



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2019-2020) – Nr. 10
7 augustus (2019-2020)

Verslag

namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid,
Gezin en Armoedebestrijding
uitgebracht door Koen Daniëls

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2019

en over het corona-addendum 2019

Samenstelling van de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding:

Voorzitter: Stefaan Sintobin.

Vaste leden:

Koen Daniëls, Lorin Parys, Elke Sleurs, Tine van der Vloet, Katja Verheyen;
Immanuel De Reuse, Stefaan Sintobin, Suzy Wouters;
Maaïke De Rudder, Katrien Schryvers;
Freya Saeys, Maurits Vande Reyde;
Ann De Martelaer, Celia Groothedde;
Freya Van den Bossche.

Plaatsvervangers:

Allessia Claes, Piet De Bruyn, Freya Perdaens, Sarah Smeyers, Annabel Tavernier;
Yves Buysse, Ilse Malfroot, Frieda Verougstraete-Deschacht;
Vera Jans, Kurt Vanryckeghem;
Gwenny De Vroe, Sihame El Kaouakibi;
Johan Danen, Jeremie Vaneekhout;
Conner Rousseau.

Toegevoegde leden:

Lise Vandecasteele.

Documenten in het dossier:

- 41** (2019-2020) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 9: Verslagen
- 41-A** (2019-2020) – Nr. 1: Corona-addendum bij het Jaarverslag 2019
van de Vlaamse Ombudsdienst

INHOUD

1. Uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman.....	4
1.1. Klachtenmanagement en ombudswerking binnen het domein Welzijn	4
1.2. Meldpunt Zorg	4
1.3. Een scharnierpunt	5
2. Reactie van Wouter Beke, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding	7
3. Vragen en opmerkingen van de leden	7
3.1. Tussenkomsst van Maurits Vande Reyde	7
3.2. Tussenkomsst van Tine van der Vloet	7
3.3. Tussenkomsst van Koen Daniëls.....	8
3.4. Tussenkomsst van Hannes Anaf	9
3.5. Tussenkomsst van Celia Groothedde.....	9
4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst.....	10
4.1. Antwoorden van Bart Weekers.....	10
4.2. Antwoorden van Karin Van Puyenbroeck	11
4.3. Antwoorden van Annelies D’Espallier	12

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding besprak op 23 juni 2020 de voor haar relevante onderdelen van het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2019 en het daarbij horende corona-addendum, met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, Annelies D'Espallier, ombudsvrouw Gender, Mensenrechtenkamer Vlaamse Ombudsdienst, Karin Van Puyenbroeck, onderzoekster bij de Vlaamse Ombudsdienst en Wouter Beke, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding.

(Tijdens de vergadering waren alleen de commissievoorzitter en commissiesecretaris fysiek in de commissiezaal aanwezig. De vaste leden, plaatsvervangende leden en de toegevoegde leden van de commissie kregen de mogelijkheid om online aan de vergadering deel te nemen via het platform Zoom. Andere volksvertegenwoordigers konden alleen na motivering online aan de vergadering deelnemen.)

1. Uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Vlaams ombudsman *Bart Weekers* wil kort een drietal punten aanraken. Voor meer gedetailleerde informatie en voor informatie over andere welzijnsgerelateerde onderwerpen verwijst hij de commissieleden graag naar het jaarverslag over 2019. Hij en zijn medewerkers zijn vanzelfsprekend ook bereid om alle verdere vragen van de commissieleden te beantwoorden.

1.1. Klachtenmanagement en ombudswerking binnen het domein Welzijn

Een eerste punt betreft de resultaten van het klachtenmanagement en van het ombudswerk 2019. Uit het jaarverslag blijkt dat we best trots mogen zijn op de behaalde resultaten. Het gaat dan met name over zo'n 1800 interventies vanuit de verschillende instanties die actief zijn op het welzijnsdomein en zo'n 7000 resultaten voor de ombudspersonen die actief zijn in de ziekenhuizen en de geestelijke gezondheidszorg. Die resultaten verdienen zeker de aandacht van deze commissie. Het gaat dan onder andere over zaken als een verlaagde factuur voor ziekenhuiszorg of een boete die gemilderd wordt. Maar heel vaak gaat het ook gewoon over een luisterend oor, over het 'empoweren' van mensen. Straks meer daarover.

Er worden dus behoorlijke resultaten geboekt. Hijzelf en zijn medewerkers zijn daar mee debet aan, maar het belangrijkste werk situeert zich ongetwijfeld in de eerste lijn bij de klachten- en klantendiensten in de zorg en op het beleidsdomein Welzijn. Dat is meteen overigens ook het motto van het jaarverslag: 'de blik vooruit'. De goede klachtenbehandelaar of ombudspersoon moet via een resultaat onvrede kunnen ombuigen naar een blik vooruit en een samen verder.

1.2. Meldpunt Zorg

Het tweede punt waarop de Vlaamse ombudsman nader wil ingaan, betreft het toekomstige Meldpunt Zorg. Dit vormt een belangrijk punt in het Vlaams regeerakkoord en er wordt ook al lang gevraagd om zo'n instantie op te richten. Het belang hiervan kan niet onderschat worden. In Welzijn, net als in Onderwijs, is er immers sprake van overheidsdienstverlening in regie. Dat betekent dat burgers een aantal verwachtingen hebben rond wat een overheid daar doet en dat een overheid met een bepaalde uitdaging zit voor wat ze soms maar kan doen. Zeker in deze coronatijden is dit fenomeen erg zichtbaar, zoals mag blijken uit de vele mails en telefoons die allen in dit huis krijgen, over bijvoorbeeld de bezoekenregeling in de welzijnsvoorzieningen. Het is de overheid die hiervoor een aantal minimumregels vastlegt, maar deze moeten dan op het terrein nog vertaald worden door de verschillende welzijnsvoorzieningen. Voor de burgers is het onderscheid tussen dergelijke algemene regels en de concreet op het terrein vigerende regels echter niet altijd duidelijk.

Van de overheid mag verwacht worden dat ze dit via sterke meldpunten zo goed mogelijk duidelijk maakt. De berichten die de ombudsdienst vandaag hierover bereiken, betreffen ook niet zozeer klachten als wel vragen om meer inzicht te krijgen in het bestaande kader. In het jargon van het ombudsgebeuren duidt men dit aan als 'empowerment'. Aan de mensen wordt meegegeven hoe ze onder de bestaande regel op een correcte manier in gesprek kunnen gaan met deze of gene welzijnsvoorziening om samen uit te zoeken of in hun concrete situatie de regels op een correcte manier zijn toegepast.

De expertise die in dat verband onmiskenbaar bij de overheid aanwezig is, wordt momenteel echter op een veel te versnipperde manier ingezet. Die vaststelling werd al in meerdere ombudsjaarverslagen gemaakt en heeft ongetwijfeld mee aanleiding gegeven tot de passage over een Meldpunt Zorg in het regeerakkoord. Bart Weekers biedt in dat verband dan ook gaarne zijn diensten en die van zijn medewerkers aan om de overheid te helpen bij het maken van de kwalitatieve sprong van verspreide informatie-initiatieven naar een geïntegreerd Meldpunt Zorg.

Dit betekent evenwel niet dat zo'n meldpunt louter informerend of empowerend zou moeten optreden. Er zijn zeker nog andere uitdagingen, zoals het zichtbaar maken van inspectieresultaten en handhaving. Toenmalig minister Jo Vandeurzen heeft in het verleden al de toezegging gedaan dat de inspectieverslagen publiek zouden worden gemaakt, zoals dat ook het geval is met de doorlichtingsverslagen in het onderwijs. Maar het is momenteel nog altijd wachten op de inlossing van die belofte. Nochtans kan het publiceren van dergelijke inspectieverslagen en van de handhavingsresultaten bijzonder nuttig zijn bij het oplossen van klachten en bij ombudswerk in het algemeen. Bart Weekers haalt in dat verband het voorbeeld van de website van Kind en Gezin aan, waar men na enig zoekwerk kan vaststellen dat Kind en Gezin wel degelijk een aantal handhavingsmaatregelen neemt tegenover sommige kinderdagverblijven. Dat de handhaving publiek gemaakt wordt, is in andere welzijnssectoren echter nog niet het geval. En zo komt het dan, bijvoorbeeld, dat journalisten hem opbellen met de vraag of het waar is dat Zorg en Gezondheid nog nooit een welzijnsvoorziening gesloten zou hebben. Dat is niet waar, maar men brengt dat te weinig in de openbaarheid. Nochtans is het belangrijk om dat aan het publiek te tonen, want dit heeft een belangrijke informatieve waarde én een benchmarkwaarde. Als mensen bij de ombudsdienst klagen over een schrijnende toestand, kan er dan gewezen worden op situaties waarin bepaalde handhavingsmaatregelen genomen zijn in een bepaalde graad, gaande van een zachte handhavingsmaatregel tot meer doortastende maatregelen. Op die manier kunnen ze in staat gesteld worden om hun eigen situatie en hun eigen onvrede te benchmarken tegenover die situaties. Een geïntegreerd Meldpunt Zorg en de daarbij horende uitdagingen qua informatie verdienen dan ook absolute prioriteit.

1.3. Een scharnierpunt

Het derde punt dat de ombudsman wil aanhalen, draait rond de term scharnierpunt. In het corona-addendum bij het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst komt deze term veelvuldig voor. Dat corona-addendum werd een zestal weken na de beslissing van de Nationale Veiligheidsraad van 12 maart 2020 gepubliceerd, ten behoeve van de leden van het Vlaams Parlement.

In dat addendum – dat uit de aard der zaak ondertussen natuurlijk al niet meer helemaal up-to-date is – werd een analyse gemaakt van het stijgend aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst én bij de andere klachtenkanalen; een analyse dus van het algemene klachtenbeeld. Men moet dat relateren aan het toenmaals geldende 'blijf in uw kot'-principe, dat als one size fits allmaatregel een direct antwoord moest bieden op de plots uitgebroken civiele noodsituatie. Vandaar ook dat in het corona-addendum wordt aangegeven dat men in die eerste periode als klachtenmanager, als ombudsman, dan vooral heel vaak gewoon mee gaat uitleggen

wat er aan de hand is. Men nam dan dus in essentie een informerende taak op. Tegelijk wordt echter ook aangegeven dat zulks niet altijd kon, en dat het evidenterwijze ook niet eeuwig mocht duren.

In dat corona-addendum wordt verder ook vastgesteld dat er na die zes weken al heel wat vragen naar compensatie waren. De principes die in dat verband van toepassing zijn, werden wat nader uitgewerkt in het luikje 'Mobiliteit' van het addendum. Vandaag zijn er echter op alle beleidsdomeinen compensatievragen vanwege burgers. In het corona-addendum wordt uitgelegd dat een ombudsman ook daaromtrent mensen vooral veel toelichting gaat geven, het beleid gaat uitleggen en dat de ombudsman, de Ombudsdienst in dit geval, het beleid pas gaat adviseren om te compenseren als er daarvoor ook een dwingende juridische noodzaak is. Het moge duidelijk zijn dat de overheid de taart vandaag niet zomaar groter kan maken. De taart is beperkt en er moeten heel wat keuzes gemaakt worden over de eventueel te verrichten compensaties. Een ombudsman zal zich in deze specifieke constellatie dan ook niet bemoeien met de manier waarop de taart wordt verdeeld, behalve in de gevallen dat er een dwingende of hogere rechtsnorm is.

Recent is die hogere rechtsnorm wel degelijk beginnen doorschemeren in klachten op het domein Welzijn. Met name dan bij de houders van een persoonsvolgend budget, die vastgesteld hebben dat hun budget op een andere manier is besteed dan was afgesproken. De Vlaamse overheid is dat persoonsvolgende budget immers gaan gebruiken om de lonen te betalen in de zorg. Dit is op zich dus wel een behartenswaardig gebruik van het persoonsvolgend budget, maar wordt niet gesmaakt door een aantal houders van een persoonsvolgende budget die dit – spijs de genomen compensatiemaatregelen – juridisch willen aanvechten, omdat ze ten gronde de mening zijn toegedaan dat het principe van de vraaggestuurde zorg hier werd omgekeerd. Ombudsman Bart Weekers verklaart in dit verband groot voorstander te zijn van alternatieve geschillenbeslechting. Het juridisch aanvechten van die maatregel zal finaal allicht een heilloze weg blijken te zijn. Maar tegelijk spreekt het uiteraard voor zich dat de betrokkenen het recht hebben om hiervoor te kiezen.

Zelf meent hij dat men de principes van de compensatievraag bij dergelijke zwaarwichtige zaken moet koppelen aan het hogergenoemde scharnierpunt van de coronacrisis. Dat mag vrij letterlijk genomen worden als het punt waarop alles kantelt. Er is een verleden dat linkt met een heden, dat op zijn beurt linkt met de toekomst. Om aan de mensen te kunnen uitleggen dat die toekomst wel degelijk anders is en zal zijn dan het verleden, moet er de nodige aandacht zijn voor de scharnier zelf, voor het moment waarop men een verlies moet incasseren. In de zin dat zaken die voorheen vanzelfsprekend waren en die aan een aantal regels vasthingen, in de toekomst misschien anders zullen zijn. Dat vraagt voldoende aandacht voor het scharniermoment zelf. Daarzonder is er geen toekomst, of kan die toekomst alleszins niet uitgelegd worden. Denkend aan de toestand waarin onze hele maatschappij zich vandaag bevindt, is – bijvoorbeeld – die kwestie van het persoonsvolgend budget zeker een van die elementen die betrokken moet worden op dat scharniermoment. Hoe men dat scharniermoment symbolisch moet invullen als maatschappij, of als Vlaams Parlement of als Vlaamse overheid, kan – al naargelang de invalshoek – heel veel verschillende vormen aannemen. Dat kan gaan van het stilstaan bij een bepaald moment, een kunstproject op een coronaplek oprichten, of ook de ad-hoccommissie die het Vlaams Parlement heeft opgericht. Dat zijn evenzovele elementen van zo'n scharnierpunt, die heel erg nodig zijn.

De ombudsman zal zijn inleiding beperken tot de bovengenoemde drie punten, maar herhaalt dat hij, samen met zijn collega's, open staat voor de repliek en voor verder debat.

2. Reactie van Wouter Beke, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding

Minister *Wouter Beke* dankt de Vlaamse ombudsman voor het jaarverslag en het bijhorende addendum. Hij benadrukt dat men voor een aantal van de daarin aangehaalde zaken ondertussen al aardig op weg is om werk te maken van datgene wat belangrijk is. Hij verwijst in dat verband onder andere naar de systematische doorvoering van het systeem van de automatische rechtentoekenning, waarop in het verleden toch heel erg de nadruk is gelegd. Dat is weliswaar nog niet volledig rond, maar wordt wel stelselmatig verder uitgerold. De minister heeft verder ook heel concreet akte genomen van de opmerkingen over het persoonsvolgend budget, en zal laten bekijken wat hier exact het issue is.

3. Vragen en opmerkingen van de leden

3.1. Tussenkomsst van Maurits Vande Reyde

Maurits Vande Reyde wil nog even ingaan op de persoonsvolgende budgetten. Deze kwestie komt immers zowat elk jaar terug in het verslag van de Ombudsdienst. Inzake de keuze tussen het naar de rechter stappen, dan wel het volgen van de geijkte wegen om te klagen bij de bevoegde overheid, had het lid graag meer expliciet de zienswijze van de ombudsman vernomen. Mogelijk kan hij aanbevelingen doen aan de overheid, zodat deze meer rechtszekerheid kan bieden en het overbodig wordt om naar de rechter te stappen. Dergelijke juridische procedures moeten weliswaar mogelijk blijven als men zich fundamenteel in zijn rechten tekortgedaan voelt, maar het blijft een dure zaak en alternatieve procedures kunnen in deze allicht meer aangewezen zijn.

3.2. Tussenkomsst van Tine van der Vloet

Tine van der Vloet wil eveneens ingaan op de problemen rond het persoonsvolgend budget. In de kranten is er al bericht over ouders die het bepaald vreemd vonden dat ze hun voucher verder moesten gebruiken naar de voorziening toe, terwijl ze daar maar heel weinig zorg voor in de plaats kregen.

De minister heeft weliswaar een uitbreiding van 8,5 procent bovenop het budget mogelijk gemaakt, maar dat blijkt – zoals hier door het lid al meerdere keren aangehaald – administratief en praktisch soms erg lastig realiseerbaar te zijn voor de betrokkenen. Volgens uitlatingen van de minister zou het hierbij over een vrij gestandaardiseerde procedure gaan, maar hij verliest daarbij uit het oog dat mensen die het gewoon zijn om met een voucher diensten in te kopen bij een zorgverstreker, absoluut niet gewend zijn om zelf contracten af te sluiten en de daarbij horende administratieve stappen te doorlopen. Dat is een probleem dat volgens de spreker zeker niet onderschat mag worden. Mee in het licht van een mogelijke tweede golf is het imperatief om duidelijkheid te scheppen over de bijkomende 8,5 procentmaatregel. Dat er daarover klachten zijn binnengekomen bij de Vlaamse Ombudsdienst verbaast haar dan ook niet.

Ze benadrukt daarbij ook het belang van goede communicatie. De nota's van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) hierover – die het lid heeft kunnen inkijken – blinken bepaald niet uit in helderheid en zijn voor leken zelfs zo goed als onleesbaar.

Er is verder ook heel wat aandacht gegaan naar het veiligheids- en gezondheidsaspect, maar het welzijnsaspect is enigszins uit het oog verloren. Het verbod op bezoek en het isolement hebben zwaar gewogen op de mensen. Zijn er specifiek daarover klachten binnengekomen bij de Vlaamse Ombudsdienst? Bij een eventuele tweede golf moet men hier alleszins lessen uit trekken. Het moet dan een en-

en-verhaal zijn, veiligheid én welzijn moeten beiden behartigd worden, binnen de autonomie van de instellingen.

Ten slotte heeft het lid nog een vraag over de kinderbijslag van personen die geplaatst zijn in jeugdzorgvoorzieningen. In normale omstandigheden bestaan er hierover duidelijke afspraken. Bij plaatsing van een minderjarige in een voorziening gaat twee derde van het bedrag naar de Vlaamse overheid om de kosten van die plaatsing te betalen. Het resterende derde gaat automatisch naar een bijslagtrekkende vóór plaatsing. Dat is dan ook wat er doorgaans gebeurt bij jongeren die nog regelmatig naar huis gaan. In coronatijden lagen de zaken echter behoorlijk anders. Veruit de meeste jongeren zijn immers naar huis gegaan. Die situatie riep bij nogal wat van de betrokken ouders vragen op. Zo werden de multifunctionele centra (MFC's), in de gevallen dat de kinderen thuis verbleven, gevraagd om drie derden van de kinderbijslag door te storten. Heeft de ombudsman er desgevallend zicht op of dat ook werkelijk is gebeurd? En hebben de ouders dat dan eerst zelf moeten vragen, of is dat spontaan gebeurd door de MFC's? Van de minister had het lid verder graag vernomen of er op deze terugbetaling daadwerkelijk controle is. Ze vreest immers dat de meest kwetsbaren hier opnieuw uit de boot zullen vallen. Sommige ouders zullen misschien zelfs de vraag niet durven stellen. Enige controle hierop ware volgens haar dan ook aangewezen.

Nog in het kader van het Jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst, onderschrijft Tine van der Vloet in algemene zin dat het belangrijk is om perspectief te bieden aan mensen met een beperking die op de wachtlijst staan. Dat is iets dat in deze commissie ook al jarenlang wordt benadrukt. De vorige jaren werd in dat verband gezegd dat er bekeken ging worden of men niet met een soort attendering zou kunnen werken, kwestie van de betrokkenen toch een idee te geven van hoelang ze nog zouden moeten wachten. Dat is ook opgenomen in de beleidsnota van de minister, waar er gesteld wordt dat men daarbij vooral voor de prioriteitengroep 1 zal gaan. Voor het lid mag die doelgroep zeker nog uitgebreid worden, want perspectief bieden is voor elke betrokkene belangrijk. Is hier al de nodige uitvoering aan gegeven?

3.3. Tussenkomst van Koen Daniëls

Koen Daniëls wil nader ingaan op twee elementen. Het Bemiddelingsboek 2019, waarin de bemiddelende instanties binnen de verschillende overheidsdiensten behandeld worden, geeft aan dat er op het domein Welzijn zo'n 2580 klachten waren, waarvan er uiteindelijk 722 werden opgelost via bemiddeling. Het lid had graag vernomen of er hier een patroon in zit. Zijn er specifieke klachten die frequent voorkomen en die bemiddelbaar zijn? Recurrente klachten kunnen allicht beter aangepakt worden via een wijziging van de regelgeving in kwestie? Voert de Vlaamse Ombudsdienst een analyse op metaniveau door om structurele fouten te detecteren? Op die manier ontsnapt men aan de individuele casuïstiek en kan men ingrijpen op instellingsniveau.

Daarbij aansluitend geeft het lid nog mee dat ook het taalgebruik van een aantal overheidsinstanties behoorlijk te wensen overlaat. Bij het Agentschap Opgroeien, bijvoorbeeld, gewaagt men in brieven al eens van een 'conciliërende benadering'. Voor de doorsnee burger is allicht niet onmiddellijk duidelijk wat men hiermee bedoelt. Duidelijk taalgebruik, leeswijzers, toevoegen van voorbeelden en dergelijke meer, kunnen hier ongetwijfeld soelaas bieden.

De spreker komt dan tot de inspectieverslagen in het kader van de kinderopvang, de groepsopvang en de gezinsopvang. Het spreekt voor zich dat ouders voor hun kind – hun kostbaarste goed – op zoek gaan naar goede kinderopvang. Te weten komen welke kinderopvang nu precies goed is, is soms geen sinecure. Vaak moet men afgaan op wat men hoort van andere ouders, en daarnaast moet men dan

ook nog eens een opvang vinden waar er nog plaats is. In essentie komt het er dus nogal eens op neer dat men gewoon moet nemen wat er is. Om daar enigszins aan te remediëren ware het misschien geen slecht idee om de inspectieverslagen van de kinderopvang publiek te maken. Het gebruik dat instanties maken van feedback en evaluatie om hun kwaliteit te verbeteren wordt zo meteen een heel stuk duidelijker, mits een en ander op een toegankelijke manier ontsloten wordt, ook voor niet-ingewijden. Op het domein Onderwijs heeft men in dat verband al een hele weg afgelegd. Meer transparantie en communicatieve duidelijkheid zouden ervoor moeten zorgen dat het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst afneemt. Voorkomen van klachten is immers beter dan oplossen van klachten. Hopelijk wordt hier in de volgende jaarverslagen verder de nodige aandacht aan besteed.

3.4. Tussenkost van Hannes Anaf

Hannes Anaf wil nader ingaan op de versoepelingsmaatregelen die recent zijn genomen in de collectiviteiten. Iedereen kan er begrip voor opbrengen dat er bij het begin van de crisis sprake was van een civiele noodsituatie die drastisch ingrijpen nodig maakte. Dat element kon dan ook nuttig gebruikt worden in de communicatie met mensen met klachten. Na verloop van tijd is dit echter geen voldoende argument meer om alle vragen van burgers af te ketsen. Iedereen in deze commissie heeft de afgelopen weken kennis kunnen nemen van hartverscheurende verhalen. En iedereen in Vlaanderen heeft onmiskenbaar zekere grondrechten, waaronder het recht om tijd door te brengen met dierbaren, het recht op beweging, het recht om te genieten van de buitenlucht. Dat grondrechtgegeven zou volgens de spreker dan ook veel meer aan bod moeten komen in het kader van de exitstrategie. Zijn fractie heeft daarover al een voorstel van resolutie ter tafel gelegd op de plenaire vergadering van 17 juni 2020, maar het werd verworpen.

Inzake de klachten over de persoonsvolgende budgetten kan het lid de betrokkenen en de ombudsman goed volgen. De mensen ontvangen immers net persoonsvolgende budgetten om hun zorg zelf te organiseren zoals ze dat wensen. Dat verhoudt zich maar moeilijk tot de huidige situatie van one size fits all, waarin ze nauwelijks inbreng hebben en die ook maar weinig flexibel is. Dat er geklaagd wordt is dan ook niet onlogisch. Om een en ander wat inzichtelijker te maken had de spreker van de ombudsman graag wat concrete voorbeelden van klachten gekregen.

In het verlengde van de tussenkost van Maurits Vande Reyde stelt ook Hannes Anaf vast dat er zich een tendens aftekent waarbij gebruikers al eens sneller naar de rechter stappen. Onder andere in het kader van correctiefase 2 werden er zo nogal wat dalingen van persoonsvolgende budgetten aangevochten. En ook mozaiek 4 zal allicht aanleiding geven tot betwistingen. Heeft de Vlaamse ombudsman in dat verband suggesties voor de Vlaamse overheid en voor dit parlement om personen met een handicap meer inspraak te geven en zo nodeloze juridisering te vermijden?

3.5. Tussenkost van Celia Groothedde

Celia Groothedde gaat in op de maatregelen die genomen werden met betrekking tot de kinderdagverblijven. Het veld, en zelfs de organisatoren van kinderopvang, zijn in deze de mening toegedaan dat er wel wat sneller had ingegrepen mogen worden. Dat werd in deze commissie ook al aangehaald.

Het lid laat in dit verband ook opmerken dat er, specifiek voor wat de kinderopvang betreft, heel veel kleine organisatoren zijn, in casu zelfstandige onthaalouders. Het anonimiseren van inspectieverslagen, zoals hier door een andere spreker aangehaald, zou alleen daardoor al erg problematisch kunnen zijn. De vergelijking met

het onderwijsveld gaat dan ook niet op. Daar gaat het om relatief grote instituties met een uitgebreid lerarenkorps. De kleine organisatoren verdienen het om minstens afdoende beschermd te worden tegen reputatieschade. Hoe zal men dit werkstelligen?

Een volgend punt dat het lid wil aanraken betreft de kwestie van het tot symboolwaarde verheffen van de overgang die corona en de daarmee samenhangende maatregelen hebben betekend. De oppositie heeft er frequent voor gepleit om inzake zorg en welzijn maatregelen te nemen die reële financiële effecten hadden. Daarnaast is het echter belangrijk om, na het applaus, ook symbolisch erkenning te geven aan heel veel mensen die grote inspanningen hebben geleverd. Zo werd bijvoorbeeld, het voorstel gedaan om 11 of 21 juli – één van onze feestdagen – tot toegewijde feestdag te maken voor de zorgberoepen. Hoe staat men daartegenover?

Tot slot treedt de spreker de opmerking van Tine van der Vloet bij, over de – vaak ook kwetsbare – gezinnen die de zorg hebben overgenomen voor jongeren die normaal in instellingen voor jeugdhulp verblijven. Het is navrant om te moeten vaststellen dat zij desalniettemin geen automatische toekenning of overheveling van de kinderbijslag krijgen.

In het verlengde daarvan wijst ze er nog op dat een aantal automatische toekenningen momenteel via het OCMW verlopen. Dat is enerzijds begrijpelijk, want deze instantie staat relatief dicht bij de mensen. Maar anderzijds is het OCMW voor kwetsbare groepen vaak ook nog een plek waar men bang voor is. Paradoxaal genoeg leidt een bericht van het OCMW dat ze in aanmerking komen voor een verlaagd tarief, er bij heel kwetsbare mensen nogal eens toe dat ze gewoon van de radar verdwijnen. Dat is met name ook het geval voor het laagste tarief voor kinderopvang. Hoe staat men daartegenover en hoe kan dit voorkomen worden?

Nog in verband met dat verlaagd tarief is er ook een manifest gebrek aan transparantie. Er is geen registratie van het aantal mensen dat dat verlaagd tarief aanvraagt bij de kinderopvang. Het is immers die kinderopvang die aan de betrokkenen aangeeft dat ze allicht in aanmerking komen voor het verlaagd tarief. Evenmin wordt er geregistreerd hoeveel mensen er vervolgens ook effectief de stap naar het OCMW zetten. Enkel het aantal toekenningen wordt geregistreerd. Op welke manier kan dit verbeterd worden?

4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

4.1. Antwoorden van Bart Weekers

Bart Weekers stelt vast dat er vanuit de commissieleden diverse interessante invalshoeken zijn aangebracht. Hij zal enkele meer algemene bedenkingen formuleren en verwijst voor de meer technische vragen naar Annelies D’Espallier en Karin Van Puyenbroeck.

In antwoord op de vraag van Maurits Vande Reyde preciseert hij dat de Vlaamse Ombudsdienst complementair is aan de traditionele geschillenbeslechting door de rechtbanken. Elke optie heeft haar eigen merites en al naargelang het geval is de ene weg al eens meer aangewezen dan de andere. De eigenlijke rechtbanken hebben natuurlijk wel meer macht en gezag en kunnen een betwisting op doorslaggevende manier beslechten. Dat laatste is soms ook echt wel nodig. Bij conflicten met de overheid, zeker ook op het domein van Welzijn, gaat het echter vaak over de onmogelijkheid om met de beschikbare overheidsmiddelen ook effectief alle noden te lenigen. Daarom worden in een democratie, via debat, keuzes gemaakt. Ook daar zijn echter juridische grenzen aan. Hét typevoorbeeld daarvan is het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap, dat de

verplichting oplegt om redelijke aanpassingen te doen. Als het democratische debat keuzes mocht maken die tegen die verdragsverplichting ingaan, kan de rechter wel degelijk optreden.

Formele geschillenbeslechting heeft dus wel degelijk haar belang. Tegelijk moge het duidelijk zijn dat zeker niet elke zaak daarvoor in aanmerking komt. Bij Justitie zijn er nu eenmaal meer drempels en het apparaat is ook al danig zwaar belast. Vandaar het belang van alternatieve geschillenbeslechting. Waarbij het absoluut een goede zaak is dat de Vlaamse overheid ervoor gekozen heeft om hier gebruik van te maken. Die vorm van klachtenbehandeling werd als dusdanig vastgelegd in het Bestuursdecreet. Dat maakt trouwens ook de kern uit van het gesprek dat hier vandaag in deze commissie gevoerd wordt. Om het jaar brengt de ombudsman in het parlement voor het voetlicht welke resultaten er op een bepaald domein zijn behaald via bemiddeling.

Men mag hierbij ook niet uit het oog verliezen dat er, zelfs binnen het geldende democratische afsprakenkader, altijd situaties zullen zijn die men niet kan vatten in regelgeving. Er zullen zich altijd situaties voordoen die het voorziene kader te buiten gaan. De coronapandemie is daar een duidelijk voorbeeld van. Er moesten snel oplossingen aangedragen worden die niet voorzien waren in de regelgeving. In die gevallen moet men zich baseren op algemene principes, die initieel vaak hun oorsprong vinden in rechterlijke beslissingen. Het gaat dan onder andere over beginselen van behoorlijk bestuur, over het notuleringsbeginsel, het onpartijdigheidsbeginsel enzovoort. Toepassing van die instrumenten moet leiden tot billijke oplossingen. Dat maakt het voorwerp uit van de huidige rapportage.

Doel van deze rapportage is natuurlijk ook dat klachten in de toekomst vermeden kunnen worden. En dat zal zeker niet enkel kunnen via betere communicatie. Bart Weekers geeft daarbij als voorbeeld dat er zich over kinderopvang – volgens de gegevens van de bemiddelingsdienst van Kind en Gezin – heel vaak factuurdiscussies voordoen. En voor dergelijke discussies gelden federale rechtsregels. Vandaar ook dat de Vlaamse Ombudsdienst er al jaren op wijst dat niets de Vlaamse overheid tegenhoudt om specifiek binnen de bevoegdheid rond het organiseren van kinderopvang zelf mechanismen te ontwikkelen om ook dergelijke factuurgeschillen te beslechten. Tegenwoordig eindigen dergelijke betwistingen (die vaak maar over een paar honderd euro gaan) nog te vaak bij formele federale kanalen of zelfs rechtbanken.

De opeenvolgende jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst kunnen zo een sterke indicatie zijn voor de decreetgever om in te grijpen. Het spreekt daarbij overigens voor zich dat het de decreetgever volkomen vrij staat om al dan niet gevolg te geven aan de oproepen van de ombudsman.

Voor de meer specifieke vragen verwijst Bart Weekers naar zijn medewerkers: Karin Van Puyenbroeck zal daarbij ingaan op de vragen met betrekking tot de kwestie van het persoonsvolgend budget, waarna Annelies D'Espallier nog even zal ingaan op de mensenrechten en de druk die daarop ligt ten gevolge van de maatregelen die genomen werden om de pandemie in te dijken.

4.2. Antwoorden van Karin Van Puyenbroeck

Karin Van Puyenbroeck, onderzoekster Vlaamse Ombudsdienst, bevestigt dat de Ombudsdienst nogal wat signalen gekregen heeft van ouders die problemen hebben met de administratieve last die gepaard gaat met het aanvragen van de 8,5 procent extra budget. Het gaat hier immers niet zondermeer over een forfaitair bedrag. Ook de nodige overeenkomsten moeten worden gesloten, wat voor veel mensen niet evident is. Daarenboven doet zich ook de situatie voor waarin de

ouders zelf de zorg verlenen, en er dus zelfs geen dienstverlener is. Ook in die laatste situatie komt het gerechtvaardigd voor dat er een zekere compensatie zou zijn.

Voor wat betreft het groeipakket/de kinderbijslag voor jongeren in de jeugdzorgvoorzieningen, zouden er richtlijnen zijn gekomen voor de voorzieningen om de nodige afspraken te maken met de betrokken ouders. De Vlaamse Ombudsdienst heeft tot nog toe geen signalen ontvangen dat er zich daarrond problemen zouden voordoen. Mogelijk richt men zich hiervoor in eerste instantie tot JO-lijn of tot de betalingsinstantie van het groeipakket?

4.3. Antwoorden van Annelies D'Espallier

Annelies D'Espallier, ombudsvrouw Gender – Mensenrechtenkamer Vlaamse Ombudsdienst, benadrukt dat er in deze coronaperiode een zware druk ligt op diverse basisrechten, zoals het recht op leven en het recht op gezondheid. Dat er daarbij ook andere mensenrechten onder druk komen te staan valt eveneens te verwachten en is in een beginfase in zekere mate ook normaal. Daarna wordt het echter al snel een kwestie van afwegen van het ene recht tegenover het andere. Het ene mensenrecht botst daarbij al eens tegen het andere op.

Wat in deze wel speciaal is, is dat collectiviteiten in zekere zin 'stiltegebieden' zijn. De stem van veel mensen die daar verblijven, klinkt al bijna per definitie niet meer zo luid. Het is dan ook zaak om die stem toch nog zo veel mogelijk te laten weerklinken. Er zijn ondertussen al heel wat grote en kleine verhalen bekend over wat er zich in die collectiviteiten heeft afgespeeld. Dat gaat dan van kwesties waarbij het recht op leven in het geding was, tot kwesties van inperking van de bewegingsvrijheid. Daarbij dient overigens opgemerkt dat zogenaamde 'kleine' kwesties, voor gewone mensen in de collectiviteiten vaak wel degelijk als 'grote' kwesties overkwamen.

Internationaal is er heel wat aandacht voor dergelijke grote en kleine mensenrechtenverhalen uit de collectiviteiten. In internationale mensenrechtenterminologie, gewaagt men in dat verband van de problematiek van 'detentie'. De term klinkt misschien wat zwaar, maar dat is nu eenmaal de gebruikelijke mensenrechtenterminologie. Mensenrechten gaan immers ook over het luisteren naar en hoorbaar maken van stemmen uit het stiltegebied. Onder andere op het niveau van de Verenigde Naties wordt daarrond gewerkt. Zo zijn er in deze periode heel wat adviezen gekomen van het Subcomité bij het Antifolterverdrag (Verdrag tegen foltering en andere wrede, onmenselijke en ontorende behandeling of bestraffing), over hoe er moet omgegaan worden met mensen in collectiviteiten.

Het basisprincipe is hoe dan ook dat er nooit zwaarder op mensenrechten gewogen mag worden dan strikt nodig. Daarbij rijst dan natuurlijk de vraag naar wat er nu precies onder 'nodig' moet worden verstaan. De spreekster benadrukt daarbij het belang van het testen op het coronavirus. Als men eenduidig weet waar de problemen zich situeren, hoeft men ook alleen daar restrictief te gaan optreden. Zo gericht mogelijk ingrijpen is dus ook een kwestie van mensenrechten. Het voorbeeld van Duitsland, waar niet meer het hele land op slot gaat, maar enkel getroffen regio's, is daar een voorbeeld van. En allicht is zelfs die optie nog wat aan de brede kant.

In het verlengde van wat ombudsman Bart Weekers hoger reeds verklaarde over de origine van bepaalde ombudsbeginselen, wijst Annelies D'Espallier erop dat er ook hier al rechtspraak aan het ontstaan is. In Nederland, bijvoorbeeld, heeft een stichting zich tot de rechter gewend om een bredere bezoekenregeling af te dwingen. Die zaak is nu hangende. Naast die rechterlijke piste – die in mensenrechtenzaken altijd tot de mogelijkheden behoort – kan er in deze zeker ook gedacht worden

over een alternatieve piste via de Ombudsdienst. Ook in mensenrechtenkwesties kan men via dialoog tot oplossingen komen. Mensenrechten lenen zich daar zelfs bijzonder goed toe. Naarmate de dreiging van het virus beter kan worden ingeschat en beter kan worden omschreven, zal er gerichter gezocht kunnen worden naar een nieuwe manier van samenleven, die mee ingebouwd zal moeten worden in het al hoger genoemde scharniermoment. Het zal allicht nog wel even zoeken blijven naar die nieuwe manier van samenleven, waarbij men steeds in gedachten zal moeten houden dat er niet zwaarder gewogen mag worden dan noodzakelijk, en dat ook de stemmen uit het stiltegebied volwaardige mensenrechtelijke bescherming verdienen.

Stefaan SINTOBIN,
voorzitter

Koen DANIELS,
verslaggever