

ingediend op **41** (2022-2023) – Nr. 6
31 mei 2023 (2022-2023)

Verslag

namens de Commissie voor Welzijn,
Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding
uitgebracht door Veerle Geerinckx

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2022

Documenten in het dossier:

41 (2022-2023) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 5: Verslagen

verzendcode: PAR
WEL



**Vlaams
Parlement**

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, Freya Perdaens, Sarah Smeyers, Annabel Tavernier, Jeroen Tiebout;

Yves Buisse, Ilse Malfroot, Frieda Verougstraete-Deschacht;

Vera Jans, Kurt Vanryckeghem;

Gwenny De Vroe, Emmily Talpe;

Johan Danen, Celia Groothedde;

Conner Rousseau.

Toegevoegde leden:

Lise Vandecasteele.

INHOUD

1. Uiteenzetting door Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman, en Karin Van Puyenbroeck, onderzoekster voor de Vlaamse Ombudsdienst.....	4
1.1. Inleiding	4
1.2. Zorgtoeslag	5
1.3. Kinderopvang	5
1.4. Groeipakket	6
1.5. Jeugdhulp	6
1.6. Ziekenhuisombudsdiensten	7
2. Uiteenzetting door Hilde Crevits, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.....	7
3. Vragen van de leden	8
4. Antwoord van de Vlaamse Ombudsdienst.....	9
5. Antwoord van minister Hilde Crevits	10
Gebruikte afkortingen	12

Op dinsdag 9 mei 2023 besprak de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2022. Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman, en Karin Van Puyenbroeck, onderzoekster voor de Vlaamse Ombudsdienst, namen het woord namens de Vlaamse Ombudsdienst. Ook Hilde Crevits, viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, nam aan de bespreking deel.

1. Uiteenzetting door Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman, en Karin Van Puyenbroeck, onderzoekster voor de Vlaamse Ombudsdienst

1.1. Inleiding

Erwin Janssens benadrukt inleidend het belang van het thema Welzijn voor de Vlaamse Ombudsdienst, zowel op zich als door de verbondenheid met andere thema's. Daarom is verbondenheid een van de subtitels van het jaarverslag. Dat geldt in de eerste plaats met het hoofdstuk Werk en Economie. Daarin gaat het over de omgang met werkzoekenden die ook welzijnsnoden hebben, maar er is bijvoorbeeld ook de behoefte aan betrouwbare kinderopvang om werkzoekenden met kinderen aan werk te helpen. Verder handelt het jaarverslag over een reeks afgeleide rechten bij een bepaald sociaal statuut, waardoor er een link is met thema's als energie en water.

In het hoofdstuk Energie besteedt de Vlaamse Ombudsdienst aandacht aan de kortingsbonnen voor energiezuinige huishoudtoestellen voor beschermde afnemers, een systeem dat volgens Erwin Janssens niet aangepast is aan de doelgroep. Dat heeft hij begin mei 2023 besproken in de bevoegde commissie Leefmilieu (*Parl. St. VI. Parl. 2022-23, nr. 41/8*). In het hoofdstuk Water wordt aandacht besteed aan de werking van lokale adviescommissies bij het OCMW, in het kader van begrenzing of afsluiting van water.

Erwin Janssens beklemtoont de algemene vaststelling: mensen in armoede vinden moeilijk de weg naar ombudsdiensten. Dat stelt niet alleen de Vlaamse Ombudsdienst vast, maar het komt ook bij andere ombudsdiensten terug en ook bij de lokale werking van de Vlaamse Ombudsdienst, die werkt voor een twintigtal lokale besturen. Het netwerk van ombudsdiensten in België heeft een interne werkgroep over kwetsbare groepen. In het najaar van 2023 wordt een gezamenlijke campagne gevoerd.

De Vlaamse Ombudsdienst zit in een klankbordgroep bij de Vlaamse Milieumaatschappij, samen met het Steunpunt Armoedebestrijding. De Vlaamse Milieumaatschappij heeft SAAMO onderzoeksoopdrachten gegeven om beter zicht te krijgen op de effecten van begrenzing en afsluiting van watertoevoer, en in het verleden was er ook de opdracht voor een draaiboek met goede praktijken voor LAC's. Erwin Janssens vindt het frappant dat het ook voor sociaal assistenten en welzijnswerkers moeilijk blijkt om contacten te leggen en te onderhouden met mensen in armoede.

De Vlaamse Ombudsdienst mikt op sociaal assistenten en welzijnswerkers om zijn bestaan en dienstverlening kenbaar te maken, maar Erwin Janssens stelt vast dat ook die beroepscategorieën de Vlaamse Ombudsdienst niet kennen. De Vlaamse Ombudsdienst is soepel in het aanvaarden van klachten die welzijnswerkers namens iemand anders indienen.

Karin Van Puyenbroeck zet het hoofdstuk Welzijn uit het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst uiteen. Ze licht een vijftal onderwerpen uit het jaarverslag toe met de focus op Welzijn. Ze maakt de link met een tweede sleutelwoord van het jaarverslag: naast verbondenheid is dat transparantie.

1.2. Zorgtoeslag

De Vlaamse Ombudsdienst rapporteert dat de grote achterstand in het toekennen van een zorgtoeslag aan het slinken is. In de zomer van 2022 waren er een twintigduizendtal openstaande dossiers en zevenhonderd tot duizend evaluaties per maand. In mei 2023 zijn er ongeveer twaalfduizend dossiers in behandeling. In het voorjaar van 2023 werden ongeveer drieduizend evaluaties per maand afgerond. Er worden meer dossiers beoordeeld dan er nieuwe instromen, wat positief is. Maar van die twaalfduizend dossiers is een laag percentage al zeer lang aan het wachten, bijvoorbeeld sinds 2021 of zelfs 2020.

Bij de zorgtoeslag kaart Karin Van Puyenbroeck drie punten aan. Het eerste betreft de doorlooptijden. De achterstand wordt stelselmatig ingelopen, maar ouders klagen vaak over gebrek aan perspectief. Dat wordt treffend geïllustreerd door de passage in het jaarverslag waarin een ouder geen exacte datum wenst maar perspectief. Dat perspectief kan in andere beleidsdomeinen vaak wel gegeven worden. Bij Fluvius kan men op de site nagaan welke dossiers over de premie voor zonnepanelen in behandeling zijn. Dat is ook het geval met Mijn VerbouwPremie. In het beleidsdomein Welzijn geeft het VAPH voorzichtig data in de prioriteitengroepen.

Ook op het vlak van communicatie en actieve informatieplicht krijgt de Vlaamse Ombudsdienst heel wat klachten. Het is niet voor alle ouders duidelijk dat ze niet door een arts gezien zullen worden, maar dat beoordeling louter op stukken verloopt. Karin Van Puyenbroeck ziet dat ook zorgkassen of mutualiteiten fout informeren. Ze vraagt waarom er geen gerichte mailing kan gebeuren bij de oudste dossiers om ouders te wijzen op het belang van het up-to-date houden van dossiers.

Het tweede belangrijke punt is de transparantie van de beoordeling. Ouders krijgen een beslissing van de uitbetaler met punten per pijler. Ouders kunnen de motiveer- ing opvragen via Zoë of bij de klachtendienst van het agentschap Opgroeien, maar dat gebeurt niet automatisch en de beoordeling is vaak niet eenvormig of helder. Er wordt gewerkt met vakjargon, afkortingen en discussies over welke documenten al dan niet in rekening werden gebracht. Ook over de clusterprocedure bestaat onduidelijkheid. De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt veel klachten van ouders van kinderen met ASS die geen verklaring krijgen waarom ze minder punten toegekend krijgen dan vroeger onder de FOD. Sommige ouders vragen zich af of de cluster- procedure geen zoethoudertje is. Ze komen sneller aan bod, zonder herzienings- momenten, maar krijgen minder punten.

Het derde punt vindt Karin Van Puyenbroeck het grootste probleem. Het gaat om de afgeleide rechten. Om de achterstand in te lopen wordt er gebruikgemaakt van administratieve verlengingen. Maar voor nieuwe aanvragen of herzieningen waar- bij meer punten worden toegekend, kunnen niet alle rechten met volledig terug- werkende kracht worden aangevraagd. Een zorgbudget van de Vlaamse sociale bescherming werkt bijvoorbeeld maar met twee jaar terugwerkende kracht, waar- door ouders vaak heel wat middelen verliezen. Dat gaat om kinderen met een zware ondersteuningsnood.

1.3. Kinderopvang

De Vlaamse Ombudsdienst beseft dat kinderopvang al uitgebreid aan bod is geko- men in de commissie en dat het actieplan van het agentschap Opgroeien door middel van voortgangsrapportages wordt opgevolgd (*Parl.St.* VI.Parl. 2022-23, nr. 1469/1, 1566/1 en 1725/1). Daarom focust de Vlaamse Ombudsdienst op het klachtenbeeld in tweede lijn.

De grootste hoeveelheid klachten komt van ouders die geen participatiemogelijkheden hebben in het inspectie- en handhavingproces, zowel proactief als reactief. Mensen willen gehoord worden en bijvoorbeeld in een bezwaarprocedure hun ervaringen delen. Ouders vinden dat ze te weinig geïnformeerd worden en hebben het gevoel niet gehoord te worden. Ook de Onderzoekscommissie naar de veiligheid in de kinderopvang heeft aanbevolen om daaraan te werken (*Parl.St.* VI.Parl. 2021-22, nr. 1176/14).

De Vlaamse Ombudsdienst is al jaren vragende partij voor actieve openbaarheid van inspectieverslagen. Karin Van Puyenbroeck is tevreden met de beschikbaarheid van inspectierapporten. Er zijn daarover nog geen klachten in de tweede lijn. Er zijn wel signalen over lange termijnen bij het opvragen van oudere inspectieverslagen. Karin Van Puyenbroeck geeft het voorbeeld van dossiers waarop zestig dagen moest worden gewacht, een termijn die te lang is voor iemand die kinderopvang zoekt.

1.4. Groeipakket

Bij het groeipakket ziet de Vlaamse Ombudsdienst dat signalen, die via klachten binnenkomen, worden opgenomen, en dat de regelgeving vaak wordt aangepast, zoals bij cumulatie van sociale uitkeringen na een arbeidsongeval tijdens een studentenjob in 2022. In 2023 werd besloten dat de laatste verwittigingen in terugvorderingsdossiers van VLABEL ook per aangetekende brief zullen gebeuren, zodat ze niet verzeild geraken in de eBox, die mensen niet altijd consulteren.

De geschillencommissie Groeipakket levert mooi werk. Vanuit klachtenstandpunt is het jammer dat uitspraken niet als precedent worden aangenomen. De Vlaamse Ombudsdienst ziet soortgelijke klachten die al behandeld werden door de geschillencommissie omdat de uitspraak niet werd overgenomen door de uitbetaler. Dat gaat volgens de Vlaamse Ombudsdienst in tegen het idee van de geschillencommissie, en ook tegen de uitdrukkelijke vraag in het jaarverslag van de geschillencommissie om de werklast te verminderen en zich op nieuwe casussen te kunnen concentreren. De Vlaamse Ombudsdienst ziet daar een werkpunt in om de beslissingen van de geschillencommissie beter te laten doorstromen, zodat de uitbetalers soortgelijke gevallen ook navenant kunnen toepassen.

1.5. Jeugdhulp

Klachtenbeelden fluctueren, en wat bij het schrijven van het jaarverslag minder prominent aanwezig was, kan later belangrijk worden. In april en mei 2023 waren er heel wat klachten over consulenten bij de sociale dienst van jeugdrechtsbanken uit verschillende regio's. Dat gaat over ouders die niet tevreden zijn over de verslagen die worden opgemaakt, of die de consulent beschuldigen van vooringenomenheid of van subjectiviteit. Het is moeilijk om tot verzoening te komen, want de Vlaamse Ombudsdienst kan geen consulentwissel afdwingen. Toch is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat er bij een volledige vertrouwensbreuk een mogelijkheid moet zijn om een andere consulent te laten aanstellen, aangezien er in sommige situaties geen verdere samenwerking meer mogelijk is. De Vlaamse Ombudsdienst krijgt signalen van ouders die verklaren dat zij worden afgerekend op het feit dat ze een klacht hebben ingediend, wat uiteraard absoluut niet kan. Karin Van Puyenbroeck maakt de link met eerdere dossiers, waarbij de Vlaamse Ombudsdienst klachten kreeg van mensen die bij VDAB van bemiddelaar wilden wisselen. VDAB wou dat nooit toestaan, want dan zou men toegeven dat er een fout werd gemaakt. VDAB is echter afgestapt van die formalistische aanpak, en staat soms een wissel toe omdat een wissel kan leiden tot een frisse wind in de begeleiding. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt het agentschap Opgroeien om daar een beleid rond uit te werken.

1.6. Ziekenhuisombudsdiensten

Ziekenhuisombudsdiensten zijn regelgevend verplicht om een jaarlijks verslag over hun werking, met aanbevelingen, op te maken. De Vlaamse Ombudsdienst bundelt die verslagen om ze bredere ingang te doen vinden. De rapporten zijn integraal terug te vinden op de website van de Vlaamse Ombudsdienst. De verslagen bevatten ziekenhuisspecifieke aanbevelingen, maar ook algemene beleidsaanbevelingen voor de overheid. Karin Van Puyenbroeck nodigt de commissie uit om die na te lezen.

2. Uiteenzetting door Hilde Crevits, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Minister *Hilde Crevits* zegt dat de rapporten van de Vlaamse Ombudsdienst relevante informatie bevatten, waarmee de diensten aan de slag kunnen. Ze is trots dat het probleem van de lange duurtijd van de zorgtoeslag wordt aangepakt. Toen ze net minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin was, waren er 22.000 openstaande dossiers. De gemiddelde wachttijd van de openstaande dossiers is ondertussen gedaald naar 89 dagen en moet nog zakken. Er is nog werk aan communicatie en transparantie. Er zal altijd wat tijd zitten tussen aanvraag en toekenning.

De minister noteert dat er veel klachten zijn over het toekennen van minder punten. Een herziening kan altijd in twee richtingen: omhoog of omlaag. De minister gaat na of dat het gevolg is van de clusterprocedure die werd ingevoerd om de wachttijden te verminderen. De voorstellen over werking en communicatie worden opgevolgd. De achterstand wordt stelselmatig aangepakt.

Het is zwaar weer in de kinderopvang. Gelukkig zijn er ook een aantal positieve zaken waarover er weinig tot geen klachten zijn. Hoe kan men de sector in een positief daglicht plaatsen? De transparantie en de openbaarheid van de inspectierapporten sinds december 2022 zijn een goede zaak. Vanaf 1 juni 2023 wordt ook informatie over de handhavingstrajecten ter beschikking gesteld. Aan de hand van het inspectieverslag en het handhavingstraject kunnen ouders ook beter gesprekken aangaan met kinderopvanginitiatieven. Ook voor hen is het een stap voorwaarts.

Welzijn heeft veel doelgroepen en er zijn heel wat plaatsen waar meldingen kunnen binnenkomen. Bij sommige diensten stijgt het aantal klachten.

De werkdruk bij de consulenten is enorm hoog. De minister wil inzicht krijgen in het probleem. Is de werkdruk een probleem en zullen de mensen tevreden zijn wanneer er meer consulenten zijn? Of gaat het eerder om persoonlijke conflicten? De minister zal dat nader onderzoeken.

Het is belangrijk dat mensen op een eenvoudige manier terecht kunnen bij de diensten. De diensten maken daar werk van. Ook de verbetering van de sociale kaart is een stap in de goede richting.

De minister is het ermee eens dat er duidelijke en transparante informatie nodig is voor ziekenhuispatiënten. Het ideaalconcept is dat patiënten de regie van de zorg meer in eigen handen krijgen. Die doelstelling onderschrijft iedereen. Het baart zorgen dat ziekenhuisombudsdiensten meer agressie ervaren. Het correcte gebruik van de spoeddiensten is een kwestie van gezondheidsgeletterdheid. Extra sensibilisering is aangewezen. Minister Hilde Crevits besluit dat het een belangrijk rapport is, waarmee grondig aan de slag moet worden gegaan.

3. Vragen van de leden

Koen Daniëls vraagt op welke manier de Vlaamse Ombudsdienst en zijn functie aan bekendheid kunnen winnen. Het verschil tussen een ombudsdienst en een klachtendienst moet worden verduidelijkt.

Er zijn belangrijke en goede stappen gezet in de zorgtoeslag. De spreker verwijst naar de clusterprocedure. Zijn er vooral klachten over het feit dat er minder punten worden toegekend? Of zijn er concrete klachten?

In welke mate kan de Vlaamse Ombudsdienst na tussenkomst toelichting geven? Gebeurt dat vaak? Hoe kan dat worden vermeden?

De Onderzoekscommissie naar de veiligheid in de kinderopvang gaf aan dat ouders een belangrijke partner zijn in het handavingsproces. Er zijn infosessies bij een schorsing of opheffing, maar ouders voelen zich niet altijd betrokken vanwege het juridische kader. Ze willen graag positieve of negatieve ervaringen kunnen delen. Ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst die klachten nog altijd, hoewel Zorginspectie en het agentschap Opgroeien hebben ingezet op een versteviging van de klachtenlijn? Behandelt de Vlaamse Ombudsdienst die klachten zelf of stuurt hij die door? Hoe kan de minister ouders voor of tijdens het handavingstraject nog meer betrekken?

Ann De Martelaer stelt dat er een tweesporenbeleid moet komen voor de zorgtoeslag. Er wordt ingezet op nieuwe dossiers maar oude dossiers blijven vaak liggen. Als de meest kwetsbare gezinnen met een kind met een beperking vier of vijf jaar moeten wachten op een beslissing, dan worden zij in de steek gelaten. De spreker dringt erop aan om ook oude dossiers weg te werken.

Uit getuigenissen in een besloten Facebookgroep over de zorgtoeslag blijkt dat heel wat mensen niet weten hoelang ze moeten wachten. Het is schrijnend want ze hebben geen perspectief. Vaak blijkt de informatie waarover ze beschikken onoverzichtelijk en ontoegankelijk te zijn. Bovendien is het digitale indieningssysteem gebruiksonvriendelijk. De spreker noemt het schandalig dat mensen het recht op een financiële tussenkomst verliezen doordat het administratieve proces bij de overheid te traag verloopt en roept de minister op om daar iets aan te veranderen.

Veerle Geerinckx vindt het geen verrassing dat de klachten over ouderenzorg fors zijn gestegen. Er was daarover heel wat te doen in de media en de Woonzorglijn raakte na corona bekender. Haar vraag is of er klachten over de Woonzorglijn zelf komen. Zijn de antwoorden voldoende kwalitatief?

Ook *Suzy Wouters* volgt de Facebookgroep over de zorgtoeslag. Het valt haar op dat veel mensen vragen hebben over de clusterprocedure. Het is goed dat ze bij elkaar te rade gaan, maar de beste oplossing is dat niet. Is de huidige manier van werken de meest efficiënte? Wat is de visie van de minister?

Hoe verklaart men de verdubbeling van de klachten over pleegzorg? Over welke pijnpunten gaat het? Welke concrete oplossingen liggen er op tafel?

De Woonzorglijn heeft het hoogste aantal klachten ooit. Heeft het openbaar maken van de inspectieverslagen invloed op de toegenomen klachten?

Katrien Schryvers aanhoort de klachten over een gebrek aan perspectief. Ze hoopt dat het volgende keer over de periode kan gaan waarin dossiers kunnen worden afgehandeld.

In de kinderopvang is er veel in transitie. Er was de Onderzoekscommissie naar de veiligheid in de kinderopvang. Er waren sluitingen, schorsingen en herevaluaties. Daarom gaat ze ervan uit dat dit een uitzonderingsjaar is. De vraag over de evolutie in de eerste maanden van 2023 is in die zin relevant.

De voorbije jaren gingen de klachten vooral over facturatie. Dat evolueerde intussen naar andere aspecten, zoals inspraak bij schorsing en sluiting. De waarborgregeling bij stopzetting van een kinderopvanginitiatief houdt verband met facturatie. Zijn er nog aspecten of aandachtspunten die ondergesneeuwd geraken?

4. Antwoord van de Vlaamse Ombudsdienst

Erwin Janssens stelt dat elke ombudsdienst worstelt met algemene bekendheid. In het verleden werden verschillende initiatieven genomen. Een campagne op televisie en radio in de beginjaren liet de bekendheid drie weken pieken, waarna het effect verdween. Die aanpak bleek te duur en inefficiënt. Ook zitdagen hadden te weinig effect. De samenwerking met 1700 heeft dat wel. Zij hebben ruimere bekendheid en meer middelen om zich bekend te maken. Zodra zij een oproep krijgen die op een klacht lijkt, schakelen ze door. De Vlaamse Ombudsdienst zet ook in op zoekfuncties op Google om bij specifieke materies bovenaan in de rangschikking te komen. En klachtenbehandelaars van de eerste lijn zijn verplicht om bij het beantwoorden van een klacht te vermelden dat burgers die niet tevreden zijn met het antwoord bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht kunnen.

Principieel worden klachten meteen doorgestuurd naar andere ombudsdiensten en wordt er niet doorverwezen. Anders dan veel andere instellingen, staan het telefoonnummer en het e-mailadres op de website van de Vlaamse Ombudsdienst. Er kan ook gewoon binnengestapt worden, zonder afspraak, al werkt dat bij een echt lokale ombudsdienst beter dan in de Brusselse administratieve wijk. Er wordt ook opleiding gegeven, bijvoorbeeld aan klachtenbehandelaars van woonmaatschappijen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft geen initiatiefrecht maar kan al op basis van slechts enkele ontvangen klachten dossieroverstijgende pijnpunten signaleren. Er wordt hard gewerkt aan bekendheid, daarbij ligt de focus op het middenveld omdat dat dichterbij staat bij mensen in armoede.

Karin Van Puyenbroeck wijst op de bijzondere werkwijze in 2022. Omdat de kinderopvangklachten bij de klachtendienst van het agentschap Opgroeien en Kind en Gezin piekten, werden de klachten over de zorgtoeslag soms ook onmiddellijk opgenomen door de Vlaamse Ombudsdienst, die normaal de tweede lijn vormt. Het leidde tot veel overleg met de dienst Zorgtoeslag en met de klachtendienst van Kind en Gezin. Uit het klachtenbeeld konden heel wat suggesties worden gedestilleerd.

Karin Van Puyenbroeck bevestigt dat bepaalde informatie op de website van het agentschap Opgroeien, zoals over de clusterprocedure, minder duidelijk is in vergelijking met wat daarover op de website van een niet-overheidsdienst zoals CM staat. Het agentschap Opgroeien wil mensen niet overdonderen. Er staat veel informatie op zijn website maar blijkbaar moet men die weten te vinden.

Klachten van ouders die zich niet gehoord voelen in de kinderopvang, dateren niet alleen van het najaar van 2022, maar blijven ook actueel. Sommige ouders zijn niet tevreden over de infosessies. Wat bij de Vlaamse Ombudsdienst terechtkomt, is het topje van de ijsberg. Er zijn vaak nog heel wat meer klachten die niet tot bij de Vlaamse Ombudsdienst geraken.

Het grotere aantal klachten over de Woonzorglijn heeft niet te maken met de openbaarheid van de inspectieverslagen, maar eerder met de grotere gevoeligheid na de coronaperiode. De top van de klachten handelt over de dagelijkse lichaamsverzorging, de personeelsomkadering en de medicatie. De spreker verwijst naar het uitgebreide jaarverslag ter zake met alle informatie.

Hetzelfde geldt voor Pleegzorg Vlaanderen. In het Bemiddelingsboek Welzijn is een rapport opgemaakt door JO-lijn met daarin het klachtenbeeld van Pleegzorg Vlaanderen. Het gaat bijvoorbeeld over ouders die klagen dat de pleegouders te bepalend zijn in de bezoeksregeling. Andere ouders krijgen weinig informatie over hun kind in pleegzorg: over hoe het gaat op school, hobby's of therapie. Nog andere ouders krijgen te weinig foto's. Er is ook vaak te weinig communicatie tussen pleegzorgdiensten en de ouders waardoor ze zich miskend voelen in hun ouderrol. Omgekeerd zijn er ook pleegouders die vinden dat ze weinig steun krijgen van de pleegzorgdiensten.

Verder bevestigt ze dat facturatieklachten bijna nooit zuiver contractueel zijn. Als dat wel zo is, dan worden ze doorgestuurd naar de consumentenombudsdienst, wat ook voor de burger duidelijker is. Maar beide diensten gaan daarover verder in overleg, omdat er impact kan zijn op de zorg. Een aandachtspunt voor het agentschap Opgroeien is de kwaliteit van de algemene voorwaarden in de contracten.

5. Antwoord van minister Hilde Crevits

Minister *Hilde Crevits* zegt dat de zorgtoeslag in het agentschap Opgroeien door hetzelfde team als dat van het groeipakket beheerd wordt, en dat wordt positief geëvalueerd door de Vlaamse Ombudsdienst, wat een gunstig perspectief biedt. De zorgtoeslag is de laatste grote werf.

Beslissingen over de zorgtoeslagevaluatie worden met terugwerkende kracht ontsloten aan aanbieders van afgeleide rechten. In de regelgeving van de Vlaamse sociale bescherming stond dat het BOB maar met twee jaar terugwerkende kracht kon worden betaald. Door de vertraging bij de zorgtoeslagevaluatie kregen enkele gezinnen gedurende enkele maanden geen BOB uitbetaald. Minister Hilde Crevits zegt dat dat rechtgezet is in de ondersteuningstoeslag.

Herzieningen blijven moeilijk. Eerst en vooral is er de wachttijd bij de openstaande dossiers. De wachttijd daalt ook bij herzieningen verder en eind april 2023 bedroeg de wachttijd iets minder dan 78 dagen. Eind november 2022 stond de teller nog op meer dan tweehonderd dagen.

Volgens minister Hilde Crevits hangen clusterprocedure en verminderingen niet noodzakelijk samen. De klachten over verminderingen gaan over herzieningen en niet over nieuwe aanvragen die behandeld worden via de clusterprocedure. Ze meent dat de klachten over verminderingen uitgingen van mensen die een herziening hadden aangevraagd. Dat moet nog worden uitgeklaard met het agentschap Opgroeien.

Dossiers van vier of vijf jaar oud vindt minister Hilde Crevits verschrikkelijk. Voor de herzieningen wil ze kijken naar de dalende wachttijden van de openstaande dossiers. Ze kijkt uit naar het volgende jaarverslag omdat ze hoopt dat de zorgtoeslag dan in het groen zal staan. De Woonzorglijn kent een toenemende bekendheid dankzij reclame op allerlei platformen. Ook het bekendmaken van de inspectieverslagen draagt daartoe bij.

De minister heeft haar administratie gevraagd om een berekening te maken voor de zorgtoeslag. Wie op 9 mei 2023 een nieuwe aanvraag indient, moet rekenen op vier maanden, of tot 9 september 2023, om het dossier te vervolledigen. Zodra

dat bekeken is, mag het niet lang meer duren. Dossiers die niet zo vlot lopen, betreffen vaak kinderen met een complexe zorgvraag die niet automatisch kan worden behandeld. Als het te lang duurt, kan er met terugwerkende kracht worden betaald maar dat is voor gezinnen minder interessant.

Minister Hilde Crevits is niet verrast over de goede informatie op de website van CM. Het zijn immers de mutualiteiten die mensen begeleiden om een dossier in te dienen en het mee opvolgen. Ze stipt nog aan dat alle informatie over de diverse aspecten van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst, zoals onder andere pleegzorg, te vinden zijn in de jaarverslagen in kwestie.

Stefaan SINTOBIN,
voorzitter

Veerle GEERINCKX,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

ASS	autismespectrumstoornis
BOB	basisondersteuningsbudget
CM	Christelijke Mutualiteiten
FOD	federale overheidsdienst
LAC	lokale adviescommissie
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
SAAMO	Samenlevingsopbouw
VAPH	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VLABEL	Vlaamse Belastingdienst
Zoë	Zorgtoeslagevaluatie