

Over de dubbele uitdaging van de cliëntenrechten

Guido CARRETTE
Medewerker C.E.Z.

De traditie van de mensenrechten

Heel de traditie van de mensenrechten wordt gedragen door de overtuiging dat mensen volstrekt **gelijkwaardig** zijn en vrij. Vrijheid wordt hierbij opgevat als het fundamentele recht om zelf te beslissen hoe men wil gelukkig worden. Zo houdt volgens Immanuel KANT het fundamentele recht op vrijheid in dat *“eenieder zijn geluk mag zoeken langs de weg die hemzelf goeddunkt, als hij maar geen afbreuk doet aan de vrijheid van anderen om een gelijkaardig doel na te streven”*.

Maar de realiteit is vaak helemaal anders. Mensen worden op basis van hun verschillen door anderen heel dikwijls gediscrimineerd (ongelijkwaardig behandeld) en ze worden op basis van hun afhankelijkheid door anderen heel dikwijls bevoogd (onvrij behandeld).

Niet zelden zijn dergelijke discriminaties en bevoogdingen trouwens structureel gebonden. Ze zijn het gevolg van de manier waarop het samenleven (institutioneel) is georganiseerd en (wettelijk) geregeld. Het zijn trouwens de structureel gebonden vormen van discriminatie en bevoogding die historisch aanleiding hebben gegeven tot de formulering van een aantal fundamentele mensenrechten waarvan gezegd wordt dat ze iedere mens toekomen als mens. De explicitering van deze rechten gebeurde geleidelijk tijdens een langdurig proces waarbij in diverse periodes verschillende accenten werden gelegd.

Individuele vrijheidsrechten

Aanvankelijk was men enkel geïnteresseerd in het expliciteren van de voorwaarden die nodig zijn om het leven naar eigen inzicht vorm te kunnen geven. Dit gaf aanleiding tot het formuleren van een aantal **individuele vrijheidsrechten** die als bedoeling hadden onze persoonlijke vrijheid te beschermen tegen inmenging van buiten. Ze worden in het Engels dan ook treffend als ‘protection-rights’ en als ‘immunity-rights’ bestempeld, en in het Duits als ‘Schutz- und Abwehrrechte’. Voor zover ze aan anderen een verbod op inmenging opleggen worden ze ook vaak bestempeld als ‘negatieve rechten’ en als ‘handsoff-rights’.

Voorbeelden hiervan zijn:

- het recht op leven
- het recht op privacy
- de vrijheid van mening, van geweten, van godsdienst en de publieke belijdenis ervan
- het recht om te huwen of te scheiden op voorwaarde dat beide partners hiermee vrij instemmen
- de onschendbaarheid van de persoon (geen slavernij, geen mensenhandel, geen foltering, geen willekeurige arrestatie, detentie of verbanning ...)
- het recht om van nationaliteit te veranderen
- het recht op persoonlijke eigendom

Solidariteitsrechten

Later realiseerde men zich dat er meer nodig is dan een afgeschermd vrijheidsruimte om het leven naar eigen inzicht te kunnen uitbouwen. Wat baten de individuele vrijheidsrechten wanneer men niet over mogelijkheden beschikt om ze effectief uit te oefenen omdat men bijvoorbeeld te arm is om eigen keuzes te realiseren of omdat men te weinig geschoold is om zich een eigen opinie te kunnen vormen. Dit gaf aanleiding tot de explicitering van **economische, sociale en culturele grondrechten** die de vroegere individuele vrijheidsrechten kwamen aanvullen. Ze hebben betrekking op een aantal economische, sociale en culturele goederen en diensten waarop elk individu aanspraak moet kunnen maken. Men kan ze beschouwen als minimumvoorwaarden die vervuld moeten worden indien men wil spreken over een zeker welvaarts- en welzijnsniveau.

Voorbeelden hiervan zijn:

- het recht op werk (met inbegrip van de vrije keuze van een beroep, rechtvaardige en gunstige arbeidsvoorwaarden, bescherming tegen werkloosheid, gelijk loon voor gelijk werk, een rechtvaardige beloning en het recht om vakverenigingen op te richten)
- het recht op rust en vrije tijd
- het recht op een woonst
- het recht op voeding
- het recht op kleding
- het recht op sociale zekerheid
- het recht op gezondheidszorg
- het recht op onderwijs

Kenmerkend voor dit soort rechten is dat ze een actieve inmenging van anderen (de overheid, maatschappelijke groepen en individuen) veronderstellen. Ze worden daarom in het Engels als 'provision-rights' en als 'claim-rights' bestempeld. In het Duits spreekt men over 'Anspruchsrechte' en 'solidariteitsrechten'. Men staat immers *‘niet meer voor een verbod van ‘handelingen die nooit mogen gesteld’ en ‘vrijheden die nooit mogen geschonden’ worden, maar voor de eis van ‘dingen die in ieder geval moeten gegeven’ worden’* (B. J. DE CLERCQ).

Participatierechten

Maar naast deze provisie- of solidariteitsrechten werden ook een aantal **participatierechten** in de catalogoog van de mensenrechten opgenomen. Men moet kunnen meebeslissen en vormgeven aan het politieke, sociale, culturele en economische leven en niet alleen delen in de vruchten ervan. Reeds in de 19de eeuw was er sprake van deelname aan de politieke macht via het enkelvoudig stemrecht en constitutioneel verankerde instituties als de scheiding der machten.

Aldus werden doorheen de geschiedenis verschillende accenten in het mensenrechtendiscours gelegd waarbij nu eens de protectierechten werden beklemtoond, dan weer de provisierechten of de participatierechten. De kern van alle mensenrechten blijft evenwel de bevestiging van de waardigheid van iedere mens. *“In zekere zin bestaat er maar één mensenrecht: het recht om in zijn menselijke waardigheid gerespecteerd te worden. De uiteenlopende mensenrechten zijn hiervan afgeleiden. Ze zijn als het ware de omheining die om de menselijke waardigheid gebouwd wordt om haar in verschillende omstandigheden te beschermen”* (D. POLLEFEYT).

Uit de opeenvolgende definities van de mensenrechten blijkt in ieder geval dat hierin een bepaalde dynamiek aan het werk is waardoor de inhoud ervan rijker en gediversifieerder werd. Binnen die dynamiek verwijzen de protectie-, de provisie- en de participatierechten naar elkaar in plaats van

zonder meer aan elkaar te zijn tegengesteld. B.J. DE CLERCQ geeft hiervan het volgende voorbeeld dat hij aan CASSIN ontleent: *“Dient men niet te zeggen dat het (recht op leven) niet alleen het recht omvat om niet vermoord te worden of niet op een willekeurige manier in een wetteloze samenleving ter dood te worden veroordeeld (protectierecht), maar ook het recht om door zijn arbeid deel te nemen aan de productie (participatierecht) en in verhouding daarmee voeding, huisvesting, kleding en gezondheidszorg te ontvangen (provisierecht)?”*. In het recente verdrag van de Rechten van het Kind (van 1989) worden de protectie-, de provisie- en de participatierechten trouwens in één comprehensief geheel samengebracht. Hiermee heeft men willen aantonen dat ze alle even belangrijk zijn en onderling van elkaar afhankelijk. Het ene recht heeft geen reden van bestaan zonder al de andere rechten. De mensenrechten vormen een ondeelbaar geheel van rechten.

De geleidelijke verankering van het welzijnswerk in een mensenrechtenbenadering

De welzijnssector is de sector bij uitstek waar men rechtstreeks en tastbaar geconfronteerd wordt met mensen die binnen onze samenleving het slachtoffer zijn van allerhande schendingen van de mensenrechten (zowel de protectie-, de provisie- als de participatierechten). Tot het doelpubliek van het welzijnswerk behoren immers mensen die *op grond van hun verschillen* (in leeftijd, afkomst, inkomen, handicap, taal, ras, huidskleur, geslacht, politieke overtuiging, levensbeschouwing ...) worden gediscrimineerd of die *op basis van allerhande machtsverhoudingen* door anderen worden bevoogd, uitgesloten, misbruikt of verdrukt. Denken we maar aan de migranten, de kansarmen, de gehandicapten, de ouderen, de jongeren, de andersdenkenden, de sociaal zwakkeren, de politieke vluchtelingen, de slachtoffers van allerhande misbruiken, mishandeling of geweld, de ex-gevangenen, de ex-psychiatrische patiënten, de vereenzaamden ... Anderen komen in het welzijnswerk terecht omdat ze *niet (langer) geïntegreerd zijn in één of meerdere sociale netwerken (zoals het gezin, de buurt, de school ...)* of omdat ze als slachtoffers van de dualisering van onze samenleving *niet (langer) kunnen participeren* aan het economische, culturele, sociale of politieke leven. Denken we maar aan de werklozen, de laaggeschoolden, de thuislozen en de politieke vluchtelingen. Voor sommigen zijn zelfs de mazen van de sociale zekerheid te groot om erdoor te worden opgevangen. Vanuit een mensenrechtenbenadering is hulpverlening ondenkbaar indien ze er niet op gericht is deze ‘externe’ schendingen van de mensenrechten op te heffen of te helpen opheffen binnen het kader van een inclusief welzijnsbeleid.

Maar de verankering van het welzijnswerk in een mensenrechtenbenadering heeft ook gevolgen voor de hulpverlening zelf.

Op “wat” heeft een hulpvrager recht?

Tijdens het eerste **Vlaams Welzijnscongres** van 1990 werd in vrij algemene bewoordingen in aanbeveling 024 gepleit voor een grondwettelijke erkenning van het recht op welzijnszorg als een solidariteitsrecht : een provisierecht, iets waarop men aanspraak moet kunnen maken. Hierbij werd erop aangedrongen dit recht ‘inhoudelijk’ te preciseren. We citeren: *“Afgezien van enkele uitzonderingen zoals de bijstandswetgeving en de wetgeving met betrekking tot de sociale zekerheid, zoekt men tevergeefs naar enige regelgeving die omschrijft wat het recht op welzijnszorg concreet inhoudt. Welzijnsvoorzieningen dienen voor hun erkenning en subsidiëring door de overheid wel te bewijzen dat ze tegemoetkomen aan bestaande welzijnszorgbehoeften, maar deze identificatie betekent niet dat daardoor een afdwingbaar recht op dergelijke tegemoetkomingen ontstaat. (...). Het lot van vaag geformuleerde grondrechten is immers dat zij, eerder dan subjectieve en afdwingbare rechten te genereren, louter aanbevelingen en instructienormen zijn naar de overheid toe. (...). Ofschoon van een*

vertaling van grond- en basisbehoeften in rechten niet alle heil moet worden verwacht, moet toch de vraag worden gesteld of het recht op welzijnszorg geen verdere definiëring verdient”.

Ondertussen werd in 1994 een nieuw **artikel 23 in de Belgische Grondwet** opgenomen dat het volgende bepaalt:

“Ieder heeft het recht een menswaardig leven te leiden. Daartoe waarborgen de wet, het decreet of de in artikel 134 bedoelde regel, rekening houdend met de overeenkomstige plichten, de economische sociale en culturele rechten, waarvan ze de voorwaarden voor de uitoefening bepalen. Die rechten omvatten inzonderheid:

1° het recht op arbeid en op de vrije keuze van beroepsarbeid in het raam van een algemeen werkgelegenheidsbeleid dat onder meer gericht is op het waarborgen van een zo hoog en stabiel mogelijk werkgelegenheidspeil, het recht op billijke arbeidsvoorwaarden en een billijke beloning, alsmede het recht op informatie, overleg en collectief onderhandelen;

2° het recht op sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid en sociale, geneeskundige en juridische bijstand;

3° het recht op een behoorlijke huisvesting;

4° het recht op de bescherming van een gezond leefmilieu;

5° het recht op culturele en maatschappelijke ontplooiing”.

Het artikel 23 GW voorziet uitdrukkelijk dat de wet, het decreet of de ordonnantie de voorwaarden voor de uitoefening van de sociale rechten en van de corresponderende plichten, nader dient te bepalen. De burger - en a fortiori de hulpvrager - haalt dus uit de vermelde sociale grondrechten geen rechtstreeks afdwingbare individuele aanspraken. Daartoe is een operationalisering van de sociale grondrechten door de bevoegde wetgever vereist. Maar precies deze operationalisering blijkt een moeilijke onderneming te zijn. Sociale, economische en culturele goederen en diensten zijn immers niet onuitputtelijk, maar schaars. Hoe kunnen ze dan voor iedereen op een afdwingbare manier verzekerd worden? Men kan bijvoorbeeld toch niet naar de rechter stappen om werk op te eisen wanneer er geen is. Het recht op welzijnszorg zal in ieder geval per sector moeten worden geconcretiseerd. Een niet onbelangrijke vraag hierbij is ten aanzien van wie men dergelijk recht moet kunnen laten gelden. Is dat de overheid, zijn dat de erkende voorzieningen of kan men ook hulp opeisen van informele zorgverleners en vrijwilligersorganisaties?

“Hoe” wordt hulp verleend?

Het **eerste Vlaams Welzijnscongres** van 1990 heeft inzake het respect voor de mensenrechten ‘binnen’ het welzijnswerk nog een tweede vaststelling gedaan. We citeren.

“Eén van de meest opvallende besluiten die uit een analyse van de bestaande regelgevingen inzake welzijnszorg naar boven komt, is de bijzonder geringe aandacht die daarin terug te vinden is voor de bescherming van de rechten van de diverse partners die bij de welzijnszorg betrokken zijn, zoals de hulpvragers, de hulpverleners, de voorzieningen en de bredere samenleving. Over de positie van de hulpvrager zwijgen de meeste welzijnsreglementeringen. Slechts in enkele gevallen wordt in enige mate rekening gehouden met het bestaan ervan door een aantal randvoorwaarden te vermelden die hem rechtstreeks of onrechtstreeks ten goede komen. Zelden of nooit worden zijn rechten echter uitdrukkelijk vermeld. Wel kunnen een aantal van deze rechten onrechtstreeks uit het verbintenissenrecht worden afgeleid indien het een hulpverleningsrelatie betreft die de vorm aanneemt van een contractuele relatie. Dit geldt uiteraard wanneer op de welzijnsvoorziening een wettelijke verplichting tot hulpverlening rust. De vraag dient daarom te worden gesteld of de rechtszekerheid van de hulpvrager niet vereist dat zijn rechten en plichten worden geëxpliciteerd en zo ja, hoe” (blz. 36).

De **overheid** heeft sinds 1990 in tal van decreten een aantal cliëntenrechten geëxpliciteerd.

Ze werden in het **kwaliteitsdecreet** (van 29.04.97) verankerd als verplichtingen die aan de voorzieningen worden opgelegd. Zo bepaalt artikel 4 van dit decreet dat het kwaliteitsbeleid van een welzijnsvoorziening minstens betrekking moet hebben op het verstrekken van hulp- en dienstverlening waarin respect voor de menselijke waardigheid, de bejegening, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van de gebruiker gewaarborgd zijn en waarbij rekening wordt gehouden met de sociale context van de gebruiker. In de **residentiële voorzieningen voor bejaarden en gehandicapten** werden in juli 1994 inspraak- en participatieregelingen voorzien via bewoners- en familieraden. Voor bepaalde groepen werden **luisterlijnen** en **ombudsdiensten** opgericht waar gebruikers terecht kunnen voor informatie en met klachten. Recent werd ook een **kinderrechtencommissaris** aangesteld.

De rechten van de gebruikers van een aantal welzijnsvoorzieningen zijn met andere woorden niet onbestaande, maar ze zijn vaak onvolledig en op een niet-eenvormige wijze gedefinieerd. In andere sectoren staat men inzake de erkenning van de rechten van gebruikers veel minder ver. Dit is onder meer het geval in het algemeen welzijnswerk en in de bijzondere jeugdbijstand.

Wat zijn de kenmerken dit overheidsbeleid?

Opvallend is wel dat de overheid in haar reglementering eerder de klemtoon legt op **responsabilisering** en **stimulering** dan op een afdwingbare institutionalisering van de cliëntenrechten (in hoofde van de hulpvragers zelf). Tal van voorzieningen spelen hier trouwens op in. Steeds meer instellingen stellen opdrachtsverklaringen op waarin naar de mensenrechten wordt verwezen wanneer men onder woorden wil brengen waaraan de werking van de organisatie zal beantwoorden. Daarnaast worden soms zeer gedetailleerde spelregels opgesteld om de interne werking van voorzieningen conform een mensenrechtenbenadering te regelen. Een voorbeeld hiervan is het minorius-project dat binnen het kader van het VVJG werd uitgewerkt en dat thans in tal van voorzieningen voor bijzondere jeugdzorg wordt geïmplementeerd. Dit project voorziet naast een hulpverleningsovereenkomst in een code voor de individuele hulpverlener, een code voor de jongere en een code voor het gezin.

Even opvallend is dat er slechts sprake is van een **indirecte bescherming van de rechten van de gebruikers** via de erkenningsvoorwaarden die aan de voorzieningen worden opgelegd. Problematisch hieraan is dat cliënten geen rechtsaanspraken kunnen ontlenen aan de erkenningsvoorwaarden die de overheid aan welzijnsvoorzieningen oplegt, ook al hebben deze betrekking op het respecteren van de persoonsrechten van cliënten. Jo SCHEPERS schrijft hierover het volgende: *“(…) de cliënt (kan) niet naar een rechtbank stappen, zich baserend op de schending van een erkenningsnorm ... Wanneer een cliënt een klacht formuleert -bv. over het niet bestaan van een verblijfsovereenkomst - kan hij zich wenden tot de overheid, als dit als verplichting in de erkenningsvoorwaarden van de voorziening is bepaald. De overheid kan dan misschien druk uitoefenen op de voorziening, maar de kans dat de erkenning wordt ingetrokken is zeer klein. De vraag is of de overheid gevolg zal geven aan de klacht van één enkele bewoner van een residentiële voorziening van bv. 50 personen. De intrekking van een erkenning is meestal de enige en tegelijk de zwaarste - en bijgevolg weinig waarschijnlijke - sanctie die de overheid kan nemen. Wanneer het recht op een verblijfsovereenkomst echter als dwingende regel op zich is omschreven, kan de cliënt deze zélf afdwingen via alle rechtsmiddelen die hem ter beschikking staan. Dat hij als enige van de 50 bewoners deze klacht formuleert, doet dan niets ter zake”* (Jo SCHEPERS, Welzijnsrecht, cliënten geprangd tussen overheid en voorzieningen? in Alert, 1997 (23), nr. 3, blz. 71).

Zowel **Sonja BECQ** en **Guy SWENNEN** (van de CVP en de SP) als **Ria VAN DEN HEUVEL** (van Agalev) hebben daarom in 1997-1998 een voorstel van decreet ingediend om de rechten van gebruikers in de welzijnsvoorzieningen op een direct afdwingbare manier te institutionaliseren.

Het voorstel van decreet van Sonja BECQ en Guy SWENNEN beoogt:

- (1) de rechten van de gebruikers van erkende ambulante, semi-residentiële en residentiële voorzieningen uit de ganse welzijnssector duidelijk te omschrijven en vast te leggen;
- (2) het gebruik van een hulpverleningsovereenkomst op te leggen aan elke voorziening;
- (3) een recht op bijstand door een vertrouwenspersoon.
- (4) alsook een recht op een getrapte klachtenbehandeling in te stellen per sector
 - eerst via een ‘interne klachtenbemiddeling’ bij de betrokken hulpverlener, de verantwoordelijke van de voorziening en/of de ombudsdienst van de voorziening indien die bestaan
 - nadien via een ‘externe klachtenbemiddeling’ door een bemiddelingscommissie
 - en uiteindelijk via een ‘externe klachtenbehandeling’ door de bevoegde rechtbank.

De volgende rechten van de gebruikers worden in het voorstel met name vernoemd: recht op hulpverlening, recht op toestemming, overleg, inspraak en participatie, recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, het recht op de eigen ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, het recht op een menswaardige bejegening, het recht op klachtenbemiddeling en het recht op bijstand door een vertrouwenspersoon.

Het voorstel van decreet van Ria VAN DEN HEUVEL beoogt:

- (1) de rechten van de cliënten van alle erkende welzijnsvoorzieningen vast te leggen om hen de mogelijkheid te geven hun rechtsaanspraken rechtstreeks te laten gelden;
- (2) het recht op klacht over de aard en de kwaliteit van de geboden hulp- en dienstverlening of over de levensomstandigheden binnen een (semi-)residentiële welzijnsvoorziening te garanderen door elke voorziening te verplichten een klachtenregeling uit te werken en een klachtencommissie op te richten;
- (3) de medezeggenschap van de cliënten te garanderen door de oprichting van een gebruikersraad in (semi-)residentiële welzijnsvoorzieningen op te leggen
- (4) het recht op een vertrouwenspersoon vast te leggen. Deze vertrouwenspersoon moet de gebruiker bijstaan in alle contacten met de welzijnsvoorziening. Bovendien moeten er provinciale welzijnsombudsdiensten worden opgericht voor alle zaken die betrekking hebben op de rechten van cliënten.

De volgende rechten van de gebruikers worden in het voorstel vernoemd: het recht op een menswaardige bejegening en behandeling, het principiële recht om te mogen kiezen door welke voorziening men wenst begeleid of opgenomen te worden, het recht op informatie met betrekking tot de werking van de voorziening en de gehanteerde modaliteiten met betrekking tot de hulpverlening, het recht op een eigen levenssfeer, het recht op bescherming van persoonsgegevens en het briefgeheim, het recht op inzage in de persoonsgegevens die vervat zijn in een dossier, het recht op bescherming van de eigen politieke, filosofische, ideologische of religieuze overtuiging, het recht om bezoek te ontvangen en om te gaan met personen naar eigen keuze, het recht op medebepaling van de levensomstandigheden in de welzijnsvoorziening die een vervangende woonsituatie en/of dagactiviteit aanbiedt, het recht om te kunnen beschikken over eigen bestaansmiddelen, het recht om hulp- en dienstverlening te weigeren indien men niet met de aard of de inhoud ervan instemt.

Wat is kenmerkend voor deze recente parlementaire initiatieven?

De tendens om **gebruikersrechten op een directe en afdwingbare manier te institutionaliseren** is mede ingegeven door de vaststelling dat een responsabilisering en stimulering van de welzijnsvoorzieningen blijkbaar onvoldoende is. Luc BOUCKAERT en Jan VANDENHOVE hebben in een recente studie aangetoond dat de sociale verantwoordelijkheid van het management in de Vlaamse welzijnsinstellingen eerder gering is. Uit hun bevraging is gebleken dat managers van diverse welzijnsvoorzieningen wel met de lippen belijden dat ze heel veel belang hechten aan de verwachtingen van de hulpvragers, maar dat daarvan soms weinig te merken valt in het reëel gevoerde beleid. Concrete verwachtingen van zorgvragers (zoals een huishoudelijk reglement, een cliëntenraad, een klachtenbehandeling, een inzagerecht in dossiers ...) krijgen van de bevroegde managers een

geringer belang toegekend. *“Dit wekt de indruk van een paternalistische opstelling, waarbij de organisatie bepaalt wat goed is voor de zorgvrager”*, zo besluiten de onderzoekers (BOUCKAERT, L., en VANDENHOVE, J., Het welzijn van de zorg. Over sociale verantwoordelijkheid en management. Leuven, Acco, 1996).

De regering VAN DEN BRANDE en de bevoegde minister MARTENS hebben het belang van deze problematiek erkend. Toch waren ze van oordeel dat beide voorstellen van decreet in een meer globalere en samenhangender context moesten worden geplaatst en onderzocht. Heel deze materie werd daarom voor advies voorgelegd aan de pas opgerichte centrale gezins- en welzijnsraad, die hierover nog uitspraak moet doen. De rechten van gebruikers en cliënten zijn hoe dan ook op de politieke en parlementaire agenda geplaatst.

Bedenkingen bij deze ontwikkeling

De geleidelijke doorbraak van een mensenrechtenbenadering is zeker één van de meest opvallende ontwikkelingen binnen het huidige welzijnswerk. Ze zal ongetwijfeld verreikende consequenties hebben. Nu reeds wordt duidelijk dat de onderlinge relaties van de cliënt met de hulpverlener, maar ook met de voorziening en de overheid daardoor grondig zullen veranderen.

Een belangrijk en positief gebeuren ...

De verankering van het welzijnswerk in een mensenrechtenbenadering zoals ze door het eerste Vlaams Welzijnscongres werd voorgesteld is van ethisch standpunt een belangrijke en waardevolle zaak. De mensenrechten expliciteren en concretiseren immers de elementaire eisen die inherent zijn aan de menselijke waardigheid. Ze drukken uit hoe mensen zich tegenover elkaar te gedragen hebben. Ook binnen de hulpverlening. In die zin structureren ze onze ethische gevoeligheid. *“Ze geven een positieve invulling aan de eerder abstracte notie ‘waardigheid van de mens’* (DE TAVERNIER, Vrijheidsrechten, participatierechten, sociale grondrechten. In TWW, 1998 (22), nr. 215, 46). Het blijft trouwens een merkwaardige zaak dat hierrond binnen onze pluralistische samenleving een consensus kon worden bereikt. Wat het welzijnswerk betreft heeft de mensenrechtenbenadering bovendien een aantal belangrijke verschuivingen op gang gebracht.

Van gunst naar recht

Erkennen dat de sociale hulpverlening (inhoudelijk) een mensenrecht is betekent dat *‘afgestapt wordt van een loutere liefdadigheidsaanpak waarbij hulpverlening een gunst is waarvoor de hulpvrager ook nog een dankbaar zou moeten zijn’*. (Ankie VANDEKERCKHOVE) Het betekent ook dat de aandacht binnen de hulpverleningsrelatie verschuift van de hulpverlener naar de hulpvrager. Niet de sociale, ethische of religieuze bewogenheid van de hulpverlener staan centraal en evenmin zijn/haar plichtsbesef, maar wel het recht van de hulpvrager om geholpen te worden. Het is de hulpvrager die de hulpverlener verantwoordelijk stelt om zorg op te nemen voor hem/haar. Daarom vereist een mensenrechtenbenadering dat wordt afgestapt van een louter ideologische of levensbeschouwelijke fundering van de hulpverlening. De hulpverlener moet zich laten aanspreken door het directe appel dat uitgaat van de concrete nood van de hulpvrager die een recht op hulpverlening kan laten gelden. Hieruit volgt dat niet zozeer het hulpverleningsaanbod belangrijk is, maar wel de hulpverleningsvraag. Het aanbod moet zich aanpassen aan de vraag en niet omgekeerd. Geen gestandaardiseerde hulpverlening, maar wel een zorg op maat.

Van (ondergeschikt) object naar (gelijkwaardig) subject

Hulpverleningsrelaties zijn asymmetrische relaties. Wie hulp nodig heeft doet dit steeds vanuit een zekere onmacht en richt zich tot iemand die machtiger is. Het risico is dan ook groot dat de hulpvragers worden bevoogd en gereduceerd worden tot 'objecten' van zorg. Dit staat haaks op een mensenrechtenbenadering waar hulpvragers als 'gelijkwaardige' en 'vrije' personen worden beschouwd die als 'morele' actoren verantwoordelijk zijn en blijven voor hun eigen leven ook al moeten ze tijdelijk of definitief beroep doen op de hulp van anderen om hun eigen levensproject te realiseren. Het is precies om deze 'gelijkwaardigheid' en 'vrijheid' te beveiligen dat in de diverse catalogen van de mensenrechten een aantal protectie- en participatierechten werden opgenomen die onvoorwaardelijk moeten worden gerespecteerd: het recht op vrije meningsuiting, het recht op vrijheid van gedachte en godsdienst, het zelfbeschikkingsrecht. In tal van voorstellen om de participatierechten ook binnen de hulpverlening te garanderen wordt daarom gesproken over een recht op informatie, inspraak en beklag. Deze participatierechten beogen een structurele beveiliging tegen een onterecht gebruik van macht binnen de hulpverlening.

... Dat toch een aantal vragen oproept

Mensen worden doorheen heel de traditie van de mensenrechten benaderd als 'gelijkwaardige' en 'autonome' individuen zonder rekening te houden met hun onderlinge verschillen en hun onderlinge verbondenheid. Het is als individu dat we drager zijn van een aantal 'subjectieve' rechten. En het zijn deze rechten die we in het intermenselijk verkeer op een onvoorwaardelijke manier tegenover elkaar kunnen laten gelden binnen het kader van relaties die naar het model van een contractuele relatie worden opgevat. Ook binnen de hulpverlening. Dit neemt niet weg dat mensen onderling zeer verschillend zijn terwijl ze ook in allerhande sociale netwerken van elkaar afhankelijk zijn. Wellicht doen we er goed aan deze 'realiteit' niet uit het oog te verliezen.

Zeker binnen het welzijnswerk worden we geconfronteerd met mensen die niet alleen verwachten dat we hen als gelijkwaardige en autonome burgers erkennen, maar die ons tegelijk vanuit hun soms onherleidbare verschillen (in ouderdom, ziekte, handicap, beperktheid, kwetsbaarheid, eindigheid ...) oproepen om zich voor hen te engageren. Verbondenheid met de ander staat binnen de hulpverlening centraal. Het is precies hierop dat in een zorgethiek de nadruk wordt gelegd. *"Vanuit de rechtenethiek wordt (een hulpverleningsrelatie) voorgesteld als een soort overeenkomst. Wat centraal staat is dat beide 'contractpartijen' respect voor elkaar hebben, zich aan de onderling overeengekomen spelregels houden en in het algemeen redelijk overleg plegen. Het achterliggende grotendeels onuitgesproken beeld is dat van onafhankelijke partijen die hun onderlinge relatie zo goed mogelijk in regels proberen vast te leggen. Mede hierom wordt de rechtenethiek ook wel regelethiek genoemd. De zorgethiek (...) wil zich niet primair of alleen richten op spelregels en redelijk overleg, maar op onderlinge communicatie in bredere zin. Hierin staat vooral de onderlinge betrokkenheid en het streven naar binding centraal"* (HOUTEPEN, R., Ethiek van de dagelijkse zorg. Tussen rechten- en zorgethiek. In: VAN BORTEL, P., (red.), Ethische reflectie in gezondheids- en welzijnswerk. Antwerpen, UIA, Instituut voor Gezondheidsethiek en - recht, 1998, 18-19). Dit sluit een rechtenbenadering niet uit, maar het impliceert wel dat een rechtenbenadering geënt wordt op een zorgbenadering.