
Cliëntenrechten

Op 20 april 1998 organiseerde het Centrum voor Ethiek en Zingeving in het welzijnswerk een "blikopener-reflectienamiddag", waarop Vlaams parlements lid Sonja Becq een toelichting gaf bij haar voorstel van decreet "houdende regeling van de rechten van gebruikers in de welzijnsvoorzieningen".

Achtergrond

Mevrouw Becq kaderde haar voorstel binnen de groeiende aandacht voor de "mensenrechten" in het algemeen en de jongerenrechten in het bijzonder, onder meer in diverse welzijnsvoorzieningen. Zij stelt vast dat hierrond reeds heel wat initiatieven genomen werden (ze verwees o.m. naar het Minorius-project van het V.V.J.G.), die echter tot nu toe geen definitieve verankering kennen via een decreet.

Een tweede aanleiding was het kwaliteitsdecreet, waarin wel verschillende bepalingen opgenomen werden rond erkenningsvoorwaarden voor de voorzieningen, maar waarin de gebruikers niet rechtstreeks betrokken worden, waarbinnen de gebruikers geen echte "aanspraken" kunnen maken op bepaalde rechten.

Van recentere datum is het Armoededebat in het Vlaams Parlement: vanuit de vaststelling dat de armen vervreemden ten overstaan van de hulpverlening, werd in de aanbevelingen ook aandacht gevraagd voor hun rechten t.a.v. de hulpverlening.

Tenslotte verwees mevrouw Becq naar de inspraakbesluiten in het Vlaams Fonds, het bestaan van een ombudsdienst bij Kind en Gezin, telefonische informatie en opvang in de bijzondere jeugdbijstand (Jo-lijn), bewoners- en familieraden in rusthuizen en serviceflats, ... Al deze initiatieven zijn vnl. op residentiële voorzieningen gericht, minder op de ambulante hulpverlening, en zeker niet op het algemeen welzijnswerk. Haar voorstel van decreet wil alle welzijnsvoorzieningen op dezelfde lijn brengen.

Drie krachtlijnen

Volgende drie krachtlijnen worden in het voorstel algemeen geformuleerd. Ook deze moeten, net als bij het kwaliteitsdecreet, een concrete sectoriële "vertaling" krijgen. Het decreet gaat eerst een aantal rechten omschrijven en heeft daarna bepalingen over het gebruik van een hulpverleningsovereenkomst en over de procedures voor klachtenbemiddeling.

Volgende "rechten" worden omschreven:

1. het recht op hulp en dienstverlening: mensen mogen niet tussen de mazen van het net vallen, elke hulpvraag moet een aangepast en afdoend antwoord krijgen.
2. het recht op informatie: mensen moeten er niet zelf om vragen, maar dit veronderstelt een actieve inbreng van de hulpverlener naar de hulpvrager toe. Het blijft de vraag of dit ook het "recht op inzage in het eigen dossier" omvat...
3. het recht op toestemming en inspraak van de gebruiker: onder meer over de manier van hulpverlening, wijzigingen in het handelingsplan, enz. In residentiële voorzieningen gaat het hierbij om collectieve inspraak en participatie.
4. het recht op bijstand door een vertrouwenspersoon (al dan niet de wettelijke vertegenwoordiger).
5. het recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer: vertrouwelijkheid van dossiergegevens, recht op eigen overtuiging, briefgeheim, enz.
6. het recht op klachtenbemiddeling.

Al deze "rechten" zullen in overleg met de gebruikers en de dienstverleners uitgewerkt moeten worden in "modelhulpverleningsovereenkomsten" per sector. Ongeacht de sector zullen er in elke hulpverleningsovereenkomst bepalingen moeten opgenomen worden over onder meer de doelstelling van de hulpverlening, kostprijs en duur, afspraken i.v.m. wijzigingen of beëindiging van de hulpverleningsovereenkomst, de klachtenprocedure en de wederzijdse plicht tot samenwerking.

Terwijl het kwaliteitsdecreet wel bepalingen opnam i.v.m. een interne klachtenprocedure, wil het voorstel van Sonja Becq een stap verder gaan en voorzien in een bemiddelingsprocedure, wanneer de interne klachtenbehandeling niet tot een bevredigend resultaat geleid heeft. Hiertoe worden per welzijnssector bemiddelingscommissies opgericht, die volgende taken hebben: informeren, overleggen, signaleren.

Vaak kunnen misverstanden opgelost worden door goede informatie te geven of de communicatiekanalen terug open te maken. Indien er toch een klacht geformuleerd wordt, probeert de bemiddelingscommissie door overleg een voor beide partijen aanvaardbare oplossing uit te werken. (Ze doet zelf geen uitspraak over de grond van de zaak, hiervoor wordt verwezen naar de administratieve, burgerlijke en strafrechtelijke procedures.) Het signaleren geldt zowel naar de sector toe, met het oog op kwaliteitsverbetering van de hulpverlening, als naar de overheid toe, met het oog op beleidsaanpassingen.

Timing

Wat de timing betreft, wees Sonja Becq erop dat het voorstel ingediend werd, samen met Guy Swennen van de S.P., zodat de meerderheidspartijen er alvast achter staan, maar dat er ondertussen ook een voorstel van Ria Van den Heuvel van Agalev is, waarrond nog overleg zal moeten gepleegd worden. Idealiter zou het decreet nog voor de volgende verkiezingen moeten gestemd worden, waardoor een parallelle uitvoering met het kwaliteitsdecreet mogelijk wordt, en de sectorale inpassing gelijktijdig zou kunnen gebeuren.

Ondervraagd over de verschilpunten met het voorstel van Agalev, stelde Sonja Becq dat deze wellicht niet onoverkomelijk zijn. Het Agalev-voorstel voorziet bv. niet in het "recht op hulpverlening", wel op "eigen bestaansmiddelen", de klachtenregeling is in het decreet zelf uitgewerkt en het richt zich vnl. op de residentiële en semi-residentiële voorzieningen.

Waardering

Vanuit de aanwezigen werd algemeen gewaardeerd dat door het decreet duidelijkheid geschapen wordt naar de gebruikers en hun rechten toe. Men erkent ook dat het voorstel inspirerend kan werken voor de concrete praktijk. Het streven naar meer (echte) rechtszekerheid wordt onderschreven, maar zal vaak ook afhangen van andere decreten en wetmatigheden...Zo is er zeker nog werk aan de winkel naar de hulpverleners toe (cfr. de oude idee van een "code" voor de hulpverleners) én naar de organisaties. Het decreet geeft wel een aantal "ijkpunten" aan, maar het concrete werk moet nog gebeuren op sector- en voorzieningenniveau.

Eén van de aanwezigen stipte aan dat een neveneffect van dit decreet wel eens zou kunnen zijn dat hulpverleners, die nog te vaak individueel bezig zijn, hierdoor verplicht worden meer oog te hebben voor wat hij "de emancipatie van de cliëntgroep" noemde.

Een waarschuwing

In verband met de sectorale ombudsdiensten, werd opgemerkt dat men dit niet graag gekoppeld ziet aan de diverse administraties, omdat deze vaak ook "betrokken" zijn (bv. als inspectie). Men zou liever opteren voor één centrale, autonome ombudsdienst.

Daarnaast werd ook gewaarschuwd voor overregulering, wat vaak tot resultaat heeft dat men zich niet meer bezig houdt met de "geest" van de reglementering en uitsluitend gaat nagaan op welke manier men zich met de minste inspanning "in orde" kan stellen...

Contract of overeenkomst?

Het decreet spreekt van een hulpverleningsovereenkomst, niet van een hulpverleningscontract. In dit laatste geval zou er moeten sprake zijn van twee gelijkwaardige partners met wederzijdse rechten en plichten: er zouden dan ook ten aanzien van de cliënt bepaalde voorwaarden kunnen gesteld worden. Wanneer de cliënt hieraan niet kan tegemoet komen, zou hij dan ook geen recht meer hebben op de hulpverlening. Om dit te vermijden spreekt men liever van het minder strak omschreven "overeenkomst"; het is aan de cliënt, hierin bijgestaan door zijn vertrouwenspersoon, om dit te bewaken.

Grenzen aan het "recht op hulp"

In verband met de gehandicaptenzorg werd opgemerkt dat daar wel een aantal zgn. "inspraakbesluiten" bestaan (die stilaan redelijk beginnen functioneren, al is ook dat niet steeds van een leien dakje gelopen), maar dat het "recht op hulp" in een aantal situaties niet kan ingevuld worden, onder meer wegens een gebrek aan gesubsidieerde opvangplaatsen. Ook hierin vraagt men dat de overheid zijn verantwoordelijkheid opneemt.

De vraag werd ook gesteld of er ook niet zoiets bestaat als een "recht op keuzevrijheid"? Men dacht in dit verband aan het recht om de eigen hulpverlener te kiezen, of nog aan de keuze van de leefgroep waarmee men wil samenleven, ... In dit verband werd vastgesteld dat er bv. in het Algemeen Welzijnswerk minder centra komen, waardoor de cliënt minder keuzemogelijkheden heeft of zelfs verplicht wordt beroep te doen op de éne dienst in de eigen regio, m.a.w. méér afhankelijk wordt...

Recht op zorg kan ook inhouden: recht op passende zorg, het belang van "maatzorg", diversiteit, verschil in intensiteit, enz. Wat dan weer lijkt te staan tegenover "eenheidszorg"... (cfr. ook het experiment met persoonsgebonden budgetten.) Al werd opgemerkt dat de individuele zorg niet moet verabsoluteerd worden. Er moet ook oog zijn voor de sociale componenten. Hier stelt zich ook de "ethische vraag" naar de consequenties en de morele betekenis van dit denken in "rechten": moet er dan ook geen sprake zijn van "sociale verantwoordelijkheden"?

Verslag: Fons Geerts.

Bron:

<https://www.vlaamswelzijnsverbond.be/intersectoraal/cez/activiteiten/cli%C3%ABntenrechten>