

**VERENIGDE VERGADERING
VAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE
GEMEENSCHAPSCOMMISSIE**

—

**Integraal verslag
van de interpellaties en
mondelijke vragen**

—

Commissie voor de Sociale Zaken

—

**VERGADERING VAN
WOENSDAG 8 JANUARI 2014**

—

**ASSEMBLÉE RÉUNIE
DE LA COMMISSION
COMMUNAUTAIRE COMMUNE**

—

**Compte rendu intégral
des interpellations et
des questions orales**

—

Commission des Affaires sociales

—

**RÉUNION DU
MERCREDI 8 JANVIER 2014**

—

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.

Publicatie uitgegeven door het
Brussels Hoofdstedelijk Parlement
Directie verslaggeving
tel 02 549 68 02
fax 02 549 62 12
e-mail criv@bruparl.irisnet.be

De verslagen kunnen geconsulteerd worden op
<http://www.parlbruparl.irisnet.be/>

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.

Publication éditée par le
Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale
Direction des comptes rendus
tél 02 549 68 02
fax 02 549 62 12
e-mail criv@parlbru.irisnet.be

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse
<http://www.parlbruparl.irisnet.be/>

INHOUD

INTERPELLATIES	5
- van de heer Joël Riguelle	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 "het plan voor de heropbouw en de normconformiteit van de rusthuizen".	
<i>Bespreking – Sprekers: mevrouw Magali Plovie, mevrouw Michèle Carthé, mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College, de heer Joël Riguelle.</i>	7
- van de heer Pierre Migisha	15
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 "het preventieproject 'Consumentenschool'".	

SOMMAIRE

INTERPELLATIONS	5
- de M. Joël Riguelle	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 "le plan de reconstruction et la mise aux normes des maisons de repos".	
<i>Discussion – Orateurs : Mme Magali Plovie, Mme Michèle Carthé, Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni, M. Joël Riguelle.</i>	7
- de M. Pierre Migisha	15
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 "le projet de prévention 'École de consommation'".	

MONDELINGE VRAGEN	16	QUESTIONS ORALES	16
- van mevrouw Danielle Caron	16	- de Mme Danielle Caron	16
aan mevrouw Brigitte Grouwels, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen en Openbaar Ambt,		à Mme Brigitte Grouwels, membre du Collège réuni, compétente pour la Politique d'Aide aux Personnes et la Fonction publique,	
en aan mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen, Financiën, Begroting en Externe Betrekkingen,		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,	
betreffende "de slechte behandelingen in rusthuizen in het Brussels Gewest".		concernant "les mauvais traitements en maison de repos en Région bruxelloise".	
- van mevrouw Els Ampe	20	- de Mme Els Ampe	20
aan mevrouw Brigitte Grouwels, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen en Openbaar Ambt,		à Mme Brigitte Grouwels, membre du Collège réuni, compétente pour la Politique d'Aide aux Personnes et la Fonction publique,	
en aan mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen, Financiën, Begroting en Externe Betrekkingen,		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,	
betreffende "de sensibiliseringscampagne rond de toegang van assistentiehonden tot voor publiek toegankelijke plaatsen".		concernant "la campagne de sensibilisation sur l'accès aux lieux publics des chiens d'assistance".	

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

INTERPELLATIES

Mevrouw de voorzitter.- Aan de orde zijn de interpellaties.

INTERPELLATIE VAN DE HEER JOËL RIGUELLE

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 "het plan voor de heropbouw en de normconformiteit van de rusthuizen".

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

De heer Riguelle heeft het woord.

De heer Joël Riguelle (*in het Frans*).- *De vergrijzing zal vanaf 2015 sterk toenemen. Wij hebben dus niet veel tijd meer om ons daarop voor te bereiden.*

Ook vandaag laat de vergrijzing zich al voelen in de rusthuissector. Er wordt druk naar alternatieven gezocht. Zo heeft het Verenigd College de thuiszorg uitgebreid en beter aangepast aan de behoeften van de bejaarden, zodat die zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen.

Desondanks blijft de druk op het aantal bedden toenemen. Bepaalde categorieën personen hebben

INTERPELLATIONS

Mme la présidente.- L'ordre du jour appelle les interpellations.

INTERPELLATION DE M. JOËL RIGUELLE

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 "le plan de reconstruction et la mise aux normes des maisons de repos".

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

La parole est à M. Riguelle.

M. Joël Riguelle.- Le taux de croissance de la population âgée devrait augmenter fortement à partir de 2015. Il resterait donc très peu de temps pour se préparer au défi démographique annoncé dans cette tranche d'âge. Quand bien même limité, l'impact du vieillissement de la population se fait déjà sentir sur le secteur des maisons de repos (MR). Diverses initiatives ont été mises en place et ont conduit à la recherche d'alternatives et, le cas échéant, à les développer. Autrement dit, pour permettre aux personnes de rester plus longtemps chez elles, le Collège réuni a mis en place des mesures pour développer et adapter les services aux besoins et à l'état de dépendance des personnes âgées.

meer risico om in een rusthuis terecht te komen, zoals personen die veel verzorging nodig hebben of een lange ziekenhuisopname achter de rug hebben, alleenstaande personen of hoogbejaarden.

Daarom heeft het Verenigd College beslist om na te gaan hoeveel rust- en verzorgingsbedden (RVT-bedden), rusthuisbedden en plaatsen voor kortverblijf er precies nodig zijn, en samen met de federale overheid de financiering ervan te bespreken.

Het Verenigd College is ook vooruitziend geweest. Het heeft een investeringsplan voor de periode 2008-2015 goedgekeurd en de subsidieerbare bedragen verhoogd.

Deze legislatuur gaat de laatste rechte lijn in. Welke vooruitgang is er geboekt bij de investeringen in de rusthuizen? Welke kredieten werden daarvoor uitgetrokken? Hoe zijn de subsidies over de programmatieperiode 2008-2015 verdeeld? Werd het programma al geëvalueerd?

Op welke manier zult u het evenwicht tussen de rusthuizen in de overheidssector en die in de privésector bewaren? Heel wat financiële groepen zien de bouw van rusthuizen als een aan te boren goudmijn. Hoe zult u de kwaliteit van die rusthuizen waarborgen?

Nous disposons à Bruxelles d'un réseau ambulatoire très diversifié. Plusieurs initiatives et orientations contribuent à améliorer l'accessibilité des soins individuels et permettent ainsi de retarder l'âge d'entrée en maison de repos et ont comme corollaire de limiter le besoin en lits MR.

Pour autant, la pression démographique sur les lits disponibles ne cesse d'augmenter. L'éventualité de se retrouver en maison de repos s'accroît pour une catégorie de personnes ou de situations. Par exemple, elle progresse chez une personne qui a besoin de soins importants ou sort d'une hospitalisation de longue durée. Pour les personnes vivant seules, la probabilité d'entrer ou de retourner dans une maison de repos s'accroît. Les personnes de plus de 85 ans, avec un facteur accru d'incapacité, sont évidemment les plus exposées à une admission dans une maison de repos, etc.

Tenant compte de ce qui précède, le Collège réuni a prévu d'évaluer les besoins en lits de maison de repos et de soins. Il a prévu également de réévaluer les besoins en termes de places en maisons de repos et en court séjour et d'étudier le financement en lien avec les autorités fédérales de ces structures et places d'accueil.

Le Collège a aussi anticipé et jugé pertinent de mettre en œuvre un plan de reconstruction, programmé sur une période de 2008 à 2015 et, en fonction des disponibilités budgétaires, de poursuivre la majoration des crédits de subventions pour les investissements, notamment les montants maximums subventionnables.

Mme la ministre, nous sommes dans la dernière et courte ligne droite de cette législature et je souhaiterais savoir quels sont les progrès accomplis dans la réalisation du plan de reconstruction, mais aussi dans la mise aux normes des maisons de repos. Quels sont les crédits qui ont déjà été dégagés pour les investissements prévus? Quelle est la redistribution des subventions sur la période de programmation 2008-2015? Ce programme a-t-il fait l'objet d'une évaluation? Si tel est le cas, les retombées du plan de reconstruction sont-elles significatives?

Quelles sont les mesures mises en œuvre pour préparer et garantir, face aux besoins croissants en lits MR, un équilibre entre les établissements

Bespreking

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Plovie heeft het woord.

Mevrouw Magali Plovie (in het Frans).- *In Brussel zal het effect van de demografische groei in de vergrijzing vanaf 2025 zichtbaar worden. We hebben dus nog tien jaar om de sector te laten inspelen op twee belangrijke uitdagingen.*

In de eerste plaats is dat de ontwikkeling van alternatieven voor rusthuizen. De ordonnantie van 24 april 2008 erkent een aantal alternatieven, voorziet in een reglementering en legt tevens kwaliteitsnormen op.

Het zal even duren voor die alternatieven - heel wat bejaarden verblijven in een rusthuis, terwijl ze dat niet willen en hun toestand dat ook niet vereist - het licht zien. In het kader van de interministeriële conferentie Sociale Zaken en Gezondheid werd voorgesteld om in gemeenten proefprojecten te voeren. De financiering ervan blijkt echter problematisch. Gemeenten moeten dan financiële steun krijgen.

De tweede uitdaging bestaat uit de vrijwaring van de financiële toegankelijkheid tot een rusthuis. Dankzij de zesde staatshervorming worden we volledig bevoegd voor de prijzen van de rusthuizen, zodat we ze minder duur kunnen maken.

Vandaag rekenen sommige privérusthuizen een dagprijs van 92 euro aan, ook al ontvangen ze geld van de OCMW's voor arme bejaarden.

We moeten komen tot een enkele dagprijs voor de rusthuizen, wat ons meteen brengt bij de problematiek van de commercialisering van de sector. Daarom moet er dringend werk worden gemaakt van een programmatie met criteria voor financiële toegankelijkheid en voor de spreiding van de rusthuizen.

Discussion

relevant du secteur public, ceux relevant du secteur privé sans but lucratif et ceux du secteur purement commercial. On sait que plusieurs grands groupes financiers s'intéressent de plus en plus à ce qui apparaît aujourd'hui pour certains comme une mine d'or. Mais avec quelle qualité ?

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

Mme Magali Plovie.- La croissance démographique se traduira inévitablement par une augmentation de la population âgée. Ce "papy-boom et mamy-boom" sera particulièrement perceptible à Bruxelles à partir de 2025. Cela nous laisse un délai de dix ans pour faire évoluer le secteur et la compétence dédiés aux personnes âgées, par rapport à deux enjeux importants :

Le premier enjeu est le développement d'alternatives aux maisons de repos (MR). L'ordonnance du 24 avril 2008 reconnaît et prévoit un certain nombre d'alternatives et crée des règles et des normes qui réglementent celles-ci et posent des exigences de qualité.

Le développement de ces alternatives prendra du temps. Dans le cadre de la CIM social-santé, des volontés se sont exprimées en vue de développer des projets pilotes, notamment dans le chef des communes. Le financement de ces initiatives s'avère toutefois problématique. Celles-ci mériteraient d'être soutenues budgétairement, moins en termes de fonctionnement que de construction.

Il va falloir soutenir ce développement, dont l'importance est tout à fait fondamentale. Un certain nombre de personnes âgées se trouvent aujourd'hui en MR alors qu'elles ne le désirent pas réellement et que leur état de dépendance justifierait une autre forme de prise en charge, mais parce qu'il n'existe pas d'autre alternative envisageable.

Le deuxième enjeu est l'accessibilité financière des MR. La sixième réforme de l'État est intéressante de ce point de vue puisqu'elle nous confère l'entière compétence sur les tarifs pratiqués par celles-ci, ce qui devrait nous permettre de favoriser

Om alternatieven uit te kunnen bouwen en de strijd tegen het isolement en de eenzaamheid voort te zetten, werd voorgesteld om in het kader van de IMC een bejaardenplan op te stellen voor een transversale visie op de problematiek. Hoe ver staat het met dat plan?

Het is een goede zaak dat in het meerjarenplan de functie van facilitator is ingeschreven. De sector was daar zelf vragende partij voor, als steun bij het uitwerken van bouwprojecten, omdat onderhandelingen nodig zijn met de GGC en met verschillende andere administraties. De facilitator zal ook helpen bij de uitvoering van het meerjarenplan.

Het is niet duidelijk hoeveel steun naar de specifieke structuren en eenheden voor gedesoriënteerde bejaarden gaat, hoewel de sector die vraag duidelijk heeft gesteld. Dergelijke eenheden zijn noodzakelijk, maar bijzonder duur, zowel wat het personeel als wat de bouw ervan betreft. De meerkosten werden geanalyseerd en blijken niet overdreven. In plaats van het budget te verhogen had men het meerjarenplan met één of twee jaar kunnen verlengen, zodat de subsidies konden worden ingezet voor de verbetering van de eenheden.

Ten slotte sluit ik mij aan bij de vragen van mijn collega over de uitvoering van het meerjarenplan.

leur accessibilité financière.

C'est loin d'être le cas à l'heure actuelle, puisque certaines MR pratiquent un tarif de 92 euros par jour, ce qui est prohibitif pour de nombreuses personnes âgées. Les CPAS financent en partie ces MR commerciales, en octroyant un complément aux personnes âgées défavorisées, pour leur permettre d'y accéder.

Dans le cadre de cette sixième réforme de l'État, il faut veiller à ce que le prix puisse être uniformisé et ne soit pas éclaté de différentes manières sur les trois institutions.

Cela pose la question de la marchandisation du secteur et on comprend, dès lors, l'importance de mettre en place une programmation unique mettant en place des critères d'accessibilité financière et des maisons de repos réparties sur l'ensemble du territoire pour répondre ainsi aux besoins de l'ensemble de la population.

Pour pouvoir développer ces alternatives et poursuivre la lutte contre l'isolement et la solitude, l'idée de mettre sur pied un plan personnes âgées permettant d'avoir une vision transversale de la question dans le cadre de la CIM est remarquable. Où en est-on dans la conceptualisation de ce plan ?

On peut se réjouir de l'entrée en fonction du facilitateur dans le plan pluriannuel. Cette demande émanait du secteur : pouvoir être soutenu dans les démarches lors de l'élaboration d'un projet de création d'une maison de repos. Les démarches ne sont pas limitées à des contacts avec la Cocom, mais elles sont également dirigées vers différentes administrations. Ce facilitateur permettra également l'exécution la plus optimale possible du plan pluriannuel.

L'actualisation est un élément positif, mais on n'identifie pas très bien le soutien aux structures et aux unités spécifiques destinées aux personnes âgées désorientées alors que cette demande a été exprimée par le secteur. On sait que ces unités sont nécessaires, car elles répondent aux besoins des personnes âgées souffrant de désorientation, mais elles sont un centre de coûts tant du point de vue du personnel nécessaire que du point de vue de l'architecture. Le surcoût engendré par la mise en place de ces unités a cependant été analysé et il

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Carthé heeft het woord.

Mevrouw Michèle Carthé (*in het Frans*).- *In 2008 werd geraamd dat er niet minder dan 105 miljoen euro nodig was voor de rusthuizen om zich te conformeren aan de nieuwe normen. In het financieringsplan, dat loopt van 2008 tot 2015, wordt dus ook een alternatieve financiering voorgesteld. In juli 2013 had u het over zeventien projecten, terwijl zeven andere projecten wachten op een beslissing in 2014 en nog eens vijf projecten nog moeten worden gedefinieerd. Hoe ver staan die dossiers? Wat is de verdeling tussen de klassieke en alternatieve financieringsmiddelen?*

Wat is de stand van zaken in verband met de actualisering van het investeringsplan, gelet op de overdracht van de bevoegdheid en de middelen inzake de rust- en verzorgingstehuizen naar ons gewest? Hoeveel bedraagt het budget?

Welke rol speelt het adviesbureau dat onder de verantwoordelijkheid van de GGC werkt? Welke resultaten kan het voorleggen?

U gaf voorts aan dat er uit de programmastudie over rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen tegen 2015 een tekort aan woonzorgcentra blijkt en er dus een ouderenplan moet komen. Hoe ver staat het daarmee? Wat met de normen, de termijnen, de financiering van rusthuizen en de levenskwaliteit van bejaarden? Kunt u uw antwoorden van juli 2013 preciseren?

n'apparaît pas démesuré. C'est pourquoi, à la place d'une augmentation du budget, on aurait pu imaginer allonger le plan pluriannuel d'une année ou deux permettant d'utiliser les subventions de ces années supplémentaires à l'amélioration des unités.

Concernant l'exécution du plan pluriannuel, je m'associe aux questions de mon collègue.

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

Mme Michèle Carthé.- L'intervention de M. Riguelle me permet de revenir sur les informations que la ministre nous avait transmises en juillet dernier en réponse à mon interpellation sur les échéances et le financement de la mise aux normes des maisons de repos.

Ce plan de financement court sur la période 2008-2015. En 2008, il avait été estimé à quelque 105 millions d'euros, ce qui est considérable. Un financement alternatif avait donc été proposé. En juillet 2013, vous aviez annoncé que dix-sept projets étaient visés, sept devaient être décidés en 2014 et cinq autres resteraient à définir. Il serait bon de préciser l'évolution de ce dossier et la ventilation entre financement classique et financement alternatif, compte tenu des différences de procédure.

En juillet 2013 encore, vous avez signalé que ce plan d'investissement devait être actualisé et révisé, notamment en fonction du transfert des compétences et des moyens qui en découleraient, puisque les MRS reviendraient à la Région, alors que seules les MR en relèvent actuellement.

Où en est cette actualisation du plan d'investissement ? Quel en est le budget ?

Quel est le rôle du facilitateur - un bureau d'études, en réalité, qui travaille sous la responsabilité de la Cocom - et quel est le bilan de son action ?

En juillet 2013 toujours, vous indiquiez que l'étude de programmation des MR et MRS avait mis en évidence l'insuffisance des structures résidentielles sociales à l'horizon 2015, comme l'a rappelé M. Riguelle, et qu'un plan pour les personnes âgées devait être défini. Nous vous interrogeons régulièrement sur la progression de ce "plan

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Huytebroeck heeft het woord.

Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College (in het Frans).- *In het kader van de vergrijzing moeten wij vroeg of laat oplossingen vinden om onze ouderen op te vangen, hetzij in een rusthuis, hetzij in een rust- en verzorgingstehuis of een alternatieve structuur.*

Wij hebben onlangs deelgenomen aan de discussies met de federale overheidsdiensten over het aanbod van thuishulpdiensten voor ouderen. Als ministers van Bijstand aan Personen worden wij uitgenodigd op die vergaderingen en ondertekenen wij de protocolakkoorden, maar wij hebben minder beleidsruimte dan de ministers van Gezondheid.

Het investeringsplan 2008-2015 voor de rusthuizen moet ervoor zorgen dat alle openbare en private niet-commerciële rusthuizen zich kunnen aanpassen aan de normen van het koninklijk besluit van 21 september 2004.

Het meerjarenplan gaat uit van een subsidiëring van 60%. Sommige rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen zijn nog niet gestart met de werkzaamheden en voldoen dus nog niet aan de normen, maar ook in de rusthuizen waar die zijn voltooid, voldoen sommige gebouwen niet meer aan de huidige of toekomstige normen omdat de regelgeving zo snel verandert.

Voor de privéprojecten werd een werkgroep opgericht. Daarnaast werd een facilitator aangesteld om de projectontwikkelaars niet alleen informatie te geven over de samenstelling van het dossier (energiepremies, na te leven termijnen, contactpersonen, enzovoort), maar ook om technische bijstand te verlenen en het project op te volgen samen met de administratieve diensten.

aînés", étant entendu qu'il concerne l'ensemble des offres de services.

Nos questions visent la mise aux normes, les échéances, le financement des maisons de repos, mais aussi la qualité de vie des aînés.

Je souhaiterais donc que vous nous précisiez vos réponses apportées en juillet 2013.

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

Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni.- En effet, la pression démographique ne concerne pas seulement la natalité ou la jeunesse. L'essor démographique va également s'exercer sur d'autres catégories sociales, notamment les personnes âgées. La question des structures accueillant ce public se posera tôt ou tard, qu'il s'agisse de maisons de repos (MR), de maisons de repos et de soins (MRS) ou d'alternatives.

Nous avons récemment participé à des discussions avec le ministère de la Santé et les diverses entités fédérées compétentes pour l'offre de services d'aide et de soins aux personnes âgées.

Je rappelle qu'en tant que ministres de l'Aide aux personnes, nous sommes invitées aux réunions et sommes aussi signataires des avenants et protocoles issus de ces négociations. Nous avons toutefois moins de marge de manœuvre que les ministres de la Santé.

Le Plan pluriannuel des investissements des maisons de repos 2008-2015 vise à permettre à l'ensemble des maisons de repos publiques et privées non commerciales de répondre aux normes prévues par l'arrêté royal du 21 septembre 2004, tant au niveau des lits MRS qu'au niveau des lits MR.

Le Plan pluriannuel est élaboré en prenant en compte un subventionnement à 60%. Les MR et MRS qui doivent encore faire leurs travaux ne sont pas aux normes. Concernant les MR et MRS qui ont achevé leurs travaux, certains bâtiments ne satisfont plus à toutes les normes actuelles ou futures. Cela est lié aux changements parfois très rapides de réglementation.

Voor elk project werd een fiche aan de werkgroep meegedeeld.

Dankzij de facilitator en de tussentijdse evaluatie hebben wij een duidelijk zicht op de uitvoering van het plan.

Voor de periode 2008-2015 werd een bedrag van 6,7 miljoen euro per jaar uitgetrokken. Er is momenteel al 19,4 miljoen euro verwezenlijkt in de vorm van vastleggingskredieten, of 57,9% van het plan.

Van de zeventien projecten in de openbare sector zijn er zeven goedgekeurd of bijna goedgekeurd. Vijf andere projecten hebben concreet vorm gekregen en zullen wellicht worden goedgekeurd in 2014, 2015 en 2018. Over de resterende projecten bestaat nog te veel onduidelijkheid om zich uit te spreken.

In het kader van de actualisering van het plan hebben wij de middelen voor twee projecten verhoogd.

Zo werd het bedrag voor het OCMW-rusthuis van de stad Brussel opgetrokken van 3,8 miljoen tot 4.856.590 euro. Het oorspronkelijk bedrag betrof een lichte renovatie van het gebouw. Door de beslissing van het Verenigd College van 2009 om de minimumoppervlakte van de kamers te verhogen van 12 tot 15 m² volstond een lichte renovatie evenwel niet meer om de nieuwe normen te halen.

Daarnaast hebben wij het bedrag voor het OCMW-rusthuis van Sint-Joost opgetrokken van 4.571.370 tot 5.704.680 euro. Dat extra bedrag is bedoeld voor de asbestverwijdering.

Van de vijf projecten in de private niet-commerciële sector werd er nog maar een gerealiseerd. Het gaat om het project Onze-Lieve-Vrouw van Stokkel (2.736.000 euro). Twee projecten werden zonder subsidies uitgevoerd en uit het plan geschrapt. Voor het project L'Heureux séjour zijn er geen concrete vooruitzichten. Het project Nazareth is overgeschakeld van een alternatieve financiering op een klassieke financiering. Er werd een project toegevoegd, namelijk de Sint-Anna Residentie aan de Léopold Wienerlaan. Daar zullen vijftig extra bedden

Un groupe de travail s'est réuni autour de chaque dossier concret ressortant du financement alternatif, en vue d'un accompagnement technique de la part du facilitateur à la fois pour donner des informations utiles à la constitution des projets (les primes à l'énergie, les délais à respecter, des personnes de contact, etc.), et pour orienter et suivre l'élaboration des projets avec les différents services administratifs compétents.

L'autre point s'attachait à ce que le facilitateur et nous-mêmes ayons une vue sur l'implémentation concrète de ce plan, à l'aide d'une évaluation à mi-parcours.

Pour préparer les travaux de ce groupe de travail, une fiche a été établie pour chacun des projets intégrés dans le plan pluriannuel. Ces fiches ont été distribuées au groupe de travail. Une liste des projets ayant des difficultés spécifiques a été établie. Les autres projets ne rencontraient pas de difficultés particulières et suivaient leur cours au rythme des procédures de passation de marché, de demande de permis et de demande de subsides.

Les crédits dégagés pour les investissements prévus dans le cadre du Plan s'élèvent à 6.700.000 euros par an sur 5 ans, de 2008 à 2012. Actuellement, 19,4 millions d'euros ont été réalisés sous forme de crédits d'engagement, soit 57,9 % pour le Plan pluriannuel maisons de repos.

Sur les dix-sept projets publics, sept ont été décidés avec approbation de l'adjudication ou le seront très prochainement. Cinq projets sont concrétisés et seront probablement décidés en 2014 (un projet), en 2015 (trois projets) et en 2018 (un projet). Il y a encore trop d'incertitudes concernant les projets restants pour se prononcer. Cela rejoint également la question de Mme Carthé à propos de l'actualisation. Je ne suis pas sûre que depuis juillet nous ayons eu des modifications par rapport à la réponse que je vous avais apportée.

Nous avons dans ce cadre proposé une augmentation de moyens pour deux projets.

Le montant alloué au projet du CPAS de Bruxelles des Fondations réunies est porté de 3.800.000 euros à 4.856.590 euros. Le montant initial était basé sur une petite rénovation du bâtiment. Par suite de la décision du Collège réuni

worden gecreëerd met een subsidie van 1.900.620 euro.

Dankzij het meerjarenplan hebben al acht rusthuizen subsidies ontvangen om zich in regel te stellen met de normen. Vijf andere instellingen zijn goed op weg om hetzelfde te doen. Het plan heeft dus een positieve weerslag, ondanks de soms lange administratieve termijnen.

Wat het evenwicht tussen de private en openbare instellingen betreft, stellen wij vast dat de private initiatieven almaar toenemen. Dat heeft een invloed op de prijzen, de kwaliteit van de dienstverlening en de algemene benadering van deze sociale problematiek.

Onze regelgeving is onderworpen aan de Europese richtlijnen en de federale wetten, die in zekere mate de commercialisering van de rusthuissector bevorderen, maar wij kunnen de ontwikkeling van openbare en private niet-commerciële initiatieven aanmoedigen via materiële en financiële stimuli. Het meerjarenplan is hier een goed voorbeeld van.

De werkgroep Recht op Huisvesting heeft in mei 2013 een aantal aanbevelingen over alternatieve oplossingen voorgelegd aan de interministeriële conferentie Sociale Zaken en Gezondheid.

Mijn collega Doulkeridis heeft in november in de commissie Huisvesting aangekondigd dat er een nieuwe aanbesteding zal worden uitgeschreven voor externe dienstverleners.

Wij hebben zelf enkele initiatieven gestart binnen de bicommunautaire sector. Ik denk aan het Biloba Huis en een aantal intergenerationele projecten.

In het ouderenplan en de nieuwe programmatie moeten wij niet alleen rekening houden met de cijfers over de vergrijzing en de levensverwachting, maar ook met de aanbevelingen van de Wereldgezondheidsorganisatie over actief oud worden en de zesde staatshervorming. De bevoegdheidsoverdracht inzake ouderenzorg geeft ons de kans om dit beleid beter af te stemmen op de behoeften in ons gewest.

de 2009, la superficie minimum des chambres a été portée de 12m² à 15m² et, de ce fait, une petite rénovation ne suffisait plus pour respecter les nouvelles normes. Il fallait donc procéder à une rénovation complète, ce qui explique cette augmentation de budget.

L'autre augmentation concerne le Centre gériatrique du CPAS Saint-Josse. Le montant qui lui est alloué est porté de 4.571.370 euros à 5.704.680 euros, en application de la décision du Collège du 19 avril 2013 de subventionner le désamiantage.

Sur les cinq projets du secteur privé à but non lucratif, un a été réalisé. Il s'agit de celui de Notre Dame de Stockel (2.736.000 euros). Deux projets ont été réalisés sans subvention (Régina et Exclusiv) et sont supprimés du Plan pluriannuel. Il n'y a pas de perspectives concrètes pour la réalisation du projet l'Heureux séjour. Le projet Nazareth est transféré du financement alternatif au financement classique. Un projet est ajouté, celui de la Résidence Sainte-Anne à l'avenue Léopold Wiener. Il s'agit de travaux de transformation pour 50 lits supplémentaires, avec une subvention de 1.900.620 euros.

Quant à savoir si les retombées du plan sont significatives ou non, nous considérons que grâce à ce plan, 8 maisons de repos ont déjà pu bénéficier de subsides en vue de se mettre aux normes. À celles-là s'ajoutent les 5 qui sont en excellente voie de réalisation.

Les retombées sont donc positives, malgré le temps administratif (demande de permis, etc.) qui peut sembler long à certains gestionnaires et qui ne s'accorde pas toujours avec les temps législatifs et les changements de réglementation.

Concernant votre dernière question portant sur l'équilibre ou le déséquilibre entre les établissements relevant du secteur public, du secteur privé sans but lucratif ou du secteur commercial, nous trouvons en effet que le secteur commercial prend une place de plus en plus importante au sein du secteur du vieillissement. Cela a bien entendu une influence sur la tarification, sur la qualité des services d'aides et de soins ainsi que sur l'approche en général de cette problématique fondamentalement sociale.

Bij de vaststelling van de locaties en de programmatie spelen meerdere factoren een rol: demografische factoren, de gezondheidstoestand, het sociaal isolement, sociaaleconomische factoren, zoals het inkomen en de kostprijs van de diverse formules en diensten, de staat van de woningen.

Op basis van die factoren moeten wij een strategisch ouderenplan uitwerken en een programmatie en begroting opstellen voor de periode 2015-2025. Het is tot slot belangrijk om dat plan regelmatig te evalueren en zo nodig bij te sturen.

Soumettant notre propre réglementation aux directives européennes et aux lois fédérales, promouvant à certains égards le business du vieillissement, nous sommes tenus par la hiérarchie des normes. Nos moyens d'action sont entre autres ceux-ci : des incitants matériels et financiers au développement des secteurs privé sans but lucratif et public. Le plan pluriannuel en est un bel exemple.

Concernant les alternatives soulignées entre autres par Mme Plovie, nous avons les recommandations du groupe de travail droit au logement qui ont été déposées en CIM social-santé en mai 2013.

Mon collègue Christos Doulkeridis a répondu, en commission du logement, à une interpellation au mois de novembre, précisant qu'un nouveau marché de service avait été lancé pour identifier les prestataires extérieurs.

Nous avons tout de même lancé certaines initiatives alternatives au sein du bicommunautaire. Je pense par exemple au Biloba où nous avons soutenu la plateforme "personnes âgées désorientées", de même que des projets intergénérationnels.

Concernant le Plan personnes âgées et la programmation, nous devons pouvoir être en mesure d'allier aujourd'hui les chiffres relatifs au vieillissement, à l'espérance de vie et à l'espérance de vie en bonne santé avec les recommandations reçues de l'Office mondial de la santé en termes de vieillissement actif.

Parallèlement, nous gardons à l'esprit la sixième réforme de l'État qui s'annonce, ainsi que le transfert de compétences concernant les soins des personnes âgées en lien avec nos normes et réglementations respectives, pas nécessairement coordonnées donc sur la Région bruxelloise.

Le tout s'inscrit dans un processus collaboratif intégré et participatif sur la base de l'étude de programmation et du travail effectué par le groupe de travail et la plateforme personnes âgées désorientées.

Maintenant, il faut clairement déterminer les localités ainsi qu'une programmation et une budgétisation pour la création tant de structures

résidentielles que de maintien à domicile, en considérant plusieurs critères :

- les facteurs démographiques ;
- l'état de santé des personnes âgées ;
- le degré d'isolement des personnes âgées ;
- les facteurs socio-économiques, comme les revenus des personnes âgées et le coût des diverses formes d'hébergement ;
- l'influence éventuelle de l'origine des personnes âgées sur les besoins en matière d'hébergement ;
- l'état des logements existants dans la Région.

Pour cela, divers éléments sont nécessaires :

- d'abord, la mise sur pied d'une planification stratégique ;
- ensuite, une programmation budgétaire et pluriannuelle accompagnant un plan personnes âgées, avec un cadre financier pluriannuel pour la période 2015-2025 ;
- une réévaluation, durant les évaluations annuelles prévues par le plan et organisées par l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale ;
- des outils d'évaluation continue inclus dans le plan personnes âgées.

La rédaction d'un plan personnes âgées et d'une programmation budgétisée pluriannuelle des alternatives aux maisons de repos est urgente et nécessaire. Cela doit constituer le point de départ de la mise sur pied d'un plan personnes âgées qui concernera le territoire de Bruxelles tout en tenant compte des nouvelles données, des nouveaux transferts, de la complexité institutionnelle et des différentes entités fédérées compétentes.

Nous avons aujourd'hui un plan, mais en tenant compte de tout cela, il devra certainement être revu et réactualisé dans les années qui viennent.

Mevrouw de voorzitter.- De heer Riguelle heeft het woord.

Mme la présidente.- La parole est à M. Riguelle.

De heer Joël Riguelle (*in het Frans*):- *Privégroepen krijgen steeds meer grip op de sector. Is het Verenigd College tevreden over de reactie van de OCMW's en de verenigingen inzake de voorstellen voor subsidiëring? Vallen ze binnen het vooropgestelde kader of moeten de lokale besturen nog meer inspanningen leveren?*

Mevrouw de voorzitter:- Mevrouw Huytebroeck heeft het woord.

Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College (*in het Frans*):- *De facilitator heeft bepaalde gemeenten en OCMW's begeleid bij de vaak erg technische dossiers, wat een zeer positieve dynamiek teweegbracht.*

Ik kan nu nog niet zeggen of dit initiatief de komende maanden al dan niet voortgezet wordt.

- Het incident is gesloten.

INTERPELLATIE VAN DE HEER PIERRE MIGISHA

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,

M. Joël Riguelle:- Tout le monde sera d'accord avec moi pour dire que la réponse a été très complète et très détaillée. Je pense qu'à ce stade-ci il est intéressant de faire le point sur ce qui a été fait. Je relirai avec attention le texte de votre réponse.

Vous avez évoqué l'emprise de plus en plus grande des groupes privés sur ces parts de marché, car c'est ainsi qu'ils le considèrent. Le Collège réuni est-il satisfait de la réactivité des CPAS et du secteur associatif quant aux propositions de subsidiation ? Cela rentre-t-il bien dans le cadre que vous avez fixé ? Ou bien considérez-vous qu'il faudrait encore davantage solliciter les pouvoirs locaux ?

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

Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni:- Le travail du facilitateur a permis d'accompagner certaines communes ou CPAS qui éprouvaient des difficultés face aux nouvelles réglementations et à la rédaction de dossiers extrêmement techniques. Il a permis de mettre en branle une dynamique très positive.

Nous ne pouvons que nous féliciter de cette initiative, mais ne sommes pas en mesure de nous prononcer, au stade actuel, sur sa relance éventuelle au cours des derniers mois.

- L'incident est clos.

INTERPELLATION DE M. PIERRE MIGISHA

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,

betreffende "het preventieproject 'Consumentenschool'".

Mevrouw de voorzitter.- Op verzoek van de indiener, die verontschuldigd is, wordt de interpellatie naar een volgende vergadering verschoven.

MONDELINGE VRAGEN

Mevrouw de voorzitter.- Aan de orde zijn de mondelinge vragen.

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW DANIELLE CARON

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 slechte behandelingen in rusthuizen in het Brussels Gewest".

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

Mevrouw Caron heeft het woord.

Mevrouw Danielle Caron *(in het Frans).*- *Regelmatig verneem ik dat bejaarden niet goed behandeld worden in de rusthuizen van het Brussels Gewest. Vaak worden ze geconfronteerd met situaties die onaanvaardbaar zijn en waartegen ze zich niet kunnen verdedigen.*

concernant "le projet de prévention 'École de consommation'".

Mme la présidente.- À la demande de l'auteur, excusé, l'interpellation est reportée à une prochaine réunion.

QUESTIONS ORALES

Mme la présidente.- L'ordre du jour appelle les questions orales.

QUESTION ORALE DE MME DANIELLE CARON

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 "les mauvais traitements en maison de repos en Région bruxelloise".

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

La parole est à Mme Caron.

Mme Danielle Caron.- Il me revient souvent que des mauvais traitements sont infligés aux personnes âgées dans les homes de la Région bruxelloise. Il y a des conditions d'hébergement et de soins qui sont inacceptables ! Dimensions des chambres et des cabinets de toilette sans aération..., nettoyage du sol mal ou non exécuté,

Worden de woonomstandigheden in de rusthuizen regelmatig gecontroleerd? Welke sancties zijn er bij tekortkomingen, zoals te kleine of vuile kamers, een slechte verzorging of behandeling?

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Huytebroeck heeft het woord.

Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College (in het Frans).- *Een correcte behandeling van bejaarden in onze instellingen is een absolute prioriteit.*

Hoewel controles noodzakelijk zijn, is het vooral belangrijk dat we werken aan de preventie van mishandeling door de familie beter te informeren en opleidingen aan het personeel te verstrekken.

De afgelopen jaren werd de informatie voor mantelzorgers toegankelijker en zijn de opleidingen van het personeel en de directeurs van de rusthuizen sterk verbeterd.

In het Brussels Gewest zijn verschillende overheden bevoegd voor de rusthuizen. Ze hebben elk hun eigen wetgeving inzake erkenningen en controles.

De GGC heeft de afgelopen jaren massaal geïnvesteerd in de wetgeving betreffende de bejaardenzorg, met onder meer de verplichting voor rusthuizen om de gegevens van diensten voor de bestrijding van mishandeling uit te hangen.

De inspectiedienst bezoekt geregeld de erkende instellingen en stelt vervolgens inspectieverslagen op.

Het bestuur ontvangt ook klachten. Elke klacht geeft aanleiding tot een onaangekondigd bezoek van de inspectiedienst. Indien nodig wordt de

sonnette d'appel ne fonctionnant pas ou mal, retard dans l'exécution de la toilette des pensionnaires, il s'agit d'un manque de considération qui est imposé à des personnes qui, souvent, sont incapables de choisir et de se défendre.

Madame la ministre, pouvez-vous me dire s'il y a des mesures de contrôle régulier de la part vos services pour pallier à ce type d'excès au sein des homes de la Région bruxelloise ?

Madame la ministre, quelles sont les mesures que vous prenez quand vos services constatent qu'il y a des mauvais traitements, manques de soins, chambres trop petites, etc. ?

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

Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni.- La question du bon traitement des personnes âgées dans nos institutions est essentielle et constitue une priorité.

Avant d'évoquer les contrôles, qui sont indubitablement nécessaires, il convient de mettre l'accent sur la prévention à la maltraitance, qui passe par plusieurs canaux, dont l'information des familles et des personnes âgées et la formation du personnel.

Nous avons bien avancé sur ces deux points durant ces dernières années, non seulement au niveau de l'accessibilité de l'information aux aidants proches, mais également en matière de formation qualitative et quantitative du personnel et des directeurs de maisons de repos (MR).

Plusieurs autorités sont compétentes pour les MR en Région bruxelloise. Chacune d'entre elles dispose de sa propre législation en matière d'agrément et de possibilités de contrôle.

La Cocom a investi massivement ces dernières années dans la législation relative à la prise en charge des personnes âgées. Citons notamment l'ordonnance du 24 avril 2008 relative aux établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées, complétée en 2009 par l'arrêté du Collège réuni fixant les procédures de programmation et d'agrément des établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées.

regelmaat van de controles opgedreven.

Het Verenigd College krijgt hiervan een verslag en elke klacht wordt bijzonder ernstig genomen.

De inspecties worden soms uitgevoerd in aanwezigheid van de vzw Infor-Homes/Home-Info, die ook meldingen van mishandeling krijgt. De vzw beschikt over een bemiddelingsdienst die de dialoog tussen de bejaarde en zijn omgeving moet herstellen. Ze beschikt tevens over een meldpunt voor mishandeling.

De afdeling instellingen en diensten voor bejaarden van de Adviesraad voor Gezondheids- en Welzijnszorg van de GGC onderzoekt de dossiers. Bij ernstige en onweerlegbare klachten kan een sluiting van het rusthuis opgelegd worden volgens de geijkte procedure. In dat geval dient de coördinatie te worden verzekerd tussen de gemeente, het OCMW en de vzw Infor-Homes/Home-Info. We werken nog aan een vademecum om deze opdracht beter te kunnen uitvoeren.

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Caron heeft het woord.

Mevrouw Danielle Caron (in het Frans).- *Het*

Sans oublier l'arrêté du 3 décembre 2009 fixant les normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements. Ce dernier prévoit l'obligation pour les MR d'afficher les coordonnées des services de lutte contre la maltraitance.

Outre le dépôt et la réception de plaintes, le service d'inspection de l'administration effectue régulièrement des visites au sein des différents établissements agréés, qui donnent lieu à la rédaction de rapports d'inspection.

En parallèle, l'administration peut recevoir des plaintes. Le numéro de téléphone de l'administration est d'ailleurs indiqué dans chaque MR. La moindre plainte donne lieu à une visite du service d'inspection sur place, sans avertissement préalable. Si nécessaire, les inspections se déroulent à intervalles rapprochés, pour contrôler si le problème a été résolu.

En tant que membres du Collège, nous recevons un rapport à cet égard. Chaque plainte est évidemment prise très au sérieux.

Les inspections sur le terrain sont parfois effectuées avec l'asbl Infor-Homes/Home-Info. L'asbl reçoit aussi des appels liés à la maltraitance. Elle traite ces appels et rencontre les personnes victimes de maltraitance. Elle dispose également d'un service de médiation visant à instaurer ou restaurer le dialogue dans les relations entre la personne âgée et son entourage. Elle assure en outre un Service d'écoute pour personnes âgées maltraitées (SEPAM).

Enfin, le Conseil consultatif, section institutions des personnes âgées, examine tous les dossiers afférents aux maisons de repos. En cas de plaintes graves et irréfutables, il peut être décidé de procéder à une fermeture. Il convient à cette fin de suivre une procédure cadrée par notre réglementation et d'assurer une coordination avec la commune, le CPAS et l'asbl Infor-Homes/Home-Info. Afin de rendre cette tâche plus aisée, nous avons entamé la rédaction d'un vademecum à ce sujet, qui sera bientôt achevé.

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

Mme Danielle Caron.- Ce sujet d'actualité a

rusthuis in mijn buurt geniet een goede reputatie, maar naar verluidt dienen veel mensen geen officiële klacht in uit angst voor represailles.

Bestaat er een openbaar verslag? Volgens u worden de rusthuizen regelmatig bezocht. Kunt u geen ombudsman aanstellen die de bejaarden een bezoekje brengt? Zo kunnen misschien menselijke drama's vermeden worden, zonder dat er langdurige procedures moeten worden gevolgd. Uit de praktijk blijkt dat ook in rusthuizen met een goede reputatie mishandeling voorkomt.

Hoe kunnen we vermijden dat bejaarden ministers of parlementsleden moeten aanspreken om zich goed te kunnen voelen in een rusthuis?

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Huytebroeck heeft het woord.

Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College (in het Frans).- *De rusthuizen worden regelmatig geïnspecteerd om dergelijke problemen op te sporen.*

Bejaarden en hun familieleden kunnen zich bovendien wenden tot de klachtendienst. We werken ook samen met Home-Info en Infor-Homes.

Het bestuur ontvangt weinig klachten. Gisteren werd La Cerisaie in Schaarbeek geïnspecteerd. Ik wacht nog op het verslag. Ik zal nagaan of het openbaar is.

Aangezien we er ons ten volle van bewust zijn dat bejaarden niet altijd in staat zijn om te klagen, zullen we onze waakzaamheid verhogen.

trouvé beaucoup d'échos dans la presse. Un article a été publié dans Le Soir, le 24 décembre. Hier, un article est paru dans La Capitale.

Une maison de repos très proche de mon domicile, considérée comme étant parmi les meilleures, fait l'objet de plaintes qui ne sont pas officiellement déposées par peur d'éventuelles représailles. Existe-t-il un rapport public ? Vous nous avez révélé qu'un agent faisait régulièrement des visites d'établissements. Ne serait-il pas envisageable d'avoir un ombudsman auquel pourraient s'adresser les personnes âgées et les familles sans que cela ne doive entraîner de longues démarches administratives ? Cette personne de référence pourrait visiter chaque pensionnaire et pourrait éviter que se produisent de véritables drames humains. Les faits récents nous prouvent que ce n'est pas parce que c'est un homme considéré comme étant très qualitatif que nous sommes à l'abri de cas de maltraitances.

Qu'est-ce qu'il y a moyen d'envisager comme relai, le plus souple possible, sans que les personnes concernées ne doivent transiter par un ministre ou un membre du parlement pour que chaque personne âgée puisse se sentir à son aise dans ces maisons de repos ?

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

Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni.- Des inspections sont régulièrement menées, qui devraient permettre d'identifier les problèmes éventuels.

En outre, les familles et les personnes âgées peuvent s'adresser à notre service de plainte, et nous collaborons étroitement avec les associations Home-Info et Infor-Homes.

L'administration ne reçoit pas beaucoup de plaintes. S'agissant de la Cerisaie à Schaarbeek, une inspection a eu lieu hier et nous attendons le rapport.

Nous sommes très attentifs à cette question, sachant que les personnes âgées ne sont pas toujours à même de porter plainte elles-mêmes. La vigilance doit donc être accrue.

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Caron heeft het woord.

Mevrouw Danielle Caron (*in het Frans*).- *Kunt u mij laten weten of het verslag openbaar is?*

Ik blijf erop aandringen dat u een referentiepersoon of -dienst aanstelt.

(*Samenspraak*)

Misschien bestaan die wel al, maar toch komen er klachten bij mij terecht. Ik zal ze dan maar rechtstreeks aan de minister bezorgen.

- *Het incident is gesloten.*

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ELS AMPE

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 sensibiliseringscampagne rond de toegang van assistentiehonden tot voor publiek toegankelijke plaatsen".

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

Mevrouw Ampe heeft het woord.

Mevrouw Els Ampe.- Ik heb uit de sector vernomen dat u werkt aan een

J'ignore si le rapport que nous recevons est public. Je me renseignerai sur la question.

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

Mme Danielle Caron.- Pouvez-vous me faire dire, via la présidente ou le secrétaire de commission, si le rapport est public ou pas ?

Vous avez répondu de manière très détaillée. J'ai moi-même reçu un rapport avec des photos insoutenables. J'insiste pour qu'il y ait une personne ou un service de référence plus souple afin de recueillir les témoignages.

(*Colloques*)

Même si cela existe, je reçois des plaintes. Je les transmettrai donc directement à la ministre.

- *L'incident est clos.*

QUESTION ORALE DE MME ELS AMPE

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 "la campagne de sensibilisation sur l'accès aux lieux publics des chiens d'assistance".

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

La parole est à Mme Ampe.

Mme Els Ampe (*en néerlandais*).- *J'ai appris que vous travaillez à une campagne de sensibilisation*

bewustmakingscampagne rond de vrije toegang van assistentiehonden tot publieke ruimten. In die bewustmakingscampagne zou u echter gebruik maken van een aangepast logo.

Zo zou het gebruikelijke en alom bekende logo van de rolstoel worden vervangen door het logo van een rechtopstaand persoon met een assistentiehond. Niet alleen in België maar ook in de rest van de wereld wordt het symbool van de rolstoel gebruikt om te verwijzen naar mindervalide personen. Denk maar aan de aanduiding voor een gehandicaptenparkeerplaats of de aanduidingen op publieke gebouwen.

Daarnaast zou de internationaal bekende blauwe achtergrond van het logo vervangen worden door een groene achtergrond.

Ik vrees dat het doorvoeren van deze twee aanpassingen afbreuk zal doen aan de herkenbaarheid van het populaire gehandicaptenlogo.

Is het waar dat het bestaande en ingeburgerde logo wordt aangepast?

Hoeveel middelen hebt u hiervoor uitgetrokken?

Hebt u advies gevraagd aan de betrokken organisaties zoals Hachiko en de Brailleliga? Wat was hun reactie?

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, lid van het Verenigd College.- In de ordonnantie van 18 december 2008 betreffende de toegang van assistentiehonden tot voor het publiek toegankelijke plaatsen, zoals gewijzigd door de ordonnantie van 19 april 2012, wordt gepreciseerd dat personen vergezeld van een assistentiehond, het recht hebben om voor het publiek toegankelijke plaatsen te bezoeken: handelszaken, restaurants, administraties, taxi's, schouwburgen, enzovoort.

Een assistentiehond is speciaal opgeleid om de gehandicapte persoon te begeleiden en te helpen in zijn dagelijks leven en is dan ook een noodzakelijke vorm van ondersteuning voor diens

sur l'accès des chiens d'assistance aux lieux publics et qu'un logo adapté serait utilisé.

Il semblerait que le logo de la chaise roulante, utilisé partout dans le monde pour faire référence aux personnes moins valides, soit remplacé par le logo d'une personne debout accompagnée d'un chien d'assistance. Et que le fond bleu du logo internationalement connu devienne vert. Je crains que cela ne nuise à la reconnaissance du logo handicapé populaire.

Est-il exact que le logo existant sera adapté ?

Quels moyens avez-vous consacrés à cela ?

Avez-vous demandé leur avis aux associations concernées ? Quelle a été leur réaction ?

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

Mme Brigitte Grouwels, membre du Collège réuni (en néerlandais).- *L'ordonnance relative à l'accès des chiens d'assistance aux lieux ouverts au public du 18 décembre 2008 modifiée par l'ordonnance du 19 avril 2012 précise que les personnes accompagnées d'un chien d'assistance ont le droit d'accéder aux lieux ouverts au public.*

De nombreuses personnes ne sont pas conscientes du fait qu'elles peuvent accéder aux lieux accessibles au public avec leur chien d'assistance, aussi bien lorsque le chien est confié à la garde d'une famille d'accueil que lorsqu'il est en cours de dressage par un instructeur ou lorsqu'il accompagne la personne handicapée.

autonomie.

Veel personen zijn zich er niet van bewust dat ze voor het publiek toegankelijke plaatsen mogen betreden met hun assistentiehond en dat tijdens de drie grote levensfasen van de hond: (1) wanneer de hond onder de hoede van een gastgezin staat, (2) wanneer hij wordt afgericht door een instructeur, en (3) wanneer hij de gehandicapte persoon begeleidt.

Ook de klachtenregeling die via deze ordonnantie werd ingesteld, geniet weinig bekendheid bij het doelpubliek en het grote publiek. In dit verband werd een sensibiliseringsactie opgezet, gericht op de eigenaars van een assistentiehond en op de actoren verbonden aan de voor het publiek toegankelijke plaatsen.

In het kader van de bewustmakingscampagne hebben we offertes opgevraagd bij drie verschillende ontwerpbureaus. De idee is om een kaart te maken in rijbewijsformaat en in het Frans en het Nederlands. Op de voorkant komt het logo en een slogan met enkele kernwoorden: "Mijn assistentiehond is welkom."

Aan de achterkant komt de titel van de ordonnantie ("Ordonnantie van 18 december 2008 betreffende de toegang van assistentiehonden tot voor het publiek toegankelijke plaatsen, zoals gewijzigd door de ordonnantie van 19 april 2012"), de integrale tekst van de artikelen 3.4 en 6, de contactgegevens van de administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en een QR-code, die verwijst naar de pagina van het Belgisch Staatsblad en de ordonnantie.

Wij hebben het advies gevraagd van de Brailleliga, Dyadis (de Belgische vereniging ter toewijzing van hulphonden aan mindervaliden) en de BADF (Belgian Assistance Dog Federation) en we hebben uiteraard rekening gehouden met hun opmerkingen over het logo en de blauwe kleur in de bespreking van het ontwerp. Het budget voor dit project bedraagt 5.000 euro.

Momenteel werken we het project definitief af. Er is een vergadering gepland met de betrokkenen in de loop van de maand januari.

Ik hoop dat u hiermee gerustgesteld bent.

Le mécanisme de plainte institué par cette ordonnance est également peu connu du public cible et du grand public. C'est pourquoi une action de sensibilisation a été lancée à l'attention des propriétaires d'un chien d'assistance et des acteurs liés aux lieux publics.

Dans le cadre de la campagne de sensibilisation, des offres ont été sollicitées auprès de trois bureaux d'études afin de réaliser une carte au format permis de conduire en français et en néerlandais. Au recto se retrouveront le logo ainsi qu'un slogan (Mon chien d'assistance est le bienvenu). Le verso reprendra le titre de l'ordonnance, le texte des articles 3.4 et 6, les coordonnées de l'administration de la Cocom et un code QR renvoyant à la page du Moniteur belge et à l'ordonnance.

Nous avons demandé l'avis de la ligue Braille, de Dyadis et de la Belgian Assistance Dog Fédération, et nous avons tenu compte de leurs remarques relatives au logo et à la couleur bleue lors de la discussion du projet.

Le budget de ce projet s'élève à 5.000 euros.

Le projet est en cours de finalisation. Une réunion avec les acteurs concernés est prévue au mois de janvier.

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Ampe heeft het woord.

Mevrouw Els Ampe.- Ik ken de ordonnantie goed, aangezien ik zelf een aanpassing had ingediend om ervoor te zorgen dat mensen met een assistentiehond niet langer de toegang tot een café of restaurant wordt geweigerd.

De bewustmakingscampagne en de brochure zijn een goede zaak, maar ik heb geen duidelijk antwoord gekregen op mijn vraag of het bestaande logo al dan niet verandert. Het is belangrijk dat iedereen het logo duidelijk herkent.

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, lid van het Verenigd College.- Ik kan u geruststellen. Het logo verandert niet. Wij zullen het bestaande logo met de blauwe achtergrond gebruiken op de kaart die naar de betrokken wettekst verwijst en die de mensen kunnen tonen als hun ergens de toegang wordt geweigerd.

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Ampe heeft het woord.

Mevrouw Els Ampe.- U stelt mij gerust.

- Het incident is gesloten.

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

Mme Els Ampe (en néerlandais).- *Je connais bien l'ordonnance dans la mesure où j'avais introduit une modification afin que les personnes accompagnées d'un chien d'assistance ne se voient plus refuser l'accès à un café ou un restaurant.*

Les campagnes de sensibilisation et les brochures sont une bonne chose, mais je n'ai pas eu de réponse claire à ma question de savoir si le logo existant serait modifié. Il est important que tout le monde le reconnaisse.

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

Mme Brigitte Grouwels, membre du Collège réuni (en néerlandais).- *Soyez rassurée, le logo ne change pas. Et le logo existant sur fond bleu sera utilisé sur la carte que les gens pourront montrer si l'accès leur est refusé.*

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

Mme Els Ampe (en néerlandais).- *Vous me rassurez.*

- L'incident est clos.