

ingediend op **41** (2021-2022) – Nr. 6
19 oktober 2022 (2022-2023)

Verslag

namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid,
Gezin en Armoedebestrijding
uitgebracht door Jeremie Vaneeckhout

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2021

Documenten in het dossier:

41 (2021-2022) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 tot en met 5: Verslagen

verzendcode: WEL
PAR

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

Voorzitter: Stefaan Sintobin.

Vaste leden:

Koen Daniëls, Veerle Geerinckx, 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;

Gweny De Vroe, Emmily Talpe;

Johan Danen, Celia Groothedde;

Conner Rousseau.

Toegevoegde leden:

Lise Vandecasteele.

INHOUD

1.	Uiteenzetting van de sprekers.....	4
1.1.	Uiteenzetting van Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
1.2.	Uiteenzetting van Karin Van Puyenbroeck.....	5
2.	Uiteenzetting van minister Wouter Beke.....	6
3.	Vragen van de parlementsleden	7
3.1.	Vragen van Koen Daniëls	7
3.2.	Vragen van Ann De Martelaer	7
3.3.	Vragen van Hannes Anaf	8
3.4.	Vragen van Suzy Wouters	8
3.5.	Vragen van Katrien Schryvers.....	8
3.6.	Vragen van Celia Groothedde	9
3.7.	Vragen van Jeremie Vaneeckhout.....	9
3.8.	Vragen van Elke Sleurs	9
4.	Antwoorden van de sprekers	9
4.1.	Antwoorden van Bart Weekers	9
4.2.	Antwoorden van Karin Van Puyenbroeck	10
5.	Antwoorden van de minister	11

Bijlage: zie de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be

Op dinsdag 26 april 2022 hield de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding een bespreking met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en Karin Van Puyenbroeck, medewerker Ombudsdienst, over het jaarverslag 2021 van de Vlaamse Ombudsdienst. Het schriftelijk antwoord op de vragen van Hannes Anaf is terug te vinden op de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

1. Uiteenzetting van de sprekers

1.1. Uiteenzetting van Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Bart Weekers geeft aan dat de opmaak van het jaarverslag verschilt van de voorgaande jaren en dat er nu meer beschouwend is gekeken naar de periode tussen 2010 en 2022. Heel wat ontwikkelingen die zijn opgenomen in het jaarverslag hebben te maken met welzijn. In de afgelopen 12 jaar is er onder andere het Groei-pakket bijgekomen ten bedrage van 3,5 miljard euro en was er de COVID-19-crisis. De Vlaamse Ombudsdienst werkt de laatste jaren nauwer samen met de ombudsdiensten in de ziekenhuizen en de geestelijke gezondheidszorg. Ook hun rapportage zit vervat in voorliggend jaarverslag. Als er voorbeelden worden weergegeven in het jaarverslag hebben die vaak te maken met welzijnsdossiers. Voorts publiceerde de ombudsdienst rapporten over adoptie en het Mozaïekbesluit V en pleitte de dienst voor alternatieve vormen voor het laten samenleven van senioren. De Vlaamse Ombudsdienst streeft een nauwe samenwerking na met andere diensten. 20 procent van de tijd kruipt in het uitleggen van hoe een bepaalde materie en de klachtenbeelden in elkaar zitten en mensen de weg te wijzen. Tegelijk wil men goed samenwerken met instanties die de hefboomen in handen hebben om klachtenbeelden te verbeteren. Tot slot is het formuleren van kritische aanbevelingen ook een taak van de Vlaamse Ombudsdienst.

De spreker zegt dat het Vlaams Bemiddelingsboek 2021 van groot belang is voor hem. Dat bevat een rapport over de klachtenbehandeling binnen Welzijn. Daarin staan alle klachtenbeelden en hoe daaraan wordt gewerkt, maar het is afgesloten op 30 november 2021. Als men het eerstelijnsklachtenrapport van Kind en Gezin leest, dat werd afgesloten op 30 november 2021, zal men zien dat er in 2021 meer dan 700 klachten over kinderopvang werden ingediend. Dat is een mooi resultaat want de burger vindt het aangewezen kanaal om een klacht in te dienen. Betrokkenheid en participatie waren de belangrijkste bron van klachten. Verder waren er 69 klachten over de veiligheid in de kinderopvang. Als mensen niet tevreden zijn over de klachtenbehandeling door Kind en Gezin, komen ze bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht. Ondanks het aantal klachten was er weinig doorstroom richting de Vlaamse Ombudsdienst. Wel stak men veel energie in het behandelen van klachten van een kinderopvanginstantie die vond dat ze te veel werd gecontroleerd.

Dit gaat echter over de periode voorafgaand aan het dramatische voorval in de kinderopvang. De spreker stelt vast dat zowel de rapportage 2021 van de Klachten-dienst van Kind en Gezin als het jaarverslag 2021 van de Vlaamse Ombudsdienst erg weinig beschouwingen wijden aan de veiligheid in de kinderopvang. De geschillen over facturen in de kinderopvang vormen een heel belangrijke klachtenbron. Dat is een oud zeer dat opnieuw sterk naar boven komt doordat meer kinderopvanginitiatieven worden gesloten of geschorst.

De spreker zegt dat het gaat om zeer rijke en belangrijke rapporteringen, wat bewijst dat het Bestuursdecreet en het Ombudsdecreet werken. Wel rijst de vraag wat de functie is van de klacht binnen Welzijn. De klachten die een onderdeel vormen van het operationele proces zijn iets helemaal anders dan wat is opgenomen in het Bestuursdecreet. Dit geldt niet enkel voor Welzijn. Bart Weekers geeft het voorbeeld van het Agentschap Binnenlands Bestuur. In het decreet Lokaal Bestuur is er een specifieke klachtenprocedure voorzien in het kader van het toezicht op de lokale besturen. Dit verschilt van het Bestuursdecreet. Dat laatste gaat over het

spannen van verschillende vangnetten die samen zorgen voor een robuust bestuur. Dat eerste maakt deel uit van de eigen kwaliteitsprocessen gevoed door klachten en signalen binnen het eigen beleidsdomein. De spreker stelt vast dat het Vlaamse regeerakkoord het terecht had over de aankondiging van het meldpunt Zorg. Er moet worden getracht een instrument te creëren dat vindbaar en toegankelijk is. Via het meldpunt Zorg moet worden geprobeerd om de plaats van de specifieke klacht binnen Welzijn meer op te nemen in het operationele proces en deel te laten worden van de kwaliteit, zodat de Klachtendienst zich niet op een eiland bevindt. Daarom moet van het meldpunt Zorg een belangrijke prioriteit worden gemaakt.

1.2. Uiteenzetting van Karin Van Puyenbroeck

Karin Van Puyenbroeck zegt dat Welzijn inderdaad heel veel thema's en domeinen bestrijkt. In 2021 heeft de Vlaamse Ombudsdienst geprobeerd om mee een steentje in de mozaïek te zijn. De ombudsdienst behandelde heel veel vragen over COVID-19 en zocht ook mee naar oplossingen voor burgers die problemen of vragen hadden over hun vaccinatie of Covid Safe Ticket. Het ging onder andere over het komen tot uitgewerkte procedures voor gescheiden ouders over de vaccinatie van hun minderjarige kinderen of voor burgers die om medische redenen geen vaccin kunnen krijgen. Maar burgers kwamen ook met veel praktische problemen aankloppen bij de Vlaamse Ombudsdienst zoals ongeldige codes, onduidelijkheid over quarantaines of reiszones en problemen met certificaten. Daarbij maakte de Vlaamse Ombudsdienst een uitdrukkelijke keuze om zich niet te mengen in de beleidskeuzes die werden gemaakt rond COVID-19.

De voorbije jaren waren niet evident. Men koos ervoor om een beknopt jaarverslag te schrijven. Een eerste punt dat de spreker specifiek onder de aandacht brengt, is Zoë, de zorgtoeslagevaluatie. Zowel de Vlaamse Ombudsdienst als de Klachtendienst van Kind en Gezin worden overspoeld met klachten, voornamelijk over de erg lange wachttijden. Het team-Zoë werkt ontzettend hard en er gebeurden de laatste weken en maanden heel wat goede ingrepen zoals de oprichting van een digitaal systeem en de voorrang voor nieuwe aanvragen en ambtshalve verlenging van aanvragen die dreigden af te lopen. Maar ondanks dit alles blijft de gemiddelde doorlooptijd voor evaluatie 400 dagen. Het gaat om gezinnen met kinderen met erg zware zorgnoden. Ouders geven bijvoorbeeld aan therapieën te moeten stopzetten omdat ze onvoldoende ondersteuning krijgen. Het grote knelpunt blijft het tekort aan artsen. Momenteel moet een equipe van een twintigtal artsen aan de slag met ongeveer 14.000 dossiers die klaar zijn voor beoordeling. Er zijn dus meer drastische ingrepen nodig zoals bijvoorbeeld tijdelijk de impact van evaluerende artsen verkleinen, minstens tot men terug op normale doorlooptijden zit.

Het tweede punt dat de spreker aanhaalt, gaat over het meldpunt Zorg dat wordt uitgerold en in het Vlaamse regeerakkoord wordt verwoord als een meldpunt "waar men terecht kan met alle mogelijke klachten over zorg. Dit meldpunt verzorgt de doorverwijzing van klachten en bemiddelt zelf waar mogelijk tussen patiënt, zorgverlener en zorginstellingen."

Men werkt met een ketenbenadering voor de klachtenbehandeling. Dat heeft zijn deugdelijkheid bewezen en is heel mooi in theorie. In eerste lijn gaat de zorgvoorziening zelf aan de slag met de klacht. Indien er geen of geen afdoend antwoord komt op deze klacht treedt de tweede lijn in werking. Deze tweede lijn, het erkennend agentschap, dat al dan niet een beroep doet op de Vlaamse Zorginspectie, gaat na of de klachtenbehandeling zorgvuldig is gebeurd en kan de voorziening aansporen om toch nog actie te ondernemen mocht dit nog niet gebeurd zijn. In de derde lijn kan men bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht.

In theorie is dit heel mooi maar in de praktijk loopt dat niet vlot. De coronacrisis heeft zijn tol geëist op het vlak van klachtenmanagement binnen Welzijn. De

personeelsleden zijn sterk overbevraagd en klachten vallen tussen de plooiën. De signaalfunctie van klachten wordt uit het oog verloren. Klachten moeten meer naar waarde worden geschat en ook intern worden opgevolgd. De informatie die klachtendiensten aanleveren is van grote waarde voor het verbeteren van de organisatie, zowel op operationele punten als op grotere, eerder beleidsmatige vragen. Er zijn ook diensten die de Vlaamse Ombudsdienst expliciet bedanken voor het doorsturen van klachten omdat ze zo meer voeling krijgen met de praktijk.

Ook burgers kampen met moeilijkheden. Ondanks het bestaan van de gepromote kanalen vinden veel burgers niet het juiste loket. Burgers lopen verloren tussen meldpunten en klachtendiensten. De spreker illustreert dit met een concreet voorbeeld. Klachten worden ingediend bij de klachtendienst van een agentschap en vervolgens onderzocht door de Vlaamse Zorginspectie. Mensen hebben dan recht op woord en wederwoord. De opmerkingen in het inspectieverslag worden al dan niet meegenomen. Daarna is er een interne opvolging door het functionele agentschap, maar blijkbaar stroomt niet alle informatie door. Soms zijn er ook hiaten: in de kinderopvang zijn ouders niet rechtstreeks betrokken bij de handhavingprocedure en zoeken ze via andere wegen, vaak via de klachtenprocedure, naar manieren om hun zeg te kunnen doen. De burger heeft nood aan een duidelijk en aanspreekbaar punt dat de klacht opvolgt.

Het meldpunt Zorg is momenteel opgebouwd als een soort van dispatchpunt met als basis de sociale kaart, maar heeft het potentieel om veel meer te worden. Bij een minimale invulling zal het meldpunt de juiste contactgegevens van de voorzieningen en hun klachtenprocedures aanreiken, maar ook inspectieverslagen en informatie over eventuele handhavingstrajecten. De verhalen en klachten binnen Welzijn zijn vaak heel complex en hebben gevoelige of emotionele inhoud. Burgers hebben geen zin om hun verhaal meerdere keren te moeten uitleggen. Vandaar het belang van een aanspreekpunt.

Samenvattend raadt Karin Van Puyenbroeck aan om gebruik te maken van het meldpunt zodat klachten belangrijke onderdelen worden van het operationele proces en niet bij de klachtenbehandelaars blijven steken. Dit zal op twee vlakken tot winst leiden: de betrokkenen zullen minder vaak verloren lopen met hun klachten en er zal een beter totaaloverzicht zijn van de klachten en klachtenbeelden.

2. Uiteenzetting van minister Wouter Beke

Minister *Wouter Beke* duidt dat 7,8 procent van de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst vanuit Welzijn komt. Het gaat telkens om zaken waarover mensen bekommerd zijn. Daarnaast heeft de coronacrisis een sterke impact op het jaarverslag. Dan gaat het onder meer over de bezoeksregelingen in woonzorgcentra, iets waar de Woonzorglijn mee voor instaat, en de vele klachten over de vaccinatie.

Wat de kinderopvang betreft, bevestigt de minister dat facturatie een vaak wederkerend probleem was. Bij de kinderen met een zorgnood wordt een belangrijk pijnpunt blootgelegd. De minister zegt al heel wat inspanningen te hebben geleverd om te zorgen voor meer artsen en een betere financiering voor de artsen, maar het blijft een moeilijke zaak om met meer artsen aan de slag te gaan. Daarom wordt de mogelijkheid bekeken van een vereenvoudigde procedure voor een aantal veel voorkomende diagnoses. Het verder uitrollen van het meldpunt Zorg is een belangrijke ambitie die de Vlaamse Regering deze legislatuur heeft.

3. Vragen van de parlementsleden

3.1. Vragen van Koen Daniëls

Koen Daniëls vindt de titel van het jaarverslag geweldig. De Vlaamse Ombudsdienst vormt de wegwijzer in de mozaïek. Hoeveel zaken worden via bemiddeling samen met de Vlaamse Ombudsdienst opgelost? Wat stelt men telkens vast wanneer het niet opgelost geraakt?

Over de transparantie vraagt Koen Daniëls of de Vlaamse Ombudsdienst steeds terugkoppeling krijgt over wat met de klacht gedaan is die de dienst heeft doorgegeven.

Het valt op dat het aantal klachten dat binnenloopt bij de Vlaamse Ombudsdienst zeer miniem is omdat men rechtstreeks de weg vindt naar de eerstelijnsklachtendiensten. Krijgt men nog bijkomende klachten omdat mensen bij die eerstelijnsklachtendiensten komen vast te zitten?

In het jaarverslag staat over de procedures van gedwongen opname in de geestelijke gezondheidszorg het volgende: "De ombudspersonen geestelijke gezondheidszorg vragen speciale aandacht voor de procedures gedwongen opname die op beleidsniveau geëvalueerd en bijgestuurd moeten worden." Heeft de ombudsman zelf een idee van hoe die bijsturing moet gebeuren?

Er is vrijwillige hulpverlening en men gaat over naar gedwongen hulpverlening op het moment dat een patiënt niet vrijwillig instapt in een hulpverlening die voor de betrokkene of zijn omgeving noodzakelijk is. In de gedwongen hulpverlening zeggen dat men de autonomie maximaal zal respecteren, is vreemd. Er is immers een reden waarom het om gedwongen hulpverlening gaat.

Vroeger bestond er een registratiesysteem voor gedwongen opnames. Door de komst van de GDPR-regeling (GDPR: General Data Protection Regulation (= algemene verordening gegevensbescherming, AVG) is daar nu veel minder zicht op en moet men zich baseren op de cijfers van de federale overheid. Wanneer zal minister Wouter Beke zorgen voor een Vlaamse rapportering?

Hoe evalueert de Vlaamse Ombudsdienst de eigen werking? Hoe komt het dat sommige zaken in het radioprogramma De inspecteur worden opgepikt en de burger de weg naar de Vlaamse Ombudsdienst niet vindt?

3.2. Vragen van Ann De Martelaer

Ann De Martelaer gaat in op het centraal meldpunt Klachten. De Vlaamse Ombudsdienst benadrukte het grote belang daarvan. Hoe ver staat de minister met de uitrol van dat meldpunt?

Het is stuitend hoelang ouders moeten wachten op een zorgtoeslag. Dat is verloren tijd omdat kinderen vaak dan al nood hebben aan therapie. Ook bij het aanvragen van een herziening moeten ouders heel lang wachten. Binnen het vroegere systeem van de kinderbijslag werd gewerkt met vaste artsen in dienst van de overheid, terwijl het nu gaat om artsen die dat doen in bijberoep. Maakt dat een verschil? Wordt dat systeem geëvalueerd? Wat houdt de vereenvoudigde procedure waarover werd gesproken in?

Er lopen ook veel klachten binnen via de Woonzorglijn, maar het is niet altijd duidelijk of het om klachten of deelklachten gaat en over welke voorzieningen het gaat. In het jaarverslag staat dat het vaak over een subjectieve beleving gaat, bijvoorbeeld over de kwaliteit van de maaltijden. Hoe staat men tegenover het idee

van een zorgadviseur? De inspectieverslagen zijn momenteel openbaar. Is het een goed idee om de klachten over woonzorgcentra ook openbaar te maken?

3.3. Vragen van Hannes Anaf

Hannes Anaf zegt dat in het jaarverslag dieper wordt ingegaan op de problemen met de nieuwe BelRAI-screener. Wat kan er volgens de Vlaamse Ombudsdienst daaraan worden verbeterd? Is de huidige uitkomst de correcte oplossing?

Ook over de inschaling van zorgzwaarte is er de discussie over de correctiefase twee. Hoe kijkt men naar de uitspraak in beroep hierover? En wat met alle andere mensen die in dezelfde situatie verkeren maar geen beroep aantekenden?

In het jaarverslag wordt ingegaan op de problemen in een recent gesloten zorgvoorziening die zonder vergunning bleef voortwerken. Ontving de Vlaamse Ombudsdienst klachten over die voorziening? Hoe blikt men daarop terug en welke conclusies kunnen er beleidsmatig uit worden getrokken?

Het valt op dat het aantal dossiers over grensoverschrijdend gedrag de laatste jaren toeneemt. Worden al die klachten gecapteerd? Wordt er snel genoeg geschakeld en is het huidige regelgevend kader voldoende adequaat?

3.4. Vragen van Suzy Wouters

Suzy Wouters stelt vast dat enkele problemen jaarlijks opduiken in het jaarverslag, waaronder de problemen over de zorgtoeslag. Hoe kijkt men naar de evolutie die Zoë doormaakt en hoe zou deze problematiek sneller kunnen worden opgelost?

Vorig jaar waren er 2015 klachten bij de Woonzorglijn, terwijl er nu nog slechts 430 klachten binnenliepen. Hoe verklaart men dat verschil?

De spreker geeft aan erg tevreden te zijn dat er meer transparantie zal komen in de kinderopvang en dat de verslagen van de inspecties in de woonzorgcentra openbaar zijn. Ze is echter verbaasd dat er in het jaarverslag niets staat over de wachtlijsten in de geestelijke gezondheidszorg. Ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst daarover geen vragen?

3.5. Vragen van Katrien Schryvers

Katrien Schryvers verwijst naar de passages in het jaarverslag over digitalisering en de kansen die dat biedt, maar ook over de valkuilen. Binnen Welzijn wordt dan gekeken naar de meest kwetsbaren. De automatische rechtentoekenning kan een grote meerwaarde bieden in de strijd tegen de onderbescherming. Waar zitten er nog opportuniteiten op het vlak van digitalisering binnen Welzijn?

Over de interne klachtenprocedure werd gezegd dat mensen daar vragen bij hebben. Binnen Welzijn zijn er honderden voorzieningen actief met telkens een andere doelgroep en dat maakt het niet eenvoudig. De relaties binnen Welzijn zijn vaak langdurig van aard en er moet worden vermeden dat er een kink in de kabel komt. Hoe kan daar beter mee worden omgegaan?

Specifiek wat de kinderopvang betreft, zijn er veel klachten over de facturatie. Dit gaat om burgerrechtelijke meningsverschillen tussen de ouders en het opvanginitiatief. Het gaat vaak over kleine bedragen, waardoor het niet de moeite loont om naar een rechtbank te stappen. Hoe kijkt men naar de oprichting van een geschillencommissie met betrekking tot de kinderopvang?

3.6. Vragen van Celia Groothedde

Celia Groothedde vraagt wat het profiel is van de mensen die bij de Vlaamse Ombudsdienst aankloppen. Veel mensen hebben inderdaad vragen bij de facturen in de kinderopvang. Onder andere door de vele staatshervormingen is dat niet eenvoudig op te lossen. Binnen Vlaanderen is daar niet zo gemakkelijk een antwoord op te bieden. Daarnaast vraagt de spreker zich af welk publiek wordt bereikt onder andere bij het openbaar maken van inspectieverslagen. Mensen met weinig sociale connecties en weinig materiële kansen komen vaak terecht in kinderopvanginitiatieven waar het niet zo goed gaat. Die groep vindt ook niet gemakkelijk de weg naar allerlei ombudsdiensten. Welk profiel van mensen bereikt men? Bereikt de transparantie over de inspectieverslagen alle ouders?

Mensen in armoede vallen het snelst uit de boot en worden het minst gezien bij het maken van beleid. Komen ook zij terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst? Geraken ook de klachten van jongeren die in de jeugddelinquentie zitten en van hun ouders bij de Vlaamse Ombudsdienst? Hoe wordt daaraan gewerkt?

3.7. Vragen van Jeremie Vaneekhout

Jeremie Vaneekhout zegt dat er een gebrek is aan een aangepast wettelijk kader over de rechtspositie van geïnterneerden. Ondertussen zou er overleg zijn tussen het agentschap Zorg en Gezondheid en de ombudspersonen van de ziekenhuizen om de pijnpunten aan te pakken. Over welke pijnpunten gaat dat en welke concrete oplossingen liggen op tafel?

3.8. Vragen van Elke Sleurs

Elke Sleurs geeft aan dat de Vlaamse Ombudsdienst opmerkt dat er nog heel wat vragen te stellen zijn over de gegevensdeling. Het Vlaams Agentschap voor de Samenwerking rond Gegevensdeling tussen de Actoren in de Zorg maakte daar een audit van. Hoe ver staat het daarmee?

De minister gaf aan dat men volop bezig is met de uitrol van het meldpunt Zorg. De klachtendiensten van de zorgvoorzieningen via de sociale kaart zouden worden gepubliceerd. De koppeling tussen de klachtendiensten en de sociale kaart gebeurde echter nog niet. Hoe ver staat het daarmee en met de operationalisering van de website?

4. Antwoorden van de sprekers

4.1. Antwoorden van Bart Weekers

Bart Weekers zegt geraakt te zijn te horen dat het woord armoede niet in het jaarverslag staat. In zijn ambt vertrekt de spreker principieel vanuit vertrouwen. Misschien is de tijd aangebroken om iemand aan te nemen die vertrekt vanuit wantrouwen. Door te vertrekken vanuit vertrouwen durft Bart Weekers ervan uitgaan dat de wereld beter kan worden. Dat probeert hij te doen door een aantal parameters om te keren. In 2010 lag de nadruk sterk op het aantal klachten, terwijl de spreker de nadruk legt op de oplossingen. Samenwerken is heel belangrijk. Het gaat onder andere over de samenwerking met eerstelijnsklachtendiensten en over de aanwezigheid op allerlei overlegfora. Het vertrekken vanuit vertrouwen blijft evenwel centraal staan en soms moet men groen licht geven waar geen oranje of rood licht knippert. Die benadering trekt de spreker door overheen alle domeinen. Al moeten er altijd afwegingen worden gemaakt. De Vlaamse Ombudsdienst heeft contact met ongeveer 5 procent van alle Vlamingen die in de alternatieve geschillenbeslechting zit.

De spreker zegt dat er mogelijks niet altijd correct is gehandeld in de 140.000 contacten die er waren. Doordat hij vanuit vertrouwen vertrekt, controleert hij niet alles.

De Vlaamse Ombudsdienst probeert tegelijk betrokken te zijn en los te laten. Het is onmogelijk om met een ombudsdienst die de voorbije jaren niet is gegroeid alles op te volgen. Door te werken in vertrouwen kan men breder aanwezig zijn en enkele mechanismen in gang zetten die bijvoorbeeld in het Bestuursdecreet sterk zijn geëvolueerd. In dat decreet staat dat de Vlaamse bestuursinstanties zich bemiddelingsbereid moeten tonen. De spreker daagt iedereen uit om in alle sectoren een equivalent van die bepaling te vinden. In de praktijk tonen sommige bestuursinstanties zich meer bemiddelingsbereid dan andere. Er zijn grote verschillen binnen Welzijn. De ziekenhuizen zijn krachtige organisaties met een goede bestaffing. In die ziekenhuizen zijn ombudsdiensten zichtbaar aanwezig. In zo'n setting kan worden geïnvesteerd in een luisterend oor op de werkvloer dat dicht bij de processen staat en kan ingrijpen maar in kleine kinderopvanginitiatieven gaat men uiteraard geen ombudsman inzetten. En soms loopt het fout. Dan moet er worden gekeken naar welke vangnetten worden gebouwd, al zal ook zo niet elk probleem worden ondervangen. Er zullen altijd blinde vlekken zijn.

Armoede komt dit jaar niet voor in het jaarverslag omdat men dan uitkomt op zaken zoals de semiautomatische toekenning van rechten. Door veel samen te werken met tertiaire partners wordt die doelgroep wel bereikt. Doordat de Vlaamse Ombudsdienst zelf geen loketfunctie heeft, trekt men een bepaald publiek aan. Daarom is het goed dat de Vlaamse Ombudsdienst wordt geleid door een persoon met een mandaat die beleidskeuzes maakt. Het is aan het Vlaams Parlement om binnenkort een nieuw profiel uit te schrijven.

Wat de arresten betreft, had de Vlaamse Ombudsdienst aangeboden om een rapport te bespreken over het Mozaïekbesluit. Daarin staat dat men de deuk in het vertrouwen vaststelde maar er bewust voor koos om daar geen juridische kwalificatie aan te geven. Die zaak ligt voor bij de Raad van State. Voorts is er nog het rapport van de hand van Annelies D'Espallier, ombudsvrouw Gender.

Bart Weekers zegt geen voorstander te zijn van het publiceren van individuele klachten. De Vlaamse overheid toont zich bemiddelingsbereid. Het lagere niveau dat vervat zit in het decreet Lokaal Bestuur kan rapporteren over klachten, en daarvoor zijn handleidingen voorhanden. Ook daar gaat het niet over het rapporteren op het individuele niveau. Een geaggregeerde rapportering kan meer bijbrengen wanneer dat publiek wordt gemaakt.

20.000 resultaten is een manier om de werking te proberen kwantificeren. Dat getal is weinig en veel tegelijk. Het blijft moeilijk om een oplossing in cijfers te gieten.

Digitalisering is een mogelijkheid voor de semiautomatische toekenning van rechten. Er zijn echter veel invalshoeken binnen Welzijn. Zo pleit een ombudsverslag uit een ziekenhuis voor het openbaar maken van de zorgvolmachten via Mijn Burgerprofiel. Bart Weekers vindt het een goed voorstel om op die manier Mijn Burgerprofiel nog breder open te trekken. Dit moet echter stap per stap gebeuren met de nodige aandacht voor diegenen die technisch minder onderlegd zijn.

Bart Weekers zegt woordvoerder te zijn van een heel breed jaarverslag. De opmerking over de gedwongen opnames komt van ombudsdiensten van de geestelijke gezondheidszorg. Het is een aanrader om met die mensen in gesprek te gaan.

4.2. Antwoorden van Karin Van Puyenbroeck

Karin Van Puyenbroeck haalt aan dat er een apart bemiddelingsboek voor de ziekenhuizen en psychiatrische ziekenhuizen bestaat. Alle ziekenhuisombudsdiensten

dienden een rapport in over hun ziekenhuis. Die rapporten werden vervolgens gebundeld. Het bemiddelingsboek bevat ook een algemeen beschouwende samenvatting van de koepelorganisatie van de ombudsdiensten in de zorgvoorzieningen. Wat de gedwongen opnames betreft, staan er aanbevelingen in zoals het geven van meer autonomie aan de patiënt door samen een behandelingsplan op te stellen.

Het overleg met het agentschap Zorg en Gezondheid ging niet over het kader forensische psychiatrie, maar over de toezichtsfunctie van het agentschap op de werking van de ombudsdiensten in de ziekenhuizen. Het agentschap Zorg en Gezondheid gaat niet zelf bemiddelen maar gaat na wat de ombudspersoon in het ziekenhuis met het dossier gedaan heeft. Er situeert zich daar een probleem omdat die ombudspersoon gebonden is aan het beroepsgeheim. De vraag is welke informatie kan worden uitgewisseld en vanaf wanneer een ombudspersoon het beroepsgeheim zou schenden. Er loopt momenteel een studie hierover en er zijn gesprekken geweest met de beroepsverenigingen waaraan de Vlaamse Ombudsdienst ook heeft deelgenomen over hoe de procedure van informatie-uitwisseling kan worden uitgewerkt.

Wat de interne klachtenprocedures betreft, klopt het dat er veel verschillende voorzieningen zijn. Bepaalde agentschappen geven ook aan dat ze daardoor geen zicht meer hebben op de procedures binnen het eigen beleidsdomein. Een interne klachtenprocedure op papier volstaat niet. Men moet aantonen dat die goed werkt en daar ontbreekt het aan informatie.

Van mensen in armoede lopen er toch signalen binnen en momenteel werkt men intern aan een project rond de werking van de gerechtsdeurwaarders. Er is dus wel degelijk aandacht voor de armoedeproblematiek binnen de diverse thema's van de werking van de Vlaamse Ombudsdienst.

5. Antwoorden van de minister

Minister *Wouter Beke* zegt dat er jaarlijks zo'n 13.000 dossiers zijn over de zorgtoeslag. Er is een tekort aan artsen. De artsen beter financieren bracht niet het nodige soelaas. Daarom wordt nu onderzocht hoe kan worden gewerkt met een vereenvoudigde procedure. Dan zouden vaak terugkerende casussen op een gelijke manier kunnen worden behandeld om zo de artsen in te zetten voor meer complexe casussen en hen daarvoor een aparte appreciatie te geven. Het meldpunt Zorg zal in de loop van 2022 worden ontwikkeld.

Stefaan SINTOBIN,
voorzitter

Jeremie VANEECKHOUT,
verslaggever