

Advies

Rechtsbescherming en inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen

Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen.

Voorstel van decreet houdende de rechtsbescherming en de inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen (mevr. R. Van Den Heuvel, mevr. P. Ceysens, dhr. G. Swennen, dhr. J. Roegiers en mevr. S. Becq), *Parl.St.* VI.Parl., 2000-2001, nr. 783.

Stuk 2001-2002/9

1. SITUERING

Tijdens het parlementair jaar 1999-2000 werden twee voorstellen van decreet ingediend ter versterking van de rechtspositie van gebruikers van welzijnsvoorzieningen.¹ Deze voorstellen van decreet werden gezamenlijk behandeld in één advies van het Kinderrechtencommissariaat.²

In 2001 werd een gezamenlijk nieuw voorstel ingediend door mevr. R. Van Den Heuvel, mevr. P. Ceysens, dhr. G. Swennen, dhr. J. Roegiers en mevr. S. Becq.³ Gezien dit voorstel op een aantal punten afwijkt van de vroegere voorstellen besloot het Kinderrechtencommissariaat bij dit voorstel eveneens advies uit te brengen. Dit advies sluit nauw aan bij het vorige advies.

De voorstellen van decreet houdende de rechtsbescherming en inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen moeten gekaderd worden in het welzijnsrecht. We moeten vaststellen dat er tot op heden geen specifieke en rechtstreekse rechtsbescherming is voor gebruikers van welzijnsvoorzieningen. Dit wil niet zeggen dat hun positie niet geregeld zou zijn of dat zij geen rechten zouden hebben. Deze bescherming gebeurt evenwel onrechtstreeks. Via erkennings- en subsidiëeringsvoorwaarden worden door de overheid aan welzijnsvoorzieningen een reeks verplichtingen opgelegd in het belang van de gebruikers. Dit speelt zich echter af in de rechtsverhouding tussen overheid en instelling, zodat de gebruiker zelf weinig doelmatige middelen heeft om zijn 'rechten' af te dwingen.⁴ Het decreet inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen kan in dit kader worden gesitueerd.⁵

¹ Voorstel van decreet houdende de regeling van de rechten van gebruikers in de welzijnsvoorzieningen (mevr. S. Becq c.s.), *Parl.St.* VI.Parl., 1999-2000, nr. 99 en Voorstel van decreet houdende de rechtsbescherming en de inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen (mevr. R. Van Den Heuvel), *Parl.St.* VI.Parl., 1999-2000, nr. 104.

² Advies nr. 1999-2000/4 gepubliceerd *Parl.St.* VI.Parl., 1999-2000, nr. 99/2 en 104/2.

³ Voorstel van decreet houdende de rechtsbescherming en de inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen (mevr. R. Van Den Heuvel, mevr. P. Ceysens, dhr. G. Swennen, dhr. J. Roegiers en mevr. S. Becq), *Parl.St.* VI.Parl., 2000-2001, nr. 783.

⁴ Zie G. LOOSVELDT, "Gebruikersrechten: voorbij legitieme verwachtingen?", *T.V.W.* 2002, nr. 242, p. 7-9.

⁵ Decr.VI.Parl. 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen, *B.S.* 11 juni 1997.

In dit advies zal het Kinderrechtencommissariaat enkel ingaan op die bepalingen die de positie van minderjarigen rechtstreeks raken. Op de algemene en legistische kwaliteit van dit decreet gaat het Kinderrechtencommissariaat niet in.⁶

2. OVERWEGINGEN VAN HET KINDERRECHTENCOMMISSARIAAT

2.1. Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind

Het Kinderrechtencommissariaat ziet toe op de naleving van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (verder 'het Verdrag'), inclusief de rechten op en in hulpverlening. Meer in het bijzonder krijgt het Kinderrechtencommissariaat zicht op de beleving van minderjarigen in de hulpverlening, onder meer door de behandelde klachten van minderjarige gebruikers van welzijnsvoorzieningen. Ook voor de minderjarige gebruiker moeten regels inzake **rechtsbescherming** gelden⁷.

In het Verdrag staat een expliciet en ondubbelzinnig recht **OP** hulpverlening niet vermeld. Veeleer wordt aan de lidstaten een **inspanningsverbintenis** opgelegd om aan kinderen en jongeren de hulp te bieden die zij nodig hebben (art. 3, art. 18, art. 19, art. 20, art. 23, art. 25, art. 27, art. 37). Uit het Verdrag kan men afleiden dat de overheid de plicht heeft een systeem van jeugdzorg en jeugdhulpverlening op te zetten, dat kwantitatief en kwalitatief aan de behoeften, rechten en noden van het (minderjarige) cliënteel beantwoordt.

Naast de vraag naar de rechten **OP** hulpverlening of gebruik van welzijnsvoorzieningen, voorziet het Verdrag ook bepalingen in verband met rechten **IN** de hulpverlening.⁸ Hiermee wordt geduid op die rechten van de minderjarige die, o.m. binnen de hulpverlening (alhoewel niet specifiek gericht op deze hulpverlening), dienen gerespecteerd te worden. We denken dan aan recht op een eigen mening (art. 12), recht op privacy (art. 16), recht op een menswaardige behandeling (art. 19), e.d. Het zijn deze rechten die het voorwerp uitmaken van het huidige voorstel van decreet.

⁶ Zie hierover: G. LOOSVELDT, *l.c.*, p. 6-29.

⁷ In Vlaanderen werd voor de minderjarige hulpvrager reeds een model van rechtsbescherming uitgewerkt voor de Bijzondere Jeugdbijstand: het Minorius-project van het VVJG, beschreven in J. BOSMANS, e.a., *Protocol jongerenrechten in de jeugdbijstand*, Brussel: VVJG, 1998.

⁸ Zie E. VERHELLEN, *Verdrag inzake de rechten van het kind*, Leuven: Garant, 1997, p. 140-143.

2.2 Voorstel van decreet

a. Algemeen

a.1. Rechten op en in hulpverlening

In dit voorstel van decreet over de rechten **IN** de hulpverlening krijgen gebruikers rechten toegekend binnen de hulpverlening. Dit geeft echter nog geen afdoend antwoord op de vraag of de gebruiker (i.c. de minderjarige) een subjectief, afdwingbaar recht **OP** hulpverlening heeft.

Wanneer decretaal wordt bepaald dat een cliënt rechten heeft in de hulpverlening, lijkt dit te impliceren dat die cliënt al een recht op die hulpverlening heeft. Deze laatste vraag wordt helaas niet behandeld in dit voorstel. Voor de minderjarige gebruiker biedt deze impliciete veronderstelling te weinig garanties. Ook het recht op hulpverlening moet met andere woorden decretaal verankerd worden. In dit kader kunnen we verwijzen naar de nieuwe regelgeving die in de maak is inzake Integrale Jeugdhulp. Momenteel wordt de positie van de minderjarige cliënt verder uitgeklaard binnen deze Integrale Jeugdhulp. Het Kinderrechtencommissariaat benadrukt ook in deze context dat ondubbelzinnig moet worden bepaald dat er een recht op hulpverlening is.

a.2. De rechtspositie van de minderjarige

Globaal gezien maakt dit voorstel een **coherente aanpak** mogelijk binnen de hele welzijnssector (ambulant, semi-residentieel en residentieel) en is het van toepassing op zowel de vrijwillige als de gedwongen hulpverlening.⁹ In dit voorstel komt echter de specifieke positie van de minderjarige nauwelijks aan bod.

De rechten in de hulpverlening zijn een complex gegeven voor minderjarigen. Zeker op het vlak van de uitoefening en de afdwinging van deze rechten. In principe wordt de minderjarige immers als handelingsonbekwaam beschouwd. Hoewel de minderjarige wel dezelfde rechten heeft als volwassenen, zal hij of zij deze rechten in principe niet zelfstandig kunnen uitoefenen. De minderjarige is dus steeds afhankelijk van volwassenen om 'tot zijn recht te komen'. Vooral wat betreft hulpverlening (zeker jeugdhulpverlening) kan deze afhankelijkheid tot gevolg hebben dat de rechten van de minderjarige *de facto* niet kunnen worden afgedwongen.

Het besproken voorstel van decreet stelt in principe dat een gebruiker is: *"elke natuurlijke persoon of rechtspersoon, die ongeacht zijn of haar juridische han-*

⁹ Zie evenwel voor terminologische onzuiverheden: G. LOOSVELDT, *I.c.*, p. 11.

delingsbekwaamheid, gebruik maakt of gebruik wenst te maken van een welzijnsvoorziening". Hieruit valt ondubbelzinnig af te leiden dat een minderjarige een gebruiker van welzijnsvoorzieningen kan zijn in de zin van het voorstel van decreet. De minderjarige put uit deze bepaling dus zeker rechten, maar het blijft onduidelijk of hij deze rechten zelfstandig kan afdwingen.¹⁰ Het Kinderrechtencommissariaat acht het dan ook noodzakelijk dat dit punt verder wordt verduidelijkt.

In welke mate kunnen deze rechten een reële betekenis krijgen voor de minderjarige gebruiker? Deze vraag zal enkel ten volle kunnen worden beantwoord indien ook de rechtspositie van de minderjarige in het algemeen wordt versterkt. Dit is in grote mate een federale materie. Zolang de minderjarige verstoken blijft van een zelfstandige toegang tot de rechter, van een rechtsbijstand op maat (jeugdadvocaten), ... zal hij of zij in de praktijk, wanneer het er werkelijk op aan komt, weinig kunnen ondernemen tegen rechtsschendingen.

Op Vlaams niveau kunnen evenwel al een aantal zaken worden geregeld. Men kan bijvoorbeeld de toegang tot klachteninstanties e.d. regelen (zoals nu reeds het geval is bij het Kinderrechtencommissariaat of de JO-lijn) of de uitoefening van (bepaalde) rechten (expliciet) toekennen aan de minderjarige (zoals bvb. in de CLB-regelgeving). Binnen het huidige decreet gebeurt dit niet expliciet en duidelijk. Er blijkt dan ook een tegenstelling tussen enerzijds het hebben van allerhande rechten op papier en de concrete uitoefening en genot van deze rechten.¹¹

a.3. Opportuniteit van diversifiëring van klachtendiensten en ombudsdiensten

Bij de concrete klachtenbehandeling dient opgelet te worden dat de gebruiker niet gaat verdwalen in een woud van klachteninstanties. Het is inderdaad opportuun om zo direct mogelijk, met de betrokken partijen binnen een sector, een vorm van klachtrecht uit te bouwen. Dit wordt ook steeds vaker gekaderd binnen de uitbouw van de klantgerichte hulp- en dienstverlening. Anderzijds zijn er momenteel reeds verscheidene kanalen, in tweede lijn na de voorziening zelf, waar een vorm van klachtenbehandeling mogelijk is (de klachtendienst van Kind en Gezin, de JO-lijn bij de Bijzondere Jeugdbijstand). Het geheel mag niet te verwarrend worden voor de gebruiker. Zullen in deze context bepaalde bestaande klachtenlijnen de functie van 'IBW' (aanspreekpunten voor informatie en bemiddeling voor welzijnsvoorzieningen, zie verder) gaan opnemen of komt er een niveau bij?

¹⁰ Zie G. LOOSVELDT, *l.c.*, p. 10.

¹¹ Zie verder onder punt b.1.

Bovendien dient uitgeklaard te worden wat de verhouding is van dit klachtrecht met het nieuwe klachtendecreet.¹² Is er bvb. een gehele of gedeeltelijke overlapping? Een afstemming met dit decreet kan aangewezen zijn.

b. Artikelsgewijze bespreking

b.1. Hoofdstuk I: Algemene bepalingen

In **artikel 2, 5°** wordt 'gebruiker' gedefinieerd. Deze definitie is zeer ruim en omvat ook minderjarigen. Binnen de jeugdhulpverlening heerst al lang de discussie over wie nu precies de gebruiker, de cliënt is. Is dit de minderjarige op zich of de minderjarige met zijn of haar gezin? In het licht van deze discussie is de keuze om de minderjarige als zelfstandige gebruiker/cliënt te definiëren een fundamentele keuze. Het Kinderrechtencommissariaat is ook in de hele hervorming van de jeugdhulpverlening steeds voorstander geweest van dergelijke definiëring.¹³

De vraag blijft echter of, en hoe, een minderjarige zelfstandig kan optreden om deze rechten af te dwingen. In principe is een minderjarige immers handelingsonbekwaam. In de artikelsgewijze toelichting lezen we:

"Dat betekent dat onder meer minderjarigen ook als volwaardige "gebruikers" beschouwd worden. Zij kunnen aanspraak maken op de bepalingen van het decreet, maar die mogelijkheid is evenwel begrensd door onder meer de bepalingen van het burgerlijk recht en het procesrecht."

Tot nader order is de minderjarige in ons recht niet handelingsbekwaam. Vanuit het oogpunt van de minderjarige is dit een hiaat. Deze moet immers ook zijn rechten kunnen uitoefenen indien zijn vertegenwoordigers dit niet wensen te doen. Met name in de bijzondere jeugdbijstand kan dit een probleem zijn. Zo heeft de minderjarige recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer en briefgeheim. Indien hij dit zou moeten afdwingen, zou hij een beroep moeten doen op zijn ouder/voogd. Maar wat dan met de bescherming van dat briefgeheim ten aanzien van die ouder/voogd? Idem dito voor het keuzerecht. De gebruiker heeft het recht de welzijnsvoorziening te kiezen. Voor minderjarigen zal deze keuze echter vaak door derden gemaakt worden en hiertegen kan de minderjarige niet optreden o.w.v. zijn handelingsonbekwaamheid...

¹² Decr.VI.Parl. 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen, B.S. 17 juli 2001.

¹³ Merk op dat deze definiëring geenszins de leefomgeving van de minderjarige hoeft uit te sluiten uit de lopende hulpverlening op zich.

Het feit is dat bij fundamentele mensenrechten en persoonlijkheidsrechten de handelingsbekwaamheid moeilijk los te koppelen valt van de rechtsbekwaamheid. In vele gevallen zal de onmogelijkheid om zelfstandig op te treden, het recht zelf hypothekeren. (zie ook punt b.2.)

Het Kinderrechtencommissariaat is van oordeel dat het Vlaams Parlement de bevoegdheid heeft om dit hiaat gedeeltelijk te verhelpen. Bij de algemene bepalingen zou een artikel kunnen opgenomen worden waarin een (bepaalde) handelingsbekwaamheid voor minderjarigen, binnen deze materie, wordt voorzien. Het Vlaams Parlement gaat hiermee zijn bevoegdheden niet te buiten gezien zijn bevoegdheid om de 'bijstand aan personen' te organiseren. Eerder werd in het CLB-decreet bijvoorbeeld aan minderjarigen vanaf 14 jaar het recht gegeven dienstverlening te vragen of te weigeren.¹⁴ Ook m.b.t. het CLB-dossier worden aan de minderjarigen uitgebreide rechten toegekend.¹⁵ Niets belet dat men ook in dit decreet een regeling opneemt. Deze zou kunnen gebaseerd zijn op een objectief criterium (bvb. mogelijkheid om de rechten zelfstandig uit te oefenen vanaf een bepaalde leeftijd), dan wel een subjectief criterium (minderjarigen die tot een redelijke waardering van hun belangen in staat worden geacht). Voorbeeld:¹⁶

***Art. 2bis** De in dit decreet opgesomde rechten kunnen door de minderjarige gebruiker die de leeftijd van ... jaar heeft bereikt zelfstandig worden uitgeoefend.*

Of

***Art. 2bis** De in dit decreet opgesomde rechten kunnen door de minderjarige die tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat kan worden geacht, zelfstandig worden uitgeoefend.*

Of

***Art. 2bis** De in dit decreet opgesomde rechten kunnen door de minderjarige gebruiker die de leeftijd van ... jaar heeft bereikt en tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat kan worden geacht, zelfstandig worden uitgeoefend.*

¹⁴ Art. 27 e.v. Decr.VI.Parl. 1 december 1998 betreffende de centra voor leerlingenbegeleiding.

¹⁵ Art. 7 Besl.VI.Reg. 8 juni 2001 betreffende het multidisciplinair dossier in de centra voor leerlingenbegeleiding. Hierin wordt een inzagerecht toegekend aan alle minderjarigen (ook onder de 14 jaar). Vanaf 14 jaar kan de leerling zich zelfs verzetten tegen een inzagerecht van zijn ouders of voogd.

¹⁶ De keuze van de leeftijdsgrenzen is een politieke beslissing. Men kan bijvoorbeeld verwijzen naar de bijzondere jeugdbijstand waar 14 jaar een scharnierleeftijd is. In de Wet op de jeugdbescherming is de leeftijd van 12 jaar dan weer belangrijk...

Het Kinderrechtencommissariaat is wel van oordeel dat bij het uitwerken van deze leeftijdsgrenzen een zekere coherentie aangewezen is. Op dit moment is deze coherentie in de verschillende regels en op de verschillende niveaus niet steeds aanwezig.

Artikel 2, 6° voorziet het verschil tussen het vrijwillig en niet vrijwillig gebruik van welzijnsvoorzieningen.

In de praktijk is het verschil tussen al dan niet vrijwillige hulpverlening niet altijd zo duidelijk, zeker niet voor de minderjarige cliënt. Een hulpaanbod kan door een minderjarige op eenzelfde onvrijwillige wijze worden aanvaard, ongeacht of dat aanbod gedwongen of vrijwillig is. Bij minderjarigen is het namelijk vaak zo dat het een derde is die voor de minderjarige besluit dat hulpverlening noodzakelijk is. Er is m.a.w. niet altijd sprake van een (subjectief) gevoel van vrijwilligheid. In deze context is het dan ook niet realistisch om te spreken over een relatie tussen 'gelijken', wanneer de hulpvrager in het algemeen en de minderjarige in het bijzonder zich wel degelijk afhankelijk voelt.

b.2. Hoofdstuk II: Rechten van gebruikers

In **artikel 4** wordt het principe geponeerd dat de vrijwillige gebruiker van welzijnsvoorzieningen een keuzerecht heeft. Er wordt gewoon gesteld dat iedere 'gebruiker' dit recht heeft. Voor minderjarigen wordt deze beslissing doorgaans genomen door derden of wordt de hulpverlening ingeleid door derden. Indien in dit voorstel geen expliciete handelingsbekwaamheid voor de minderjarige zou worden voorzien, zal dit tot gevolg hebben dat dit keuzerecht voor de minderjarige relatief inhoudsloos blijft.

Artikel 5 handelt over het recht op informatie. Ook hier dient weer de link gelegd te worden met de handelingsonbekwaamheid van de minderjarige. Indien niet zou worden voorzien in een (beperkte) handelingsbekwaamheid, zal dit recht op informatie afhankelijk zijn van de goodwill van de ouder/voogd of andere betrokkenen. Dit *recht* wordt dan erg relatief.

De informatie die aan minderjarige wordt verstrekt moet op een begrijpelijke wijze aangebracht worden. Hierbij moet rekening worden gehouden met de leeftijd en capaciteiten van de minderjarige. Dit wil echter niet zeggen dat men zomaar informatie mag achterhouden (de zgn. therapeutische exceptie moet niet ruimer toegepast worden ten aanzien van minderjarigen), de informatie moet op een gepaste wijze worden verwoord en aangebracht. De voorzieningen moeten op dit punt de nodige inspanningen leveren.

Het recht op informatie dient voor de minderjarigen eveneens in te houden dat zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers niet per definitie een even ruim informatierecht hebben als de minderjarige zelf. Als gebruiker moet de minderjarige de mogelijkheid hebben om te verhinderen dat alle of bepaalde informatie kan worden doorgegeven aan de wettelijke vertegenwoordigers. Op dit punt kan

opnieuw worden verwezen naar de CLB-regelgeving.¹⁷ Een analoge regeling is aangewezen.

Artikel 6 voorziet het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer. In het artikel staat de bewoording 'heeft recht op een eigen levenssfeer'. Men zou beter deze terminologie wijzigen in 'heeft recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer'. Ieder heeft immers een eigen levenssfeer. De vraag is echter hoe en wanneer hierin kan ingegrepen worden en hoe die levenssfeer dient te worden beschermd.

In de punten 1° t.e.m. 6° wordt hieraan meer specifiek invulling gegeven (bescherming persoonsgegevens, briefgeheim, inzage in het persoonsdossier etc.). Hierbij moet eens te meer de vraag gesteld worden naar de werkelijkheid van deze rechten. Ook hier is een zekere handelingsbekwaamheid nodig zodat de minderjarige van deze rechten zal kunnen genieten. Het genot van deze rechten en de uitoefening ervan vallen moeilijk te scheiden.

Artikel 8 bepaalt het recht om hulp- en dienstverlening te weigeren. Wat is de draagwijdte hiervan voor minderjarigen? Kunnen zij zelf weigeren? Welke zijn de criteria om een afweging te maken tussen de zorgplicht voor de minderjarige (bescherming) met het zelfbeschikkingsrecht van de minderjarige?

De gebruiker heeft het recht klachten te formuleren over de dienstverlening (**art. 9**). Ook hier dient weer verduidelijkt te worden of ook de minderjarige dit zelfstandig kan. Dit niet toelaten zou de rechten van de minderjarige danig uithollen.

Als **besluit** kunnen we stellen dat doorheen het hoofdstuk over de gebruikersrechten, voor minderjarigen één probleem steeds terug op de voorgrond treedt. De rechten van gebruikers zijn logisch geregeld voor die gebruikers die handelingsbekwaam zijn. Voor minderjarigen zijn er echter immense hiaten. In de eerste plaats wordt niets expliciet geregeld wat betreft de handelingsbekwaamheid van minderjarigen. In de toelichting wordt op dit punt enkel verwezen naar het burgerlijk recht. In het Burgerlijk Wetboek zijn minderjarigen in principe handelingsonbekwaam en daardoor worden deze rechten zelf ondermijnd. Het gaat immers om persoonlijkheidsrechten waarvan het recht en de uitoefening ervan vrijwel samenvallen. Het gaat om rechten die per definitie moeilijk bij vertegen-

¹⁷ Art. 7 Besl.VI.Reg. 8 juni 2001 betreffende het multidisciplinair dossier in de centra voor leerlingenbegeleiding. Hierin wordt een inzagerecht toegekend aan alle minderjarigen (ook onder de 14 jaar). Vanaf 14 jaar kan de leerling zich zelfs verzetten tegen een inzagerecht van zijn ouders of voogd.

woordiging uit te oefenen zijn.¹⁸ Door niets te bepalen wat betreft de handelingsbekwaamheid van minderjarigen worden deze rechten zelf uitgehold.

Het Kinderrechtencommissariaat is er zich echter volledig van bewust dat Vlaanderen slechts een beperkte bevoegdheid heeft. Het Vlaams Parlement kan niet sleutelen aan het burgerlijk of gerechtelijk wetboek. Voor deze specifieke materie zou echter wel in een beperkte en specifieke handelingsbekwaamheid kunnen voorzien worden. Dit is eerder ook al gebeurd in het kader van het CLB-decreet. Niets verhindert het Vlaams Parlement aldus om de minderjarige in deze materie bijvoorbeeld expliciet een klachtrecht te geven (binnen de decretaal geregelde klachtprocedure) om zijn rechten te ondersteunen. Er zou ook expliciet moeten voorzien worden dat de minderjarige (ev. binnen bepaalde perken, bijvoorbeeld minimumleeftijd of oordeel des ondersheids) zelfstandig de toegekende rechten (bijvoorbeeld inzagerecht) uit kan oefenen. We verwijzen hierbij naar punt b.1, waar we een voorstel van artikel formuleerden. Een dergelijk artikel opnemen zou de rechtspositie van minderjarigen aanzienlijk verstevigen.

b.3. Hoofdstuk III: Klachtrecht

Voorafgaand wil het Kinderrechtencommissariaat wijzen op twee algemene problemen. In de eerste plaats is er de vraag of minderjarigen zelf en zelfstandig een klacht kunnen indienen. Artikel 9 (zie hoger) is op dit vlak niet duidelijk. De termen van artikel 9 voorzien het recht om een klacht in te dienen, maar er staat niets over de handelingsbekwaamheid. In de toelichting wordt verwezen naar de regeling uit het burgerlijke recht. Volgt hieruit dat de minderjarige niet zelfstandig een klacht kan indienen? Indien zo, zou dit de rechtspositie van de minderjarige danig uithollen. Het klachtrecht is het sluitstuk en de effectuering van een rechtsbescherming.

Ten tweede wordt gekozen voor een getrappt systeem van klachtenafhandeling. Het Kinderrechtencommissariaat is van oordeel dat dit klachtensysteem zo eenduidig en eenvoudig mogelijk moet zijn.

Artikel 10 voorziet dat in elke welzijnsvoorziening een klachtenregeling moet opgesteld worden. Deze wordt bij de opname in een schriftelijk document ter hand van de 'cliënt' gesteld. Hierbij moet opgelet worden dat dit niet verwordt tot een louter formele aangelegenheid. Het overhandigen van een formulier is niet voldoende. Dit moet worden gekoppeld aan de informatieverplichting voor-

¹⁸ We stellen bovendien vast dat met betrekking tot de uitoefening van persoonlijkheidsrechten in de rechtsleer en de rechtspraak stemmen opgaan om deze (indien mogelijk) zelfstandig te laten uitoefenen door minderjarigen. Om deze onzekerheid te vermijden kan beter hier en nu gekozen worden om een regeling uit te werken.

zien in artikel 5. En zoals vermeld bij dit artikel moet die informatie op een gepaste wijze bij de gebruiker worden aangebracht. De informatie moet op een begrijpbare en duidelijke wijze ter kennis worden gebracht.

In **artikel 14** wordt de klachtenafhandeling op het niveau van de voorziening besproken. Het zou goed zijn de verhouding tussen deze klachtenafhandeling op het niveau van de voorziening tot artikel 16 (de IBW, zie verder) te verduidelijken. De idee van een getrappt systeem dient duidelijker tot uiting te komen. In de toelichting wordt dit wel duidelijk gesteld, doch de tekst van het voorstel is vager op dit punt.¹⁹

In de tweede alinea moet o.i. de term 'immers' vervangen worden door 'minstens'. Ten slotte een pragmatische opmerking. Alinea 3 bepaalt dat werknemers of beheerders van de voorziening geen lid kunnen zijn van de klachtencommissie. In eerste instantie komt dit logisch over. Men dient zich dan evenwel de vraag te stellen wie dan wel lid zal zijn van deze commissie.

b.4. Hoofdstuk IV: medezeggenschap van gebruikers

Artikel 17, 2° (gebruikersraad in residentiële en semi-residentiële voorzieningen) bepaalt dat de leden van de gebruikersraad worden gekozen door de gebruikers van de voorziening of *"waar noodzakelijk, door hun wettelijke vertegenwoordigers of vertrouwenspersoon"*. Voor de minderjarige gebruiker dient te worden verduidelijkt waarop dit 'waar noodzakelijk' slaat. Duidt dit op de handlingsonbekwaamheid van de minderjarige (en zal deze dus per definitie vertegenwoordigd worden) of gaat het om een feitelijke onmogelijkheid (bvb. te jonge leeftijd, zware geestelijke aandoening, e.d.)?

Artikel 19 voorziet opnieuw in een informatierecht. Ook hier geldt de reeds geformuleerde opmerking dat deze informatie op een gepaste wijze, rekening houdend met de leeftijd en capaciteiten van de gebruiker, moet worden aangebracht.

b.5. Hoofdstuk V: vertrouwenspersonen en geschillenregeling

In dit hoofdstuk moet de positie van het Kinderrechtencommissariaat op een aantal punten worden verduidelijkt.

¹⁹ Deze trappen zijn: (1) op het niveau van de voorziening, (2) IBW (aanspreekpunt voor informatie en bemiddeling voor welzijnsvoorzieningen) en ten slotte (3) de rechtbanken. Tussen stap twee en drie kunnen eveneens het Kinderrechtencommissariaat en eventueel de Vlaamse Ombudsman geplaatst worden.

Artikel 22 en 23 voorzien het recht om een vertrouwenspersoon te kiezen. Artikel 23 stelt expliciet dat een vertrouwenspersoon enkel mag optreden mits toestemming van de gebruiker of diens wettelijke vertegenwoordiger. Dit is de enige ondubbelzinnige verwijzing naar de handelingsonbekwaamheid van de minderjarige in dit voorstel. Het Kinderrechtencommissariaat is van oordeel dat de minderjarige in de mogelijkheid moet zijn om een eigen vertrouwenspersoon te kiezen. Welk 'vertrouwen' kan er zijn in een persoon die zijn opdracht van een derde moet krijgen? Bovendien is dit problematisch bij strijdige belangen tussen minderjarigen en hun ouders/voogd.

Artikel 24 regelt de aanspreekpunten voor informatie en bemiddeling voor welzijnsvoorzieningen (IBW). In de eerste plaats wijst het Kinderrechtencommissariaat op de onduidelijkheid in de tekst voor wat betreft de verhouding van deze aanspreekpunten met de klachtencommissies (zie hoger).

In alinea 3 van dit artikel wordt verwezen naar het Kinderrechtencommissariaat. De taak van het Kinderrechtencommissariaat wordt dubbel omschreven. Enerzijds wordt gesteld dat het Kinderrechtencommissariaat wordt geconsulteerd door de aanspreekpunten indien het kwesties m.b.t. kinderrechten betreft. Daarenboven wordt het Kinderrechtencommissariaat tegelijk vernoemd als aanspreekpunt voor kinderen. De vraag is wat de implicaties hiervan zijn en of dit zinvol is. In het decreet houdende oprichting van het Kinderrechtencommissariaat wordt immers al een dergelijke opdracht voorzien, nl. de informatieverstrekking en het ontvangen van klachten. Indien het Kinderrechtencommissariaat bovendien door dit decreet wordt aangeduid als aanspreekpunt heeft dit een extra rapportageplicht tot gevolg (art. 24, 3° van het voorstel). Ten slotte kan de vraag gesteld worden in hoeverre hierdoor de onafhankelijkheid van het Kinderrechtencommissariaat in het gedrang wordt gebracht.²⁰

Het Kinderrechtencommissariaat is dan ook voorstander om niet expliciet vermeld te worden als aanspreekpunt. Dit compliceert de zaken nodeloos en het Kinderrechtencommissariaat kan dergelijke taak al uitvoeren in het kader van zijn decretale opdracht. Bovendien kan het Kinderrechtencommissariaat dan bijkomend toezicht houden op de kindvriendelijkheid van alle diensten.

²⁰ De IBW zijn verantwoording verschuldigd aan de uitvoerende macht, terwijl het Kinderrechtencommissariaat onafhankelijk is van deze macht en enkel moet rapporteren aan het Vlaams Parlement.

3. ADVIES VAN HET KINDERRECHTENCOMMISSARIAAT

- Het algemeen principe en de grote lijnen van dit voorstel zijn belangrijk en worden vrij coherent geregeld. Met deze regelgeving betreffende de bescherming van gebruikers van welzijnsvoorzieningen krijgen in het algemeen de rechten IN de hulpverlening duidelijk vorm. De specifieke positie, rechten, noden en belangen van minderjarige gebruikers werden bij deze regeling echter uit het oog verloren.
- Het Kinderrechtencommissariaat is van oordeel dat moet verduidelijkt worden in hoeverre de minderjarige niet enkel rechtsbekwaam is, doch eveneens zelfstandig kan optreden om zijn of haar rechten, toegekend op grond van dit decreet, af te dwingen. Een handelingsonkwaamheid maakt immers het merendeel van de rechten die 'aan de gebruiker' worden toegekend, inhoudsloos voor de minderjarige. In het Voorstel van decreet wordt dan ook best expliciet gesteld dat de minderjarige zelfstandig de hem toegekende rechten kan uitoefenen. Men zou dit als volgt kunnen formuleren: "**Art. 2bis** De in dit decreet opgesomde rechten kunnen door de minderjarige gebruiker die de leeftijd van ... jaar heeft bereikt zelfstandig worden uitgeoefend" ofwel "**Art. 2bis** De in dit decreet opgesomde rechten kunnen door de minderjarige die tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat kan worden geacht, zelfstandig worden uitgeoefend" ofwel "**Art. 2bis** De in dit decreet opgesomde rechten kunnen door de minderjarige gebruiker die de leeftijd van ... jaar heeft bereikt en tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat kan worden geacht, zelfstandig worden uitgeoefend".
- In artikel 6 dient 'recht op een eigen levenssfeer' vervangen te worden door 'recht op bescherming van de eigen levenssfeer'.
- In artikel 14, 2^{de} alinea dient o.i. het woord 'immers' vervangen worden door de term 'minstens'.
- Het Kinderrechtencommissariaat is van oordeel dat de verscheidene klachterniveaus en hun verhouding duidelijker moeten beschreven worden.
- In artikel 17, 2^o dient verduidelijkt te worden wat 'waar noodzakelijk' betekent.
- Het Kinderrechtencommissariaat is van oordeel dat de vertrouwenspersoon vermeld in art. 23 eveneens de persoonlijke toestemming moet hebben van de minderjarige zelf, minstens vanaf een bepaalde leeftijd. Op dit artikel zou

een analoge regeling van toepassing moeten zijn als voorgesteld in het tweede punt van dit advies.

- Het Kinderrechtencommissariaat is van oordeel dat het niet opportuun is expliciet vermeld te worden als aanspreekpunt voor minderjarige gebruikers. De laatste zin van artikel 24, al. 3 moet worden geschrapt.

Ankie Vandekerckhove.
Kinderrechtencommissaris
April 2002