

**VISIE IN HOOFDLIJNEN VANUIT DE SECTORIËLE COMMISSIE
WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSZORG OVER
GEBRUIKERSRECHTEN IN DE WELZIJNSSECTOR IN HET
ALGEMEEN**

**EN SPECIFIEK OVER HET VOORSTEL VAN DECREET VAN
MEVROUW SONJA BECQ C.S. HOUDENDE DE REGELING VAN DE
RECHTEN VAN GEBRUIKERS IN DE WELZIJNSVOORZIENINGEN
(VLAAMS PARLEMENT, STUK 99 (1999-2000), NR 1) EN HET
VOORSTEL VAN DECREET VAN MEVROUW RIA VAN DEN HEUVEL
HOUDENDE DE RECHTSBESCHERMING EN DE INSPRAAK VAN
GEBRUIKERS VAN WELZIJNSVOORZIENINGEN (VLAAMS
PARLEMENT, STUK 104 (1999-2000), NR 1)**

Brussel, 8 juni 2000

MDmd060501

VOORAF

De SERV werd op 19 mei 2000 door de Voorzitter van de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen van het Vlaams Parlement gevraagd uiterlijk 9 juni 2000 zijn visie te formuleren ten aanzien van de gebruikersrechten in de welzijnssector in het algemeen en ten aanzien van in de Commissie voorliggende voorstellen van decreet hieromtrent in het bijzonder. Het betreft specifiek het voorstel van decreet van mevrouw Sonja Becq c.s. houdende de regeling van de rechten van gebruikers in de welzijnsvoorzieningen (Vlaams Parlement, Stuk 99 (1999-2000), nr 1) en het voorstel van decreet van mevrouw Ria Van Den Heuvel houdende de rechtsbescherming en de inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen (Vlaams Parlement, stuk 104 (1999-2000), nr 1).

De SERV heeft geoordeeld dat de adviesvraag niet binnen zijn kerntaken viel en heeft de adviesvrager hiervan in kennis gesteld. Tegelijkertijd heeft de SERV de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg gevraagd om zich te beraden over de vermelde thematiek.

Gezien de krappe tijdsspanne wordt hierna vanuit de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg een visie in hoofdlijnen geformuleerd over gebruikersrechten in de welzijnssector. Deze visie wordt vervolgens getoetst aan de voorstellen van decreet.

Aangezien de Voorzitter van de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen van het Vlaams Parlement aanduidt dat het voorstel van decreet ingediend door mevrouw Ria Van Den Heuvel de basistekst is voor de bespreking in de Commissie wenst de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg zich hierop te richten. Het voorstel van decreet ingediend door mevrouw Sonja Becq wordt in algemene hoofdlijnen getoetst aan de visie vanuit de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg.

A. ALGEMEEN

Principieel

1. De Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg apprecieert dat de decreetgever het initiatief neemt om de gebruikersrechten in de welzijnssector een juridische onderbouwing te geven. Een regeling op dit vlak getuigt niet louter van het streven naar het voorkomen en oplossen van conflicten in specifieke situaties, maar evenzeer van het verankeren van basiswaarden als zeggenschap en participatie. De Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg dringt erop aan tot één decretale regeling te komen die, ongeacht de initiatiefnemer, voor alle welzijnsvoorzieningen geldt.

Gericht op rechtszekerheid...

2. Bij de uitwerking van een decretale regeling is het essentieel dat de rechten die verankerd worden, ook daadwerkelijk kunnen worden afgedwongen. Zo niet werkt het opzet eerder maatschappelijk desoriënterend in de mate aangegane engagementen geen uitvoering zouden kunnen krijgen. De Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg pleit dan ook voor enige behoedzaamheid bij het formeel decreteren van, in casu, sommige gebruikersrechten in de welzijnssector. Een iets meer terughoudende aanpak die echter op het terrein ten volle effect kan ressorteren, verdient de voorkeur ten aanzien van het ontwikkelen van een charter dat in de realiteit niet steeds te realiseren valt.

en dus duidelijk afgelijnd,...

3. In deze context vraagt de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg dat bij het bepalen van de gebruikersrechten een onderscheid zou gemaakt worden tussen de rechten van de gebruiker ten aanzien van de voorziening, en deze die dit niveau overstijgen en gelden ten aanzien van de samenleving (bvb. "het principiële recht te kiezen door welke welzijnsvoorziening de gebruiker begeleid of opgenomen wenst te worden", cf. infra). In de rechten ten aanzien van de samenleving kan nog een onderscheid gemaakt worden tussen basisrechten rond zorg en dienst- en hulpverlening (federale regeling) en globale elementen die de toepassing en

afdwingbaarheid ervan binnen de georganiseerde zorg- en dienstverlening vanuit de Vlaamse Gemeenschap betreffen (bvb. zorggarantie en probleem van wachtlijsten).

De Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg pleit ervoor om de regeling van de gebruikersrechten bij voorrang te situeren in de relatie tussen gebruiker en de voorziening.

Het vastleggen van de gebruikersrechten dient op een evenwichtige wijze te gebeuren. Immers, de rechten van de gebruikers vormen tegelijkertijd plichten voor de hulp- en dienstverleners die over de nodige middelen dienen te beschikken om deze rechten op kwaliteitsvolle wijze in te vullen. Duidelijkheid over rechten en plichten is het noodzakelijk fundament om tot een doeltreffende regeling te komen. Het belang hiervan neemt nog toe in geval van gedwongen hulp- en dienstverlening waar bovendien ook federale regelgeving geldt en onderlinge afstemming zich opdringt.

rekening houdende met de continuïteit van de hulp- en dienstverlening.

4. Een regeling van de gebruikersrechten ten aanzien van hulp- en dienstverleners in de welzijnssector dient zich uit te strekken tot de beslissingen die genomen worden met betrekking tot de gebruiker bij afloop van het hulp- en dienstverleningsproces. Als zodanig zullen de gebruikersrechten ook betrekking hebben op de continuïteit van de hulp- en dienstverlening. De gebruiker dient zeggenschap te behouden in de voorgestelde nazorg in het algemeen en eventuele overstap naar andere vormen van hulp- en dienstverlening in het bijzonder.

Voor elke welzijnshulp- en dienstverlening...

5. Het is belangrijk dat de regeling van de rechten van de gebruikers ten aanzien van *zowel ambulante, semi-residentiële als residentiële welzijnshulp- en dienstverlening*, op een *algemene en rechtstreekse* - en dus niet louter afgeleide - manier vorm krijgt. Bovendien dient de regeling te gelden zowel in gevallen van vrijwillige als gedwongen hulp- en dienstverlening.

een getrappt proces van rechtsverkrijging...

6. Het waarborgen van de rechtsverkrijging door de gebruiker dient in een getrappt proces te worden gesitueerd waarbij, met het oog op de doeltreffendheid en het vermijden van averechtse effecten, een rechtsgang maximaal dient worden vermeden. Voorafgaandelijk moet de gebruiker worden geïnformeerd over zijn rechten en de in casu van toepassing zijnde procedures om deze te waarborgen.

In een eerste stap moet de gebruiker op het niveau van de voorziening terecht kunnen met zijn bemerkingen en klachten.

In gevallen waar ofwel de eerste stap niet uitvoerbaar is of waar het resultaat van de procedure de gebruiker geen voldoening schenkt, dient deze zich te kunnen wenden tot een bemiddelingsinstantie. Het niveau en de concrete vormgeving van dergelijke instantie dient zorgvuldig te worden nagegaan. De hoeksteen van een bemiddelingsinstantie is immers het vertrouwen dat partijen erin willen stellen. Belangrijk is dat tot een werkbare structuur kan worden gekomen waarbij tegelijkertijd de eigenheid en representativiteit van het bemiddelingsorgaan in voldoende mate kan worden gewaarborgd.

Een juridische procedure dient steeds slechts als een ultieme mogelijkheid te worden beschouwd.

met bijzondere aandacht voor de kansarme gebruiker.

7. De positie van de individuele kansarme gebruiker in zijn zoektocht naar het vrijwaren van zijn rechten blijft moeilijk en ongelijk ten aanzien van deze ingenomen door hulp- en dienstverleners, welke zich niet zelden ondersteund weten door een institutioneel apparaat. Er dient te worden nagegaan onder welke modaliteiten de zwakke gebruiker kan worden bijgestaan om zijn rechten te verkrijgen. Verenigingen gericht op de ondersteuning van kansarmen zouden ook hier nuttig kunnen worden ingezet. De figuur van de vertrouwenspersoon zou vanuit dergelijke verenigingen kunnen aangeduid worden ter ondersteuning van de zwakke gebruiker.

Een harmonische regeling...

8. De voorgestelde procedure dient in een decretale regeling te worden vastgelegd en kan als zodanig bijdragen tot een harmonisering van de klachtenregeling over sectoren heen. De specificering van de eerste stap dient op sectoraal niveau te

gebeuren via geëigende maar wel algemene regelgeving. Dit maakt het mogelijk de organisatie van de interne rechtsverkrijging in de respectievelijke - zeer diverse - vormen van hulp- en dienstverlening, op de meest aangepaste wijze vast te leggen en tegelijkertijd te harmoniseren.

afgestemd op aanverwante regelgeving...

9. Gezien de eigenheid van het kwaliteitsdecreet, waarbij voorzieningen ruimte krijgen om op hun niveau hieraan invulling te geven, is dit niet het instrument bij uitstek om tot een uniformisering te komen van de interne klachtenprocedures. Dit belet niet dat een maximale afstemming van een regeling van gebruikersrechten, waarin de relatie gebruiker/hulp- en dienstverlener vastgelegd wordt, en het kwaliteitsdecreet, waarin de relatie overheid/hulp- en dienstverlener geregeld wordt, dient te worden nagestreefd.

en consistent met bestaande regelingen.

10. Waar in de context van gebruikersrechten leeftijdsgrenzen worden gehanteerd ten aanzien van minderjarigen, dienen deze consistent te zijn met de leeftijdsgrenzen die gelden in de inhoudelijke regeling van de specifieke sector. (bvb. in de bijzondere jeugdbijstand). Indien gebruikers slechts via vertegenwoordigers (bvb. ingeval van kinderen, onbewaamverkaarden) hun rechten kunnen vrijwaren dient er bijzonder worden over gewaakt dat de belangen van deze gebruikers steeds primeren. De Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg vraagt eveneens bijzondere aandacht voor de consequenties van het beroepsgeheim, in het bijzonder de beperking van de uitwisselbaarheid van informatie, op een regeling die de bescherming van de gebruiker beoogt.

B. VISIE TEN AANZIEN VAN DE VOORGELEGDE VOORSTELLEN VAN DECREET

Aangezien het voorstel van decreet ingediend door mevrouw Ria Van Den Heuvel de basistekst is voor de bespreking in de Parlementaire Commissie wenst de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg zich hierop te concentreren. Het voorstel van decreet ingediend door mevrouw Sonja Becq wordt in algemene hoofdlijnen getoetst aan de visie vanuit de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg.

I. Visie ten aanzien van het voorstel van decreet houdende de rechtsbescherming en de inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen ingediend door mevrouw Ria Van Den Heuvel – Stuk 104 (1999-2000)-Nr 1

- De terminologie in de aanhef van het voorstel van decreet moet in overeenstemming gebracht worden met deze gebruikt in het corpus, meerbepaald wat de notie “gebruiker” betreft.
- De Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg pleit ervoor om de gebruikersrechten te waarborgen zowel ingeval van residentiële, semi-residentiële als ambulante hulp- en dienstverlening in de welzijnssector. In het voorstel van decreet worden de facto alleen residentiële en semi-residentiële welzijnsvoorzieningen beoogd.
- Het voorstel van decreet stelt dat “de cliënt over het principiële recht beschikt te kiezen door welke welzijnsvoorziening hij of zij begeleid of opgenomen wenst te worden” (art. 4). Overeenkomstig zijn uitgangsstelling dat decretaal vastgelegde rechten ook in de realiteit uitvoering moeten kunnen krijgen vraagt de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg aandacht voor de verstrekkende consequenties van de formulering. Ten gronde gaat het hier om een beschikking die de relatie gebruiker-hulp/dienstverlener – en dus meteen ook de beoogde regeling in het voorstel van decreet - overstijgt en zich situeert op het niveau van rechten van de gebruiker ten aanzien van de samenleving. Ook op dit hoger niveau gesteld blijft de voorgestane libellering moeilijk houdbaar zonder verwijzing naar een

noodzakelijke voorafgaandelijke zorgindicatie waardoor de zorgtoewijzing kan geobjectiveerd worden, gekoppeld aan een beperking van de keuze tot aangepaste hulp- en dienstverlening.

- De beschikking opgenomen in artikel 6 vergt niet alleen verdergaande specificering en concretisering die via besluiten moet mogelijk gemaakt worden. Het recht van de gebruiker moet ook eenduidig worden afgebakend. Beide noodzakelijke aanvullingen moeten in het voorstel van decreet worden aangebracht.
- Artikel 7 gaat in op het beheer van financiën en goederen door gebruikers van een residentiële welzijnsvoorziening en bevat ook een regeling van het zakgeld voor handelingsonbekwame gebruikers. De beschikkingen wat het laatste aspect betreft passen eerder in een uitvoeringsregeling dan in een kaderdecreet.

Ook de bepalingen met betrekking tot het klachtrecht in het decreet vergen aanpassingen. Zo dient de periode waarbinnen een klacht kan worden ingediend, wil ze als ontvankelijk worden beschouwd, te worden verlengd (art. 12). Het ontbreken van enige gezagsverhouding tussen de welzijnsvoorziening en de klachtencommissie die zij geacht wordt op te richten, de beoogde samenstelling van deze klachtencommissie (art.14) en de voorziene krappe timing binnen dewelke een antwoord op de klacht moet geformuleerd worden(art 15), hypothekeren de werking van de vooropgezette structuur.

- De bepalingen met betrekking tot de medezeggenschap van cliënten (art. 17 t/m art. 21), in het bijzonder de oprichting en taakstelling van een cliëntenraad, vergen een doorgedreven toetsing op hun uitvoerbaarheid en effectiviteit. Los van het feit dat ambulante hulp- en dienstverlening niet valt onder de beschikkingen in verband met een cliëntenraad (cf. supra), is dit orgaan ook in residentiële en semi-residentiële voorzieningen niet steeds werkbaar gelet op de voorkomende grote turn-over van cliënten.
- De oprichting en taakstelling van de provinciale welzijnsombudsdiensten (art. 23) wordt afgewezen, inzonderheid de mogelijkheid tot optreden in alle niet-betwiste aangelegenheden die betrekking hebben op de rechten van cliënten. De Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg onderstreept zijn bekommernis om te komen tot een operationele en eenvoudige structuur. Provinciale ombudsdiensten dragen niet bij tot de verwezenlijking hiervan.

II. Visie *in hoofdlijnen* ten aanzien van het voorstel van decreet houdende de regeling van de rechten van de gebruikers in de welzijnsvoorzieningen ingediend door mevrouw Sonja Becq – Stuk 99 (1999-2000)-Nr 1

- Het voorstel van decreet beoogt de regeling van de rechten van de gebruikers van zowel de ambulante als de residentiële vormen van hulp- en dienstverlening. Deze benadering stemt overeen met de visie van de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg.
- Het door de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg voorgestane getrappt systeem van rechtsverkrijging kan worden ondersteund. De Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg ondersteunt eveneens de optie dat de bemiddelingscommissies jaarlijks een verslag opstellen van hun activiteiten en dat deze verslagen aan de regering en het Vlaams Parlement worden voorgelegd.
- Duidelijk over wederzijdse rechten en plichten in een hulp- en dienstverleningscontext is ook voor de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg belangrijk, zonder dat het hiertoe evenwel aangewezen is het in al zijn modaliteiten uitgewerkte instrument van de hulpverleningsovereenkomst aan te wenden, zoals het voorstel van decreet beoogt.