



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2020-2021) – Nr. 6
4 juni 2021 (2020-2021)

Verslag

namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid,
Gezin en Armoedebestrijding
uitgebracht door Katrien Schryvers

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2020

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;

Maike De Rudder, Katrien Schryvers;

Freya Saeys, Maurits Vande Reyde;

Ann De Martelaer, Jeremie Vaneekhout;

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;

Johan Danen, Celia Groothedde;

Conner Rousseau.

Toegevoegde leden:

Lise Vandecasteele.

Documenten in het dossier:

41 (2020-2021) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst

– Nr. 2 tot en met 5: Verslagen

INHOUD

| | | |
|-------|---|----|
| I. | Inleidende uiteenzetting door het team van de Vlaamse Ombudsdienst | 4 |
| 1. | Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman | 4 |
| 2. | Toelichting door Karin Van Puyenbroeck, onderzoekster Vlaamse Ombudsdienst..... | 5 |
| II. | Bespreking..... | 7 |
| 1. | Vragen en opmerkingen van de leden | 7 |
| 1.1. | Tussenkomst van Freya Saeys..... | 7 |
| 1.2. | Tussenkomst van Koen Daniëls..... | 7 |
| 1.3. | Tussenkomst van Celia Groothedde..... | 8 |
| 1.4. | Tussenkomst van Maaïke De Rudder | 8 |
| 1.5. | Tussenkomst van Freya Van den Bossche | 9 |
| 1.6. | Tussenkomst van Jeremie Vaneckhout..... | 9 |
| 1.7. | Tussenkomst van Hannes Anaf | 10 |
| 1.8. | Tussenkomst van Katrien Schryvers | 11 |
| 1.9. | Tussenkomst van Suzy Wouters | 11 |
| 1.10. | Tussenkomst van Maurits Vande Reyde | 11 |
| 2. | Antwoorden van de ombudsdienst..... | 12 |
| 2.1. | Antwoorden van Bart Weekers..... | 12 |
| 2.2. | Antwoorden van Annelies D’Espallier | 13 |
| 2.3. | Antwoorden van Karin Van Puyenbroeck | 16 |
| 3. | Tussenkomst van minister Wouter Beke..... | 17 |
| 4. | Aanvullende tussenkomsten van de leden | 18 |
| 4.1. | Aanvullende tussenkomst van Jeremie Vaneckhout | 18 |
| 4.2. | Aanvullende tussenkomst van Freya Van den Bossche..... | 18 |
| 4.3. | Aanvullende tussenkomst van Katrien Schryvers | 18 |
| 5. | Aanvullende antwoorden van de ombudsdienst | 19 |
| 5.1. | Aanvullend antwoord van Bart Weekers..... | 19 |
| 5.2. | Aanvullend antwoord van Annelies D’Espallier | 19 |
| 6. | Aanvullende tussenkomst van minister Wouter Beke | 20 |
| 7. | Afsluitende tussenkomst van Jeremie Vaneckhout | 20 |
| | Gebruikte afkortingen..... | 21 |

In de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding werd op 27 april 2021 het welzijnsluik van het jaarverslag 2020 van de Vlaamse Ombudsdienst besproken. Het team van de Vlaamse Ombudsdienst was vertegenwoordigd door Vlaams ombudsman Bart Weekers, ombudsvrouw Gender Annelies D'Espallier en onderzoekster Karin Van Puyenbroeck. Minister Wouter Beke nam eveneens deel aan de bespreking.

(Deze vergadering werd als videoconferentie georganiseerd.)

I. Inleidende uiteenzetting door het team van de Vlaamse Ombudsdienst

1. Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, stelt het luik Welzijn van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst over 2020 voor. Samen met onderzoekster Karin Van Puyenbroeck zal hij een korte inleiding verzorgen. Ook Annelies D'Espallier, ombudsvrouw Gender, is aanwezig voor eventuele vragen inzake mensenrechten. Wanneer men in 2020 over Welzijn spreekt, is de mensenrechtenthematiek immers nooit veraf.

Sowieso gaat het bij Welzijn anno 2020 over veel meer dan men had kunnen verwachten aan het begin van dat toch heel bijzondere jaar. Ondertussen is het al april 2021. Bij het opstellen van het jaarverslag, samen met de eerstelijnsklachtenbehandelaars die overal klachten behandeld hebben, was het dan ook goed nadenken over de te hanteren toon. De toon die uiteindelijk gekozen werd, is dezelfde toon die het hele jaar 2020 werd aangehouden in de contacten met de burgers. En dat was er een van gewrongenheid. Heel vaak moesten immers maatregelen mee verdedigd en uitgelegd worden die vragen opriepen, en die soms ook tot onbegrip en onvrede leidden.

Dat was niet alleen zo bij de Vlaamse Ombudsdienst. Ook de rapportering van de ziekenhuisombudsdiensten – wiens verslagen de ombudsman mee mag voorstellen – spreekt in dat opzicht voor zich. Het gaat dan niet alleen over de ziekenhuisombudsdiensten, maar ook over de ombudsdiensten die actief zijn in de psychiatrische zorg. Zij leggen met name uit wat een gewrongen situatie het was om telkens maar de bezoeksregeling te moeten uitleggen en verdedigen, daar waar zij toch de hoeders van de patiëntenrechten zijn. In die hoedanigheid is het hun betrachting om toch telkens de brug te leggen voor een patiënt die zijn recht op familiebezoek wil laten gelden. Afgelopen jaar was het vaak erg moeilijk om die brug te leggen. Als verantwoordelijke ombudsdiensten of klachtenbehandelaars kozen ze ervoor om in het dynamische crisisbeheer – dat telkens moest aangepast worden – de boel niet extra op stelten te zetten, maar integendeel extra in te zetten op de informatietaak.

Dat alles belet niet dat de ombudsdiensten wel degelijk hun rol trouw zijn gebleven. Een aantal keren werd wel degelijk verwoord wat men gehoord had. Zo onder andere toen Annelies D'Espallier op 3 juli 2020 het rapport *Stemmen in de stilte* voorstelde in de Commissie ad hoc voor de Evaluatie en Verdere Uitvoering van het Vlaamse Coronabeleid. Idem voor het wat minder bekende rapport over de ombudsbemiddeling in de private huur, dat werd voorgesteld in de commissie Wonen. Daar werd heel duidelijk uitgelegd hoe achter een op het eerste gezicht louter privaat huurconflict tussen twee burgers heel vaak een welzijnsvraag verborgen zit. De brug tussen woonconflicten en woonzorgen enerzijds en welzijn anderzijds is er dus wel degelijk, en de ombudsdienst heeft nagegaan hoe die brug ook versterkt kan worden. Dat specifieke gegeven is ruim aan de orde geweest in de commissie Wonen.

Het is dus tegen die wat gewrongen achtergrond dat de ombudsdienst actief is geweest. De situatie ligt op vandaag wat anders. Zo ziet men – in de hoedanigheid van lokaal ombudsman – tegenwoordig ook heel wat opgetogenheid rond de vaccinatiecentra. De dankbaarheid van de mensen die zich laten vaccineren is voelbaar. Maar, zoals gezegd, blijft de ombudsdienst tegelijk ook zijn rol getrouw. Waar hij mee de helpdesks ondersteunt, detecteert hij zo soms ook vragen en onvrede. En achter de schermen wordt op dit ogenblik ook goed samengewerkt met de mensen van zorg en gezondheid om ook daar tot een opsomming van de lastige vragen te komen.

Bart Weekers wil zijn inleiding afsluiten met een hoopvolle boodschap over Mijn Burgerprofiel. Samen met zijn team en samen met vele andere instanties is hij al jarenlang een vurig pleitbezorger van dat platform. Het komt hem voor dat het nu of nooit is voor Mijn Burgerprofiel. Naar aanleiding van de vaccinatiecampagne zijn vele burgers daarop gaan kijken om de status van hun vaccinatieafspraak te checken.

Bij de ombudsdienst is men zich er tegelijk echter ook van bewust dat wat digitalisering betreft, de mensen door de bomen vaak het bos niet meer zien. Veel te veel diensten zijn als kleine eilandjes beginnen digitaliseren. Veel fysieke loketten werden afgeschaft, en in de plaats daarvan kwam een onontwarbaar kluwen van digitale toepassingen. De ombudsman hoopt dat men die trend zal kunnen keren via de rol die Mijn Burgerprofiel nu speelt in de vaccinatiecampagne. Men moet de ambitie hebben om daar een heel centraal platform van te maken zodat de mensen niet langer verloren lopen in het digitale aanbod.

2. Toelichting door Karin Van Puyenbroeck, onderzoekster Vlaamse Ombudsdienst

Karin Van Puyenbroeck gaat meer in detail in op een viertal aandachtspunten. Vooreerst brengt ze, bij wijze van algemene inleiding, onder de aandacht dat de klachtenbehandelaars van het domein Welzijn zeker een applausje verdienen. Voor hen was 2020 immers bepaald een bizar jaar. De klachtenaantallen zijn dienovereenkomstig dan ook sterk gestegen, en dit zowel in de eerste lijn als in de tweede lijn. In de eerste lijn betekent dat meer klachten over bijvoorbeeld FONS, de zorgtoeslag en de sociale diensten bij de jeugdrechtbanken, en in tweede lijn gaat het dan over woonzorgcentra, kinderopvang enzovoort. De gestegen klachtenaantallen betekenen vanzelfsprekend ook een hogere werkdruk. Desondanks kan vastgesteld worden dat de klachtenbehandelaars er toch in geslaagd zijn om kwalitatief en duidelijk te antwoorden aan de mensen die op hen een beroep deden. De spreker denkt daarbij bijvoorbeeld aan de Woonzorglijn, maar ook aan de JO-lijn.

Het blijkt ook dat er toch nog ruimte was om op een andere – veel meer bemiddelingsgerichte – manier tewerk te gaan. Dat is een ontwikkeling die tot tevredenheid stemt bij de ombudsdienst. Waar de ombudsdienst in het verleden toch wat kritiek had op de Woonzorglijn omdat ze zich beperkte tot de rol van doorgeefluik, kan vastgesteld worden dat mensen nu echt wel bijna gecoacht worden, dat er handvatten aangereikt werden waarmee ze zelf aan de slag konden gaan en waarmee ze zelf de verdere weg konden doorlopen tot bij de directies van de woonzorgcentra. Eenzelfde vaststelling kan gemaakt worden voor de JO-lijn. Daar is men momenteel bezig met een heel transformatieproces, waarbij er geleidelijk aan afgestapt wordt van de loutere afhandeling op papier. Als het bijvoorbeeld ergens echt moeilijk loopt tussen ouders en consulenten bij de sociale dienst van de jeugdrechtbank, zullen in heel uitzonderlijke gevallen ook de mensen van de JO-lijn aanwezig kunnen zijn bij dergelijke gesprekken. Dat is een ontwikkeling die moet toegejuicht worden.

Spijts deze positieve ontwikkelingen meent de spreker dat men toch ook wat kritisch moet blijven. Zo is de ombudsdienst zeker geen fan van een veelheid aan

verschillende meldpunten, laat staan een versnipperd landschap van infopunten die op een bepaald moment gewoon naar elkaar beginnen doorverwijzen. Want dan zien de mensen opnieuw door de bomen het bos niet meer. Dat is sterk voor het voetlicht gekomen naar aanleiding van de coronapandemie. Daar waren heel veel instanties bij betrokken, waardoor mensen met vragen nu eens naar de ene, dan weer naar de andere instantie (Vlaams of federaal) werden doorverwezen, terwijl ze eigenlijk gewoon een antwoord wilden op hun – soms simpele – vraag. In dat opzicht kijkt de ombudsdienst uit naar de realisatie van het Meldpunt Zorg, dat als een soort centrale toegangspoort voor alle vragen rond zorg zal kunnen fungeren.

Een volgende concreet punt betreft de vele vragen die er nog altijd binnenkomen rond actuele inkomensgegevens. Bij het groeipakket bijvoorbeeld, heeft men behoefte aan juiste gegevens om de sociale toeslag of de schooltoeslag te krijgen. Er is natuurlijk wel een automatische toekenning van rechten, maar die gebeurt op basis van inkomens van twee jaar terug. Uiteraard bestaat er ook een manuele alarmbelprocedure, maar die blijft voor veel mensen toch wel behoorlijk moeilijk. Er is dus wel degelijk nog steeds sprake van een zoektocht naar actuele en vooral ook betrouwbare inkomensgegevens. En dat niet alleen binnen Welzijn, maar ook binnen andere beleidsdomeinen zoals bijvoorbeeld Wonen of Studietoelagen. Daarnaast ziet men ook dat er binnen de verschillende beleidsdomeinen soms verschillende definities gebruikt worden. Zo zal een onderhoudsuitkering bij het groeipakket bijvoorbeeld niet worden meegeteld, terwijl ze voor de studietoelagen wel meetelt. De ombudsdienst meent dat wat meer uniformiteit alleszins wenselijk is.

Een volgend aandachtspunt betreft de zichtbaarheid van inspectieverslagen en handhaving. De diensten moeten zichtbaar maken wat ze doen. Dat is een oproep die niet enkel voor de overheid geldt, maar bijvoorbeeld ook voor de kinderdagverblijven zelf. Zo heeft Kind en Gezin wel degelijk een handhavingspagina waarop vermeld staat welke kinderdagverblijven er onder handhaving staan. Maar slechts relatief weinig mensen weten die pagina te vinden. En maar weinig ouders weten dat ze een inspectieverslag kunnen opvragen. Er moet dus niet alleen handhaving zijn, die handhaving moet ook zichtbaar zijn. Naast de overheid kunnen ook de kinderdagverblijven zelf hierin een rol spelen. Als ze zelf hun inspectieverslagen publiceren via hun eigen kanalen, kunnen ze deze transparantie als een troef uitspelen. Ze kunnen daaraan gekoppeld dan best ook meer uitleg geven over verbeteracties die zij opzetten om aan deze of gene kwestie te remediëren.

Een volgend punt is de techniciteit van de regelgeving. Die geeft aanleiding tot heel wat vragen, bijvoorbeeld over het groeipakket. Van zodra iemand zich in een iet of wat afwijkende situatie bevindt, wordt het vaak erg complex. Hetzelfde geldt mutatis mutandis ook bij de Vlaamse sociale bescherming en bij de zorgbudgetten. Mensen die naar het buitenland verhuizen en die toch de premie moeten blijven betalen, beseffen vaak niet dat ze ook recht hebben op het zorgbudget als ze in het buitenland verblijven. Nog in verband met de complexiteit van de regelgeving is het frappant dat het VAPH in het bemiddelingsboek zelf aangeeft bijstandsorganisaties te zullen gaan subsidiëren zodat die personen met een handicap kunnen bijstaan om op gelijke voet onderhandelingen te voeren. De techniciteit van de regelgeving maakt ze voor veel mensen onduidelijk en moeilijk concreet toepasbaar op hun situatie, waardoor dit gegeven frequent opduikt in het klachtenbeeld.

II. Bespreking

1. Vragen en opmerkingen van de leden

1.1. Tussenkost van Freya Saeys

Freya Saeys onderschrijft ten volle hetgeen de ombudsman gezegd heeft over Mijn Burgerprofiel. Veel mensen hadden geen idee van het bestaan daarvan. Door het systeem van de vaccinatieafspraken zijn ze hiermee bekend geraakt. Het komt haar voor dat het nu vooral belangrijk zal zijn om hier verder structureel op in te zetten. Want qua digitalisering klopt het wel degelijk dat men onderhand door de bomen het bos niet meer ziet. Heel veel mensen hebben geen zicht op de verschillende websites en toepassingen die in de loop der jaren ontwikkeld zijn. Een betere afstemming zou dus een goede zaak zijn.

Wat Kind en Gezin betreft, weten heel veel mensen inderdaad niet dat er een handavingspagina bestaat. Hetzelfde geldt voor het gegeven dat er inspectieverlagen kunnen worden opgevraagd. Hoe kan er hieraan volgens de ombudsdienst het best geredieerd worden? Dat een en ander beter zichtbaar wordt, zou zowel voor de kinderopvanginitiatieven zelf, als voor de ouders een duidelijke meerwaarde kunnen hebben. Ook omdat men door zelfreflectie natuurlijk de eigen kwaliteit zal proberen te verbeteren.

1.2. Tussenkost van Koen Daniëls

Koen Daniëls wil nog wat verder doorgaan op het thema dat door de vorige spreker werd aangehaald.

Veel van de vragen die de ombudsdienst bereikten, of waaromtrent aan bemiddeling moest worden gedaan, vinden hun oorsprong in het feit dat mensen vaak niet goed weten waar ze voor wat terecht kunnen. Zoiets geldt ook voor de handavingspagina waarvan zonet sprake was. Als men van het bestaan ervan afweet, zal men die allicht snel vinden. Maar hoeveel burgers zullen op het idee komen om het woord 'handhaving' te gebruiken als zoekterm?

In het verlengde daarvan had de spreker ook graag vernomen of de ombudsdienst heeft vastgesteld dat er al eens pingpong gespeeld wordt tussen de verschillende diensten, bijvoorbeeld tussen Kind en Gezin en het agentschap Opgroeien, die sowieso in een wat speciale relatie tot elkaar staan. Daarnaast zijn er dan ook nog de landelijke kinderopvangorganisaties, die allemaal met ongeveer hetzelfde bezig zijn. Krijgt de ombudsdienst daar concrete vragen over, of moet hij daarin tussenkomen?

Een laatste element met betrekking tot de handhaving is de vraag of er ergens een departement, dienst, of afdeling is die een exemplarische manier van handelen heeft, die men als algemeen geldend model zou kunnen gebruiken. Aangezien de Vlaamse Ombudsdienst zowat met de hele Vlaamse overheid in contact komt, is hij goed geplaatst om te weten of er niet ergens een laagdrempelige, niet-stigmatiserende manier van handelen bestaat die toelaat om te filteren op het essentiële.

Koen Daniëls wil ten slotte ook nog een probleem te berde brengen waar een aantal kinderen uit het buitengewoon onderwijs mee geconfronteerd is geworden. Toen de scholen van het buitengewoon onderwijs dichtgingen, kregen sommige kinderen niet langer de therapie (kinesithérapie, ergotherapie, logopedie enzovoort) die ze normaal op school of in de voorziening krijgen. Ze waren daardoor verplicht die zelf te zoeken op de vrije markt. Het RIZIV weigerde echter om daarvoor tussen te komen, aangezien die ondersteuning volgens hen op school gebeurde. Dat de scholen gesloten waren, veranderde niets aan hun standpunt. Nogal wat mensen

kwamen op die manier tussen wal en schip terecht. Het lid werd hierover door meerdere mensen gecontacteerd, maar vindt over deze problematiek niets terug in het jaarverslag van de ombudsdienst. Hij had dan ook graag vernomen of de ombudsdienst eveneens signalen in die zin heeft opgepikt, of daarrond zelfs mogelijk al bemiddelingspogingen ondernomen heeft.

1.3. Tussenkost van Celia Groothedde

Celia Groothedde stelt vast dat in het crisisjaar 2020 de mensenrechten wel degelijk in het gedrang zijn gekomen. De ombudsman heeft daar dan ook terecht aandacht voor gehad.

In het jaarverslag werd melding gemaakt van mensen die bij medische ingrepen helemaal alleen waren. De schrijnende verhalen over covidpatiënten die alleen bleven, zijn genoegzaam bekend. Maar ook anderen waren in dat geval. Zo zijn er regelmatig berichten geweest over vrouwen die alleen moesten bevallen, of er in andere stadia van hun zwangerschap alleen voor stonden. Partners werden geweigerd bij de echo, of bij consultaties, en mochten ook niet altijd bij de bevalling zijn. Vrouwen die geen partner hadden, mochten niemand anders bij zich hebben. Vrouwen die niet Nederlandstalig waren, konden geen tolk krijgen. Doula's en vroedvrouwen werden geweigerd. Heeft de ombudsdienst daar zicht op. En hoe staat de ombudsdienst daar tegenover?

Het crisisjaar 2020 is ook bijzonder zwaar geweest voor mensen die sowieso al meer kwetsbaar waren. Deze problematiek verdient het om hier aan de orde te worden gesteld, aangezien deze commissie ook bevoegd is voor armoedebestrijding. Spijts het feit dat deze groep vaak het slachtoffer geweest is, hebben die mensen niet zo vaak het woord gekregen en hebben hun problemen niet zo vaak in de kijker gestaan. De kwestie is enkel in zeer algemene termen aan bod gekomen. In het verlengde daarvan vraagt het lid zich dan ook af in hoeverre mensen in armoede echt de weg vinden naar de ombudsdienst. Dat lijkt haar alleszins niet evident. Van de ombudsman had ze graag vernomen welke klachten hem in dat verband hebben bereikt en welke acties hij daarrond desgevallend zal ondernemen. Op welke manier kan het Vlaams Parlement daar iets rond doen?

1.4. Tussenkost van Maaike De Rudder

Maaike De Rudder heeft nog enkele vragen in verband met de ziekenhuizen. In het jaarverslag werd in dat verband gewezen op het belang van de ombudspersonen voor het goed informeren van de patiënt en diens familieleden. Vele, zo niet alle, ziekenhuizen hebben erg strenge regels moeten toepassen in verband met het bezoekrecht, waardoor een gedegen patiënt- en familiewerking nog belangrijker werd. Voor sommige ziekenhuizen is het niet evident gebleken om daarover goed te communiceren. Daarom had het lid graag vernomen op welke manier men daarrond in een ziekenhuis een goed beleid kan voeren, kwestie van iedereen zo uitgebreid mogelijk te informeren. Waar is er desgevallend nog ruimte voor verbetering?

In het verslag over het bemiddelingsboek komt ook de kwestie van internet voor iedereen aan bod. Het belang hiervan is gebleken toen de woonzorgcentra een tijdje volledig op slot moesten en de behoefte aan contact toch nog enigszins kon ondervangen worden door het gebruik van wifi. Vandaar allicht dat in het jaarverslag wordt aangegeven dat voldoende en kwalitatieve wifi onontbeerlijk is om patiënten online te kunnen verbinden. Op die ziekenhuiswifi moet op een laagdrempelige en gemakkelijke manier een beroep gedaan kunnen worden. In dat verband had het lid graag vernomen in hoeverre de ombudsdienst er zicht op heeft of er nog altijd ziekenhuizen zijn waar er geen wifi is, of waar er nog betaald moet

worden om te kunnen gebruikmaken van de wifi. Dat laatste is met name van belang in het licht van meer kwetsbare groepen.

1.5. Tussenkost van Freya Van den Bossche

Freya Van den Bossche gaat eerst in op de problematiek van de forensische psychiatrische centra. De ombudspersonen daar blijven immers vragende partij voor een referentiekader voor geïnterneerden die in een FPC verblijven. Een dergelijk kader moet vanzelfsprekend goed afgestemd worden op de eigenheden van de doelgroep en op de specifieke behandelcontext. Op die manier moet de rechtspositie van de geïnterneerden beter in overeenstemming gebracht worden met hun rechten als patiënt. Heeft de ombudsdienst zicht op concrete klachten hierover, en zal de minister werk maken van een dergelijk kader?

Een tweede vraag van het lid betreft de ombudsdiensten in de geestelijke gezondheidszorg. Enerzijds kregen die de afgelopen tijd nogal wat meldingen van familieleden of andere betrokken naasten, maar anderzijds heeft de ombudspersoon formeel geen mandaat om met die meldingen aan de slag te gaan. Daarnaast speelt ook de context natuurlijk een belangrijke rol in de zorg. Hoe zou een en ander desgevallend verzoend kunnen worden? En is het zinvol om aan die verzuchtingen tegemoet te komen?

De spreekster vraagt zich ook af of de patiënten zelf wel voldoende geïnformeerd zijn over het bestaan van die ombudspersonen in de ziekenhuizen en in de geestelijke gezondheidszorg. Het is dus maar de vraag of patiënten in alle ziekenhuizen even gemakkelijk de weg vinden. Of ziet de ombudsman daar belangrijke verschillen? En zo ja, op welke manier kunnen patiënten daarover extra geïnformeerd worden?

Een laatste bezorgdheid van het lid betreft de klachten van ouders die wachten op een adoptiekind. Met betrekking tot de concrete klachten vraagt ze zich af of er mogelijk al zicht is op een iets oplossingsgerichtere benadering. Maar tevens had ze van de ombudsdienst graag vernomen hoe deze staat tegenover het onvermijdelijke spanningsveld tussen enerzijds een poging om herstel of genoegdoening te brengen voor de klager, maar anderzijds toch ook voldoende oog te blijven hebben voor de complexiteit van om het even welke oplossing. Op welke manier zal men die belangen tegenover elkaar afwegen? Het lijkt er immers op dat in dit dossier elke outcome tot onvrede zal leiden.

1.6. Tussenkost van Jeremie Vaneekhout

Jeremie Vaneekhout stelt vast dat de gebeurtenissen van 2020 het belang van de ombudswerking binnen de overheid nogmaals hebben aangetoond. Hij heeft nog een paar punctuele vragen.

Ook hij gaat daarbij eerst in op de kwestie van de ombudspersonen in de geestelijke gezondheidszorg. Daar valt op dat het aantal meldingen flink is teruggelopen. Waarschijnlijk is dat het gevolg van het feit dat zulks enkel telefonisch en digitaal kon. Wat leidt de ombudsdienst daaruit af? Op welke manier kunnen de fysieke contactpunten gegarandeerd worden, kwestie van de drempel zo laag mogelijk te houden voor de betrokkenen? Mogelijk ware het ook interessant om na te gaan welke profielen wel nog de toegang vinden via digitale of telefonische weg, en welke profielen niet. Heeft de ombudsdienst daar zicht op, en welke stappen zijn er hier eventueel nog nodig?

Een andere zeer specifieke, en erg pijnlijke situatie waarop het lid nog even wil terugkomen, is die van de palliatieve patiënten tijdens de covidperiode. Zelfs in de laatste dagen, weken of maanden van hun leven mochten deze immers maar heel

weinig mensen ontvangen. Daar zat dus een enorm spanningsveld met de vigerende maatregelen. Er werd in de mate van het mogelijke wel steeds gezocht naar ad-hocoplossingen, maar deze werden niet altijd gevonden. Allicht stond eenieder daar met de grootst mogelijke empathie tegenover. Heeft de ombudsdienst in dat verband mogelijk meldingen gekregen over problematische situaties en is er daar desgevallend dan ook in bemiddeld? En tot welke oplossingen is men gekomen?

Last but not least gaat het lid in op de situatie van de ouders die wachten op adoptie. Daarover heeft in deze commissie een uiterst leerzame maar ook erg pijnlijke gedachtewisseling plaatsgevonden op 2 maart 2021. In het jaarverslag van de ombudsdienst komen daarover ook meldingen voor. Het aanvoelen leeft dat er bij een aantal betrokkenen zeker bereidheid bestaat om na te denken over eventuele oplossingen voor de ouders in kwestie. Het gaat daarbij ook niet enkel over de specifieke klagers, maar over al de mensen in dezelfde situatie. En allicht zijn er ook wel oplossingen mogelijk. Tegelijk is er vanuit de minister en vanuit het beleid sprake van een zekere terughoudendheid om hierop een antwoord te formuleren. Vandaar dan ook de vraag of er intussen verdere stappen gezet zijn. Welke oplossingen zijn er volgens de ombudsdienst hiervoor mogelijk? Het lid acht het een kwestie van goed bestuur dat deze zoektocht tot een goed einde wordt gebracht.

1.7. Tussenkost van Hannes Anaf

Hannes Anaf heeft nog enkele vragen in verband met ouderenzorg en personen met een handicap. Wat de ouderenzorg betreft wil hij even terugkomen op de woonzorgcentra. Vorig jaar stonden deze in het middelpunt van de crisis. Het Vlaams Parlement heeft daar toen ook een resolutie over goedgekeurd, met name de resolutie over tussentijdse conclusies en aanbevelingen van de commissie ad hoc voor de Evaluatie en Verdere Uitvoering van het Vlaamse Coronabeleid, inzake ouderenzorg en contactopsporing in functie van een tweede golf (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 442/3). Van de ombudsman had hij graag vernomen of momenteel de rechten van de bewoners in de woonzorgcentra met betrekking tot bezoek ontvangen en de uitgaansregeling proportioneel zijn in het licht van de snelheid van de versoepelingen in de samenleving. Of moet er daar desgevallend een tandje worden bijgestoken?

Een positief neveneffect van de coronacrisis was een verhoogde aandacht voor de rechten en voor de belangenbehartiging van ouderen in de samenleving. In het verlengde van die aandacht pleiten sommigen voor de opwaardering van de Vlaamse Ouderenraad tot een ouderrechtencommissariaat, dit naar analogie met het Kinderrechtencommissariaat. Ludwig Vandenhove heeft daar al een aantal tussenkosten over gehouden, die geresulteerd hebben in de indiening van een voorstel van resolutie (*Parl.St.* VI.Parl. 2020-21, nr. 541/1). Wat vindt de ombudsman van dit idee? Is dit zinvol, en kan men langs die weg de rechten van de oudere Vlamingen beter bewaken?

Met betrekking tot de personen met een handicap stelt zich natuurlijk nog steeds het probleem van de wachtlijsten. De ombudsdienst krijgt daarover dan ook heel wat meldingen. Specifiek voor 2020 is er vaak ook heel wat zorg weggevallen. En net zoals in de woonzorgcentra waren er in instellingen voor personen met een handicap vaak ook erg strenge uitgaansregelingen. Hebben de overheid en de sector daar het maximum haalbare gedaan? Of kunnen daar nog lessen uit getrokken worden?

Specifiek voor de wachtlijsten en de hervormingen door deze regering van het persoonsvolgend budget, heeft het lid begrepen dat er toch wel klachten zijn over correctiefase 2. Nogal wat gebruikers zijn ongerust, omdat het er sterk op lijkt dat hun budget op termijn verlaagd zal worden. Anderzijds is het natuurlijk ook wel zo

dat er sprake is van een aantal historisch gegroeide ongelijkheden, terwijl ook de kostprijs van de zorg niet constant is doorheen de tijd. Hoe kijkt de ombudsdienst naar die evoluties? Kan de overheid er op de een of andere manier voor zorgen dat het rechtvaardigheidsgevoel gestand gedaan wordt binnen de zorg voor personen met een handicap?

Hannes Anaf komt dan tot de kwestie van de hervorming van de Vlaamse sociale bescherming. Doordat er daar nu extra voorwaarden aan gekoppeld worden zoals bijvoorbeeld inburgeringsvereisten, dreigt de Vlaamse Regering een categorie van personen te creëren die weliswaar verplicht is om bij te dragen aan de VSB, maar op basis van andere criteria uitgesloten zal worden van de rechten die voortvloeien uit het lidmaatschap van die VSB. Is de ombudsdienst daarover ongerust? En hoe zou de overheid daar desgevallend het best mee kunnen omgaan?

1.8. Tussenkost van Katrien Schryvers

Katrien Schryvers stelt vast dat 2020 ook voor de ombudsdienst zeker geen gemakkelijk werkjaar is geweest. Het was een speciaal jaar, waarin zich heel specifieke problemen stelden en waar er in heel speciale omstandigheden moest worden gewerkt. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat heel wat thema's uit het jaarverslag coronagerelateerd zijn. Veel van die thema's zijn in deze commissie ook al meermaals aan bod gekomen.

Voor de woonzorgcentra kan men niet om de vaststelling heen dat de Woonzorglijn een groot aantal meldingen gekregen heeft. Er waren met name nogal wat klachten over de bezoeksregelingen van specifieke WZC's die niet conform waren met de algemene richtlijnen. Vanuit de taskforce werd dan contact opgenomen met de betrokken voorziening om na te gaan hoe het bezoekrecht wel gegarandeerd zou kunnen worden. Kan de ombudsdienst feedback geven over de respons die de voorzieningen in die gevallen gegeven hebben?

Op de problemen rond adoptie zal het lid niet verder ingaan. Diverse andere commissieleden hebben hierover immers al vragen gesteld, en er staan de komende weken hoorzittingen gepland over dit thema.

Een laatste vraag van het lid betreft de opmerking dat er een verschillende manier van berekenen is voor het in aanmerking te nemen inkomen voor de schooltoeslag en voor de studietoelage. Over het groeipakket en de evaluatie daarvan staan voor de komende weken ook hoorzittingen ingepland. Zou het volgens de ombudsdienst gemakkelijker zijn mocht ook de studietoelage ingekanteld worden in het groeipakket? Zou het met andere woorden gemakkelijker zijn mocht het automatisme dat nu bestaat voor de toekenning van de schooltoeslagen ook hier van toepassing wordt?

1.9. Tussenkost van Suzy Wouters

Suzy Wouters dankt de ombudsdienst voor het vele extra werk tijdens de coronacrisis. Ze sluit zich aan bij hetgeen Jeremie Vaneckhout heeft gezegd over de problematiek van de adopties. De bezorgdheid daarover leeft bij heel wat fracties. Ze had van de ombudsman dan ook graag vernomen of er hierin reeds verdere stappen zijn gezet. Naast erkenning voor de verzoekers en de andere gedupeerden, moeten er in dit dossier wel degelijk ook oplossingen mogelijk zijn.

1.10. Tussenkost van Maurits Vande Reyde

Maurits Vande Reyde kan zich terugvinden in de vragen die de andere commissieleden reeds gesteld hebben. Hij zal ze dan ook niet allemaal herhalen. Een thema weerhoudt echter heel speciaal zijn aandacht. Met name voor adoptie, maar ook voor andere dossiers is de kwestie van het herstelrecht aan de orde. Hij vraagt

zich af hoe men dat binnen het Vlaamse beleid structureel kan vormgeven. Heeft de ombudsdienst in dat verband eventueel verdere stappen in gedachten?

2. Antwoorden van de ombudsdienst

2.1. Antwoorden van Bart Weekers

Bart Weekers stelt vast dat er heel wat vragen leven bij de commissieleden. Sommige daarvan zijn mogelijk wat te gedetailleerd of te verregaand om hic et nunc beantwoord te kunnen worden door het ombudsteam.

Het lijkt hem ook aangewezen om de zaken enigszins te kaderen. Het klopt dat er door de Vlaamse Ombudsdienst nog nooit over zoveel burgersignalen gerapporteerd is als dit jaar. Ook de kwaliteit van de rapporteringen stijgt trouwens van jaar tot jaar. De rapporteringen van de collega's van de ziekenhuisombudsdiensten en van de psychiatrische zorg werden tot een tweetal jaar geleden niet meegenomen. Dat gebeurt nu voor steeds meer domeinen wel. Er wordt op die manier gestaag verder gewerkt aan de uitbouw van de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting.

Daar dienen echter twee bemerkingen bij gemaakt te worden. Vooreerst bestrijkt de dienstverlening van de verschillende overheden dermate veel aspecten dat er sowieso altijd sprake is van onderrapportering. Er zijn dus blinde vlekken, die dan soms tijdens commissiezittingen tot uiting komen. Het is dus zeer wel mogelijk dat een volksvertegenwoordiger iemand doorverwijst naar de ombudsdienst, die men daar finaal nooit te zien of te horen krijgt, gewoon omdat de betrokkene het opgeeft. Die onderrapportering zal allicht nooit helemaal verdwijnen.

Een tweede belangrijke opmerking is dat men zich ervoor moet hoeden om al te veel beleidsconclusies te trekken op basis van signalen van onvrede. Men moet de nodige schroom aan de dag leggen om te doortastend brede beleidsconclusies te trekken voor zaken waarin er maar enkele meldingen van onvrede zijn. Er is zoveel meer dan de burger die onvrede meldt. Schroomvalligheid staat overigens niet gelijk aan stilzitten. Als de ombudsdienst een onderzoek heeft gedaan en denkt een goede analyse te hebben gemaakt, komt er wel degelijk een rapport. Dit wordt dan verder bediscussieerd in en met het Vlaams Parlement. Het blijft hoe dan ook echter opletten om te snel conclusies te verbinden aan beperkte uitingen van onvrede. Zeker in een coronajaar als dit wil de ombudsdienst niet te veel ballonnetjes oplaten. Dat zou de zaken immers alleen maar compliceren.

De Vlaamse Ombudsdienst wil daarentegen maximaal inzetten op proactieve communicatie om te vermijden dat men in onvrede en klachten terechtkomt. Hoe dan ook rapporteert de ombudsdienst nu toch al behoorlijk breed.

In het verlengde van de vraag over de beschikbaarheid van wifi in ziekenhuizen laat de ombudsman opmerken dat zijn dienst al een hele tijd het idee van internet voor iedereen promoot. Men moet daarbij echter vaststellen dat de Vlaamse overheidscommunicatie zo iets fundamenteels als de smartphone en de bijhorende apps niet heeft zien aankomen. Tot op vandaag is er voor centrale aanspreekpunten als vlaanderen.be of 1700 geen app beschikbaar. Tot op heden is de enige app die mee is ontwikkeld door de Vlaamse overheid die van Coronalert. Het moge nochtans duidelijk zijn dat als het de bedoeling is om veel mensen te bereiken, dat enkel kan via de smartphone. Dat is nu eenmaal de weg waarlangs de brede bevolking op het internet gaat. Daartoe zullen dus de nodige applicaties ontwikkeld moeten worden. Het behoort mee tot de taken van de ombudsdienst om dergelijke evoluties te detecteren en te signaleren. Maar op een bepaald ogenblik moet er, rekening houdend met die langetermijntendensen, natuurlijk wel beslist worden. Enige mate van onzekerheid kan bij beleidsbeslissingen die zich over een periode van 4, 5 of 6 jaar afspelen, niet vermeden worden. Het is dus zaak om op het juiste

moment de juiste signalen vanuit de beleidsdomeinen te detecteren. Mee daarom is hij ervan overtuigd dat het nu of nooit is voor Mijn Burgerprofiel. Want dat kan fungeren als een belangrijke integrator, waarin alles wat nu reeds bestaat, wordt samengebracht.

De ombudsdienst bouwt dus wel degelijk mee aan een goede communicatie en aan goede toegang. Hoewel alles altijd beter kan, mag gerust gesteld worden dat de Vlaamse overheid daarin al vrij ver staat. In dezelfde zin is men met de projecten Vlaamse Justitie bij de Vlaamse overheid ook aan het bouwen aan een meer globale handhaving.

Nu gebeurt die handhaving nog proces per proces. Op incidenten in de kinderopvang volgt soms een schorsing, maar die beslissing zit bijna verborgen op de een of andere sanctiepagina die de doorsneeburger allicht niet weet te vinden. Zelfs de pers treedt dan doorgaans erg schroomvol op, hoewel ze dat bij een geschorste kinderopvang eigenlijk niet hoeft te zijn. Men is daar dan immers deel van een overheidsproces, en op de schorsingspagina staan die namen ook gewoon vermeld. Van een Vlaamse justitie mag men verwachten dat ze een breed zicht en dito actiemiddelen ontwikkelt, en dat niet enkel voor wat handhaving betreft. In het rapport rond Wonen en Welzijn van de ombudsdienst zijn tien punten voor een Vlaamse justitie neergeschreven. Het gaat dan over actiegerichte justitie, over bruggen met Welzijn enzovoort. Op die manier verwijderd men zich van de casuïstiek, en bouwt men mee aan een beleid rond een bredere toegang en een bredere handhaving.

Vandaag komt de burger nog te vaak in een pingpongspel terecht. Als klachtenbehandelaar in de tweede lijn stelt de ombudsdienst vaak vast dat mensen al op heel veel plaatsen hebben aangeklopt. In het domein Welzijn komt dat bijvoorbeeld tot uiting in de nasleep van vechtscheidingen, wanneer mensen tot bij de ombudsdienst de beslissingen van de jeugdrechtbank komen in vraag stellen. Het is dan zaak om die procedure heel snel te stoppen en die mensen duidelijk te maken dat de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting er niet is om alles nog eens dunnetjes over te doen. Daarvoor ontbreken de bevoegdheden. Er moet ook gewoon vermeden worden dat schaarse mankracht en tijd verspild worden aan het overdoen van zaken die overeenkomstig de juiste procedures zijn afgewikkeld. Gezien de veelheid aan kanalen blijft dit te allen tijde een uitdaging. Daarom is de ombudsman ook zo gewonnen voor de passage in het Vlaamse regeerakkoord, waar verwezen wordt naar de oprichting van een Meldpunt Zorg. Zo'n meldpunt zorgt er immers voor dat er overzicht is, waardoor pingpong kan vermeden worden en een bredere benadering een realiteit wordt.

2.2. Antwoorden van Annelies D'Espallier

Annelies D'Espallier, ombudsvrouw Gender, zal in de mate van het mogelijke ingaan op de vragen die een mensenrechtenaspect bevatten.

Het mag alleszins duidelijk zijn dat er mensenrechten in het geding wanneer men verplicht wordt om een medische behandeling helemaal alleen te ondergaan. Deze invalshoek is echter niet meteen de eerste van de meeste ziekenhuisombudsdiensten. Die focussen op de kwaliteit van het genezingsproces en op goede informatievoorziening voor de patiënten zodat die de juiste therapeutische keuzes kunnen maken.

De spreekster wijst daarbij op het corona-addendum bij het jaarverslag 2019 van de ombudsdienst. Dat kwam uit na ongeveer de zesde week van de coronacrisis. Daarin werd toen al gesteld dat men misschien wel tijdelijk kon opteren voor een 'one size fits all'-aanpak, maar dat dit niet kon blijven duren. Uit opeenvolgende beslissingen van de Raad van State blijkt nu dat deze opvatting correct was. In het

beginstadium van de crisis kon wel degelijk vrij ingrijpend opgetreden worden, waarbij zelfs een aantal mensenrechten min of meer on hold gezet werd. Naarmate de toestand evolueerde, en zeker op vandaag, is dat veel minder het geval. De hierboven al aangehaalde resolutie over ouderenzorg volgde dezelfde lijn.

Hetzelfde principe werd toegepast voor medische behandelingen. Omdat de situatie heel wat vergde van alle betrokkenen heeft de ombudsdienst zich ook in hoge mate onthouden van commentaar gedurende de acute periode van de crisis. Op het terrein was het vaak erg moeilijk om een juiste balans te vinden. Ongetwijfeld zijn er fouten gemaakt. Het is in die context dat de ziekenhuisombudsdiensten moesten functioneren; idem voor de ouderenzorg. Het inzicht dat er tijdens die eerste golf ongewild fouten gemaakt zijn, is ook vrij ruim aanwezig, zoals mocht blijken uit getuigenissen in het ombudsrapport Stemmen uit de stilte van juli 2020. Op dat moment heeft de ombudsdienst, gezien de omstandigheden, niemand met de vinger willen wijzen. Vandaag weet men natuurlijk beter dat de mensenrechten meer en beter gewaarborgd moeten worden.

Aansluitend gaat de spreekster in op de vragen over de armoedeproblematiek. Armoede is een multidimensionaal probleem, dat zich op verschillende vlakken kan manifesteren. Het probleem is prima facie soms moeilijk te herkennen en de ombudsdienst zal vanzelfsprekend ook nooit aan een klager vragen of hij zich in een situatie van armoede bevindt. Vaak kan men zulks uit de aard van een klacht wel vermoeden. Het gaat dan bijvoorbeeld over klachten over lange wachtlijsten in het domein Wonen. Dat vermoeden speelt zeker als het over grote gezinnen gaat. Vaak zit er ook een armoedeluik aan de problematiek van ontoeleidbaren in het domein Werk. Het speelt zeker voor alles wat draait rond budget, bijvoorbeeld een onverwachte uitkomst van het groeipakket of terugbetalingen die al dan niet doorkomen of anders uitdraaien dan verwacht.

Op de vraag over de extra bescherming van ouderenrechten via de oprichting van een ouderrechtencommissariaat moet de spreekster een genuanceerd antwoord geven. Enerzijds kan het soms wel degelijk zinvol zijn om extra bescherming voor mensenrechten in te bouwen, maar anderzijds moet men zich toch ook hoeden voor al te veel versnippering in de klachtenkanalen en beschermingsmechanismen. Het kan niet de bedoeling zijn dat de ene doelgroep de schijnwerper of het podium vraagt ten koste van een andere doelgroep. Het kan soms nodig zijn om een specifieke groep te ondersteunen, maar men moet zich hoeden voor een patroon van versnippering omdat dat finaal zou kunnen betekenen dat er in de realiteit minder mensenrechtenbescherming is. Een goed voorbeeld om dit te duiden is de problematiek van de toegankelijkheid. Bij ouderen wordt er immers heel vaak naar toegankelijkheidsproblemen verwezen. Maar toegankelijkheid is niet specifiek voor ouderen, het is integendeel een kwestie die iedereen aanbelangt, bijvoorbeeld ook personen met een handicap. Toegankelijkheid is verder ook een erg ruim begrip, dat ook over zoiets als taal kan gaan. Ook anderstaligen ondervinden dus toegankelijkheidsproblemen. De conclusie moet dus zijn dat een doelgroepenwerking op basis van de behoefte aan een specifieke blik soms zinvol en gerechtvaardigd kan zijn, maar dat heel veel thema's eigenlijk erg breed en universeel zijn, waardoor ze vaak beter kunnen worden benaderd vanuit een brede mensenrechtenblik. Daar komt nog bij dat de mensen door de bomen ook nog altijd het bos moeten kunnen zien. Versnippering is dus niet zo'n goed idee.

Annelies D'Espallier komt dan tot de problematiek rond adoptie en het daaraan gelinkte herstelrecht. De gedachtewisseling daarover heeft bij iedereen het besef doen doordringen dat de situatie uitermate ingewikkeld is en dus zeker niet gemakkelijk op te lossen zal zijn. Een oplossing zal allicht enkel te vinden zijn via een hersteldecreet, waarvan men nog zal moeten afwachten of het niet wordt aangevochten voor het Grondwettelijk Hof. De rechtsbescherming moet immers onverminderd kunnen spelen, hetgeen ook het risico op een andersluidende rechterlijke

beslissing inhoudt. Een periode van onzekerheid lijkt dus nagenoeg onvermijdelijk. Het Vlaams Parlement zal moeten beslissen of het die stap wil zetten en hoe het die zaak wil aanpakken. Desgewenst zal de ombudsdienst een en ander graag mee begeleiden.

Daarbij aansluitend wil de spreekster het nog hebben over het herstelrecht, dat ze ontzettend belangrijk vindt. Het vormt een aanvulling op wat het gewone gerechtelijke apparaat doet. Het gewone justitiële apparaat kijkt terug, en probeert dingen die gebeurd zijn in de kaders te plaatsen die daarvoor ontwikkeld zijn, bijvoorbeeld de kaders uit het strafrecht. Het gaat dan na hoe iets gecorrigeerd kan worden, bijvoorbeeld via een schadevergoeding. Als men dus vanuit een puur justitiële of gerechtelijke benadering gaat kijken naar de problemen rond adoptie, zal men ook weer uitkomen op zoiets als een schadevergoeding.

Het moge duidelijk zijn dat dit vaak niet voldoende zal zijn. Het herstelrecht kijkt daarom naar oplossingen die ruimer zijn dan hetgeen het recht normaal toelaat. Dat wordt mogelijk doordat de betrokken partijen daarmee akkoord gaan. Zo kan het strikt juridische kader overstegen worden. In gevallen van discriminatie, bijvoorbeeld, geldt normaliter de regel dat een werkgever nooit gedwongen kan worden om iemand aan te werven. Maar wanneer een zaak van discriminatie met akkoord van de betrokken partijen wordt behandeld, kan het zijn dat de uitkomst is dat een werkgever wel degelijk een kandidaat-werknemer wil aannemen. Dat kan dan ook wel degelijk, hoewel men de werkgever volgens het recht daartoe nooit zou kunnen dwingen. Herstelrecht kan met andere woorden voorbij een probleem kijken, naar concrete oplossingen, die desgevallend zelfs alle juridische grenzen overstijgen. Op die manier komt men via herstelrecht vaak tot heel gedragen oplossingen. En omdat die oplossingen niet van bovenuit worden opgelegd, worden ze ook meer gedragen door de betrokken partijen. Dat men samen met de partijen oplossingsgericht werkt, is eigen aan het herstelrecht en staat nogal in contrast met hetgeen er traditioneel gebeurt bij Justitie.

In de herstelrecht-dossiers die bij de ombudsdienst terechtkomen, is er vaak een heel sterke brug met Welzijn. Vandaar ook dat bespreking in deze commissie aangewezen is. In het ombudsrapport over Wonen, waarnaar hierboven werd verwezen, wordt de link gelegd tussen woongeschillen tussen private partijen enerzijds en welzijnsnoden (financiële nood, nood aan ondersteuning enzovoort) anderzijds. Door het versterken van de brug tussen Welzijn en Wonen komt men dan ook tot veel betere oplossingen.

Een ander voorbeeld waar herstelrecht een centrale rol speelt, is de Erkennings- en bemiddelingscommissie voor slachtoffers van historisch misbruik, een erkenningscommissie over grensoverschrijdend gedrag. Herstelrecht betekent soms gewoon erkennen dat er iets is misgelopen, en daar als officiële instantie erkenning voor geven. Daarnaast worden personen die bij de ombudsdienst terechtkomen voor een erkenningsgesprek naar aanleiding van grensoverschrijdend gedrag ook soms doorverwezen naar het domein Welzijn. Bij het herstelrecht gaat het dus om gedragen oplossingen, waarbij gekeken wordt naar de toekomst. Soms zijn die oplossingen ook heel breed. En vaak wordt er een link gelegd met Welzijn.

Bij de Erkennings- en bemiddelingscommissie voor slachtoffers van historisch misbruik kan men dan ook gerust gewagen van vredesgesprekken. Die verlopen soms enkel met het slachtoffer, of maken onderdeel uit van een echte bemiddeling tussen partijen.

Hoe het herstelrecht concreet wordt uitgebouwd, is opnieuw een beleidskeuze. Hetzelfde geldt voor de link met Welzijn en voor de plaats waar een en ander zal worden ondergebracht in het organogram van de Vlaamse overheid. Vooralsnog probeert men dat uit te bouwen binnen het parlementair gelijkheidsorgaan dat tot

2023 bij de ombudsdienst zal horen. Waar de materie daarna naartoe gaat, is een keuze voor het beleid, of voor dit Vlaams Parlement. Het is volgens de spreekster hoe dan ook erg belangrijk om verder de weg van het herstelrecht te bewandelen, aangezien dit toelaat om tot een harmonieuze en rijke oplossing te komen.

2.3. Antwoorden van Karin Van Puyenbroeck

Karin Van Puyenbroeck gaat vooreerst in op de vraag of mensen überhaupt wel terecht komen waar ze echt moeten zijn. In de context van Welzijn dient daarbij ook oog te zijn voor de in het Kwaliteitsdecreet (decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen) vastgelegde normen. In casu bepaalt dat dat instellingen en voorzieningen die erkend of gesubsidieerd worden door de entiteiten van het beleidsdomein verplicht zijn om de eigen klachtenbehandeling te doen. Het principe is dus dat voor de eerste lijn de mensen bij de voorziening of instelling zelf moeten aankloppen. Pas als ze daar een antwoord krijgen waarmee ze niet tevreden zijn, kunnen ze – in interne tweede lijn – terecht bij de klachtendiensten van het beleidsdomein. Vorig jaar kwam dat laatste toch zo'n tweeduizend keer voor. Dat is toch nog altijd een behoorlijk groot aantal.

Doordat de ombudspersonen in de ziekenhuizen en in de geestelijke gezondheidszorg zich op het terrein bevinden is de drempel om op hen een beroep te doen in beginsel vrij laag. Tijdens de lockdown veranderde dat drastisch, vooral bij de ombudspersonen in de geestelijke gezondheidszorg. Ook toen ze na de heropstart opnieuw aanwezig mochten zijn in de voorzieningen, verliep niet alles meteen weer vlot. Vandaar dan ook dat de cijfers een stuk lager uitvielen dan het jaar tevoren.

Uiteraard is er daar ook nog ruimte voor verbetering. Het moet nu zowat het derde jaar zijn dat men met die klachtenrapportages terecht kan bij de Vlaamse overheid. De Vlaamse Ombudsdienst kan heel goed een brugfunctie vervullen tussen de ombudsdiensten in de ziekenhuizen en de geestelijke gezondheidszorg enerzijds, en het agentschap anderzijds. Samen sterk zou in dat verband de leuze kunnen zijn. Binnen dat geheel is er, zoals gezegd, zeker nog ruimte voor verbetering, zowel voor het eigen statuut van die ombudspersonen als voor de manier waarop er het best wordt omgegaan met familieleden die klacht indienen.

Voor de vragen in verband met de beschikbaarheid van wifi in ziekenhuizen verwijst de spreekster naar het bemiddelingsboek Ziekenhuizen, waarin gedetailleerde rapportages per ziekenhuis zijn opgenomen. Daaruit blijkt dat het probleem inderdaad nog wel eens opduikt, en dan vooral in revalidatieziekenhuizen waar mensen langere tijd moeten verblijven. Met name in tijden van lockdown, als er niemand op bezoek mag komen, is internet voor patiënten de enige manier om contact te houden met de buitenwereld. Het gaat dan niet enkel over contact met familie, maar ook over praktische zaken als verzekeringen, bankzaken en dergelijke meer. Zonder internetverbinding kunnen die niet adequaat geregeld worden. De klachten gaan met andere woorden niet zozeer over het al dan niet betalende karakter van de wifi, maar veeleer over de kwaliteit van het wifinetwerk. Dat laatste kan nogal eens problematisch zijn wanneer men verblijft in een oudere vleugel van een instelling, waarin men niet meer wil investeren, bijvoorbeeld omdat er nieuwbouw gepland is.

Voor de problemen met betrekking tot de woonzorgcentra heeft de Woonzorglijn een erg belangrijke intermediaire rol gespeeld. Ze heeft het tot haar taak gemaakt om mensen te empoweren door ze op de hoogte te brengen van de richtlijnen die door de overheid zijn opgesteld, zodat ze daarmee zelf aan de slag kunnen gaan. Gewapend met die kennis van de kaderrichtlijnen kunnen ze dan zelf naar de directies stappen om problemen opgelost te krijgen. Als dat niet lukte, kwamen ze vaak opnieuw bij de Woonzorglijn of de Vlaamse Ombudsdienst aankloppen.

Of er momenteel nog veel problemen zijn in de woonzorgcentra kan men niet afleiden uit het voorliggende jaarverslag, noch uit het bemiddelingsboek. Die bevatten immers informatie uit 2020 en begin 2021. Karin Van Puyenbroeck heeft zelf echter niet het gevoel dat er op dit ogenblik nog veel problemen zijn met de zoekregeling in de woonzorgcentra. Ze leidt dat af uit het feit dat er daarover nog maar relatief weinig klachten worden ingediend. Ter vergelijking, vorig jaar waren het er meerdere per week, terwijl dat nu nog maar zeer sporadisch gebeurt. Vanuit de Vlaamse Ombudsdienst gezien, lijkt de situatie dus redelijk onder controle. De meest recente cijfers zijn allicht beschikbaar bij de Woonzorglijn.

3. Tussenkomen van minister Wouter Beke

Minister *Wouter Beke* spreekt zijn waardering uit voor het jaarverslag van de ombudsdienst en voor het vele werk dat de dienst elke dag weer levert. Aangezien veel zaken reeds gezegd zijn tijdens de uiteenzetting en naar aanleiding van de vragen van de commissieleden, zal hij zich beperken tot het nader toelichten van een aantal issues.

Vooreerst gaat de minister in op de problematiek van het vinden van een goed evenwicht tussen infectiebestrijding en veiligheid enerzijds en goede zorg anderzijds. Die kwestie stelde zich acuut op het hoogtepunt van de coronacrisis zo'n jaar geleden. De vragen die in dat verband de ombudsdienst bereikten, hadden dan ook vaak te maken met de rechten van de patiënt. In de context van een pandemie zijn die onderdeel van een meer algemene problematiek van de rechten van de burger. De pandemie moet immers beheerst en teruggedrongen worden in de brede maatschappij, zonder dat daarbij al te veel geraakt wordt aan de rechten van de burger.

Het spreekt daarbij voor zich dat de familie van mensen die verblijven in ziekenhuizen, instellingen van de geestelijke gezondheidszorg en woonzorgcentra in dit hele proces een belangrijke rol speelt en een belangrijke partner is. Het is dan ook zaak te waken over een maximale betrokkenheid.

Een ander belangrijk en daarbij aansluitend element is de privacygevoeligheid van de informatie. Wie mag over welke informatie beschikken? Wie mag welke elementen van patiënteninformatie krijgen? Hoe kan dergelijke informatie op een verantwoorde manier gedeeld worden binnen de familie?

Er werden uit de afgelopen periode ongetwijfeld ook waardevolle lessen getrokken over het belang van het goed informeren van de patiënt en het belang van een goede familiewerking.

In het licht van goede communicatie is de beschikbaarheid van internet uiteraard een belangrijk gegeven. Daar is in de voorbije crisisperiode vaak ook heel creatief op ingespeeld.

De geestelijke gezondheidszorg is toch al een heel eind de weg van de destigmatisering ingeslagen. Dat is zonder meer een positieve evolutie.

Een ander belangrijk element dat de minister zeker niet onvermeld wil laten is dat de Woonzorglijn in deze crisis ten volle haar rol gespeeld heeft. Deze rol omvat heel wat facetten. Vooreerst heeft ze de vele klachten goed gekanaliseerd, en daarnaast heeft ze ook een rol opgenomen als informatiedraaischijf. Met de op die manier verkregen informatie konden familieleden dan inderdaad zelf aan de slag. De Woonzorglijn heeft ook niet enkel goed geluisterd naar de klachten, maar is waar nodig ook gaan bemiddelen in klachten. Dat laatste voorkomt onder andere dat men al onmiddellijk de weg naar de inspectie moet bewandelen. De Woonzorglijn heeft ook heel soepel ingespeeld op de frequent wijzigende situatie ten gevolge

van de veranderende voorschriften, de veranderende virologische situatie en de voortschrijdende inzichten die de pandemie met zich meebracht.

Met betrekking tot het Agentschap Zorg en Gezondheid waren er vorig jaar zo'n vierhonderd klachten over het contactonderzoek. Het ging dan voornamelijk over mensen die meermaals opgebeld werden. De minister laat in dat verband opmerken dat het hier al bij al toch om een vrij bescheiden aantal gaat. Vorige week alleen al bijvoorbeeld, werden er zo'n 135.000 mensen gecontacteerd. Ongeacht het kleine aantal, moeten deze klachten natuurlijk wel ernstig genomen worden.

Nog in dat verband was er ook de vraag hoe er beter rekening kon worden gehouden met de problematiek van dove personen. Ook hiervoor werd een oplossing gevonden.

Naast de coronaproblematiek is er nog een aantal elementen dat frequent terugkeert in het jaarverslag van de ombudsman. De kinderopvang en de handhaving in die sector zijn daar voorbeelden van. Die zijn hier ook al ter sprake gekomen. Voor de handhaving is er een traject lopende.

4. Aanvullende tussenkomsten van de leden

4.1. Aanvullende tussenkomst van Jeremie Vaneeckhout

Jeremie Vaneeckhout had van de minister graag vernomen wat hij van plan is te doen aan de klachten over de wachttijden bij adoptie en aan de malversaties die daar misschien hebben plaatsgevonden. Een hoorzitting in deze commissie leerde dat een aantal mensen daardoor in een onbillijk lange wachttijd voor een eventuele toewijzing is terechtgekomen. Volgens de ombudsman zou het een optie zijn om via een reparatiedecreet toch te proberen die mensen een soort tegemoetkoming te geven. Het zou daarbij ook niet enkel mogen gaan over de personen die effectief klacht hebben ingediend, maar over iedereen die door dezelfde administratieve interpretatie van een aantal elementen in dezelfde situatie is terechtgekomen. Mogelijk kan de ombudsman verduidelijken wat een en ander precies zou inhouden en in welke mate dat desgevallend al concreet is. Van de minister had het lid dan weer graag vernomen of hij genegen is deze piste te onderzoeken en desgevallend ook een dergelijk decreet wil indienen in dit parlement. Binnen deze commissie is men het er alleszins unaniem over eens dat er onbedoeld een aantal situaties is ontstaan. Om hiervoor een oplossing te bieden, moet men bereid zijn om iedere mogelijke oplossing, tegemoetkoming of anderzijds billijke benadering in ogeschouw te nemen en in de praktijk om te zetten. Dat laatste kan dan gebeuren via een van de minister uitgaand initiatief, of via een initiatief dat van dit parlement uitgaat.

4.2. Aanvullende tussenkomst van Freya Van den Bossche

Ook *Freya Van den Bossche* vraagt of de minister bereid is een dergelijk reparatiedecreet in overweging te nemen. Kan deze commissie desgevallend het initiatief nemen? De billijkheid vereist immers dat de – ongewild tot stand gekomen – onrechtvaardigheden die hier aan het licht gekomen zijn, een oplossing zouden krijgen.

4.3. Aanvullende tussenkomst van Katrien Schryvers

Wat de problematiek rond adoptie betreft, meent ook *Katrien Schryvers* dat zo niet alle, dan toch de meeste fracties sterk meevoelen met de getroffen. In zoverre een en ander haalbaar is, zal allicht ook iedereen wel mogelijkheden tot oplossing in ogeschouw willen nemen. Van de Vlaamse Ombudsdienst verwacht ze hierover nog verdere informatie. De situatie, de erop toepasselijke regelgeving en het te doorlopen traject zijn immers allemaal uitermate complex. Er zijn ook nogal wat

cesuren waar er beslissingen moeten worden genomen, en dus evenzovele momenten waarop er een verschil kan ontstaan tussen dossiers. Het lid vreest dan ook dat er via ingrepen op de regelgeving geen echte oplossingen zullen kunnen gerealiseerd worden. De vele vraagtekens die blijkbaar ook leven bij ombudsvrouw Gender Annelies D’Espallier lijken erop te wijzen dat er absoluut geen zekerheden zijn voor oplossingen. Maar ze is graag bereid om kennis te nemen van een eventueel plan van de ombudsdienst, mits er ook duidelijk gemaakt wordt wat de interferentie van een en ander zal zijn op andere kandidaten op de wachtlijst. Men moet er zich immers voor hoeden om ingrepen te doen die de hele constructie in elkaar laten klappen als een kaartenhuisje.

5. Aanvullende antwoorden van de ombudsdienst

5.1. Aanvullend antwoord van Bart Weekers

Bart Weekers wil proberen om samen met Annelies D’Espallier voor de gevraagde insteek inzake de adoptieproblematiek te zorgen. Hij benadrukt in dat verband de draagwijdte van hetgeen reeds vermeld staat in het rapport dat ze geschreven hebben over deze kwestie. De ombudsdienst is immers in de gelegenheid geweest om de lijsten goed te bestuderen en heeft daaruit ondubbelzinnig de conclusie getrokken dat de zaken niet zomaar één op één te ontrafelen vallen.

Hij haalt in dat verband het voorbeeld aan van de doorlooptijd van een zaak in een gerechtelijk arrondissement, of voor een rechtbank. Hoewel die in het ene arrondissement korter kan zijn dan in het andere gerechtelijk arrondissement, kan daaruit niet afgeleid worden dat deze of gene dossiers sneller aan bod gekomen zijn. Het verschil in doorlooptijd kan immers te maken hebben met gerechtelijke organisatie, maar evengoed met de snelheid waarmee een bepaald verzoekschrift is ingediend. Over de correctheid van dat criterium kan dus zeker gediscussieerd worden. Idem voor de discussie over de mensen die sneller dan wel trager betaalden en daar dan rechten wilden uit puren. Dat is wat de ombudsdienst duidelijk heeft willen maken met deze passage in het jaarverslag.

Tijdens de gedachtewisseling van 2 maart is duidelijk naar voren gekomen dat er bij de volksvertegenwoordigers een brede vraag leeft om in deze op te treden. Die vraag wordt vertaald naar een voorstel van decreet. Maar dat voorstel van decreet moet natuurlijk wel de toets van alle mogelijke bestaande rechten doorstaan. Zo niet dreigen we nog meer chaos te creëren.

5.2. Aanvullend antwoord van Annelies D’Espallier

Daarbij aansluitend wijst *Annelies D’Espallier* erop dat het bij de suggestie van een voorstel van decreet hoe dan ook slechts over de keuze van een middel gaat. De inhoud van een eventueel voorstel van decreet zal echter zeer moeilijk liggen. Het gaat immers over een erg gevoelig thema.

Dingen aanpassen op de lijsten is een heikele zaak, aangezien er dan zaken verrekend moeten worden die – zoals de ombudsman daarnet al liet opmerken – eigenlijk vaak niet één op één verrekenbaar zijn. Als er dan mensen op de lijst van plaats veranderen, moet men er rekening mee houden dat men zowel naar boven als naar beneden kan opschuiven. En in de mate dat hierdoor de hele lijst geraakt wordt, kan elke betrokkene natuurlijk ook weer beroep doen op de voorhanden zijnde rechtsbescherming.

Qua vorm kan men dus werken met een voorstel van decreet, maar men moet zich ervan bewust zijn dat de inhoud daarvan zeker niet voor de hand ligt. Zelf ziet Annelies D’Espallier alleszins nog geen sluitende oplossing. Het zal van de volksvertegenwoordigers afhangen welke inhoudelijke invulling dat krijgt.

6. Aanvullende tussenkomst van minister Wouter Beke

Ook minister *Wouter Beke* wil nog even ingaan op de adoptieproblematiek. Hij onderschrijft de insteek van de ombudsdienst dat het hier over een juridisch uiterst complexe zaak gaat. Er spelen heel veel elementen in dit dossier, en zeker niet enkel de juridische doorlooptijd. Een aantal zaken is ondertussen ook al rechtgezet. Maar voor sommige mensen valt de wachttijd onmiskenbaar veel te lang uit. Maar men moet zich ervoor hoeden om hen via decretale weg een oplossing te bieden, als die oplossing ertoe leidt dat weer andere worden voorbijgestoken.

Het is ook nog maar de vraag hoe een en ander op een juridisch sluitende en onomstotelijke wijze kan geregeld worden, die rechtvaardig blijft ten aanzien van anderen. Zo niet dreigt de regeling de toets van de Raad van State of het Grondwettelijk Hof niet te overleven. Er moet dus zekerheid zijn vooraleer men iets onderneemt.

De ombudsdienst onderkent de complexiteit van deze problematiek en de vele vraagtekens die een poging tot oplossing met zich zal brengen. Een oplossing voor de ene zou wel eens nieuwe problemen voor de andere met zich kunnen meebrengen. Een heldere en pasklare oplossing hiervoor ligt niet voor de hand.

7. Afsluitende tussenkomst van Jeremie Vaneekhout

Jeremie Vaneekhout suggereert om toch al minstens per fractie een poging te ondernemen om duidelijke conclusies te formuleren. Als wetgevende macht die bevoegd is voor deze materie is het Vlaams Parlement sowieso de meest logische actor om deze zoektocht aan te vatten. Dat de zaak uitermate complex is en ook andere bevoegdheidsniveaus bestrijkt, bijvoorbeeld in verband met de doorlooptijd bij het gerecht, mag de volksvertegenwoordigers niet afschrikken. Het parlement moet in deze zijn verantwoordelijkheid opnemen. De Vlaamse Ombudsdienst kan daarbij assistentie verlenen. Namens de Groen!-fractie stelt hij voor om de oefening alleszins aan te vatten. Men ziet dan wel waar men uiteindelijk uitkomt.

Elke Sleurs, waarnemend voorzitter, stelt voor dit onderwerp te bespreken tijdens een toekomstige regeling van de werkzaamheden.

Stefaan SINTOBIN,
voorzitter

Katrien SCHRYVERS,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

| | |
|-------|---|
| FPC | forensisch psychiatrisch centrum |
| RIZIV | Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering |
| VAPH | Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap |
| VSB | Vlaamse sociale bescherming |
| wzc | woonzorgcentrum |