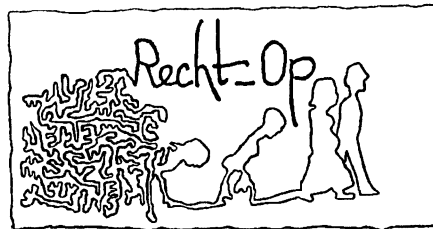


# **Rechten en inspraak van gebruikers/cliënten:**

**Rechten zijn niet enkel  
papieren wetten,  
maar een middel tot een  
betere hulpverlening.**

**Mensen in armoede formuleren  
eigen aandachtspunten.**

**Document: april '02**



**Vzw Recht-Op**



# Inhoud

<b>1. Voorstelling Recht-Op</b>	<b>3</b>
1.1. Wat is Recht-Op.	3
1.2. Armoede voorkomen: de keuze voor een Structurele benadering.	3
1.3. Dialoog als methode.	4
<b>2. Hoe kwam dit document tot stand</b>	<b>6</b>
2.1. Afbakening van het onderwerp.	6
2.2. Bundeling ervaringen en informatie.	8
<b>3. Rechten en inspraak: onze 'hete hangijzers'.</b>	<b>10</b>
3.1. Rechten van de cliënten, waarom en voor wie?	11
3.1.1. Rechten, waarom?	11
3.1.2. Rechten, voor wie?	13
3.2. Welke rechten?	17
3.3. Wie legt me mijn rechten uit?	21
3.4. Vrijwillige en verplichte hulpverlening, andere rechten?	23
3.5. Het dossier: een wapen of een werkmiddel?	25
3.6. Klachten formuleren rapper gezegd dan gedaan !	28
3.7. Inspraak voor wie en hoe?	31
<b>4. Tot slot</b>	<b>33</b>
4.1. Rechten niet hanteren als conflictmodel.	33
4.2. Rechten als een meerwaarde in de hulpverlening.	34
4.3. Rechten ondersteunen/mogelijk maken/faciliteren.	34
4.4. mogelijkheid tot bijsturing, evaluatie van dit decreet.	35



# 1. Voorstelling Recht-Op.

## 1.1. Wat is Recht-Op.

Vzw Recht-Op is een vereniging waar armen het woord nemen. Wij worden gesubsidieerd en zijn in deze functie dan ook erkend door zowel de Stad Antwerpen alsmede door de Vlaamse regering.

Met onze vzw willen we het onderhandelingsproces tussen armen en de samenleving, het beleid (zowel op het stedelijk, Vlaams en federaal niveau) stimuleren.

Voor ons kan armoede niet enkel herleid worden tot een individueel probleem van mensen, maar is armoede een maatschappelijk probleem. Het heeft te maken met de manier waarop deze maatschappij functioneert en tegelijk ook mensen uitsluit. Dit willen wij bespreekbaar maken.

We werken in groep aan structurele veranderingen die de levenskwaliteit van armen verhogen. We willen dat mensen in armoede meer greep krijgen op hun eigen leven.

Armen zijn voor ons essentiële gesprekspartners, waarbij hun deskundigheid over het leven in armoede het vertrekpunt is. Het zijn deze ervaringen die we bundelen en die we op een constructieve manier, via onze groepswerking, willen inbrengen in het maatschappelijk debat

We werken in twee wijken van de stad Antwerpen. Er is een groep actief op Dam/Schijnpoort (Antwerpen-Noord) en een andere groep op het 't Kiel (Antwerpen-Zuidrand).

Recht-Op v.z.w is actief binnen het APGA (Antwerps Platform Generatie-Armen) en het Vlaams Forum Armoedebestrijding, de Verenigingen partners voor de opvolging van het AVA in de schoot van het Steunpunt armoedebestrijding, sociale uitsluiting en bestaansonzekerheid.

## 1.2. Armoede voorkomen: de keuze voor een structurele benadering<sup>1</sup>.

Armoede heeft een multi-aspectueel karakter en is een netwerk van achterstellingen op verschillende levensdomeinen tegelijkertijd (o.a. opleiding, arbeid, sociale en culturele participatie, huisvesting, rechtsbedeling, inkomen, ...).

---

<sup>1</sup> Justitiehuisen : luchtkastelen ? Mensen in armoede vragen toegankelijker rechtshulp, Antwerpen, mei 2001, blz 5



Deze verschillende achterstellingen versterken elkaar en veroorzaken andere achterstellingen. We gaan er bij Recht-Op v.z.w van uit dat (kans)armoede veroorzaakt wordt door de structuur van de samenleving zelf.

De maatschappij produceert armoede door de wijze waarop ze functioneert en door het feit dat haar organisatie allerlei uitsluitingsmechanismen toelaat.

Gevolg van deze visie is dat het niet gaat om het disciplineren of opvoeden van mensen in armoede. We gaan daarentegen, met mensen die armoede aan den lijve ervaren, op zoek naar de rationaliteit die achter de voortdurende uitsluitingsmechanismen schuilgaat.

Bij de structurele aanpak zoeken we m.a.w naar de plaats en aard van uitsluitingsmechanismen en bieden we voorstellen om deze uit te bannen, te wijzigen of minstens onder controle te krijgen. Armoede moet in de eerste plaats voorkomen worden.

### **1.3. Dialoog als methode<sup>2</sup>.**

Diverse overheden zijn sedert het Algemeen Verslag over de armoede (1995) steeds meer vragende partij naar veranderingsvoorstellen vanuit de armen zelf. De dialoogmethode bleek, en blijkt steeds opnieuw, effectieve en efficiënte veranderingsvoorstellen op te leveren. Het inbrengen en bundelen van ervaringen van armen, het formuleren van de veranderingsvoorstellen, de rechtstreekse dialoog (communicatie) tussen armen en de beleidsverantwoordelijken zijn essentiële uitgangspunten.

Recht-Op v.z.w blijft daarom de hoop koesteren dat deze bejubelde methode geconsolideerd wordt in een officiële erkenning van de verenigingen waar armen het woord nemen. Pas dan kan de dialoogmethode écht breed ingang vinden. Pas dan kan er bij het maken van beleid meer rekening gehouden worden met de meest kwetsbare groepen uit de samenleving.

Concreet betekent dit:

De groep van de werking Dam/Schijnpoort komt reeds enkele jaren tweewekelijks samen en bestaat uit ongeveer 20 leden. Tijdens de groepsvergaderingen zijn er gemiddeld een 13 leden aanwezig. De groep komt niet zomaar samen, maar stelt zich als doel om bepaalde onderwerpen/thema's die het leven van mensen in armoede aanbelangt onderling te bespreken en hierover, na het bundelen van eigen ervaringen en veranderingsvoorstellen, in de dialoog te gaan met de respectievelijke beleidsverantwoordelijken.

Zo werd in het verleden gewerkt aan 'recht op een leefbaar inkomen', 'huisvesting en de problematiek van onbewoonbaarheidsverklaring', 'de

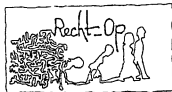
---

<sup>2</sup> idem, blz. 5



kosten in het onderwijs' en als laatst 'de toegankelijkheid van de rechtshulp'.

Sinds half november 2001 werkt de groep aan een nieuw thema. Er werd gekozen om stil te staan bij de hulpverlening aan gezinnen en kinderen. We noemden ons thema 'kinderen en gezinnen in de hulpverlening'. Waarom we dit thema kozen en welke stappen we gezet hebben om te komen bij 'de rechten van cliënten', daarop komen we later terug.



## 2. Hoe kwam dit document tot stand.

In dit onderdeel willen we u een zicht geven op

hoe dit document gemaakt is, wat de 'dialogoog-waarde' is, wie mee werkte, hoe de ervaringen werden gebundeld, hoe informatie werd ingebracht. Tevens willen we u een zicht geven op de verdere afbakening van ons onderwerp. Ook wat we belangrijke knelpunten en vragen vinden bij dit thema en welke we concreet willen bespreken. Als laatst willen we stilstaan bij de beperktheden van dit document.

### 2.1. Afbakening van het onderwerp.

Sinds november 2001 werkt de groep aan het onderwerp: 'Kinderen en gezinnen in de hulpverlening'.

*"Het wordt tijd dat hulpverleners eens verder gaan zien dan hun neus lang is.*

*Ze vertrekken meestal vanuit hun eigen situatie, ze weten niet wat wij meemaken ...*

*Hun oplossingen zijn niet altijd de onze. Soms maakt het de situatie voor ons alleen maar moeilijker ...*

*Hebben wij eigenlijk ook iets te zeggen?"*

We legden onze ervaringen en vragen samen en we kwamen tot **5 blokken / thema's**:

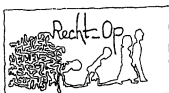
- Wat zijn onze **rechten** ?
  - Er wordt zoveel geklapt over de rechten van het kind
  - Wat zijn de rechten van de ouders ? Zijn die zo verschillend ?
  - Wat zijn onze rechten in de hulpverlening ?
  - Wat met inzage recht, bestaat dat ?
  - Wat als er beslissingen moeten genomen worden:
    - Word je als ouder betrokken? Moet je betrokken worden ?
    - Wat doet de jeugdrechter?
    - Wat doet het comité?
  - ...
  
- Wat is **het probleem / de vraag** ?
  - Iedereen ziet anders naar het probleem. (ouders/kinderen/hulpverlener)



- Onze problemen moeten in onze situatie bekeken worden.
  - Je krijgt geen antwoord op je vragen.
  - Je krijgt ook pas hulp, vb als de situatie uit de hand loopt (en wanneer de maatschappij er last van heeft), anders wordt je niet au serieux genomen.
  - ...
- Hoe wordt er gezocht naar **oplossingen** ?
- Hulpverleners vertrekken meestal van hun eigen situatie.
  - Wordt er evenveel geluisterd naar ouders dan naar kinderen ?
  - Heb je mee te bepalen wat de oplossing is, kan je mee beslissen ?
  - Heb je zelf een inbreng ?  
Veel hangt af van de hulpverlener of van de dienst.
  - ...
- Gevoelens** ?
- Hulpverleners moeten ons au serieux nemen.
  - Er wordt met onze mening weinig of geen rekening gehouden.
  - Soms zou ik willen dat er iemand meegaat en die mij kan ondersteunen. Ik durf anders bijna mijn mond niet open te doen of te vragen wat ik wil vragen. Ik versta ze ook niet altijd en ik durf mijn mening ook niet altijd zeggen.
  - Er moet vertrouwen zijn! En een veilige sfeer!
  - Wat met dwang ?
  - Er is veel controle en inmenging in de privé-sfeer, onze privacy wordt niet altijd gerespecteerd ?
  - ...
- Ze kennen de problemen van **armoede** niet !
- Er wordt veel naar kleding en andere uiterlijkheden gekeken.
  - Hulpverleners houden rekening (op een negatieve manier) met de financiële situatie van ouders. Ze kennen onze eigenlijke situatie niet.
  - ...

Het is niet haalbaar om al deze thema's met de groep verder uit te diepen.

We kozen in groep om te werken aan: 'wat zijn onze **rechten**' in de hulpverlening'.



We kozen voor 'rechten' omdat:

- De andere thema's al door verenigingen besproken werden of omdat er verschillende wetenschappelijke onderzoeken over gevoerd werden en methoden ontwikkeld zijn.
- We het gevoel hebben dat de andere thema's/blokken ook met rechten te maken hebben. We denken dat er weinig duidelijkheid is over 'de rechten van cliënt'. We willen onze mening hierover formuleren.

## **2.2. Bundeling informatie en ervaringen.**

In onze zoektocht naar informatie stuiten we op de wetten en een decreet in de maak.

De wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. Gecoördineerde versie (1998), is naar onze mening ook van toepassing op de hulpverlening.

In februari '02 stelden we i.v.m dossiervorming en informatieoverdracht een aantal vragen aan de commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

We hebben tot op heden nog geen antwoord ontvangen, waardoor wij deze informatie nog niet mee in dit document konden verwerken.

We vernamen dat er een decreet in de maak was over 'de rechtsbescherming en inspraak van gebruikers binnen de welzijnsvoorzieningen'.

We contacteerden Mevr. Ria Van den Heuvel, die dit decreet mee indiende en zij kwam op 26 februari 2001 dit voorstel van decreet toelichten in de groep. We spraken af dat we op 23 april terug samen rond de tafel gaan zitten om onze bedenkingen en mogelijke voorstellen te bespreken en over te maken.

We zaten ondertussen niet stil.

De groepen die volgden (12.03 / 26.03 / 16.04) bespraken we dit voorstel van decreet en legden voor ons, belangrijke aandachtspunten of hete hangijzers vast (hier komen we verder in dit document op terug).

Op het Apga-overleg (Antwerps platform Generatie-Armen: Kauwenberg, Recht-Op Kiel & Dam/Schijnpoort, Wotepa, Open Huis), legden we een aantal vragen voor en bespraken we enkele punten uit dit voorstel van decreet.

Ook legden de werkers van Recht-Op, zowel van de werking Dam/Schijnpoort als het Kiel hun bedenkingen en voorstellen samen.

Dit document is dan ook het resultaat van verschillende groepsbijeenkomsten van Dam/Schijnpoort (vanaf november 2001),





een overlegvergadering van de verschillende verenigingen in het Apga en een werkersoverleg.

Toch willen we aanhalen dat dit document geen afgewerkt document is.

Door de tijdsdruk, de terugkoppeling die moet gebeuren voor einde april, hebben we niet alle aspecten kunnen bespreken en stellen we vast dat er ook geen mogelijkheid was om in dialoog te treden met voorzieningen.

We vinden dat ook deze dialoog moet gevoerd worden, omdat we ervan uitgaan dat de 'rechten van cliënten' vooral zullen moeten gehanteerd en aangebracht worden door de hulpverlener. De voorzieningen zullen mensen moeten informeren en communiceren over deze 'rechten'.

We hebben de angst dat, zonder deze dialoog de rechten voor gebruikers door voorzieningen zeer wantrouwend zullen benaderd worden en enkel zullen gehanteerd worden bij conflicten. Het is niet onze bedoelingen om deze rechten aan te brengen als spelregels in conflictsituaties, maar eerder als een gebruiksaanwijzing binnen de hulpverlening.

#### Voor alle duidelijkheid:

Mensen in armoede komen bij allerlei soorten van Welzijnsvoorzieningen, maar wij bespreken de 'rechten van cliënten' vooral vanuit onze eigen ervaringen met de jeugdhulpverlening.

We denken niet dat dit een vertekend beeld geeft. De spanningen of onduidelijkheden over de eigen inbreng en het mogen of kunnen keuzes maken of zelf beslissingen nemen, komen voor in alle hulpverleningsrelaties. Binnen de jeugdhulpverlening liggen deze thema's veel gevoeliger en intenser. Toch willen we deze concrete gevoelens/ervaringen als spiegel gebruiken voor het ganse hulpverleningsaanbod. De problemen die armen hier ondervinden zijn problemen waar iedereen binnen alle hulpverleningsvormen mee te maken kan krijgen. Wanneer we veranderingsvoorstellen formuleren kunnen deze een positief effect hebben op de alle hulpverleningsvormen.



### **3. Rechten en inspraak: onze 'hete hangijzers'.**

In dit deel van het document willen we u een overzicht geven van de knelpunten,

belangrijke thema's, die we bundelden tijdens de groepsbijeenkomsten. We noemen deze onze 'hete hangijzers'.

(Hete hangijzers : volgens van Dale: 'een netelige zaak; een brandende kwestie')

We bespreken deze één voor één.

De groep wil deze 'hete hangijzers' mee naar voorschuiwen als belangrijke aandachtspunten in de verdere uitwerking van de 'rechten van gebruikers in de hulpverlening'.

We gebruiken deze 'hete hangijzers' eveneens als leidraad bij het bespreken van het voorstel van decreet 'houdende de rechtsbescherming en inspraak van gebruikers in de welzijnsvoorzieningen'.

Daarom willen we iedere keer bekijken, wat we hierover al dan niet terugvinden in het decreet en formuleren we mogelijke veranderingsvoorstellen.

#### **Deze 'hete hangijzers' zijn:**

- ☞ **Rechten van de cliënten, waarom en voor wie ?**
- ☞ **Welke rechten ?**
- ☞ **Vrijwillige en verplichte hulpverlening, andere rechten?**
- ☞ **Het dossier: een wapen of een werkmiddel?**
- ☞ **Wie legt me mijn rechten uit?**
- ☞ **Klachten formuleren rapper gezegd dan gedaan!**
- ☞ **Inspraak voor wie en hoe?**



## 3.1. Rechten van de cliënten, waarom en voor wie ?

### 3.1.1. Rechten, waarom?

Waarom kozen we met de groep om te werken aan rechten.

In de groep halen mensen aan dat ze binnen de hulpverlening weinig weet hebben van waar ze aanspraak kunnen op maken.

Mensen stappen in de hulpverlening en hebben van bij het begin het gevoel dat ze zich in te passen hebben, dat ze zich moeten houden aan de 'regels'.

In de hulpverlening komen zij al gauw in de 'onderpositie' te zitten.

De oorzaak hiervan ligt niet steeds bij de individuele hulpverlener of de voorziening, maar dat mensen in armoede in het algemeen nog weinig 'greep' hebben op hun eigen leefsituatie.

Daarom vinden we het belangrijk om aan te halen, hoe we kijken naar de armoedeproblematiek en welke consequenties dit heeft op de hulpverleningsrelatie:

Armoede in onze samenleving is meer dan een financieel probleem, ...

Zoals reeds eerder aangehaald, is armoede voor ons een maatschappelijk probleem.

Het is een proces waardoor een groep mensen te maken krijgt met meervoudige achterstelling en geconfronteerd wordt met een veelheid aan problemen en dit op alle levensdomeinen.

Deze levensdomeinen zijn gezin, cultuur, welzijn, onderwijs, gezondheidszorg, inkomen en schulden, huisvesting, arbeid & tewerkstelling, recht (justitie) en burgerschap.

We spreken van een kluwen van problemen, waarvan elk probleem het ander probleem beïnvloedt. Zo komt men terecht in een neerwaartse spiraal:

Wanneer men arm geboren wordt, heb je minder kansen in het onderwijs.

Minder kansen in het onderwijs houdt in dat je geen diploma behaalt en dus moeilijk werk vindt. Als je dan werk vindt, dan zijn het slecht betaalde, onveilige en onzekere (interim) jobs. Deze jobs bieden weinig perspectieven en dus weinig zekerheid.

Doordat mensen in armoede in deze negatieve spiraal terecht komen kunnen zij niet meer voldoen aan de maatschappelijke verwachtingen.



De modale burger bouwt een aantal vooroordelen op waardoor armen zich niet begrepen en beoordeeld voelen. Ze verliezen greep op hun eigen leven. Ze hebben het gevoel dat alles boven hun hoofd gebeurt en dat zij weinig of geen invloed hebben op de beslissingen die genomen worden. Nochtans hebben deze beslissingen een grote invloed op hun leefsituatie. Ze worden afhankelijk van de hulpverlening voor elementaire basisbehoeften. Men glijdt weg in een maatschappelijke isolement en vindt geen aansluiting meer bij de bestaande maatschappelijke structuren en dit met alle consequenties van dien. Met maatschappelijke uitsluiting (zowel in de eigen levenssfeer als in de maatschappij) tot gevolg.

Als wij naar armoede kijken, dan zien wij een binnenkant en een buitenkant.

De buitenkant zijn de zichtbare zaken, die dingen die het meest in het oog springen. (de levensdomeinen, de uiterlijkheden)

Voor ons is de binnenkant van armoede nog belangrijker, het zijn die aspecten die door buitenstaanders dikwijls vergeten worden of waar weinig of geen rekening mee gehouden wordt.

(de missing link)

Als we praten over de binnenkant van armoede gaat het vooral over:

- hoe mensen zich voelen in die armoede situatie,
- over hoe zij zich bekeken voelen,
- over hoe het is om niet begrepen te worden,
- over hoe het voelt om als kind op te groeien in een instelling zonder te weten, hoe het er in een gezin aan toe gaat,
- over hoe het is om zich constant te moeten verantwoorden,
- over hoe het is om dagdagelijks te moeten overleven in deze samenleving,
- over de vernederingen
- over het altijd alles moeten vragen
- over altijd de schuld krijgen van je armoede

Mensen in armoede worden niet enkel uitgesloten maar voelen zich ook uitgesloten en gaan geloven dat ze minder waard zijn.

Dit gevoel van uitsluiting maakt dat mensen zich afsluiten van het maatschappelijk gebeuren en een zeer negatief beeld opbouwen van wat er rondom hen gebeurt.

Ook ten aanzien van de hulpverlening haken mensen af. Zij hebben al veel mislukkingen of tegenslagen te verwerken gekregen, waardoor zij telkens genoodzaakt zijn om aan te kloppen bij 'welzijnsvoorzieningen'.



Door deze diensten voelen zij zich ook niet steeds erkend of wordt hun gedrag of vragen geproblematiseerd of niet binnen deze armoedecontext bekeken (hulpverleners kennen de armoede niet). Met de groep vinden we het belangrijk om deze spiraal te doorbreken.

Voor ons kunnen 'rechten' in dit debat een bijdrage betekenen.

Goed onderbouwde rechten kunnen de hulpverlening op zich optimaliseren.

'Rechten' kunnen de hulpverleningsrelatie tussen hulpverlener en hulpvrager verduidelijken.

'Rechten' gaan voor ons over wat men mag verwachten.

We willen dit debat niet aangaan of voeren vanuit een 'negatieve ingesteldheid', vanuit een wantrouwen ten aanzien van de hulpverlening.

We hebben het gevoel dat wanneer we spreken over cliëntenrechten deze vooral gehanteerd worden bij conflicten, op momenten wanneer het mis loopt in de begeleiding.

In grote lijnen is dit ook de context waarin men spreekt over 'rechten', maar het is niet de context van waaruit wij willen spreken.

Wij willen spreken over rechten om de hulpverlening op zich te optimaliseren en wij vinden het belangrijk dat in dit debat ook de mening van de gebruiker/cliënt aan bod komt.

Daarom willen we onze meningen, ervaringen en voorstellen formuleren.

We zien deze rechten vooral als een middel om de communicatie tussen hulpverlener en gebruiker/cliënt te stimuleren en om de minst sterke schakel (de hulpvrager) enkele houvasten te geven om het gesprek aan te gaan.

Deze 'cliëntenrechten' hebben alleen een kans op slagen, kunnen alleen hun doel kunnen bereiken, wanneer ze door de hulpverlening ook vanuit deze positieve kijk ingevuld worden en er vanuit deze positieve kijk gehandeld wordt.

Wanneer rechten alleen maar uit 'de kast' komen bij problemen dan versterkt dit het conflictmodel. Dit is niet onze bedoeling...

Daarom stellen we dat 'rechten voor gebruikers' niet enkel gelden voor de gebruiker/de cliënt, maar eveneens een belangrijk instrument zijn voor de voorzieningen/hulpverleners.

### **3.1.2. Rechten, voor wie?**

Voor ons zijn rechten een belangrijk werkmiddel, zowel voor de gebruiker/cliënt als voor de diensten/voorzieningen.



### De gebruiker/cliënt:

We stellen nu al vast, dat er gediscussieerd wordt over wie de cliënt of gebruiker is en dit om verschillende redenen:

- Omwille van principiële standpunten aangaande bv. de rechten/positie van het kind.
- In functie van het afschermen van informatie, wie mag welke informatie doornemen.
- Wie heeft inspraak/medebeslissingsrecht in het hulpverleningsaanbod.
- ...

De angst en het wantrouwen bij mensen in armoede t.a.v de hulpverlening is zeer groot (zie hoger), dit was eveneens een steeds terugkerend onderwerp tijdens de groepsbijeenkomsten.

Tevens vinden we dit gevoel van wantrouwen ook terug in verschillende wetenschappelijke werken en onderzoeken.

Bij mensen die al langer in armoede leven en reeds enkele negatieve ervaringen hebben, stoten hulpverleners op een groter wantrouwen en een eerder defensieve houding. De opbouw van een vertrouwensrelatie gaat langzamer. Ze stoten op de angst dat de verstrekte informatie uiteindelijk tegen hen zal gebruikt worden. Er is de angst voor een schorsing of een plaatsing van de kinderen, of om opnieuw in de steek gelaten te worden wanneer de hulpverlener zicht krijgt op het kluwen van problemen waarin ze verstrikt zitten. Ze vrezen dat wat ze vertellen zal doorgegeven worden aan andere diensten. Dat alles maakt dat ze in het begin vaak veel verborgen houden.<sup>3</sup>

De discussies, over wie al dan niet de gebruiker is, versterkt nog dit wantrouwen.

Mensen in armoede ervaren dit als het buiten spel gezet worden, als het niet au serieux nemen van hun mening, als het veroordelen van de situatie waarin ze leven en als het ontnemen van het eigen beslissingsrecht.

Deze discussie mag naar onze mening niet herleid worden tot een steriele materie.

In het kader van de jeugdhulpverlening legden we onze meningen bij elkaar en kwamen we tot de volgende conclusie.

Wie is de gebruiker in de jeugdhulpverlening?

We stelden vast dat er verschillende cliënten of gebruikers kunnen zijn.

---

<sup>3</sup> Kristel Driessens, Jan Lauwers, Gekwetste vogels leren vliegen, UIA, maart 1999, blz 24



Je hebt het kind of de jongere en de ouders als centrale gebruikers of cliënten.

We vinden het belangrijk dat beiden als volwaardige gebruikers/cliënten van de jeugdhulpverlening aanzien worden, vanaf het moment dat er aan de gezinssituatie gewerkt wordt.

Het moet kunnen dat een jongere informatie opvraagt zonder dat de ouder hiervan op de hoogte moet gebracht worden, maar wanneer er een begeleiding opgestart wordt die consequenties heeft voor de gezinssituatie, dan moeten ouders betrokken worden en als volwaardige gebruiker/cliënt inspraak hebben in het hulpverleningsaanbod.

We gaan ervan uit dat beiden (zowel de kinderen als ouders) 'in vertrouwen' moeten kunnen praten met de hulpverlener, dat het voor beide partijen belangrijk kan zijn om zijn hart te luchten of zijn mening te kunnen zeggen. Maar we vinden dat van bij de start van een begeleiding (bij de voorstelling van de dienst of werking) iedereen hierover geïnformeerd moet worden.

Voor ons is het wel essentieel dat de hulpverlening moet blijven streven, moet blijven zoeken naar gemeenschappelijke doelstellingen die rekening houden met alle leden van een gezin en dat zij deze weg niet verlaten.

Voor ons zijn gebruikers/cliënten van de jeugdhulpverlening, alle betrokken gezinsleden (ouders en kinderen) en gelden alle rechten voor alle partijen.

In het decreet Bijzondere Jeugdzorg, zien we bij de te nemen maatregelen, steeds terugkeren 'de maatregel moet steeds een gezinsgerichte werking mogelijk maken'<sup>4</sup>.

Voor mensen in armoede betekent dit het blijven zoeken naar oplossingen voor de problemen in de gezinscontext en dit in samenspraak met alle betrokken partijen en mag het bijvoorbeeld niet beperkt worden tot een minimale afstand tussen de woonplaats van het gezin en de instelling.

#### De voorzieningen/de diensten:

Ook voorzieningen/diensten zijn betrokken partij in het debat over de rechten van de cliënt. De rechten van cliënten zijn voor ons geen stok achter de deur, geen manier om als waakhond alle fouten binnen de hulpverlening te kunnen aanklagen. Ze zijn voor ons een middel om de hulpverlening op zich te optimaliseren.

We stellen vast dat de communicatie tussen hulpverleners en hulpvragers niet altijd makkelijk verloopt. We zien dat veel hulpverleningspogingen vastlopen in verkeerde verwachtingen of het

---

<sup>4</sup> gebaseerd op: Dr. Jo P.A. Schepers, Sociaal hulpverleningsrecht in de praktijk (2), die keure, 1999, blz 56 - 61



niet uitspreken van verschillende opvattingen over hoe een bepaald probleem moet aangepakt worden.

We willen via de rechten van de cliënt/gebruiker, de diensten en voorzieningen aanzetten om een meer open communicatie te voeren, waardoor er meer stilgestaan en rekening gehouden wordt met ieders verwachtingen en mogelijke inbreng.

Armen ervaren de hulpverlening meestal als een éénrichtingsverkeer. De hulpverlener stelt voor en wij voeren uit, ook al passen de voorstellen niet in onze manier van leven.

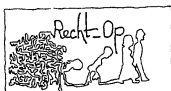
Armen ervaren weinig kans tot weerwoord en voelen zich in de hulpverlening in een 'onderpositie'. De cliëntenrechten kunnen mee aan de basis liggen om te komen tot een gelijkwaardige positie en een grotere en volwaardige inbreng van de (arme)gebruiker/cliënt.

In die zin beschouwen wij de diensten en voorzieningen als een even belangrijke peiler in het uitbouwen van 'cliëntenrechten'.

Daarom zeggen we dat met het 'vastleggen' van een aantal rechten van cliënten of gebruikers de zaak niet rond is. Dit decreet dient niet alleen om de rechten van gebruikers veilig te stellen, maar moet eveneens de voorzieningen/diensten aanspreken om over deze materie gebruikers/cliënten op een correcte manier te informeren, communiceren en indien nodig te ondersteunen.

#### **Aandachtspunten bij het decreet:**

- *We willen garanties dat dit decreet niet kan gebruikt worden om mensen/cliënten/gebruikers buiten spel te zetten. Waardoor men opnieuw de speelbal of afhankelijk wordt van de hulpverlening.*
  - *Voor ons zijn rechten geen spelregels, het kan niet zijn dat wanneer je iets verkeerd doet je je rechten in de hulpverlening kwijt bent.*
- *Mensen moeten op een correcte manier informatie krijgen over hun rechten (zie verder)*
- *Welke voorzieningen:*
  - *We vernamen dat dit decreet alleen geldt voor welzijnsvoorzieningen. Dit is geen goede zaak. Mensen maken geen onderscheid naar subsidiërende overheid of opdrachtgever. Waarom een begeleidingsdienst van de bijzondere jeugdzorg wel en een CLB (centrum leerlingen begeleiding) niet?*





*Er moeten gemeenschappelijke rechten uitgebouwd worden die gelden voor alle mogelijke vormen van maatschappelijke dienstverlening.*

- *Waar is de ambulante sector? Inspraak gaat niet alleen op bij residentiële of semi-residentiële voorzieningen. Ook in ambulante diensten moeten gebruikers inspraakmogelijkheden hebben. Mee opnemen in art.2*

### **3.2. Welke rechten ?**

Rechten moeten niet alleen handelen over een menswaardige bejegening, en het kunnen maken van eigen keuzes. Rechten voor gebruikers moeten ook handelen over de informatieplicht; over de hulpverlening in het algemeen en over wat men kan en mag verwachten in de hulpverleningsrelatie op zich. Er moet eveneens ingebouwd worden dat gebruikers zelf mee keuzes kunnen maken in hun eigen hulpverlening.

Dit betekent voor ons ....

We stonden stil bij wat voor ons 'een menswaardige bejegening' betekent. Hoe willen we binnen de hulpverlening aangesproken, betrokken en gekend worden? Hoe willen we ons voelen binnen de hulpverlening?

Ook hier steekt het gevoel van wantrouwen terug op.

Armen halen aan dat de hulpverlening de wereld van mensen in armoede niet kent. Dat ze weinig of geen zicht hebben op wat het betekent om te moeten overleven met een klein inkomen, een budgetmeter of 6 ampère, over hoe het is de schoolkosten niet te kunnen betalen. Hoe het is om niet te kunnen voldoen aan de maatschappelijke verwachtingen.

Armen vragen éérs en vooral erkenning voor hun problemen, voor het dagdagelijkse overleven.

Armoede is geen individueel probleem van mensen, maar een maatschappelijk probleem. Wat armen vragen is dat de problemen ook in deze maatschappelijke context gezien worden, dat er een solidariserende hulpverlening ontstaat.



*"Een menswaardige bejegening, wat is het goed omgaan met elkaar? Ik wil au serieux genomen worden, ik wil niet dat al mijn woorden in twijfel getrokken worden of dat ik me constant moet verantwoorden. Waarom geloven ze me niet!"*

*"Wat ik ook altijd heel raar vind, is dat ik alleen sommige dingen niet geregeld krijg en wanneer er iemand van een dienst met mij meegaat dan gaat het ineens wel. Wanneer ik niemand meer nodig heb, om iets geregeld te krijgen, dan pas behandelen ze me met respect"*

*"Ik wil niet altijd aangekeken worden op hetgeen ik niet kan of waar ik niet in slaag. Soms denk ik dat ik er ook niets kan aan doen. Als ik weer geen geld heb om de schoolrekeningen te betalen, dan wil ik iemand die niet denkt 'waar heeft ze haar geld aan opgedaan', maar iemand die mee zoekt naar een oplossing en tegen de school ook eens durft zeggen dat ze duur zijn"*

We stellen vast dat het recht om zelf keuzes te maken, over het hulpverleningsaanbod (binnen de vrijwillige hulpverlening) erkend wordt. Maar heeft de gebruiker dan ook niet het recht om goed geïnformeerd te worden over de verschillende keuzemogelijkheden in het ganse hulpverleningsaanbod?

We stellen vast dat de hulpverlening die georganiseerd wordt dikwijls afhangt van waar er plaats is, of welke dienst er mee in zee wil gaan. De hulpverlening is meer aanbodgericht dan vraaggericht.

Wil je het vraaggericht werken versterken, dan moet je ook een informatieplicht mee inbouwen.

Wanneer je vraaggericht wil werken, moet je de gebruiker vanaf het begin duidelijk, verstaanbaar,..., informeren over de werking en aanbod van onze voorzieningen.

Aanvullend vinden we dat ook het recht op inspraak en medebeslissing moet gegarandeerd worden. Een gebruiker heeft niet enkel het recht om te kiezen door welke welzijnsvoorziening hij of zij wil begeleid worden, maar hij of zij heeft ook het recht om mee binnen die hulpverlening op zich keuzes te maken.

Zoals reeds eerder aangehaald ervaren armen weinig kans tot weerwoord en voelen zich in de hulpverlening in een 'onderpositie'. Het recht om in de hulpverlening mee keuzes te maken kan mee aan de basis liggen om te komen tot een gelijkwaardige positie en een grotere en volwaardige inbreng van de (arme) gebruiker/cliënt.

De informatieplicht houdt voor ons ook in dat gebruikers/cliënten moeten geïnformeerd worden over de werking van de dienst. Naast de opgesomde onderwerpen die moeten besproken worden



(levensbeschouwing, duur van begeleiding, voor- en nadelen van dit begeleidingsaanbod, ...) willen wij er toch nog enkele toevoegen:

- Naast de totale kostprijs, vinden we het nodig dat er mogelijke betalingsmodaliteiten worden aangegeven. Ook kosten die onrechtstreeks vasthangen aan een hulpverleningsvorm moeten vermeld worden. Bv. bij een plaatsing van een minderjarige wordt 2/3 van het kindergeld door de Vlaamse Gemeenschap afgehouden om de kosten van een plaatsing te dragen. Ook deze kosten moeten vermeld worden.

Het is belangrijk dat wanneer ouders zich vragen stellen over de kosten, hulpverleners dit niet enkel zien als "zij denken alleen maar aan hunne portemonnee", maar voor hen is dit een belangrijk aandachtspunt in het dagdagelijks overleven. Het getuigt over zorg voor continuïteit en het voorkomen van problemen in de toekomst.

- We stellen ons de vraag of een aantal van deze opsommingen van zaken die mensen redelijkerwijze moeten weten, niet mee opgenomen moeten worden in een huishoudelijk reglement. Wat in het begin van een begeleiding als informatie kan overhandigd worden en waar tijdens de begeleiding mee gewerkt kan worden. In dit huishoudelijk reglement zou er ook aandacht moeten zijn voor een aantal verwachtingen van de dienst tav de gebruiker. Bv. we willen wekelijks een gezinsgesprek,...
- Ook over het dossier, informatieverwerking en informatieoverdracht moet gepraat worden en afspraken gemaakt worden (zie verder : 'het dossier: een wapen of een werkmiddel).
- Als gebruiker/cliënt moet je geïnformeerd worden over wat de consequenties zijn wanneer je geen hulp aanvaardt of wat je mag verwachten van de hulpverlening.

Naar onze mening moet dit verruimd worden. Ook de maatschappelijke opdracht of verantwoordelijkheid van de voorziening moeten aangehaald en besproken worden. Voorzieningen/hulpverleners hebben ook een aantal maatschappelijke opdrachten of verantwoordelijkheden. In sommige situaties bv. bij een begeleiding die afbreekt (Bijzondere jeugdzorg) of het vaststellen van bezwarende feiten (bv: zwartwerk in het kader van OCMW), zijn zij verplicht dit te melden. Ook over deze verplichtingen moet met de gebruikers gecommuniceerd worden. Wanneer hulpverleners bepaalde stappen/procedures moeten volgen dan is het belangrijk dat de gebruikers hiervan vooraf weet heeft.

In de groep werd aangehaald dat deze rechten gelden voor mensen die al in de hulpverlening zitten. Wat voor mensen die om één of andere reden niet verder geholpen worden.



Wat als er geen aanbod is, (zie de lange wachtlijsten, overbevraging van diensten, de steeds verdere specialisaties waardoor mensen dikwijls niet in aanmerking komen) waar kunnen deze mensen dan naar toe. Wat als de hulpverlening je probleem niet erkent of onderschat, of wat moeten mensen doen die nergens terecht kunnen. Hebben zij ook rechten, hebben zij het recht om 'hulpverlening te eisen of af te dwingen in onze samenleving'?

### **Aandachtspunten bij het decreet:**

- *'Recht op hulpverlening' moet eveneens wettelijk geregeld worden of afdwingbaar zijn*

*Naast de reeds aangehaalde rechten willen wij toevoegen:*

- *Recht op informatie over het volledige hulpverleningsaanbod binnen de maatschappelijke dienstverlening moet gegarandeerd worden in Art.4. Hoe kunnen gebruikers/cliënten anders een 'bewuste' keuze maken.*
- *Recht op informatie over de concrete werking moet eveneens gegarandeerd worden, naast de reeds aangehaalde thema's willen wij er enkele toevoegen (nagaan of deze niet kunnen opgenomen worden in een huishoudelijk reglement/afspraken):*
  - *Recht op informatie over verwerking en overdracht van persoonsgegevens en dossierbeheer: (meer info zie 'Het dossier: een wapen of een werkmiddel?')*
    - *waarom*
    - *hoe*
    - *+ inzagerecht*
  - *Informatieoverdracht tussen diensten of ten aanzien van derden. Hoe gaat de voorziening hier mee om: (meer info zie 'Het dossier: een wapen of een werkmiddel?')*
    - *in kennis stellen van de gebruikers/cliënt*
    - *niet zonder toestemming van de gebruiker/cliënt*
  - *Aangeven totale kostprijs + betalingsmodaliteiten*
  - *Opnemen van de opdrachten van de hulpverlening en zijn grenzen (maatschappelijke verantwoordelijkheid)*



- *Recht op inspraak/medebeslissingsrecht (het mee keuzes kunnen maken in de hulpverlening) moet eveneens gegarandeerd worden*

### **3.3. Wie legt me mijn rechten uit ?**

Er wordt zoveel gesproken over 'rechten', maar wat ons opvalt is dat diegenen voor wie bepaalde rechten in het leven geroepen zijn er meestal geen weet van hebben.

We willen bij dit hoofdstuk vooral stilstaan bij het bekomen van informatie. Hoe krijg je als gebruiker 'weet' van je rechten, heb je als gebruiker de nodige informatie of kan je ergens terecht om te weten waar je 'aanspraak kan op maken' of 'wat je rechten' zijn.

Er wordt al snel gezegd "iedere Belg moet zijn rechten en plichten kennen", maar dit is een uitspraak ver weg van de realiteit.

Er wordt gezwaaid met regels en plichten, terwijl mensen weinig of geen weet hebben van de rechten waarop ze aanspraak kunnen maken.

Armen hebben de ervaring dat ze niet altijd geïnformeerd worden over die dingen waar ze aanspraak op kunnen maken, maar eerder gewezen worden op hun plichten en op hetgeen wat er misloopt.

We stellen ook vast dat rechten niet altijd onvoorwaardelijk gelden.

'Als ze (cliënt) eerst eens zouden meewerken, dat zou belangrijker zijn'.

Informatie over 'rechten en plichten' moet onvoorwaardelijk gegeven worden. Informatie over rechten wordt anders een 'machtsfactor' en dit kan niet de bedoeling zijn.

*"Als je de weg kent, dan krijg je alles veel rapper en makkelijker gedaan. Wij weten niet altijd wat ze mogen of niet mogen doen. En aangezien we het niet weten kunnen en durven we ons ook niet verdedigen.*

*Als je een goeie advocaat hebt, of een dienst die achter je staat, dan luisteren ze makkelijker naar ons of dan durven we ook makkelijker opkomen voor onze eigen mening, in de hulpverlening zou dit toch niet mogen !!!"*

Informatie moet op alle tijdstippen van de begeleiding door gebruikers/cliënten gevraagd kunnen worden. Cliënten moeten ook altijd opnieuw info of verduidelijking kunnen vragen.



Het begrijpen, onthouden en correct inschatten van de informatie die je gegeven wordt is niet vanzelfsprekend.

- Je wil een oplossing voor je probleem dan ben je niet altijd in staat om te luisteren.
- Het kan zijn dat de informatie te ingewikkeld is of te bedreigend overkomt, waardoor je niet alles gehoord hebt of begrijpt.
- Mensen zijn niet altijd klaar voor info of hebben er niet steeds nood aan.

Het is belangrijk dat de voorzieningen/hulpverleners hier aandacht voor hebben. De hulpverlener heeft ook de verantwoordelijkheid om relevante informatie aan te brengen. Informatie moet niet enkel gegeven worden op vraag.

Het is naar onze mening niet enkel de opdracht van de voorzieningen om informatie aan te brengen, maar ook om deze 'waar' te maken.

De basishouding van de hulpverlener is hierbij een belangrijk aandachtspunt. Dit moet blijken uit zijn handelen, zijn open vraagstelling en het samen zoeken naar oplossingen.

We stellen vast dat wanneer cliënten aangezet worden door de hulpverlening om mee na te denken, ze gevraagd worden om eigen meningen of voorstellen te formuleren de dialoog tussen hulpverlener en gebruiker veel makkelijker en sneller op gang komt. De hulpverlener moet zijn eigen manier van handelen en het hulpverleningsaanbod durven in vraag stellen.

Het uitspreken en verduidelijken van wat men van elkaar kan en mag verwachten, is voor ons een belangrijk element in het optimaliseren van de hulpverlening.

We zijn er van overtuigd dat 'rechten van cliënten/gebruikers' in deze context een handleiding of leidraad kunnen betekenen.

Tevens merken we op dat gebruikers/cliënten niet altijd volledig of correct geïnformeerd worden. Wanneer je zelf niet weet wat je rechten zijn ben je afhankelijk van de hulpverlener.

*"Het is veel makkelijker om de juiste vraag te stellen, wanneer je het antwoord al kent."*

*"Ik weet niet of je je dossier mag inzien, ik durf het ook niet te vragen."*

De hulpverlener kan zelf beslissen of hij je al dan niet informeert. Informatie moet onvoorwaardelijk gegeven worden anders vormt het een machtsfactor in de hulpverleningsrelatie.

'Mensen vinden dat de hulpverlener de juiste informatie moeten geven, dat dit hun plicht is.

Mensen vinden dat ze juist moeten geïnformeerd worden over hun rechten maar ook over hun plichten.



Ook wanneer iets niet kan of niet goedgekeurd wordt, willen zij hierover correct geïnformeerd worden en de juiste reden hiervoor horen.

Men wil niet van het kastje naar de muur gestuurd worden.

Iemand meenemen die de juiste informatie heeft of kan vragen, kan ook de zaak vergemakkelijken.

Zij stellen voor dat er diensten zouden komen, waar mensen correcte informatie kunnen krijgen over hun rechten en plichten. Een dienst die niet partijdig is<sup>5</sup>.

#### **Aandachtspunten bij het decreet:**

- *Informatie moet niet enkel in het begin van de begeleiding/het hulpverleningsproces gegeven worden, cliënten gebruikers moeten steeds informatie kunnen vragen en krijgen.*
- *Informatie geven moet een 'basisgegeven' zijn in de hulpverlening:*
  - *hulpverlener moet gebruikers/cliënten aanspreken om mening te geven of vragen/problemen te bespreken*
- *Informatie moet onvoorwaardelijk gegeven worden*

### **3.4. Vrijwillige en verplichte hulpverlening, andere rechten?**

Armen ervaren niet altijd het verschil tussen een verplichte en vrijwillige hulpverlening.

Voor alle duidelijkheid. Verplichte hulpverlening is een hulpverlening die opgelegd is door een beslissing, een maatregel van de jeugdrechtbank.

Dit betekent nog niet dat alle andere vormen van hulpverlening vrijwillig zijn.

<sup>5</sup> vzw De Keeting: Participatie van de cliënt in het hulpverleningsproces; document: mei 2001; blz. 5



We stellen vast dat de hulpverlening dikwijls opgestart wordt omdat men met zijn rug tegen de muur staat of om tussenkomsten van derden te vermijden.

*"Als ik niet akkoord ga met de beslissing van de bemiddelingscommissie dan ben ik hem zeker kwijt. Ik zal maar akkoord gaan."*

Een budgetbegeleiding of het opstarten van een begeleiding in de bijzondere jeugdzorg gebeurt niet steeds vrijwillig. Men aanvaardt dikwijls een begeleidingsaanbod om erger te voorkomen. Vrijwilligheid wil niet altijd zeggen, met volle 'goesting'. Het wil niet zeggen dat de mensen geloven in de begeleiding of er het nut van aanzien.

Vrijwillige hulpverlening kent ook weerstanden. Hier moet de nodige aandacht aan besteed worden. De hulpverlener moet hier rekening mee houden.

We lezen in het voorstel van decreet dat de opgesomde rechten gelden bij de vrijwillige hulpverlening.

Bij verplichte hulpverlening beslist de jeugdrechter welke maatregel opgelegd wordt, door welke voorziening of dienst het gezin moet begeleid worden.

We vinden dat er ook in deze omstandigheden, zoveel mogelijk moet gestreefd worden naar een oplossing waar alle partijen in gehoord en betrokken worden.

Bij verplichte hulpverlening geldt het 'recht op een eigen keuze om een hulpverlening op te starten' niet, maar gelden de andere rechten dan niet. Medebeslissingsrecht in keuze maken in de begeleiding, de informatieplicht over de werking van de dienst en de hulpverlening (inzagerecht dossier) in het algemeen, het kunnen formuleren van klachten, het inspraak hebben moeten ook in de verplichte hulpverlening gegarandeerd worden.

Het kan niet dat er twee soorten van cliënten/gebruikers ontstaan. Zij met rechten en andere zonder.

#### **Aandachtspunten bij het decreet:**

- *Vrijwilligheid moet ruimer gekaderd worden dan de vrije keuze. Dit kan mogelijks opgenomen worden in de memorie van toelichting.*
- *Wanneer er een verplichte begeleiding wordt opgelegd dienen een aantal rechten of het principe van de rechtsbescherming blijven gelden. (informatieplicht, mee*





keuzes kunnen maken in de begeleiding, het kunnen formuleren van klachten)

### 3.5. Het dossier: een wapen of een werkmiddel?

Over het verwerken van persoonlijke informatie en gegevens werden heel veel vragen, bedenkingen geformuleerd tijdens de groepsbijeenkomsten.

Het dossier is voor gebruikers/cliënten dikwijls iets mythisch. Het is er gewoon wanneer je in begeleiding bent, er wordt veel informatie in bijgehouden maar je weet niet altijd dewelke, de beslissingen die men neemt worden er wel op het dossier gebaseerd.

*"Ik, mijn kinderen, hebben een dossier bij het comité (bijzondere jeugdzorg), ik heb dit nog nooit mogen inzien. Ik weet niet wat erin staat, waarom mag ik het niet lezen. Het gaat toch over mij en mijn kinderen"*

Een dossier wordt op die manier iets ongrijpbaar, iets dat je achtervolgt je leven lang, iets waar je zelf niet aan kan, een wapen van het hulpverlener maar zeker geen werkmiddel.

We legden wel onze eigen bedenkingen en ervaringen samen en we kwamen tot de volgende vaststellingen:

- We vinden dat de hulpverlening moet gebaseerd zijn op een open communicatie (geen informatie achterhouden).
- We vinden dat de hulpverlener alle stappen van een begeleiding in nauw overleg met de betrokken gebruikers/cliënten moet zetten, zo ook de communicatie naar derden (verslaggeving, informatieoverdracht met andere hulpverleners, ronde tafels, ...).
- We gaan we ervan uit dat de gebruiker/cliënt kennis en inzage heeft van in alle informatie die ten aanzien van derden wordt verspreid (zowel mondeling als schriftelijk).
- We willen ook het recht op eigen mening garanderen in het gebruikersdossier.

Het dossier wordt vooral gezien als een werkinstrument van de hulpverlener. Hij verzamelt er alle nodige informatie en gemaakte afspraken, verslagen, ... in.



Dossiers worden ook doorgegeven, ze dienen eveneens om de continuïteit te verzekeren. Om geen informatie te laten verloren gaan bij het veranderen van hulpverlener of –dienst.

Op zich hebben mensen hier niets op tegen, zij vinden het zelf niet leuk om steeds hun problemen opnieuw te moeten vertellen of heel hun levensverhaal op tafel te leggen.

Maar,...

Het gaat hier om vertrouwelijke informatie, over informatie die een beeld geeft van een gezin of persoon en dit soms in moeilijke momenten, het gaat om informatie die mee bepaald, gekleurd wordt door de mening van de hulpverlener.

Gebruikers dienen te weten waarom er een dossier wordt aangelegd en welke informatie hier allemaal in bewaard wordt. Deze informatie moet ook in de begeleiding aangehaald worden.

Naast het weet hebben van het dossier, het kunnen inkijken, het kunnen lezen of het begrijpen van het dossier, vinden we het essentieel dat gebruikers/cliënten een eigen inbreng moeten kunnen hebben in het dossier.

Wanneer de gebruiker/cliënt niet akkoord gaat met bepaalde formuleringen of standpunten van de hulpverlener moet dit kunnen besproken worden. Wanneer er niet tot een gemeenschappelijke formulering kan gekomen worden, moet de cliënt/gebruiker het recht hebben om zijn eigen mening en visie te laten opnemen in het verslag.

We vinden het belangrijk dat over de verslaggeving en het gebruikersdossier tussen hulpverlener en gebruiker/cliënt gesproken wordt. Dat op die manier de cliënt/gebruiker ook betrokken wordt bij de evaluatie van de begeleiding.

Het formuleren van eigen bedenkingen in verslaggeving kan ook ontschuldigend werken.

*"Ik ben niet akkoord met wat de hulpverlener van iets vindt, maar ik kan dan tenminste mijn eigen mening geven, ik kan tenminste zeggen dat ik hier niet mee akkoord ga. Natuurlijk kan ik dat ook gewoon zeggen, maar ik wil dit ook op papier zien staan."*

*"Ik heb dan ook tenminste het gevoel, dat ik ook een mening heb."*

We denken dat het ook een meerwaarde kan betekenen wanneer de mening van gebruikers/cliënten mee opgenomen wordt in het dossier. Het weergeven van de mogelijks verschillende meningen of visies geeft ook een andere en bredere kijk op gezins- en maatschappelijke context maar mogelijks ook op de begeleiding op zich.



Wanneer kinderen later, via hun dossier een beeld willen vormen over hun verleden, dan is het belangrijk dat alle partijen hun mening of visie hebben kunnen weergeven en dat niet enkel de mening van de hulpverlener geformuleerd wordt.

Anderzijds stellen we vast dat informatie uit dossiers ook in andere contexten wordt gebruikt:

- Informatieoverdracht tussen hulpverleners.
- Scholen bellen voor informatie.
- Ronde tafels, waar hulpverleners samen zitten om te overleggen over een bepaald persoon/gezin of probleem.
- Soms wordt er aan diensten 'informatie' gevraagd over de gezinssituatie, bv: bij echtscheidingen, het bekomen van een attest tot voedselbedeling, ...

Gebruikers/cliënten weten niet altijd aan wie en welke informatie overgemaakt wordt.

Ook hierover moeten afspraken gemaakt worden.

#### ***Aandachtspunten bij het decreet:***

- *Het inzagerecht effectief garanderen in eigen dossier.*
- *Recht op informatie over verwerking en overdracht van persoonsgegevens en dossierbeheer:*
  - *waarom*
  - *hoe*
  - *+ inzagerecht*
- *Recht op inbreng van eigen mening garanderen in het gebruikersdossier.*
- *Informatieoverdracht tussen diensten of ten aanzien van derden. Hoe gaat de voorziening hier mee om:*
  - *in kennis stellen van de gebruikers/cliënt*
  - *niet zonder toestemming van de gebruiker/cliënt*



### 3.6. Klachten formuleren rapper gezegd dan gedaan !

Uit de verschillende groepsbijeenkomsten en de samenkomst met de verenigingen van het Apga blijkt dat mensen het niet vanzelfsprekend vinden om klachten te formuleren.

We bespreken enkele redenen:

- Mensen in armoede hebben een sterk wantrouwen opgebouwd ten aanzien van het maatschappelijk gebeuren. Zij hebben de ervaring van steeds en altijd aan het kortste eind te trekken.
- Zij zijn dikwijls (reëel en in hun beleving) afhankelijk van de hulpverlener. Dit om het bekomen van een aantal 'rechten', bv: bestaansminimum of voor het in orde brengen van administratieve zaken.
- Anderzijds stappen zij meestal niet 'vrijwillig' (zie hoger) in de hulpverlening. Zij hebben constant het gevoel dat er iets boven hun hoofd hangt. Zij hebben zelden het gevoel dat ze zelfstandig en vrij van enige consequentie iets kunnen beslissen.

Deze gevoelens, dit wantrouwen, de onzekerheid spelen ook mee bij het al dan niet formuleren van klachten. Het is belangrijk dat met deze achtergrond rekening wordt gehouden.

Mensen het recht geven om klachten te formuleren is nog geen garantie dat ze voor zichzelf gaan opkomen of hun eigen mening gaan formuleren.

'Een open, betrokken en constructieve houding' van een dienst of hulpverlener is een belangrijke basisvoorwaarde opdat gebruikers dit recht kunnen uitoefenen.

Toch formuleerden we met de groep enkele algemene bedenkingen bij het formuleren van klachten/de klachtenprocedure en de mogelijke ondersteuning:

- Het klachtenrecht moet niet enkel dienen in conflictsituaties.

*"Ah mevrouw, meneer wanneer je met mij niet akkoord bent kan je altijd een klacht formuleren."*

Op deze manier versterk je alleen maar de positie van de hulpverlener en wordt de communicatie tussen hulpverlener en gebruiker/cliënt lam gelegd.

We zien dat hulpverleners/voorzieningen het niet vanzelfsprekend of makkelijk vinden om met andere meningen of oplossingsstrategieën om te gaan. De hulpverlening is zo gespecialiseerd of gespecificeerd, waardoor elke dienst een bepaalde opdracht, manier



van werken of aanbod heeft, waardoor zij het moeilijk vinden om hiervan af te wijken.

Het is belangrijk dat diensten hun eigen aanbod of manier van hulpverlening niet gaan afschermen maar hierover het gesprek aangaan met de gebruiker/cliënt.

De hulpverlening moet er op gericht zijn dat gebruikers/cliënten aangesproken worden om hun eigen inbreng te doen, waardoor klachten kunnen vermeden worden.

We denken dat ook hier een mentaliteitswijziging nodig is, waarin gebruikers directer betrokken worden in het hulpverleningsproces.

Deze rechtsbescherming of de mogelijkheid om klachten te formuleren moet eveneens gezien worden als een middel om het vraaggericht werken verder ingang te doen vinden.

- Het formuleren van een klacht is niet vanzelfsprekend, hiermee moet eveneens rekening gehouden worden in de klachtenprocedure.

We vinden dat er naast een externe klachtencommissie ook een manier moet zijn waardoor je in de organisatie zelf met je vragen, problemen of klachten terecht kan.

Er moet eerst en vooral aandacht zijn voor mogelijke 'klachten' in de eigen voorziening. Een klacht formuleren is sowieso al niet makkelijk en mensen halen aan dat je niet direct naar een hogere, externe instantie moet stappen.

We stellen ons vragen bij de werkbaarheid van dit onderdeel van het decreet.

We stellen ons ook vragen bij het overreguleren, waardoor het behandelen van klachten verder weg komt te liggen van de eigenlijke hulpverleningsrelatie.

We gaan ervan uit dat de klachtenprocedure moet leiden tot meer en betere interne communicatie in een voorziening. Waarom wordt de klachtenprocedure dan van bij de eerste stap losgetrokken van de voorziening? In de meeste voorzieningen is er iemand die de pedagogische of inhoudelijke kant van de werking coördineert of opvolgt. Het lijkt ons vanzelfsprekend dat deze persoon betrokken wordt bij het behandelen van klachten. Wel moeten mensen, wanneer zij het gevoel hebben niet gehoord te worden of niet au serieux genomen te worden de mogelijkheid hebben om een externe commissie te raadplegen.

De juridische weg blijft dan de laatste mogelijkheid om een klacht neer te leggen.

Nochtans denken we dat mensen in armoede van deze laatste mogelijkheid weinig gebruik zullen maken. Ervaringen in het project rond toegankelijke rechtshulp (Recht-Op - 2001 : justitiehuisen : luchtkastelen?...) geven aan dat armen weinig of geen gebruik maken van procedures om in beroep te gaan.

Deze procedures zijn meestal niet laagdrempelig en verwachten al een grote voorkennis. Er moet op gelet worden dat binnen dit



decreet niet dezelfde valkuil wordt gegraven. Je hebt dan misschien wel een recht, maar het is je eigen opdracht om ze dan maar waar te maken.

Waar kan een gebruiker/cliënt terecht voor ondersteuning?

- Rol van vertrouwenspersoon bij het formuleren van klachten wordt daarom als belangrijk ervaren.

In de hulpverlening is de gebruiker meestal de minst sterke schakel. Hij/zij moet de nodige ondersteuning (op eigen vraag) kunnen krijgen.

Maar er moet aandacht zijn voor een ruimere vorm klachtenondersteuning (niet iedereen kan terugvallen op een vertrouwenspersoon) of het klachtenrecht blijft een lege doos.

### **Aandachtspunten bij het decreet:**

- *We stellen voor om de klachtenbehandeling op verschillende niveaus te garanderen:*
  - *Interne klachtencommissie (bemand door personen die over deze kwesties verantwoordelijkheid dragen binnen de organisatie)*
  - *Externe klachtencommissie (die overkoepelend werkt, niet per organisatie, maar per regio.= Er werd een voorstel geformuleerd om een klachtencommissie binnen de Integrale Jeugdhulpverlening te bemannen met mensen uit de verschillende sectoren + inbreng van gebruiker/cliënt garanderen)*
  - *De juridische weg*
- *Er moet aandacht zijn voor klachtenondersteuning*



### 3.7. Inspraak voor wie en hoe?

Aangezien de tijd beperkt was hebben we dit onderdeel van het decreet maar kort kunnen bespreken in groep.

Als enige aandachtspunt dat tot nu door de groep geformuleerd werd is, dat de inspraakmogelijkheden niet enkel moeten gelden voor residentiële of semi-residentiële voorzieningen.

Voor het organiseren van het medezeggenschap van de gebruikers worden gebruikersraden opgericht in de residentiële en semi-residentiële welzijnsvoorzieningen, waarom niet bij de ambulante diensten?

Wij gaan ervan uit dat ook binnen de ambulante diensten gebruikers een inbreng kunnen hebben over alle aangelegenheden die de verhouding tussen welzijnsvoorzieningen en gebruikers aangaan.

Voor ons gaat inspraak verder dan welke activiteiten worden er georganiseerd of wat eten we vandaag.

Inspraak gaat evenzeer over het hulpverleningsaanbod, over aandachtspunten die gebruikers op de agenda van de voorziening willen plaatsen, over de manier van hulpverlening.

Vermits veel vormen van hulpverlening worden georganiseerd buiten deze twee soorten van diensten, moet ook daar inspraak voorzien worden.

Volgende bedenkingen werden geformuleerd op het werkersoverleg:

- Wie organiseert de gebruikersraad. Ook hier wordt in art. 21 vermeld dat de Vlaamse regering nadere regels uitwerkt voor de oprichting en de werking van gebruikersraden. Voor ons is de onafhankelijke positie van gebruikersraden belangrijk in het kunnen formuleren van eigen meningen. Maar anderzijds is het noodzakelijk dat er tussen de gebruikers en de voorziening overleg/dialog tot stand komt. Dat er samen gezocht wordt naar mogelijke alternatieven/oplossingen. We moeten erover waken dat de gebruikersraden en bestuursorganen van een voorziening niet aanzien worden als 2 verschillende en tegenstrijdige kampen.

- Ook het proces dat nodig is om tot participatie te komen, het voorwaardenscheppende wordt hier niet in kaart gebracht. Zoals het nu geformuleerd wordt in dit decreet, wordt dit een raad van doctoren en advocaten (van mensen die mondig en vaardig genoeg zijn). Wanneer men de minst sterke schakel mee het woord wil geven zal hier specifieke aandacht moeten voor zijn.



- We stellen ons de vraag of het in sommige sectoren of aard van voorzieningen (kleinschalige initiatieven, grote doorstroming van gebruikers, ...) niet realistischer is om overkoepelende gebruikersraden te organiseren. Waar gemeenschappelijkheden vanuit de context van gebruikers naar voor kunnen geschoven worden. (zie voorbeeld Nederland).

(aan deze diensten zou je dan ook de klachtenondersteuning voor mensen die ondersteuning vragen kunnen toevertrouwen.)

- En wat met diensten die tijdelijk hulp bieden?

Bv. Een aantal diensten binnen de bijzondere jeugdzorg (maximum 2 jaar) of waar een begeleiding eerder van tijdelijke duur is (6 maanden). Hoe kan hier gestreefd worden naar participatie/betrokkenheid van de gebruikers?

Moet ook hier niet gestreefd worden naar participatieraden over voorzieningen heen?

Eerder naar belangengroepen van gebruikers die vanuit hun eigen werking, samen met de gebruikers een vertegenwoordiging kunnen vorm geven of invullen.

- We stellen ons de vraag of ook hier geen link gemaakt moet worden met de klachtenondersteuning. Wanneer men inspraak wil bevorderen en au serieus nemen, zal men moeten rekening houden met de individuele probleemsituaties van mensen. De klachtenondersteuning kan voorwaardenscheppend zijn om met gebruikers te komen tot overleg.

Hulpvragers willen eerst en vooral een verbetering tot stand brengen voor eigen problemen vooraleer ze kunnen investeren in een verbetering van de voorziening waar ook anderen voordeel bij hebben. Klachtenondersteuning en inspraak kunnen aanvullend en inspraakgericht werken. Er moet nagegaan worden in hoeverre beide functies niet kunnen samengebracht worden.

Mensen zullen pas gebruik maken van gebruikersraden om in de eigen situatie te komen tot een verbetering. In gebruikersraden moet aandacht zijn voor eigen ervaringen om te zoeken naar gemeenschappelijke knelpunten of veranderingsvoorstellen om zo te komen tot een verbetering van de voorziening.

### ***Aandachtspunten bij het decreet:***

- *Het oprichten van gebruikersraden ook garanderen voor ambulante welzijnsvoorzieningen*





- *Genoeg ruimte tot dialoog/overleg inbouwen tussen gebruikersraden en bevoegde instanties van een voorziening.*
- *Extra aandacht voor de minst sterke groepen in gebruikersraden.*
- *Voorzien van gebruikersraden over voorzieningen heen, die streven naar continuïteit vertrekkend van een algemene gebruikersgroep, of die gebruikers van diensten ifv bepaalde vragen rechtstreeks en onafhankelijk kunnen aanspreken.*

## **4. Tot slot.**

Als laatst willen we nog een aantal algemene aandachtspunten, besluiten formuleren. Met 'rechten' alleen zul je de hulpverlening niet optimaliseren. We denken dat er ook moet gewerkt worden aan een aantal randvoorwaarden. Voorwaarden die ervoor moeten zorgen dat deze rechten gehanteerd worden als een werkmiddel. Deze randvoorwaarden vormden reeds de 'rode draad' door dit document. We zetten ze hier op een rij en willen dit document hiermee besluiten.

### **4.1. Rechten niet hanteren als conflictmodel.**

We herhalen hier nogmaals:

We willen dit debat niet aangaan of voeren vanuit een 'negatieve ingesteldheid', vanuit een wantrouwen ten aanzien van de hulpverlening.

We hebben het gevoel dat wanneer we spreken over cliëntenrechten deze vooral gehanteerd worden bij conflicten, op momenten wanneer het mis loopt in de begeleiding.

In grote lijnen is dit ook de context waarin men spreekt over 'rechten', maar het is niet de context van waaruit wij willen spreken.

Wij willen spreken over rechten om de hulpverlening op zich te optimaliseren en wij vinden het belangrijk dat in dit debat ook de mening van de gebruiker/cliënt aan bod komt.

Daarom willen we onze meningen, ervaringen en voorstellen formuleren.



We zien deze rechten vooral als een middel om de communicatie tussen hulpverlener en gebruiker/cliënt te stimuleren en om de minst sterke schakel (de hulpvrager) enkele houvasten te geven om het gesprek aan te gaan.

We denken dat deze 'cliëntenrechten' alleen maar kans op slagen hebben, hun doel kunnen bereiken, wanneer ze door de hulpverlening ook vanuit deze 'positieve' kijk ingevuld en toegepast worden.

Wanneer rechten alleen maar uit 'de kast' komen bij problemen dan versterkt dit het conflictmodel. Dit is niet onze bedoeling....

#### **4.2. Rechten als een meerwaarde in de hulpverlening.**

Wij gaan ervan uit dat deze rechten een bijdrage kunnen leveren om het wantrouwen tussen hulpverlener en de gebruiker/cliënt te doen afnemen.

We stellen vast dat mensen in armoede zeer wantrouwend zijn en niet of nauwelijks weten wat ze van de hulpverlening kunnen verwachten.

Zij beschouwen de hulpverlening die zij aangaan meestal niet als 'vrijwillig'. De hulpverlening die opgestart wordt ervaren zij niet als solidariserend. Mensen hebben het gevoel dat er vooral verwacht wordt dat zij zich aanpassen, dat zij moeten opgevoed worden, dat zij moeten gecontroleerd en beoordeeld worden.

Er kan veel bereikt worden door het bespreken van rechten. De hulpverlening moet mensen aanmoedigen hun mening en eigen keuzes te formuleren, moet hen de mogelijkheid geven hun klachten te formuleren en hun visie te erkennen via inspraak. Enkel zo kan de generatie op generatie opgebouwde negatieve spiraal doorbroken worden.

Het is belangrijk dat de hulpverlening deze meerwaarde onderkent en hiernaar handelt.

Op deze manier worden rechten geen extra ballast maar vormen zij een basis voor dialoog, voor het uitspreken van verwachtingen, voor een hulpverlening die gericht is op een 'open communicatie'.

Wij roepen de voorzieningen/hulpverleners op, om deze meerwaarde te erkennen.

#### **4.3. Rechten ondersteunen / mogelijk maken / faciliteren.**

De negatieve kijk die armen opgebouwd hebben door de jaren en generaties heen kan niet onmiddellijk ongedaan gemaakt worden.

Het wantrouwen, het opkomen voor eigen mening, de angst voor represailles overwinnen, zal nog vele jaren vragen.



De evolutie om minder aanbodgericht te werken en het vraaggericht werken centraal te stellen, kunnen wij enkel toejuichen.

Toch willen we erop wijzen dat niettegenstaande binnen de hulpverlening deze begrippen en de samenhangende 'methodische evolutie' reeds ingang vinden, mensen in armoede hier in de praktijk nog niet veel van ervaren. Het is belangrijk dat de hulpverlening de ingeslagen weg verder zet en hierover communiceert met zijn gebruikers.

We denken dat er nood is aan een mentaliteitswijziging, zowel bij de hulpverlening als bij de gebruikers.

Binnen de hulpverlening denken we dat er nood is aan methodische onderbouwing van de inspraakmogelijkheden van gebruikers (zowel in de individuele hulpverleningsrelatie als op het niveau van de voorziening).

Een vormingsaanbod over het vraaggericht, emancipatorisch en inspraakgericht werken lijkt ons noodzakelijk.

Ook voor de gebruikers (voor ons specifiek de minst sterke schakel in de hulpverlening) moet er aandacht zijn voor de nodige ondersteuning, zodat zij hun rechten kunnen opnemen.

Dit enerzijds om het aanwezige wantrouwen (in de hulpverlening, tav het maatschappelijk gebeuren) te overwinnen en anderzijds om gebruikers samen te brengen en te informeren. Om de inspraak op zich te faciliteren.

Het is niet omdat er een decreet is, dat mensen dit ook gaan hanteren of gebruiken. Er zal in het begin aandacht moeten zijn om alle gebruikers/cliënten aan te spreken en te ondersteunen. Op lange termijn denken we dat er specifieke aandacht moet blijven voor 'achtergestelde groepen'.

Inspraak, opkomen voor jezelf, het terug greep krijgen op je eigen leefsituatie zijn belangrijke begrippen in de hulpverlening, maar ook belangrijke processen voor groepen van mensen die aan de rand van de maatschappij leven.

Willen we het vraaggericht en emancipatorisch werken (empowerment) een kans geven tot slagen, dan zal er ook aandacht moeten zijn voor ondersteuning van de gebruikers/cliënten los van de directe hulpverleningsrelatie.

#### **4.4. Mogelijkheid tot bijsturing /evaluatie van dit decreet.**

Rechten blijven niet altijd dezelfde. Rechten hangen samen met maatschappelijke verwachtingen en contexten. Rechten moeten kunnen veranderen.



Ook dit decreet moet geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd worden. Enerzijds om na te gaan of dit decreet een positieve invloed heeft op de hulpverlening in zijn geheel en voor de gebruikers/cliënten in het bijzonder.

Anderzijds is het belangrijk dat op regelmatige tijdstippen stilgestaan wordt bij de opgestelde verwachtingen/rechten. Voldoen deze nog aan de maatschappelijke verwachtingen? Voldoen zij nog aan de verzuchtingen van de cliënt/gebruiker en de voorzieningen?

Belangrijk is dat bij deze evaluaties of mogelijke bijstellingen de inspraak van gebruikers effectief waargemaakt wordt.





## vzw Recht-Op

### Werking Dam/Schijnpoort

Lange Lobroekstraat 34  
2060 Antwerpen  
Tel: 03/217.43.70  
Fax: 03/217.43.79

**Email:**  
[rechttop.dam2@yucom.be](mailto:rechttop.dam2@yucom.be)

### Werking Kiel + secretariaat

Hendriklei 19  
2660 Hoboken  
Tel: 03/825.35.02  
Fax: 03/825.85.34

**Email:**  
[rechttop.kiel@yucom.be](mailto:rechttop.kiel@yucom.be)

Dit document is het werk van de groep van Recht-Op vzw, Dam-Schijnpoort. Armen hebben hiervoor hun leven en problemen op tafel gelegd.

Dit document is een samenbundeling van onze bedenkingen en onze eerste voorstellen. Het werd opgesteld om een rechtstreekse terugkoppeling te maken en onze bedenkingen te formuleren over het voorstel van decreet houdende 'de rechtsbescherming en inspraak van gebruikers in welzijnsvoorzieningen'.

Dit document geeft een stand van zaken van het geleverde werk door de groep, maar is geen einddocument.

Delen van dit document mogen gebruikt worden en gekopieerd worden mits bronvermelding.

Indien u dit document zelf verspreid via fotokopie, krijgen we graag een seintje. De groep is graag op de hoogte wie het resultaat van hun werk gebruikt en voor welke doeleinden.

Zelfs al gebeuren veranderingen traag dan is het een hart onder de riem om te weten dat er ook elders naar verbetering van de situatie gestreefd wordt.

**Recht-Op vzw kan werken dankzij SIF-middelen van de stad Antwerpen en de Vlaamse overheid.**

