie beschikt over een eigen, geactualiseerde website die minstens de volgende gegevens bevat:
 - a) de contactgegevens van de commissie, met inbegrip van haar postadres en haar e-mailadres;
 - b) de bevestiging dat de commissie gekwalificeerd is, met een hyperlink naar de lijst van gekwalificeerde entiteiten op de website van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (zie hoger);
 - c) de samenstelling van de commissie;
 - d) het procedurereglement van de commissie;
 - e) de herkomst van de financiering van de commissie;
 - f) de soorten geschillen waarvoor de commissie bevoegd is, inclusief, in voorkomend geval, de vastgelegde ontvankelijkheidsdrempel. De afbakening van die soorten geschillen vergt de nodige aandacht in de specifieke context van zorg, hulp, ondersteuning en opvang, waarin bejegening centraal staat;
 - g) de natuurlijke personen die verantwoordelijk zijn voor de behandeling van de vragen tot buitengerechtelijke regeling van de consumentengeschillen, de manier waarop ze worden aangewezen en de duur van hun aanstelling;
 - h) de gemiddelde duur van een procedure van geschillenregeling door de commissie;
 - i) de jaarverslagen;

⁷⁶ Artikel XVI.26 van het Wetboek van Economisch Recht.

⁷⁷ Artikel 9 van het koninklijk besluit van 16 februari 2015.

⁷⁸ Artikel 2 van het koninklijk besluit van 16 februari 2015.

⁷⁹ Artikel XVI.25, §1, 3°, van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 7 ABC-richtlijn.

⁸⁰ Artikel XVI.25, §1, 4°, van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 5.2, a) en c), en artikel 8, b) ABC-richtlijn.

⁸¹ Artikel XVI.25, §1, 5°, van het Wetboek van Economisch Recht.

- de commissie verstrekt onmiddellijk aan iedere geïnteresseerde op zijn eenvoudig verzoek de bovengenoemde gegevens via duurzame drager;
- de website van de commissie voorziet in de mogelijkheid om online een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen en de nodige bewijsstukken te verzenden;
- de commissie voorziet in de mogelijkheid om informatie tussen de partijen via elektronische weg of per post uit te wisselen.⁸²

Deskundigheid

De natuurlijke personen die in de commissie belast zullen zijn met de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, moeten beschikken over de vereiste deskundigheid.⁸³ Dat betekent dat ze een goede kennis van het toepasselijke recht, in casu ook het welzijnsrecht, moeten hebben en moeten beschikken over de nodige vaardigheden op het vlak van geschillenregeling. Ze moeten zich ook geregeld bijscholen in die domeinen.⁸⁴

Vrijheid van de partijen

Om te voldoen aan de vereiste van vrijheid van de partijen, moet de commissie de partijen inlichten via een duurzame drager:

- voor aanvang van een procedure tot buitengerechtelijke geschillenregeling, over:
 - a) ofwel het recht dat ze eventueel hebben zich in elk stadium van de procedure terug te trekken; wanneer de onderneming krachtens wettelijke bepalingen, gedragscodes of contractuele verbintenissen verplicht is deel te nemen aan de procedure (iets wat welzijnsrechtelijk kan worden voorzien), geldt dit recht alleen ten voordele van de consument;
 - b) ofwel, het verplichtend karakter van de procedure (iets wat welzijnsrechtelijk kan worden voorzien), van zodra deze is opgestart;
 - c) in voorkomend geval, het voor hen bindend karakter van de oplossing;
- vooraleer zij instemmen met de door de commissie voorgestelde oplossing of beslissen de voorgestelde oplossing te volgen, over:
 - a) de keuze die ze hebben om de voorgestelde of gevonden oplossing al dan niet te aanvaarden of te volgen;
 - b) de rechtsgevolgen voor de partijen als zij instemmen met de voorgestelde of gevonden oplossing;
 - c) de mogelijkheid dat de voorgestelde oplossing verschilt van een rechterlijke beslissing;
 - d) het feit dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet.⁸⁵

Het spreekt voor zich dat bij de uitwerking van de beoogde commissie keuzes moeten worden gemaakt in functie van het bovenstaande.

Privacy

De commissie zal de nodige maatregelen moeten nemen om te garanderen dat bij de behandeling van persoonsgegevens de Privacywet wordt nageleefd.⁸⁶

⁸² Artikel 3 van het koninklijk besluit van 16 februari 2015.

⁸³ Artikel XVI.25, §1, 2°, van het Wetboek van Economisch Recht; artikel 6.1, b), van de ABC-richtlijn.

⁸⁴ Artikel 4 van het koninklijk besluit van 16 februari 2015.

⁸⁵ Artikel 5 van het koninklijk besluit van 16 februari 2015.

⁸⁶ Artikel XVI.26/3 van het Wetboek van Economisch Recht.

Billijkheid

Om te voldoen aan de voorwaarden van billijkheid, moet aan de onderstaande voorwaarden voldaan zijn:

- zodra de commissie een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil heeft ontvangen, bevestigt ze de datum van ontvangst ervan aan de partijen;
- de commissie waakt erover dat de partijen over een redelijke termijn beschikken, rekening houdend met de maximale duur van de procedure, om:
 - a) hun standpunt kenbaar te maken;
 - b) kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt, en op die documenten, argumenten en feiten te reageren;
 - c) te oordelen over de oplossing die de entiteit voorstelt, als die niet bindend is;
- partijen kunnen vrij beslissen of ze zich al dan niet laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde. Ze kunnen op elk ogenblik 'onafhankelijk advies' inwinnen;
- de commissie brengt de partijen schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager op de hoogte van de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling, binnen de wettelijke voorziene termijn.⁸⁷

Procedure

Het procedurereglement van de commissie moet voldoende duidelijk bepalen wanneer de commissie een aanvraag als volledig beschouwt.⁸⁸ Op exhaustieve wijze moet het reglement de motieven bepalen voor de commissie om de behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil te weigeren. De weigering kan alleen steunen op de onderstaande motieven:

- de klacht in kwestie werd niet vooraf bij de betrokken onderneming ingediend (zie hoger, bij de interne klachtenregeling);
- de aanvraag werd anoniem ingediend, of de tegenpartij is niet geïdentificeerd of niet gemakkelijk identificeerbaar;
- de aanvraag werd ingediend na het verstrijken van de termijn die wordt bepaald in het procedurereglement van de commissie. Tussen het ogenblik waarop het geschil aan de betrokken onderneming is voorgelegd en het moment waarop de aanvraag wordt ingediend, ligt dus een termijn van minstens een jaar;
- de aanvraag is verzonnen, kwetsend of eerrovend;
- de aanvraag valt niet onder de consumentengeschillen waarvoor de commissie bevoegd is;
- de aanvraag valt weliswaar onder de consumentengeschillen waarvoor de commissie bevoegd is, maar het bedrag of de geschatte waarde van de aanvraag is lager of hoger dan de drempels die in het procedurereglement van de commissie zijn vastgesteld. Een eventuele drempel mag niet van dien aard zijn dat de behandeling van een onredelijk aantal consumentengeschillen wordt uitgesloten;⁸⁹
- de aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;
- de behandeling van het geschil zou de effectieve werking van de commissie ernstig in het gedrang brengen.⁹⁰

⁸⁷ Artikel 6 van het koninklijk besluit van 16 februari 2015.

⁸⁸ Artikel XVI.25, §1, 6°, van het Wetboek van Economisch Recht.

⁸⁹ Artikel XVI.25, §1, 10°, van het Wetboek van Economisch Recht.

⁹⁰ Artikel XVI.25, §1, 7°, van het Wetboek van Economisch Recht.

Het procedurereglement moet bepalen dat de commissie binnen drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag, aan de partijen meedeelt of ze de aanvraag al dan niet verder zal behandelen. In geval van weigering moet ze haar beslissing motiveren.⁹¹

Het procedurereglement van de commissie moet ook de volgende inlichtingen bevatten:

- het soort geschillen waarvoor de commissie bevoegd is;
- de talen waarin een aanvraag tot buitengerechtelijke geschillenregeling kan worden ingediend en de talen waarin de procedure kan worden gevoerd;
- de voorschriften waarop de commissie zich kan baseren bij de buitengerechtelijke geschillenregeling, zoals wettelijke bepalingen en gedragscodes;
- het al dan niet bestaan van de mogelijkheid voor de partijen om zich uit de procedure terug te trekken;
- de kosten die in voorkomend geval voor rekening van partijen komen, met inbegrip van de regels voor de toewijzing van de kosten aan het einde van de procedure;
- in voorkomend geval, de rechtsgevolgen die de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling heeft, met inbegrip van de sancties bij de niet-naleving ervan in het geval van een beslissing met bindende werking voor de partijen;
- in voorkomend geval, de uitvoerbaarheid van de beslissing van de commissie, alsook de regels en voorwaarden van een gedwongen uitvoering;
- de wettelijke gevolgen van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil voor de verjaring ervan en voor de invorderingsprocedures.⁹²

Het procedurereglement van de commissie moet bepalen dat de regeling van de geschillen gebeurt binnen een termijn van negentig kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag. Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarvan op de hoogte zijn gebracht nog voor de eerste termijn is verstreken en die verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.⁹³

De procedure van de commissie moet elke partij de gelegenheid geven om haar standpunt duidelijk te maken en om kennis te nemen van de opgeworpen argumenten en feiten.⁹⁴ De commissie moet het vertrouwelijke karakter waarborgen van de inlichtingen die de partijen meedelen.⁹⁵

Elke partij moet op een gemotiveerde wijze schriftelijk of op duurzame gegevensdrager op de hoogte worden gebracht van de uitkomst van de procedure.⁹⁶ Als het om een arbitrale procedure bij de commissie gaat, zal moeten worden voldaan aan de bepalingen uit het Gerechtelijk Wetboek die daarvoor gelden (artikel 1676 tot en met 1723).⁹⁷

Als de commissie als gekwalificeerde entiteit een procedure biedt om een geschil te regelen door een oplossing voor te stellen of door tussen de partijen te bemiddelen om een oplossing te vinden, kunnen de partijen zich op elk moment uit de procedure terugtrekken als ze niet tevreden zijn over het verloop of de werking ervan.⁹⁸ Als de onderneming met toepassing van de wet verplicht is om aan de procedure

⁹¹ Artikel XVI.25, §1, 8°, van het Wetboek van Economisch Recht.

⁹² Artikel 7 van het koninklijk besluit van 16 februari 2015.

⁹³ Artikel XVI.25, §1, 9°, van het Wetboek van Economisch Recht.

⁹⁴ Artikel XVI.25, §1, 11°, van het Wetboek van Economisch Recht.

⁹⁵ Artikel XVI.25, §1, 12°, van het Wetboek van Economisch Recht.

⁹⁶ Artikel XVI.25, §1, 13°, van het Wetboek van Economisch Recht.

⁹⁷ Artikel XVI.25, §2, van het Wetboek van Economisch Recht.

⁹⁸ Artikel XVI.26/1, eerste lid, van het Wetboek van Economisch Recht.

deel te nemen, is de mogelijkheid om zich uit de procedure terug te trekken alleen van toepassing ten voordele van de consument.⁹⁹

Als ervoor gekozen wordt om aan de commissie de mogelijkheid te bieden aan partijen een oplossing op te leggen, gelden de onderstaande voorwaarden:

- de opgelegde oplossing is alleen tegenstelbaar aan de partijen als ze vooraf en individueel werden geïnformeerd over de bindende aard van de oplossing en ze die bindende aard uitdrukkelijk hebben aanvaard. De uitdrukkelijke aanvaarding van de onderneming is niet vereist als de wet of de contractuele verbintenissen vaststelt dat de oplossingen bindend zijn voor de ondernemingen;
- de bindende oplossing kan niet worden opgelegd aan de consument op grond van een overeenkomst die hij met de onderneming heeft gesloten en waarbij voorzien wordt in de regeling van hun eventuele geschillen, als die overeenkomst werd gesloten voor het ontstaan van het geschil en tot gevolg heeft dat de consument het recht wordt ontnomen een beroep voor de rechter in te stellen;
- de opgelegde oplossing mag er niet toe leiden dat de consument het voordeel ontzegd wordt van de dwingende bepalingen ter bescherming van zijn rechten met toepassing van het Belgische recht.¹⁰⁰

Zodra de gekwalificeerde entiteit een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling heeft ontvangen, worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst.

Jaarverslag

Opdat de beoogde commissie als gekwalificeerde entiteit zou kunnen gelden, moet ze een jaarverslag opmaken dat minstens de volgende informatie bevat over de geschillen die aan die commissie zijn voorgelegd:

- het aantal voorgelegde geschillen en de soorten klachten waarop die betrekking hebben;
- systematische of aanzienlijke problemen die veelvuldig voorkomen en die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemingen. Bij die informatie kunnen aanbevelingen worden gevoegd over de wijze waarop dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden of opgelost;
- het aantal geschillen, in absolute cijfers en in procenten, dat de commissie heeft geweigerd te behandelen en de ingeroepen weigeringsgronden;
- het aantal procedures van buitengerechtelijke geschillenregeling, in absolute cijfers en in procenten, dat is stopgezet en, voor zover dat bekend is, de redenen van stopzetting;
- de gemiddelde tijd van de geschillenbeslechting, volgens het soort klachten;
- voor zover dat bekend is, het aantal geschillen, in absolute cijfers en in procenten, waarvoor de oplossing die de commissie heeft voorgesteld, is nageleefd;
- in voorkomend geval, inlichtingen over de samenwerking binnen netwerken van buitengerechtelijke geschillenregeling om de beslechting van grensoverschrijdende geschillen te vergemakkelijken;
- voor zover dat bekend is, de gemiddelde, laagste en hoogste waarde van de geschillen;
- een verslag over de ontvangen financiële middelen en hun aanwending.¹⁰¹

Het jaarverslag moet beschikbaar zijn op de website van de commissie. Op verzoek moet de commissie het jaarverslag ter beschikking stellen van het publiek, op een duurzame drager en op elke andere wijze die ze aangewezen acht.¹⁰²

⁹⁹ Artikel XVI.26/1, tweede lid, van het Wetboek van Economisch Recht.

¹⁰⁰ Artikel XVI.26/2 van het Wetboek van Economisch Recht.

¹⁰¹ Artikel 8 van het koninklijk besluit van 16 februari 2015.

¹⁰² Artikel 8 van het koninklijk besluit van 16 februari 2015.

3. Gefaseerde instelling van de intersectorale geschillencommissie: starten met kinderopvang

De principiële keuze voor een intersectorale commissie voor de buitengerechtelijke regeling van geschillen tussen gebruikers en aanbieders van welzijns- en gezondheidszorg is onder meer ingegeven door de al langer ingeslagen weg in beleid en regelgeving voor de ontkooking, en dus voor een intersectorale benadering. Voorbeelden daarvan zijn de decretaal in het leven geroepen Adviescommissie voor Voorzieningen van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en (Kandidaat-)pleegzorgers¹⁰³ en het decreet betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen¹⁰⁴. Ook de kruisbestuiving die ontstaat als geschillen over contractuele elementen worden voorgelegd en de mogelijkheid om te komen tot sectoroverstijgende beleidsaanbevelingen, pleiten voor een intersectorale benadering.

Het is evenwel de keuze van de indieners van deze conceptnota voor nieuwe regelgeving om niet over één nacht ijs te gaan en het materiële toepassingsgebied van het beoogde voorstel van decreet in een eerste fase te beperken tot de kinderopvang. Dat hoeft geen afbreuk te doen aan het grote belang dat de indieners hechten aan de buitengerechtelijke regeling van geschillen rond de uitvoering van overeenkomsten voor onder meer de ondersteuning van personen met een handicap of de thuis- en ouderenzorg. De beoogde commissie zal daarop gefaseerd worden ingesteld.

In het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2014 stond al de volgende passage: "Een stap in dezelfde goede richting belooft de geschillencommissie kinderopvang te worden, die klachten over waarborgen en andere financiële problemen zal kunnen aanpakken. Nu moet de Klachtendienst van Kind en Gezin deze ouders in de kou laten staan, en hen richting eerstelijns juridische bijstand sturen omdat het om een contractueel geschil gaat tussen opvang en ouder. In de hopelijk nabije toekomst zal een geschillencommissie zich over deze klachten kunnen buigen, wat zeker drempelverlagend zal werken."¹⁰⁵ In de notulen van het raadgevend comité bij Kind en Gezin van 29 april 2015 lezen we: "Het raadgevend comité vindt het een goede visie, en vindt het belangrijk dat de geschillencommissie er komt voor de kinderopvangsector. Het moet echter wel altijd in eerste instantie de bedoeling blijven om geschillen te voorkomen. Daarnaast vragen de leden om ervoor te zorgen dat binnen het beleidsdomein WVG de (toekomstige) commissies wat op elkaar worden afgestemd. De leden vragen ook om op de hoogte gehouden te worden van de stand van zaken. In een latere fase vraagt het raadgevend comité om aandacht te hebben voor de communicatie naar de sector."¹⁰⁶ In september 2016 nam de Gezinsbond een standpunt in over de geschillencommissie in de kinderopvang.¹⁰⁷

In het jaarverslag 2016 van de Consumentenombudsdienst lezen we: "Er zijn nog categorieën waar zich veelvuldig geschillen voordoen en waar al dan niet succesvol een bemiddelingspoging wordt opgestart. (...)

Ook geschillen met crèches en kinderdagverblijven (50 dossiers) blijven een probleemcategorie. Vaak zijn dit louter contractuele geschillen die rond het opzeggen

¹⁰³ Decreet van 7 december 2007 houdende de oprichting van de Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijns-, Gezondheids- en Gezinsbeleid en van een Adviescommissie voor Voorzieningen van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en (Kandidaat-)pleegzorgers (*Belgisch Staatsblad*, 21 december 2007).

¹⁰⁴ Decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen (*Belgisch Staatsblad*, 10 november 2003).

¹⁰⁵ Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2014, *Parl.St.* VI.Parl. 2014-15, nr. 41/1, 50.

¹⁰⁶ www.kindengezin.be/img/29-04-2015-GeschillencommissieKO-stand-van-zaken.pdf

¹⁰⁷ <https://www.gezinsbond.be/Gezinspolitiek/standpunten/Documents/Geschillencommissie%20kinderopvang.pdf>

van het contract draaien. Jonge ouders verliezen bijvoorbeeld het voorschot dat ze lang op voorhand betaalden om hun (vaak nog ongebooren) baby in te schrijven bij deze of gene crèche indien ze deze besproken plaats willen annuleren. Deze dossiers hebben echter vaak een emotionele dimensie omdat het tenslotte over de opvang van baby's en peuters gaat. In deze delicate materie krijgt het vertrouwen vaak sneller een deuk waardoor partijen soms onbezonnen het contract opzeggen zonder rekening te houden met de opzegmodaliteiten. In deze laatste categorie is het ook vaak niet duidelijk of de Consumentenombudsdienst wel effectief bevoegd is. Er zijn namelijk meerdere bevoegdheidsdomeinen en regelgevingen van toepassing. Enerzijds is dit geregionaliseerde materie waarvoor de regionale ombudsdiensten bevoegd zijn en anderzijds kan het ook gaan om de afwikkeling van een puur contractueel geschil tussen een onderneming en een consument waar de Consumentenombudsdienst dan wel weer voor bevoegd is. Het grote verschil in taalrol valt ook op. 46 klachten zijn Nederlandstalig, amper 4 Franstalig. De verschillende regionale instanties die instaan voor het toezicht op de crèches en kinderdagverblijven hanteren een verschillende politiek die maakt dat Vlaamse consumenten sneller worden verwezen naar de Consumentenombudsdienst.”¹⁰⁸

In het jaarverslag 2017 van de Vlaamse Ombudsdienst staat: “In opvolging van het vorige jaarverslag werd er samen met Kind en Gezin en met representatieve actoren uit de sector geschreven aan een discussietekst rond een verzoeningskamer voor contractuele consumentenproblemen in de kinderopvang. Een aangelegenheid die wellicht weldra rijp zal zijn voor verder parlementair debat, waarbij de ombudsman onvermijdelijk de aandacht zal vestigen op nog andere zeer specifieke consumentenzaken die zich situeren in een context van overheidsbeleid, denk bijvoorbeeld aan de schoolfacturen.”¹⁰⁹

Met deze conceptnota voor nieuwe regelgeving trekken de indieners het parlementaire debat rond de realisatie van een intersectorale commissie voor de buitengerechtelijke regeling van geschillen tussen gebruikers en aanbieders van welzijns- en gezondheidszorg op gang, wat moet leiden tot een voorstel van decreet.

In de rubriek over de situering van deze conceptnota werd erop gewezen dat het benaderen van de aanbieders van welzijns- en gezondheidszorg als ondernemingen of sociale ondernemingen, ook niet vrijblijvend is vanuit het perspectief van de gebruikers. Hun rechtsbescherming is dan ook een belangrijke drijfveer. Bovendien mag het bestaan van een intersectorale geschillencommissie, ook rekening houdend met het belang van interne klachtenregelingen, allerm minst als conflictinducerend worden gezien.

¹⁰⁸ Jaarverslag Consumentenombudsdienst 2016, Brussel, 2017, 27-28.

¹⁰⁹ Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2017, *Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 41/1, 29.

Het mag duidelijk zijn dat bij de invulling van het kader voor een gekwalificeerde entiteit in de zin van het Wetboek van Economisch Recht, nog heel wat keuzes moeten worden gemaakt. Die hebben onder meer betrekking op het toepassingsgebied en de bevoegdheid van de beoogde commissie. Geschillen over de uitvoering van overeenkomsten zullen bij die commissie aan de orde zijn, vanuit de wetenschap dat niet alle rechtsverhoudingen tussen gebruikers en voorzieningen in het welzijnsrecht van contractuele aard zijn. De keuze voor een fasering waarbij gewerkt wordt naar een intersectoraal orgaan, maakt dat van bij de aanvang ook voldoende waarborgen moeten worden ingebouwd opdat de commissie als intersectoraal orgaan zou kunnen functioneren.

Katrien SCHRYVERS
Vera JANS
Cindy FRANSSEN
Griet COPPÉ
Dirk DE KORT