ASSEMBLÉE RÉUNIE DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

VERENIGDE VERGADERING VAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Compte rendu intégral des interpellations et des questions orales

Integraal verslag van de interpellaties en mondelinge vragen

Commission des affaires sociales

Commissie voor de sociale zaken

RÉUNION DU

MARDI 27 OCTOBRE 2009

VERGADERING VAN

DINSDAG 27 OKTOBER 2009

Le **Compte rendu intégral** contient le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions - *imprimées en italique* - sont publiées sous la responsabilité du service des comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

Het **Integraal verslag** bevat de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling - *cursief gedrukt* - verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

SOMMAIRE

INTERPELLATION 5

- de Mme Mahinur Ozdemir 5

à Mme Brigitte Grouwels, membre du Collège réuni, compétente pour la Politique d'Aide aux Personnes et la Fonction publique,

et à Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni, compétente pour la Politique d'Aide aux Personnes, les Finances, le Budget et les Relations extérieures,

concernant "l'augmentation de la maltraitance des personnes âgées".

Discussion – Orateurs : **Mme Dominique Braeckman, Mme Anne-Sylvie Mouzon, Mme Gisèle Mandaila, Mme Greet Van Linter, Mme Evelyne Huytebroeck,** membre du Collège réuni, **Mme Mahinur Ozdemir.** 6

QUESTION ORALE 19

- de Mme Anne-Charlotte d'Ursel 19

à Mme Brigitte Grouwels, membre du Collège réuni, compétente pour la Politique d'Aide aux Personnes et la Fonction publique,

INHOUD

INTERPELLATIE 5

- van mevrouw Mahinur Ozdemir 5

tot mevrouw Brigitte Grouwels, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen en Openbaar Ambt,

en tot mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen, Financiën, Begroting en Externe Betrekkingen,

betreffende "de toegenomen mishandeling van bejaarden".

Bespreking – Sprekers: **mevrouw Dominique Braeckman, mevrouw Anne-Sylvie Mouzon, mevrouw Gisèle Mandaila, mevrouw Greet Van Linter, mevrouw Evelyne Huytebroeck,** lid van het Verenigd College, **mevrouw Mahinur Ozdemir.** 6

MONDELINGE VRAAG 19

- van mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel 19

aan mevrouw Brigitte Grouwels, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen en Openbaar Ambt,

et à Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni, compétente pour la Politique d'Aide aux Personnes, les Finances, le Budget et les Relations extérieures,

concernant "l'accueil à domicile des personnes âgées".

en aan mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen, Financiën, Begroting en Externe Betrekkingen,

betreffende "de thuisopvang van bejaarden".

Présidence : Mme Elke Van den Brandt, présidente.
Voorzitterschap: mevrouw Elke Van den Brandt, voorzitter.

INTERPELLATION

Mme la présidente.- L'ordre du jour appelle l'interpellation de Mme Ozdemir.

INTERPELLATION DE MME MAHINUR OZDEMIR

À MME BRIGITTE GROUWELS, MEMBRE DU COLLÈGE RÉUNI, COMPÉTENTE POUR LA POLITIQUE D'AIDE AUX PERSONNES ET LA FONCTION PUBLIQUE,

ET À MME EVELYNE HUYTEBROECK, MEMBRE DU COLLÈGE RÉUNI, COMPÉTENTE POUR LA POLITIQUE D'AIDE AUX PERSONNES, LES FINANCES, LE BUDGET ET LES RELATIONS EXTÉRIEURES,

concernant "l'augmentation de la maltraitance des personnes âgées".

Mme la présidente.- La membre du Collège Evelyne Huytebroeck répondra à l'interpellation.

La parole est à Mme Ozdemir.

Mme Mahinur Ozdemir.- La maltraitance des personnes âgées est malheureusement une réalité qui ne peut être ignorée. Selon les derniers chiffres connus, sur une population de près de deux millions de Belges âgés de 65 ans et plus, 3 à 10% d'entre eux seraient victimes de maltraitance.

À Bruxelles, plus de 150.000 personnes ont actuellement plus de 65 ans. Selon le Bureau fédéral du plan, cette proportion des 65 ans et plus est en croissance. Ce qui nous amène logiquement à considérer le bien-être de nos seniors comme un enjeu de premier ordre.

INTERPELLATIE

Mevrouw de voorzitter.- Aan de orde is de interpellatie van mevrouw Ozdemir.

INTERPELLATIE VAN MEVROUW MAHINUR OZDEMIR

TOT MEVROUW BRIGITTE GROUWELS, LID VAN HET VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD VOOR HET BELEID INZAKE BIJSTAND AAN PERSONEN EN OPENBAAR AMBT,

EN TOT MEVROUW EVELYNE HUYTEBROECK, LID VAN HET VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD VOOR HET BELEID INZAKE BIJSTAND AAN PERSONEN, FINANCIËN, BEGROTING EN EXTERNE BETREKKINGEN,

betreffende "de toegenomen mishandeling van bejaarden".

Mevrouw de voorzitter.- Collegelid Evelyne Huytebroeck zal de interpellatie beantwoorden.

Mevrouw Ozdemir heeft het woord.

Mevrouw Mahinur Ozdemir *(in het Frans).- Naar schatting is 3 tot 10% van de bijna 2 miljoen Belgische vijfenzestigplussers het slachtoffer van mishandeling.*

Brussel telt meer dan 150.000 vijfenzestigplussers en de vergrijzing neemt toe. Het welzijn van senioren is dan ook belangrijk.

Bejaardenmishandeling is nog altijd enigszins een taboe-onderwerp, want we zijn vaak nog niet bereid om de gevolgen van de vergrijzing te dragen.

Il est nécessaire de rappeler à tous que la maltraitance chez les seniors, sujet tabou il y a quelques années, est aujourd'hui encore particulièrement difficile à aborder, parce qu'elle nous renvoie l'image d'une société vieillissante que, bien trop souvent, nous ne voulons ni regarder, ni assumer.

Depuis peu, des études ont été menées pour appréhender la problématique et des asbl se sont manifestées pour sensibiliser la population et les pouvoirs publics. En 2007, le parlement bruxellois réagissait en promulguant un décret relatif à la politique d'hébergement et d'accueil à mener envers les personnes âgées, dont le thème principal était "bien vieillir à Bruxelles". Malheureusement, la question spécifique de la maltraitance n'y a pas été suffisamment abordée.

Néanmoins, un service de première ligne a été mis en place l'année dernière, le SEPAM (Service d'écoute pour personnes âgées maltraitées). Il est doté de moyens spécifiques et piloté par Infor-Homes et Home-Info, deux institutions bruxelloises expérimentées en la matière.

Dispose-t-on de données chiffrées concernant la maltraitance des personnes âgées à Bruxelles ? S'il s'avère que le phénomène est en croissance à Bruxelles, quel système d'évaluation est-il utilisé pour apprécier la performance des outils et méthodes employés pour vaincre la maltraitance ?

Avez-vous déjà envisagé une campagne de sensibilisation, avec quels outils et moyens, en concertation avec les associations, sur la thématique du bien-être des seniors ?

En dehors de la ligne téléphonique d'écoute spécifique à la maltraitance, le SEPAM dispose-t-il d'autres outils de détection, d'estimation et de gestion du risque de maltraitance ? Les horaires d'écoute simplifiés de ce service sont-ils en adéquation avec l'objectif recherché ? D'autre part, facilitent-ils la possibilité de signalement ?

Discussion

Mme la présidente.- La parole est à Mme Braeckman.

Mme Dominique Braeckman.- Notre société a, il

Sinds kort wordt het fenomeen bestudeerd en proberen vzw's de bevolking en overheden bewust te maken. In 2007 kwam er een decreet over bejaardenzorg, maar daarin was geen sprake van mishandeling.

Vorig jaar werd er een Brussels meldpunt voor ouderenmishandeling opgericht, in samenwerking met Infor-Homes en Home-Info.

Bestaan er cijfers over ouderenmishandeling in Brussel? Neemt het fenomeen toe? Welk evaluatie-systeem wordt er gebruikt?

Hebt u een bewustmakingscampagne overwogen?

Beschikt het meldpunt voor ouderenmishandeling afgezien van de telefoonlijn nog over andere middelen om ouderenmishandeling op het spoor te komen? Is het telefoonnummer voldoende bereik-baar?

Bespreking

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Braeckman heeft het woord.

Mevrouw Dominique Braeckman *(in het*

est vrai, tendance à glorifier la jeunesse et à se cloisonner selon différentes tranches d'âge. Ce cloisonnement explique l'exclusion - souvent insidieuse - de la personne âgée de la société. Cette exclusion est moins forte lorsque la personne appartient à cette classe de "jeunes vieux", qui est ciblée pour ses aptitudes à la consommation, mais très fréquente en ce qui concerne les "vieux vieux", ce peuple silencieux, amené parfois à terminer ses jours dans une institution.

On associe trop souvent la vieillesse à des discours sur les coûts de pension, de soins de santé... On devrait plutôt faire une comptabilité positive de ce que les troisième, quatrième et même cinquième âges nous apportent en termes de disponibilité, de savoir, et aussi de biens économiques.

Le problème de la maltraitance prend sa source en amont. Il faut certainement nous interroger sur le regard que nous posons sur le vieillissement. Il est vrai qu'un regard serein est d'autant plus difficile à porter parce que nous sommes davantage matraqués par des images de bonheur associées à la jeunesse et à la beauté que par des discours qui font l'apologie des corps ridés ou des cheveux blancs. Cet élément contribue également à la maltraitance.

Les personnes âgées, surtout si elles sont en perte d'autonomie, ou mentalement confuses, ou encore socialement isolées, risquent de faire partie des 3 à 10% des plus de 65 ans victimes d'actes de violence. Il se peut que ce pourcentage soit plus élevé, car la maltraitance revêt des formes tellement diversifiées entre, d'une part, l'infantilisation et, d'autre part, des actes graves comme les coups. La maltraitance peut être tant verbale que physique, institutionnelle, médicamenteuse, financière, etc.

Les personnes en perte d'autonomie ne sont pas les seules qui souffrent de la maltraitance, car celle-ci affecte toutes les catégories sociales et tous les profils. Les femmes en souffrent davantage, parce qu'elles sont plus nombreuses ; parce qu'elles se trouvent souvent dans des situations de dépendance supérieures à ce que les hommes connaissent ; parce que leurs moyens de subsistance sont, en moyenne, moindres ou insuffisants ; parce que les modèles culturels patriarcaux restent très prégnants et que la

Frans).- In onze samenleving wordt de jeugd opgehemeld en worden ouderen vaak op een onopvallende manier uitgesloten, zeker als het gaat om stille bejaarden die hun dagen moeten eindigen in een instelling.

In plaats van het altijd te hebben over de kosten van de pensioenen en de gezondheidszorg, zouden we beter eens nagaan wat de derde, vierde en zelfs vijfde leeftijd opleveren aan beschikbaarheid en economische activiteit.

Het probleem van de mishandeling begint bij onze negatieve kijk op ouderdom. We worden dan ook platgeslagen met beelden die geluk associëren met jeugd en schoonheid.

Mishandeling overkomt 3 tot 10% van de vijfenzestigplussers, meestal mensen die hun autonomie verliezen, geestelijk in de war geraken of sociaal geïsoleerd zijn. Dat percentage kan nog hoger zijn, omdat het gaat om heel uiteenlopende vormen van mishandeling: verbaal, fysiek, institutioneel, financieel, enzovoort.

Dit probleem treft mensen in alle sociale categorieën. Vooral vrouwen zijn het slachtoffer. Zij zijn talrijker en vaak meer afhankelijk dan mannen, hun bestaansmiddelen zijn gemiddeld lager en in onze patriarchale cultuur geeft geweld tegen vrouwen vaak de indruk minder erg of abnormaal te zijn dan geweld tegen mannen.

We moeten de samenleving meer intergenerationeel gaan bekijken. De complementariteit tussen de verschillende leeftijdsgroepen is evident en kan positieve resultaten opleveren voor alle generaties.

De mishandeling in instellingen past het best in uw bevoegdheden.

Niet alle instellingen kampen met dit delicate probleem. Vaak sluipt geweld ongemerkt binnen in de zorgverlening. Sommige personeelsleden treden hardhandig op, omdat ze gestresseerd zijn door tijdgebrek of door een tirannieke directie. Ze mishandelen, omdat ze zelf worden mishandeld.

Tijdens de vorige regeerperiode beloofde u dat er opleidingen zouden komen voor het personeel in de rusthuizen en voor het personeel in de thuis-

violence faite à des femmes paraît souvent plus naturelle, moins grave que celle qui touche des hommes.

À côté du regard à changer, il est une autre voie majeure à explorer : penser davantage la société de façon intergénérationnelle. Et ce, d'autant plus que, comme les expériences l'ont prouvé à chaque fois, les complémentarités entre les différentes classes d'âge sont évidentes et font des échanges intergénérationnels une opération "win-win" à tous les coups.

Quant à la maltraitance proprement dite, je voudrais mettre l'accent sur quelques aspects. J'aborderai la maltraitance institutionnelle, que l'on peut plus facilement inscrire dans vos compétences ministérielles.

Je ne veux évidemment pas englober toutes les institutions dans la même critique, et je me bornerai à évoquer une réalité qui se rencontre dans certaines institutions seulement.

Le problème est délicat. Il faut garder à l'esprit que la violence s'installe insidieusement et qu'elle est normalisée sous le couvert des soins ordinaires. Par exemple, un soignant peut se montrer relativement violent, parfois même sans malveillance particulière, parce qu'il est englué dans une organisation tyrannique, pressé par le temps, ne pouvant - à la limite - faire autrement que de négliger la personne qu'il soigne. Parfois, il ne s'en rend pas compte, maltraitant parce que maltraité.

Sous la précédente législature, vous vous étiez engagée à intégrer des formations spécifiques pour le personnel en institution et le personnel se rendant à domicile. Ont-elles eu lieu ?

Une autre question importante est de savoir que faire de la parole de la personne âgée. D'une part, quelle liberté lui garantir et, d'autre part, quel est le suivi accordé aux plaintes ?

En ce qui concerne la maltraitance hors institution, elle trouve ses sources notamment dans le fait que, pour certaines familles, la charge représentée est très lourde. Est-il possible de multiplier les différentes formes et structures de répit ?

zorg. Is dat gebeurd?

Welk gevolg wordt er gegeven aan de klachten van een bejaarde?

Mishandeling thuis is te verklaren door een te grote druk op de familie. Is het mogelijk om meer structuren voor respijtzorg te creëren?

Het is ook belangrijk om de "goede behandeling" van de bejaarde te promoten. In sommige instellingen is het gewoonweg onmogelijk om 's morgens uit te slapen of om na 18.00 uur te eten.

Hebt u intergenerationele projecten ontwikkeld voor de bejaardenzorg in de thuiszorg? Hoe evalueert u de werking van het Brussels meldpunt ouderenmis(be)handeling?

Ik wil ook specifiek aandacht vragen voor het lot van de bejaarde vrouwen, die vaker dan mannen het slachtoffer zijn van mishandeling.

À côté de la lutte contre la maltraitance, j'aimerais entendre des propositions en matière de promotion de la bien-traitance. Dans certaines institutions, il est illusoire que des résidents puissent faire la grasse matinée ou manger après 18 heures.

Enfin, hors institution, point de salut sans société intergénérationnelle. Avez-vous développé des projets à caractère intergénérationnel, éventuellement avec certains de vos collègues ?

Quelle évaluation peut-on faire de l'action du SEPAM, dont je fais mienne la phrase : "La valeur d'une société se mesure à la manière dont elle traite ses aînés".

Je souhaite également profiter de l'occasion pour prôner des tactiques issues d'une lecture de genre ou, autrement dit, soutenir des projets aux accents davantage placés sur les femmes âgées, plus souvent maltraitées que les hommes.

Mme la présidente.- La parole est à Mme Mouzon.

Mme Anne-Sylvie Mouzon.- Le silence est le pire ennemi de la maltraitance. Il s'agit du silence de la victime qui craint d'être plus maltraitée encore, de celui des auteurs qui ne prennent pas le risque de se dénoncer. Citons encore le silence des témoins pour lesquels dénoncer la maltraitance représente un réel parcours du combattant, en raison de la charge de la preuve.

Disposer de statistiques pertinentes sur la maltraitance et la négligence présuppose l'existence d'un moyen de récolter les plaintes dans un contexte dans lequel ni la victime ni le témoin ne craindront de dénoncer les faits. Cela suppose également la mise sur pied d'équipes capables d'analyser la plainte.

Un des effets de la loi du silence, est que celle-ci sera rompue non pour venir en aide à la victime, mais parce qu'on a des comptes à régler avec l'auteur dénoncé. Une équipe de soignants fermera les yeux sur la maltraitance ou la négligence exercée par un collègue tant qu'il n'existe pas de dissension avec celui-ci. Il est peu aisé dans ce contexte de démêler le vrai du faux.

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Mouzon heeft het woord.

Mevrouw Anne-Sylvie Mouzon *(in het Frans).- Slachtoffers van mishandeling zwijgen vaak, omdat ze bang zijn om nog meer te worden mishandeld. Ook voor getuigen is het niet makkelijk om mishandeling aan te geven, omdat zij bewijslast moeten kunnen voorleggen.*

Als wij over precieze cijfers met betrekking tot mishandeling willen beschikken, moeten wij ervoor zorgen dat noch het slachtoffer noch de getuige schrik hebben om de feiten aan te geven.

Daarnaast moet de klacht op de juiste wijze worden geanalyseerd. Het zwijgen wordt immers niet altijd doorbroken om het slachtoffer te helpen, maar om een rekening te vereffenen met de dader. Verzorgers sluiten soms hun ogen voor mishandeling of verwaarlozing door een collega zolang er geen conflict met die collega is. Het is in dergelijke situaties niet altijd makkelijk om waarheid en leugens van elkaar te onderscheiden.

Het gaat om een complexe problematiek. Het is dus belangrijk dat wij de inzameling en de analyse van de gegevens aan beroepslui toevertrouwen.

Le problème est complexe et mérite d'être confié à des professionnels en ce qui concerne la récolte et l'analyse des données. La France, interpellée par le nombre de décès lors de la canicule de 2001, a mené une étude approfondie sur ce sujet. Ainsi, le réseau ALMA, implanté en France et dans les Dom-Tom, recense et analyse les plaintes en matière de maltraitance. Il met à disposition sur son site une documentation étoffée sur les dispositions pénales, civiles, et les codes particuliers relatifs à la famille et à la santé, ainsi que des études médicales, sociologiques, théoriques et statistiques.

Ce réseau, né avant l'établissement d'un volumineux rapport par le Sénat français, en 2002, fait appel à des bénévoles recrutés parmi des personnes âgées retraitées, pour des raisons financières et de choix idéologique. Il s'avérait en effet pertinent d'associer des personnes âgées à la détection de la maltraitance commise sur leurs pairs.

Cela crée une effet dynamisant dans l'approche. Pour ne pas réinventer l'eau chaude, essayons de nous inspirer de ce qui existe ailleurs et restons conscients du fait que nous n'obtiendrons pas rapidement des statistiques pertinentes. Il faudra analyser les statistiques avec prudence, le temps qu'un réseau se développe, qu'un système de collecte des plaintes se mette en place.

Lorsque l'on compare les statistiques du réseau français ALMA et celles de l'asbl Capam - le centre d'aide aux personnes âgées maltraitées de Wallonie - qui est plus ancien que le SEPAM, il est frappant de constater que les maltraitances psychologique et financière arrivent en tête, avant la maltraitance physique, médicale, celle qui consiste en une "simple négligence", la maltraitance civique, la maltraitance par le voisinage, les distinctions qu'il convient d'opérer entre souffrance et maltraitance et les 2% de plaintes qui ne correspondent pas, en réalité, à de la maltraitance.

Au niveau de la maltraitance psychologique se pose un très gros problème, celui de la preuve. Quand une personne âgée est maltraitée physiquement, cela laisse des séquelles qui peuvent être constatées par un médecin, ce qui constitue une preuve tangible. Quand la

In Frankrijk werd na de vele sterfgevallen tijdens de hittegolf in 2001 het netwerk ALMA belast met de inzameling en de analyse van de klachten. Dit netwerk stelt op zijn website naast statistieken en medische en sociologische studies ook uitgebreide informatie ter beschikking over de strafrechtelijke en burgerrechtelijke bepalingen. Om financiële en ideologische redenen doet dit netwerk een beroep op gepensioneerde vrijwilligers. Het is bijzonder doeltreffend gebleken om bejaarden te betrekken bij het opsporen van mishandeling bij hun leeftijdsgenoten.

We moeten ons inspireren op reeds bestaande initiatieven. Bovendien moeten we beseffen dat we niet zo gauw betrouwbare statistieken over ouderenmishandeling zullen hebben. De ontwikkeling van een klachtensysteem vraagt tijd.

Uit Franse en Waalse cijfers blijkt dat bejaarden vooral het slachtoffer zijn van psychologische mishandeling of dat hun geld wordt ingepikt. Lichamelijke mishandeling komt minder vaak voor. Mishandeling neemt evenwel vele vormen aan.

Psychologische mishandeling is zeer moeilijk te bewijzen. Lichamelijke mishandeling laat sporen na, psychologische niet. Zo gebeurt het vaak dat bejaarden als kleine kinderen worden behandeld, worden uitgelachen, enzovoort.

Sommige getuigenissen van mishandelingen zijn niet bedoeld om een bejaarde uit de nood te helpen, maar om iemand anders in een kwaad daglicht te plaatsen.

Ik heb een geval gekend van een bejaardenhelpster die zich schuldig maakte aan mishandeling en werd ontslagen. Ze is naar de arbeidsrechtbank getrokken en kreeg er gelijk.

Iemand die na een carrière van dertig jaar wordt ontslagen, komt er trouwens helemaal niet bekaaid vanaf. Sommige bejaardenhelpers die aan het einde van hun loopbaan staan, weten dat maar al te best en denken dat niemand hen iets kan maken.

Vaak worden mensen die bejaardenmishandeling aanklagen van racisme beschuldigd. Het bewijzen van mishandeling brengt heel wat problemen met

maltraitance consiste à infantiliser, notamment par le tutoiement systématique, à se moquer de la personne, à la manipuler, etc., les preuves ne peuvent résulter que du témoignage.

Dans ce contexte, il faut faire la part des choses entre le témoignage pertinent et le témoignage vindicatif, abusif, qui n'a pas pour but de venir en aide à la personne âgée, mais de maltraiter quelqu'un d'autre. Les tribunaux rejettent hélas les témoignages, estimant qu'ils ne sont pas des preuves suffisantes.

Je citerai ici le cas d'une aide-soignante qui avait trente ans de carrière et s'était mise à maltraiter des résidents. Des témoignages et une enquête interne ont corroboré cette situation. L'aide-soignante en question ne comprenait même pas ce en quoi le comportement qui lui était reproché était un comportement de maltraitance psychologique. À la suite de cela, cette personne a été licenciée pour faute grave. Elle s'est alors adressée au Tribunal du travail et a obtenu gain de cause, en première instance comme en appel.

Si cette personne bénéficie d'un licenciement normal, après trente ans de carrière, avec une indemnité importante, cela équivaudra véritablement à lui faire un cadeau. Cela peut aussi avoir un effet d'entraînement sur d'autres aides-soignantes parvenues en fin de carrière, qui penseront qu'il suffit de se rendre infernales, que la direction n'osera pas les licencier pour faute grave et qu'elles recevront une indemnité de fin de carrière avec licenciement.

Par ailleurs, ceux qui dénoncent ce type de situations sont très vite taxés de "racistes" lorsque, par exemple, un noir dénonce un maghrébin ou inversement... Le mécanisme de la preuve génère des problèmes inextricables.

L'autre caractéristique des statistiques dont nous disposons est que la maltraitance concerne surtout les personnes âgées qui vivent isolées et sont maltraitées par leur famille et leur voisinage, ou les personnes âgées qui vivent en famille. La loi du silence y est encore plus difficile à briser. Cela dit, les dénonciateurs sont plus souvent des membres de la famille et des voisins que les institutionnels.

Notre action doit être rigoureuse et patiente pour

zich mee.

Mishandeling treft vooral bejaarden die geïsoleerd leven of bij familieleden inwonen. Al wordt het geweld vaker aangegeven door familieleden of buren, toch wordt het nog te vaak doodgezwegen.

Het klachtencentrum moet professioneel en doordacht te werk gaan om de klachten te ontvangen, goed te analyseren en in statistieken te gieten.

Het is beter voor bejaarden om zo lang mogelijk thuis te blijven, maar anderzijds komt geweld thuis meer voor dan in instellingen. Daarom moeten we een hulp- en preventiesysteem oprichten dat op mishandeling gericht is.

Personen die een bejaarde willen opvangen, moeten even goed doorgelicht worden als mensen die een kind willen adopteren.

Het is goed dat het Verenigd College informatie over mishandeling efficiënt wil verwerken, maar het moet ook zorgen voor preventie. In een instelling is dat gemakkelijker, omdat er opgeleid personeel voorhanden is.

Voor deze dure en langdurige opleidingen zijn subsidies nodig. De resultaten zijn echter uitstekend. Het personeel leert nadenken over de manier waarop zijzelf, maar ook de bejaarden zich gedragen.

Thuis ligt dat moeilijker. We kunnen er alleen voor zorgen dat er via de thuisverzorging een zekere controle wordt uitgeoefend.

Net zoals er een schaal bestaat om de fysieke en psychologische afhankelijkheid te bepalen, bestaat er ook een schaal om het risico op mishandeling af te leiden uit bepaalde symptomen. Iedereen die in contact komt met bejaarden, ook de huisartsen, moet daarover beschikken.

récolter les plaintes. L'approche du SEPAM doit être professionnelle et réfléchie, d'une part pour que les gens puissent dénoncer ou se plaindre, d'autre part pour bien analyser les plaintes et élaborer des statistiques.

Le constat actuel étant que plus longtemps la personne âgée peut vivre à domicile, mieux elle se porte, et sachant que le risque de maltraitance est plus grand à domicile qu'en institution, il s'agit de mettre en place un système de prévention ou d'aide à la maltraitance lorsqu'elle a lieu à domicile ou au sein d'autres alternatives d'accueil.

Par exemple, des mesures de précaution, similaires à celles que l'on prend en matière d'adoption à l'égard des futurs parents, doivent être prises à l'égard des personnes qui souhaitent accueillir une personne âgée.

Ensuite, alors que le Collège essaie de mettre en place un système efficace et performant de collecte et d'analyse de renseignements, il doit faire aussi de la prévention. Certes, la tâche est plus aisée en institution qu'à domicile, par la formation de tout le personnel qui participe à l'accueil des personnes âgées.

Ces formations, qui coûtent cher et prennent du temps, nécessitent des subsides. Cependant, les résultats sont probants, pour autant qu'il y ait un contrôle des superviseurs et des formateurs. Le temps et l'occasion sont ainsi donnés de réfléchir, avec des équipes de professionnels, aux actes posés, ainsi qu'aux comportements de certaines personnes âgées atteintes de troubles psychologiques et mentaux.

Reste alors le gros problème de la maltraitance à domicile. Comment former l'entourage ? Nous ne pouvons que favoriser le passage d'un personnel de contrôle, via les soins à domicile.

Par ailleurs, de même qu'il existe une échelle de Katz pour déterminer la dépendance physique et psychologique, il existe une échelle de risques par rapport aux symptômes et comportements de maltraitance qu'il convient de repérer. Cette échelle doit être diffusée parmi tous les professionnels, y compris les médecins généralistes, qui sont en contact avec les personnes âgées.

Mme la présidente.- La parole est à Mme Mandaila.

Mme Gisèle Mandaila.- S'il est vrai que la maltraitance des personnes âgées est une réalité, il est nécessaire, afin d'apporter des réponses adéquates à ce problème, de pouvoir s'entendre aujourd'hui sur la définition de la maltraitance proprement dite et de savoir où elle commence et où elle finit.

La maltraitance physique est, certes, plus facile à définir. Il n'en va pas de même de la maltraitance psychologique, beaucoup plus complexe. En outre, la définition de la maltraitance varie d'une personne âgée à l'autre. Par exemple, le tutoiement peut être perçu comme une marque d'affection par certaines personnes âgées, tandis qu'il est ressenti comme une familiarité déplacée par d'autres qui, si elle se répète, peut devenir une sorte de harcèlement, voire de maltraitance.

Nous devons considérer les chiffres relatifs à la maltraitance avec circonspection, même si le phénomène existe et qu'il nous appartient non seulement de le dénoncer, mais, surtout, de le combattre. Nous devons plutôt effectuer un travail en profondeur, pour éviter que certains aspects de la problématique ne soient oubliés.

Pour ce qui est de la campagne de sensibilisation, j'aimerais ici rompre une lance et briser un tabou : le phénomène de la maltraitance des personnes âgées est souvent illustré à l'aide d'images de maisons de repos et de homes. Or, il apparaît que - même si nous avons tous en mémoire les images de certains scandales qui se sont déroulés dans des homes - la maltraitance se produit majoritairement à domicile, et surtout dans la cellule familiale.

Ce type de maltraitance est, bien entendu, beaucoup plus difficile à détecter et, par conséquent, à chiffrer. La maltraitance est moins fréquente dans les institutions qu'à domicile, parce que des inspections et des contrôles sont régulièrement menés dans les institutions, en particulier dans les institutions publiques.

Les campagnes de sensibilisation doivent être menées partout, en évitant la stigmatisation du personnel qui travaille en institution. Parallèlement, il convient d'organiser ou de

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Mandaila heeft het woord.

Mevrouw Gisèle Mandaila *(in het Frans).- Het is niet makkelijk om precies te bepalen wanneer er sprake is van mishandeling. Fysieke mishandeling is gemakkelijker te definiëren dan psychologische mishandeling. Bovendien is een correcte behandeling voor elke bejaarde anders. Zo komt tutoyeren voor de ene bejaarde vriendschappelijk over, terwijl de andere een dergelijke houding te vrijpostig vindt. Bij bewuste herhaling kan tutoyeren zelfs een vorm van psychologische mishandeling worden.*

We moeten het belang van de cijfers relativeren. Het is belangrijker in de diepte te werken en geen enkel aspect van de problematiek te vergeten.

Wat de bewustmakingscampagne betreft, is het belangrijk te weten dat de meeste gevallen van mishandeling voorkomen binnen het gezin. Dergelijke gevallen zijn natuurlijk veel moeilijker op te sporen en in cijfers uit te drukken. Dat de rusthuizen - en vooral de openbare rusthuizen - regelmatig worden gecontroleerd, verklaart waarom daar minder gevallen van mishandeling voorkomen.

Het zijn dus niet alleen de zorgverleners, maar de hele bevolking die baat heeft bij een bewustmakingscampagne.

renforcer la formation de ce personnel par rapport à la problématique de la maltraitance.

Cette sensibilisation ne doit pas se limiter aux professionnels du secteur, mais aussi au grand public, car ce problème nous concerne tous. Il faut sensibiliser la population jeune à la problématique de la maltraitance des personnes âgées, très nombreuses dans notre Région, entre autres à travers des notions de civisme.

Mme la présidente.- La parole est à Mme Van Linter.

Mme Greet Van Linter *(en néerlandais).- Sur le fond, je me joins aux orateurs précédents. Je suis ravie que tous perçoivent la gravité du problème.*

Le bien-être des personnes âgées est, à mon sens, une compétence des Régions.

On sort ici de notre domaine de compétence, tout comme dans la prévention. Il s'agit bien d'une compétence communautaire lorsque les mauvais traitements ont lieu dans un hôpital IRIS ou dans une maison de repos, mais sur quelle base la Commission communautaire commune s'approprie-t-elle cette compétence lorsqu'il s'agit du bien-être des personnes âgées à domicile ?

Mme la présidente.- La parole est à Mme Huytebroeck.

Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni.- Cette interpellation me permet de refaire le point sur des questions liées à la politique des personnes âgées, que j'avais déjà en charge sous la précédente législature avec M. Pascal Smet. Je partage désormais cette compétence avec Mme Brigitte Grouwels. Ce sujet a déjà fait l'objet de nombreuses interpellations et de textes législatifs.

J'estime que la prévention est le moyen par excellence pour combattre la maltraitance. À cet égard, nous privilégions l'information sous

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Van Linter heeft het woord.

Mevrouw Greet Van Linter.- Inhoudelijk sluit ik mij volledig aan bij de vorige sprekers. Ik heb een jarenlange beroepservaring in de bejaardensector en het verheugt mij dat iedereen de ernst van het probleem inziet.

Volgens mijn bescheiden mening is het welzijn van bejaarden evenwel een bevoegdheid van de gewesten. Tijdens de vorige legislatuur werd in het Vlaams Parlement en in de Vlaamse Gemeenschapscommissie daarover urenlang gedebatteerd. Volgens mij gaan wij hier onze bevoegdheid te buiten. Hetzelfde geldt voor de preventie.

Ik ga ermee akkoord dat het om een gemeenschapsbevoegdheid gaat wanneer de mishandeling plaatsvindt binnen een IRIS-ziekenhuis of een rusthuis, maar op welke basis eigent de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie zich deze bevoegdheid toe wanneer het om het welzijn van de bejaarden thuis gaat?

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Huytebroeck heeft het woord.

Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College *(in het Frans).- Ik deel mijn bevoegdheid voor bejaardenzorg met mevrouw Grouwels. Het onderwerp heeft aanleiding gegeven tot veel interpellaties en wetgevend werk.*

Volgens mij is preventie de beste manier om mishandeling te bestrijden. We besteden aandacht aan informatieverstrekking en aan de opleiding van personeel. Informatieverstrekking aan de families van bejaarden kan ook nuttig zijn om opvangmogelijkheden voor te stellen.

plusieurs formes, ainsi que la formation du personnel. L'information envers les familles peut permettre de souligner qu'il existe des structures dont elles ignorent l'existence, comme les places de court séjour que nous voulons développer dans les prochains mois.

Nous espérons aussi que de nouvelles structures, telles que prévues dans les nouvelles législations, seront développées (résidences-services, accueil de jour ou de nuit). Parallèlement aux structures d'hébergement à long terme comme les maisons de repos, il est important d'informer les familles, parfois dépassées par les difficultés, de l'existence de formules de court séjour.

Concernant la formation du personnel et des directeurs, nous nous étions engagés, à la suite d'une proposition de Mme Braeckman sous la précédente législature, à réfléchir à la possibilité d'insérer un cours d'éthique dans l'arrêté ministériel du 31 juillet 1996 concernant le contenu des formations que les directeurs de maisons de repos doivent poursuivre.

Le conseil consultatif a mené une réflexion sur la formation des directeurs et des propositions vont dans ce sens. L'arrêté devrait être modifié dans les prochains mois. En effet, nous avons présenté un projet d'ordonnance relatif à la politique d'hébergement et d'accueil des personnes âgées, que le parlement a adopté.

Ce projet d'ordonnance comprend des arrêtés relatifs à la procédure et des arrêtés relatifs aux normes. Nous déposerons la question relative aux formations lors de la troisième lecture des arrêtés-normes en décembre prochain.

La prévention de la maltraitance requiert également de bonnes conditions de travail pour le personnel. Nous avons soutenu un colloque organisé par Infor-Homes et Home-info concernant la bien-traitance afin de développer une approche positive de la problématique.

Concernant le droit à la parole des personnes âgées, soutenu par Mme Braeckman, nous avons prévu l'obligation pour tous les établissements d'accueil et d'hébergement des personnes âgées d'organiser, sans condition de nombre de résidents, un conseil participatif auquel les représentants des

We hopen ook dat de nieuwe wetgeving aanleiding geeft tot alternatieve vormen van bejaardenzorg, zoals serviceflats.

We overwegen om de directeurs van rusthuizen ook opleidingen over ethische kwesties aan te bieden. Met het oog daarop wordt in de komende maanden een besluit aangepast. De VVGGC heeft voorts een ontwerp van ordonnantie betreffende de bejaardenzorg aangenomen.

Aan deze ontwerpordonnantie zijn uitvoeringsbesluiten gekoppeld waarin de procedure en de normen worden vastgelegd. Wij zullen de kwestie van de opleidingen aankaarten bij de derde lezing van die besluiten in december aanstaande.

De preventie van mishandeling houdt onder meer in dat het personeel in goede omstandigheden moet kunnen werken.

Daarenboven zal de participatie van de bejaarden worden verbeterd. Alle opvang- en huisvestingscentra voor bejaarden worden verplicht om een participatieraad op te richten, ongeacht het aantal residenten. Op die manier kunnen de bejaarden het leven in de betrokken instelling mee vorm geven.

Wij steunen ook intergenerationele projecten, zoals Home Sweet Momes, en zullen samen met staatssecretaris Doulkeridis proberen om kangoeroewoningen op te nemen in grotere woonprojecten.

Klachten kunnen worden ingediend bij de administratie van de GGC. Het telefoonnummer van de administratie wordt overigens geafficheerd in elk rusthuis. Naar aanleiding van de klacht beslist de administratie om al dan niet een inspectie uit te voeren, meestal zonder voorafgaande verwittiging.

Ook Infor-Home is bevoegd om klachten in verband met mishandeling te behandelen. Infor-Home organiseert ontmoetingen met de mishandelde persoon en neemt indien nodig contact op met een centrum voor geestelijke gezondheidszorg. Infor-Home tracht via zijn bemiddelingsdienst ook de dialoog tussen de bejaarde en diens omgeving te herstellen.

personnes peuvent participer. Nous avons prévu des règles visant à dynamiser ces conseils et à permettre aux personnes âgées de pouvoir réellement participer à la vie de la structure.

Nous avons soutenu des projets intergénérationnels, parmi lesquels le projet Home Sweet Momes. Nous allons travailler avec le secrétaire d'Etat au Logement, mon collègue Christos Doulkeridis, au développement de synergies en ce qui concerne les logements intergénérationnels que l'on peut intégrer dans des projets plus larges de logements.

Concernant le traitement des plaintes, l'administration de la CCC est habilitée à recevoir des plaintes. Le numéro de téléphone de l'administration est d'ailleurs indiqué dans chaque maison de repos. À la suite d'une plainte, l'administration décide de procéder à une inspection, qui se fait le plus souvent à l'improviste, sans avertissement préalable.

Infor-Homes reçoit aussi des appels liés à la maltraitance. Outre le traitement de ces appels, des rencontres avec la personne maltraitée sont organisées et des contacts sont pris auprès de structures comme des centres de santé mentale. Il organise également un service de médiation, qui vise à instaurer ou restaurer le dialogue dans les relations entre la personne âgée et son entourage.

Les missions exercées par l'administration et Infor-Homes sont déjà très importantes dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées. À côté de cela s'ajoute le Service d'écoute pour personnes âgées maltraitées (SEPAM), créé via une collaboration des trois Commissions de la Région bruxelloise, la COCOM, la VGC et la COCOF. Signalons d'ailleurs, pour ceux qui en douteraient, que la COCOM est tout à fait compétente pour la question des personnes âgées.

Lors de la création du SEPAM, une conférence de presse avait été organisée, qui a permis de présenter ce nouveau service. De nombreuses annonces ont été passées dans les journaux afin de faire connaître ce service auprès du grand public. Des affiches ont également été envoyées aux maisons de repos, aux communes et CPAS et autres structures sociales. Des contacts permanents sont aussi noués entre le SEPAM et le monde

De administratie en Infor-Homes spelen dus al een zeer belangrijke rol in de strijd tegen bejaardenmishandeling. De drie gemeenschapscommissies richtten samen een Brussels meldpunt voor ouderenmishandeling op. Overigens is de GGC wel degelijk bevoegd voor bejaardenzorg.

Naar aanleiding van de oprichting van het Brussels meldpunt voor ouderenmishandeling werd een persconferentie georganiseerd om de nieuwe dienst voor te stellen. De rusthuizen, gemeenten, OCMW's enzovoort werden ingelicht. Het meldpunt staat voortdurend in contact met de verenigingen.

In juli werd er in het netwerk van de MIVB een informatiecampagne gevoerd over het meldpunt. Mogelijk komt er een nieuwe campagne.

In het ontwerp van besluit over de normen voor rusthuizen, wordt ook de verplichting opgenomen om de gegevens van diensten ter bestrijding van ouderenmishandeling zichtbaar op te hangen.

Meerdere commissieleden wezen erop dat er niet alleen lichamelijke, maar ook psychologische bejaardenmishandeling bestaat. Overigens volstaat het niet om de telefoonlijn van het meldpunt te bemannen: de dossiers moeten ook worden verwerkt. Een telefonisch meldpunt dat continu actief is, vereist veel middelen, en die zijn op dit ogenblik niet beschikbaar. Op middellange termijn willen we er wel werk van maken.

Binnenkort vergadert het begeleidingscomité om de werking van het meldpunt te evalueren.

Ik sta achter het voorstel van mevrouw Mouzon, die het voorbeeld van het Franse netwerk ALMA wil volgen. Het begeleidingscomité zou dit kunnen bespreken.

Mevrouw Mouzon wijst er ook terecht op dat we voorzichtig moeten zijn met cijfers. Het is nog te vroeg om al conclusies te trekken.

Tussen 1 januari en 30 september 2009 werden 109 klachtendossiers geopend in verband met ouderenmishandeling, die betrekking hebben op 112 personen. Steeds meer bejaarden bellen zelf en dat komt door de vele campagnes van het Brusselse meldpunt SEPAM. Op de volgende

associatif.

Enfin, une campagne d'information a été menée dans le réseau de la STIB au mois de juillet dernier. Cette campagne a très bien fonctionné et devrait connaître une nouvelle édition, pour autant que nous arrivions à négocier avec la STIB des tarifs que nous soyons en mesure de payer.

Le projet d'arrêté sur les normes que les maisons de repos doivent respecter prévoit l'obligation pour ces dernières d'afficher les coordonnées des services de lutte contre la maltraitance.

Concernant la détection de la maltraitance, plusieurs intervenants ont souligné le fait que la maltraitance n'est pas toujours physique, mais également morale. Il ne faut pas oublier qu'à côté des heures d'écoute auxquelles vous faites référence, il y a aussi un travail de gestion des dossiers. Si l'on veut développer un service d'écoute qui travaille de manière continue, il faut lui en donner les moyens.

Outre l'importance d'analyser la nécessité d'avoir à Bruxelles un service d'écoute permanent, la question du budget, dans la situation actuelle de la Région, risque de compromettre le développement immédiat du service dans ce sens. Mais cela reste, en tout cas, l'un des outils que nous aimerions développer à moyen terme.

Un comité d'accompagnement - qui réunit la COCOM, la COCOF, la VGC et le SEPAM - doit se réunir dans les prochaines semaines. Une évaluation du service, de la situation actuelle à Bruxelles, ainsi que des demandes du SEPAM pour répondre aux besoins de la population, sera entamée.

Je retiens également la proposition de Mme Mouzon par rapport à l'exemple du réseau français ALMA. Le comité d'accompagnement pourrait se pencher sur la manière dont celui-ci fonctionne. Nous sommes tout à fait disposés à nous inspirer d'initiatives menées à l'étranger.

S'agissant des données chiffrées, comme l'a indiqué Mme Mouzon, nous devons rester prudents sur ce point. Les chiffres dont nous disposons ne portent, en effet, que sur une période de neuf mois. Il faut encore attendre un peu avant

vergadering van het begeleidingscomité zullen we de cijfers analyseren.

Er zijn echter geen aanwijzingen dat het fenomeen van de ouderenmishandeling toeneemt. Er zijn veel parameters die de cijfers beïnvloeden (verschillende rekenmethodes, definities, enzovoort).

Het project "Waardig ouder worden in Brussel" omvat een reeks rondetafelgesprekken met de verenigingen, de administratie en Infor-Homes. Iedereen is het erover eens dat we een positiever beeld van de bejaarden moeten creëren, bijvoorbeeld door intergenerationele projecten te steunen.

Ook een initiatief als het Europese handvest voor de rechten van bejaarden in een instelling verdient onze steun.

Deze uitdaging vereist een mentaliteitswijziging. Ik zal alle inspanningen in verband met deze kwestie tijdens deze regeerperiode voortzetten.

d'en arriver à certaines conclusions.

Entre le 1er janvier 2009 et le 30 septembre 2009, 109 dossiers de plaintes pour maltraitance envers une ou des personne(s) âgée(s) ont été ouverts. Ils concernent 112 personnes. L'ouverture d'un dossier signifie que la plainte pour maltraitance a été accueillie et entendue par un membre de nos équipes et qu'un travail a été mené à ce sujet.

On constate une augmentation du nombre de personnes âgées qui appellent directement, et on peut lier ce phénomène aux nombreuses campagnes du SEPAM. Les chiffres seront analysés par nos cabinets lors du prochain comité d'accompagnement.

Cependant, rien ne nous permet de dire qu'il y a une augmentation du phénomène de la maltraitance des personnes âgées. En effet, de nombreux paramètres peuvent influencer les chiffres (méthodes différentes pour chiffrer les cas, la définition que l'on donne de la maltraitance, etc.).

Enfin, je précise que "Bien vieillir à Bruxelles" est une série de tables rondes qui a réuni plusieurs acteurs associatifs, l'administration et Infor-Homes autour de thèmes liés à la question des aînés. Il s'en dégageait le consensus suivant : nous devons mettre en avant une image plus positive des personnes âgées, en soutenant des projets intergénérationnels grâce auxquels elles pourront retrouver une véritable place dans notre société.

Nous devons poursuivre les initiatives, comme celle de la Charte européenne des droits et libertés des personnes âgées en institution, que je salue, car elle rencontre non seulement les exigences actuelles concernant le respect des droits des personnes âgées, mais aussi celles que nous voulons développer.

Le changement de l'image de la personne âgée, associée à un changement des mentalités, nous permettra d'avancer sur la voie de ce défi qui s'annonce encore plus grand dans les années à venir, surtout à Bruxelles. J'entends poursuivre sous cette législature toutes les actions menées tant sur le plan législatif que sur le plan de l'information, de la formation et de la sensibilisation.

Mme la présidente.- La parole est à Mme Ozdemir.

Mme Mahinur Ozdemir.- Je me rallie totalement à votre conclusion et je vous remercie de vos réponses.

- L'incident est clos.

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Ozdemir heeft het woord.

Mevrouw Mahinur Ozdemir *(in het Frans).- Ik deel uw conclusie en dank u voor uw antwoorden.*

- Het incident is gesloten.

QUESTION ORALE

Mme la présidente.- L'ordre du jour appelle la question orale de Mme d'Ursel.

QUESTION ORALE DE MME ANNE-CHARLOTTE D'URSEL

À MME BRIGITTE GROUWELS, MEMBRE DU COLLÈGE RÉUNI, COMPÉTENTE POUR LA POLITIQUE D'AIDE AUX PERSONNES ET LA FONCTION PUBLIQUE,

ET À MME EVELYNE HUYTEBROECK, MEMBRE DU COLLÈGE RÉUNI, COMPÉTENTE POUR LA POLITIQUE D'AIDE AUX PERSONNES, LES FINANCES, LE BUDGET ET LES RELATIONS EXTÉRIEURES,

concernant "l'accueil à domicile des personnes âgées".

Mme la présidente.- La membre du Collège Evelyne Huytebroeck répondra à la question orale.

La parole est à Mme d'Ursel.

Mme Anne-Charlotte d'Ursel.- Depuis l'été 2009, les Wallons peuvent, contre salaire et à condition d'avoir de l'expérience en la matière, héberger un senior chez eux. En effet, après leurs 60 ans, de nombreux seniors connaissent peu

MONDELINGE VRAAG

Mevrouw de voorzitter.- Aan de orde is de mondelinge vraag van mevrouw d'Ursel.

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ANNE-CHARLOTTE D'URSEL

AAN MEVROUW BRIGITTE GROUWELS, LID VAN HET VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD VOOR HET BELEID INZAKE BIJSTAND AAN PERSONEN EN OPENBAAR AMBT,

EN AAN MEVROUW EVELYNE HUYTEBROECK, LID VAN HET VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD VOOR HET BELEID INZAKE BIJSTAND AAN PERSONEN, FINANCIËN, BEGROTING EN EXTERNE BETREKKINGEN,

betreffende "de thuisopvang van bejaarden".

Mevrouw de voorzitter.- Collegelid Evelyne Huytebroeck zal de mondelinge vraag beantwoorden.

Mevrouw d'Ursel heeft het woord.

Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel *(in het Frans).- Bejaarden hebben vaak maar weinig alternatieven voor het rusthuis of de eenzaamheid.*

De Waalse regering biedt hen sinds kort een derde

d'alternatives à la maison de repos ou à la solitude.

Le gouvernement wallon propose depuis peu une troisième voie : l'accueil à domicile. Moyennant certaines conditions, les personnes intéressées peuvent ainsi accueillir chez elles une personne âgée. L'hébergé doit ainsi disposer d'une chambre individuelle de 12 m^2 au moins et d'un accès facile à des sanitaires adaptés, ainsi qu'aux espaces où se concrétise la vie de famille. À défaut d'expérience en la matière, les accueillants doivent suivre une formation d'une trentaine d'heures.

En 2050, un Belge sur quatre aura plus de 65 ans. En Région bruxelloise, 160.000 personnes, dont 100.000 femmes ont aujourd'hui plus de 65 ans. L'an dernier, lors d'une conférence de presse avec M. Pascal Smet, vous rappeliez très justement que «Le vieillissement de la population est une question centrale qui requiert des réponses concrètes et innovantes». D'ailleurs, l'INS et le Bureau du plan prévoient que les Belges de 60 ans et plus passeront de 22% en 2000 à 31% en 2030. La Région compte aujourd'hui près de 200 maisons de repos, ce qui représente approximativement 16.500 lits.

D'après la directrice de l'asbl Infor-Home, nous manquons de plus en plus de lits à Bruxelles. De plus, les délais d'attente sont parfois très longs. Les réglementations et les conditions d'agrément d'une maison de repos semblent également être très strictes à Bruxelles.

Le dispositif de l'accueil à domicile fait-il bien partie de l'ensemble de solutions proposées par l'étude que vous avez demandée à l'UCL de réaliser cette année ? Face au manque cruel d'infrastructures suffisantes à Bruxelles, cela vous semble-t-il une alternative crédible à cette problématique ? Si oui, comment comptez-vous vous y prendre ? Dans quel délais ? Et quelles sont les modalités d'adaptation de ce dispositif en Région bruxelloise ?

Mme la présidente.- La parole est à Mme Huytebroeck.

Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni.- Concernant votre question relative à l'étude menée par l'UCL :

oplossing aan: thuisopvang. Onder bepaalde voorwaarden kunnen mensen een bejaarde in huis nemen. De bejaarde moet over een aparte kamer van minstens 12 m² beschikken en makkelijk toegang hebben tot de sanitaire voorzieningen en de ruimten waar het gezinsleven plaatsvindt. Als het opvanggezin geen ervaring in het opvangen van bejaarden heeft, moeten zij een opleiding van een dertigtal uren volgen.

In 2050 zal één Belg op vier ouder dan 65 jaar zijn. Het Brussels Gewest telt 160.000 65-plussers, waarvan 100.000 vrouwen. Brussel telt echter maar 200 rusthuizen, die goed zijn voor 16.500 bedden. Gezien de verwachte vergrijzing, zullen wij alsmaar meer bedden nodig hebben. Er zijn momenteel soms zeer lange wachttijden. Bovendien zijn de erkenningsvoorwaarden voor rusthuizen bijzonder streng in Brussel.

Maakt de thuisopvang deel uit van de oplossingen die de UCL voorstelt in de studie die u begin dit jaar hebt besteld? Lijkt thuisopvang u een geloofwaardig alternatief, gezien het schrijnend gebrek aan opvanginfrastructuur in Brussel? Hoe zult u dit alternatief aan de Brusselse situatie aanpassen? Wanneer?

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Huytebroeck heeft het woord.

Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College *(in het Frans).- L'Observatoire (revue d'action sociale et médico-sociale) en het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en*

L'Observatoire (revue d'action sociale et médico-sociale) et le Centre de documentation et de coordination Sociales (CDCS) de la COCOM se sont penchés sur un projet d'atlas consacré à la thématique des personnes âgées. Des chercheurs de l'UCL ont souhaité développer un projet pilote pour personnes âgées, dont l'objectif était triple :

- évaluer les besoins de la personne âgée ;

- permettre à la personne âgée de trouver, à chaque étape du vieillissement, des informations en terme d'activités, de services, de soins, etc. ;

- créer des coordinations systématiques centrées sur la personne elle-même, en vue de répondre à ses besoins spécifiques et d'en suivre l'évolution en fonction de sa situation et de la perte d'autonomie.

Des projets pilotes ont été menés dans ce cadre. Lors d'un colloque organisé en mars dernier, les projets pilotes et une évaluation de ceux-ci ont été présentés. Suite à ce colloque, des projets de ce type ont été soumis aux autorités fédérales en vue d'obtenir un financement sur la base du protocole n°3.

Concernant le manque d'infrastructures pour les personnes âgées :

L'ordonnance du 24 avril 2008 prévoit des normes d'agrément pour différentes alternatives aux maisons de repos. Ces alternatives, qui répondent aux besoins évolutifs des personnes âgées, seront de plus en plus développées. Les MRS ne devraient plus servir qu'à une population limitée - en grande dépendance ou nécessitant des soins lourds -, pour laquelle il n'existe pas d'autre solution. Il faut avouer que nous n'en sommes pas encore là.

Nous souhaitons prioritairement développer des places de court séjour sur le territoire de Bruxelles, et cela dès le début de l'année 2010. Nous devrons aussi mener une réflexion sur la manière de susciter la création d'alternatives, tant dans l'intérêt des personnes - qui disposeraient d'un panel plus large d'options - que pour tenir compte du budget de la COCOM.

Nous tenterons de mettre en place des synergies,

Coördinatie (CMDC) van de GGC vatten het plan op een Atlas voor de bejaardenzorg op te stellen. Onderzoekers van de UCL hebben een proef-project ontwikkeld voor bejaarden, met een drievoudige doelstelling:

- *evaluatie van de behoeften van de bejaarde;*

- *de bejaarde de mogelijkheid bieden zich te informeren over activiteiten, diensten, zorgverlening, enzovoort;*

- *systematische coördinatie van alle vormen van zorgverlening, toegespitst op de specifieke behoeften van elke bejaarde.*

Er zijn een aantal proefprojecten in die zin gestart, waarvan de resultaten in maart 2009 werden bekendgemaakt op een colloquium. Vervolgens zijn een aantal van die projecten aan de federale overheid voorgelegd, met oog op een financiering op basis van het protocol nr. 3.

Om het tekort aan opvangplaatsen te verhelpen, is er op 24 april 2008 een ordonnantie goedgekeurd die erkenningsnormen invoert voor alternatieve vormen van bejaardenzorg. Die alternatieven zullen steeds meer worden ontwikkeld. Op termijn zouden de RVT's enkel nog de meest afhankelijke en zorgbehoevende bejaarden moeten opvangen.

Onze prioriteit gaat naar de creatie van opvang-plaatsen voor kortverblijf vanaf begin 2010. We moeten alternatieven aanmoedigen. Zo heeft de bejaarde een ruimere keuze en kan de begroting van de GGC worden ontlast.

We zullen overleg plegen met de staatssecretaris voor Huisvesting om te voorzien in gemeen-schappelijke, intergenerationele woningen en kangoeroewoningen.

De alternatieve projecten voor thuiszorg zijn erg interessant maar niet probleemloos. We zullen de projecten die onder de wetgeving van de COCOF en van het Waals Gewest vallen, eerst evalueren.

We zouden ook opvang kunnen organiseren, zoals die bestaat voor jongeren en gehandicapten, namelijk door een organisatie te laten bemiddelen tussen familie en bejaarde.

notamment avec le secrétaire d'État au Logement, afin de développer des logements communautaires ou intergénérationnels, ou des logements kangourous. Comme vous pouvez le constater, nous tentons réellement de diversifier l'offre.

Concernant le projet d'accueil à domicile des personnes âgées :

Le projet est très intéressant, mais il pose de nombreuses questions. Nous souhaitons analyser les projets qui seront développés dans le cadre de la législation COCOF et de la Région wallonne et examiner l'intérêt de développer un tel type d'alternative.

Une piste serait aussi d'organiser ce type d'accueil de la même façon que les accueils familiaux pour jeunes ou pour personnes handicapées, c'est-à-dire par le biais d'une organisation qui sert d'interface entre les familles et les personnes âgées, assurant ainsi un encadrement et une protection pour chacune des parties.

Si nous devions, après réflexion, décider d'organiser un accueil à domicile des personnes âgées, il faudra que cela se fasse par un texte législatif. Nous y réfléchissons, tout en examinant les initiatives similaires qui sont mises en place par d'autres entités.

De organisatie van dergelijke vormen van opvang kan alleen op basis van een nieuwe wettekst. Momenteel bereiden we een tekst voor en evalueren we de projecten van andere beleidsniveaus.

Mme la présidente.- La parole est à Mme d'Ursel.

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw d'Ursel heeft het woord.

Mme Anne-Charlotte d'Ursel.- Je remercie la membre du Collège réuni pour sa réponse.

Je pense que vous devrez attendre une évaluation de ce projet encore très récent en Région wallonne de possibilité d'héberger un senior. Je souhaitais savoir quels étaient les obstacles existant en Région bruxelloise et je me réjouis de vous entendre dire que, si ce projet se révèle concluant, vous envisageriez de le développer pour l'accueil de jeunes ou de personnes handicapées.

Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel *(in het Frans).- U moet wachten op de evaluatie van het Waals project dat onderdak verleent aan senioren. Welke struikelblokken bestaan er in het Brussels Gewest? Het verheugt mij dat u het project, als het succesvol is, wilt uitbreiden tot jongeren of gehandicapten.*

Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni.- Je précise que nous allons attendre de voir quel est le bilan des projets existant ailleurs avant de nous prononcer. J'ajoute que, concernant l'accueil de jeunes ou de personnes handicapées, je parlais simplement d'accueil "par le biais d'une

Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College *(in het Frans).- Wij wachten in elk geval op de resultaten van de lopende projecten. Wat de opvang van jongeren of gehandicapten betreft, had ik het enkel over een organisatie die bemiddelt tussen de gezinnen en de*

organisation qui sert d'interface entre les familles et les personnes âgées, assurant ainsi un encadrement et une protection pour chacune des parties" et ce, afin de fixer des balises quant à ces initiatives.

Mme Anne-Charlotte d'Ursel.- Quel est le délai prévu pour cette étude ?

Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni.- Tout dépendra de l'évaluation qui sera réalisée.

- L'incident est clos.

bejaarde of de jongere die wordt opgevangen.

Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel *(in het Frans).- Wanneer plant u deze studie?*

Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College *(in het Frans).- Dat hangt af van de evaluatie.*

- Het incident is gesloten.