



**VERENIGDE VERGADERING  
VAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE  
GEMEENSCHAPSCOMMISSIE**

Integraal verslag

Plenaire vergadering van  
**VRIJDAG 4 MAART 2005**

**ASSEMBLÉE RÉUNIE  
DE LA COMMISSION  
COMMUNAUTAIRE COMMUNE**

Compte rendu intégral

Séance plénière du  
**VENDREDI 4 MARS 2005**

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.

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.

<b>INHOUD</b>	<b>SOMMAIRE</b>
VERONTSCHULDIGD 3	EXCUSÉS 3
MEDEDELINGEN AAN DE VERENIGDE 3 VERGADERING	COMMUNICATIONS FAITES À L'ASSEM- 3 BLÉE RÉUNIE
ONTWERP VAN ORDONNANTIE 3	PROJET D'ORDONNANCE 3
– Indiening 3	– Dépôt 3
ECONOMISCHE EN SOCIALE RAAD VOOR 4 HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GE- WEST	CONSEIL ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DE LA 4 RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
– Advies 4	– Avis 4
INTERPELLATIES 4	INTERPELLATIONS 4
– Van mevrouw Dominique Braeckman 4  tot de heer Pascal Smet, 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 strijd tegen de mishandeling van de bejaarden in de instellingen ». 5	à M. Pascal Smet, membre du Collège réuni, compétent 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 lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées dans les institutions ». 5
– Toegevoegde interpellatie van mevrouw Céline 5 Fremault  betreffende « de problematiek van de mishandeling van de bejaarden ». 5	– Interpellation jointe de Mme Céline Fremault 5  concernant « la problématique de la maltraitance des personnes âgées ». 5
– Toegevoegde interpellatie van de heer Vincent 5 De Wolf  betreffende « de concrete maatregelen voor de erbiediging van de fundamentele rechten van de bewoners van rusthuizen ». 5	– Interpellation jointe de M. Vincent De Wolf 5  concernant « les mesures concrètes en vue du respect des droits fondamentaux des résidents dans les maisons de repos ». 5

<p>– Toegevoegde interpellatie van mevrouw Adelheid Byttebier</p> <p>betreffende « de ouderenmis(be)handeling in rusthuizen ».</p> <p><i>Besprekking – Sprekers : mevrouw Dominique Braeckman , mevrouw Céline Fremault, de heer Vincent De Wolf, mevrouw Adelheid Byttebier, mevrouw Carine Vyghen, de heer Jean-Luc Vanraes, mevrouw Marie-Paule Quix, de heer Jos Van Assche, mevrouw Brigitte De Pauw, mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College.</i></p>	5	<p>Interpellation jointe de Mme Adelheid Byttebier</p> <p>concernant « la façon dont les personnes âgées sont (mal)traitées dans les maisons de repos ».</p> <p><i>Discussion – Orateurs : Mme Dominique Braeckman , Mme Céline Fremault, M. Vincent De Wolf, Mme Adelheid Byttebier, Mme Carine Vyghen, M. Jean-Luc Vanraes, Mme Marie-Paule Quix, M. Jos Van Assche, Mme Brigitte De Pauw, Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni.</i></p>	5
---	---	--	---

## VOORZITTERSCHAP VAN DE HEER ÉRIC TOMAS, VOORZITTER

### PRÉSIDENCE : M. ÉRIC TOMAS, PRÉSIDENT

– *De vergadering wordt geopend om 9.38 uur.*

**De voorzitter.** - Ik verklaar de plenaire vergadering van de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van vrijdag 4 maart 2005 geopend.

### VERONTSCHULDIGD

**De voorzitter.** - Verontschuldigen zich voor hun afwezigheid :

- mevrouw Brigitte Grouwels, wegens opdracht in het buitenland,
- de heer Jan Béghin, wegens opdracht in het buitenland,
- de heer Francis Delpérée, wegens opdracht in het buitenland,
- de heer François Roelants du Vivier,
- mevrouw Amina Derbaki Sbaï, wegens opdracht met de Franstalige parlementsleden,
- de heer Walter Vandenbossche, om gezondheidsredenen,
- mevrouw Magda De Galan, om gezondheidsredenen,
- de heer Bea Diallo, wegens deelname aan een solidariteitsactie « Tsunami ».

### MEDEDELINGEN AAN DE VERENIGDE VERGADERING

#### ONTWERP VAN ORDONNANTIE

*Indiening*

**De voorzitter.** - Op 24 februari 2005 werd het ontwerp van ordonnantie houdende instemming met :

- Het Aanvullend Protocol bij de Europese Kaderovereenkomst inzake de grensoverschrijdende samenwer-

– *La séance est ouverte à 9h38.*

**M. le président.** - Je déclare ouverte la séance plénière de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune du vendredi 4 mars 2005.

### EXCUSÉS

**M. le président.** - Ont prié d'excuser leur absence :

- Mme Brigitte Grouwels, en mission à l'étranger,
- M. Jan Béghin, en mission à l'étranger,
- M. Francis Delpérée, en mission à l'étranger,
- M. François Roelants du Vivier,
- Mme Amina Derbaki Sbaï, en mission avec les parlementaires francophones,
- M. Walter Vandenbossche, pour raisons de santé,
- Mme Magda De Galan, pour raisons de santé.
- M. Bea Diallo, pour participation à une action de solidarité « Tsunami ».

### COMMUNICATIONS FAITES À L'ASSEMBLÉE RÉUNIE

#### PROJET D'ORDONNANCE

*Dépôt*

**M. le président.** - En date du 24 février 2005, le Collège réuni de la Commission communautaire commune a déposé le projet d'ordonnance portant assentiment aux :

- Protocole additionnel à la Convention-cadre européenne sur la coopération transfrontalière des col-

king van territoriale gemeenschappen of autoriteiten, opgemaakt te Straatsburg op 9 november 1995.

- Het Aanvullend Protocol nr. 2 bij de Europese Kaderovereenkomst inzake de grensoverschrijdende samenwerking van territoriale gemeenschappen of autoriteiten aangaande interterritoriale samenwerking, opgemaakt te Straatsburg op 5 mei 1998 (nr. B-26/1 – 2004/2005)  
ingedien door het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.
- Verzonden naar de Verenigde commissies voor de Gezondheid en Sociale Zaken.

#### **ECONOMISCHE EN SOCIALE RAAD VOOR HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST**

##### *Advies*

**De voorzitter.** - Bij brief van 24 februari 2005, bezorgt de Sociale Raad voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, aan wie de kwestie voorgelegd is door de leden van het Verenigd College bevoegd voor Bijstand aan Personen in uitvoering van artikel 4, § 2 van het samenwerkingsakkoord dat op 5 mei 1998 werd afgesloten tussen de federale Staat, de gemeenschappen en de gewesten betreffende de bestendiging van het armoedebeleid, het advies betreffende het verslag over bestaansonzekerheid, armoede, sociale uitsluiting en ongelijke toegang tot de rechten, dat hij tijdens zijn plenaire vergadering van 24 februari 2005 aangenomen heeft.

- Verzonden naar de Commissie voor de Sociale Zaken.

#### **INTERPELLATIES**

**De voorzitter.** - Aan de orde zijn de interpellaties.

#### **INTERPELLATIE VAN MEVROUW DOMINIQUE BRAECKMAN**

**TOT DE HEER PASCAL SMET, LID VAN HET VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD VOOR HET BELEID INZAKE BIJSTAND AAN PERSONEN EN OPENBAAR AMBT,**

lectivités ou autorités territoriales, fait à Strasbourg le 9 novembre 1995.

- Protocole additionnel n° 2 à la Convention-cadre européenne sur la coopération transfrontalière des collectivités ou autorités territoriales, relatif à la coopération interterritoriale, fait à Strasbourg le 5 mai 1998 (n° B-26/1 – 2004/2005).
- Renvoi aux commissions réunies de la Santé et des Affaires sociales.

#### **CONSEIL ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE**

##### *Avis*

**M. le président.** - Par lettre du 24 février 2005, le Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale, saisi par les membres du Collège réuni compétents pour l'Aide aux Personnes en exécution de l'article 4, § 2 de l'accord de coopération conclu le 5 mai 1998 entre l'Etat fédéral, les Communautés et Régions relatif à la continuité de la politique en matière de pauvreté, transmet l'avis relatif au rapport sur la précarité, la pauvreté, l'exclusion sociale et les inégalités d'accès aux droits, qu'il a adopté en sa séance plénière du 24 février 2005.

- Renvoi à la commission des Affaires sociales.

#### **INTERPELLATIONS**

**M. le président.** - L'ordre du jour appelle les interpellations.

#### **INTERPELLATION DE MME DOMINIQUE BRAECKMAN**

**À M. PASCAL SMET, MEMBRE DU COLLÈGE  
RÉUNI, COMPÉTENT POUR LA POLITIQUE  
D'AIDE AUX PERSONNES ET LA FONCTION  
PUBLIQUE,**

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

**betreffende « de strijd tegen de mishandeling van de bejaarden in de instellingen ».**

**TOEGEVOEGDE INTERPELLATIE VAN MEVROUW CÉLINE FREMAULT**

**betreffende « de problematiek van de mishandeling van de bejaarden ».**

**TOEGEVOEGDE INTERPELLATIE VAN DE HEER VINCENT DE WOLF**

**betreffende « de concrete maatregelen voor de eerbiediging van de fundamentele rechten van de bewoners van rusthuizen ».**

**TOEGEVOEGDE INTERPELLATIE VAN MEVROUW ADELHEID BYTTEBIER**

**betreffende « de ouderenmis(be)handeling in rusthuizen ».**

**De voorzitter.** - Mevrouw Dominique Braeckman heeft het woord.

**Mevrouw Dominique Braeckman** (*in het Frans*).- *Onze samenleving hemelt jongeren op en sluit oudere mensen vaak stilaan uit, vooral wanneer ze hun oude dag in een bejaardentehuis slijten.*

*Vooral ouderen die zorgbehoevend, in de war of sociaal geïsoleerd zijn, lopen het risico om bij de 3 tot 10% van de vijfenzestigplussers te horen die het slachtoffer van geweld zijn. Misschien gaat het om een nog veel hoger percentage : mishandeling is immers een bijzonder ruim begrip.*

*Vrouwen zijn vaker slachtoffer dan mannen. Ze worden doorgaans ouder en zijn dus vaker zorgbehoevend. Ze beschikken ook vaker dan mannen over onvoldoende bestaansmiddelen. Soms wordt geweld tegen vrouwen in onze patriarchale samenleving minder ernstig genomen dan geweld tegen mannen.*

**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 lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées dans les institutions ».**

**INTERPELLATION JOINTE DE MME CÉLINE FREMAULT**

**concernant « la problématique de la maltraitance des personnes âgées ».**

**INTERPELLATION JOINTE DE M. VINCENT DE WOLF**

**concernant « les mesures concrètes en vue du respect des droits fondamentaux des résidents dans les maisons de repos ».**

**INTERPELLATION JOINTE DE MME ADELHEID BYTTEBIER**

**concernant « la façon dont les personnes âgées sont (mal)traitées dans les maisons de repos ».**

**M. le président.** - La parole est à Mme Dominique Braeckman.

**Mme Dominique Braeckman**.- Notre société a tendance à glorifier la jeunesse et à cloisonner les différentes tranches d'âge. La personne âgée se fait souvent exclure peu à peu de la société. Certes, pas exagérément lorsqu'elle appartient à cette classe de « vieux jeunes », qui est ciblée pour ses aptitudes à la consommation. Mais bien davantage quand elle fait partie des « vieux vieux », peuple silencieux, continent gris, amené parfois à terminer ses jours à l'ombre des murs d'une institution.

Ces personnes âgées, surtout si elles sont en perte d'autonomie, mentalement confuses ou socialement isolées, risquent de faire partie des 3 à 10% des plus de 65 ans qui sont victimes d'actes de violence. Je dis « 3 à 10% » mais il se peut que ce soit bien plus car la maltraitance revêt des formes tellement diversifiées que ce pourcentage est peut-être inférieur à la réalité.

*Ik stel voor dat de werkgroep van de Franse Gemeenschapscommissie die zich bezighoudt met gelijkheid tussen mannen en vrouwen, zich over deze kwestie buigt. Ook in de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie moeten we de zaak bespreken : in het regeerakkoord staat immers dat mishandeling moet worden bestreden.*

*We moeten ons bezinnen over onze houding tegenover ouderdom, want we leven tegenwoordig langer. Dat is niet eenvoudig : de maatschappij hecht een overdreven groot belang aan schoonheid en jeugd.*

*We moeten meer rekening houden met de verschillende generaties in onze samenleving.*

*Geachte ministers, u alleen kunt de samenleving niet veranderen, maar u moet wel doen wat binnen uw mogelijkheden ligt. Ik leg hier de nadruk op mishandeling in bejaardentehuizen, die onder uw bevoegdheid vallen.*

*Ik wil niet alle instellingen over dezelfde kam scheren, maar wel wantoestanden aanklagen die in een aantal tehuizen bestaan.*

*Mishandeling kan fysiek of psychologisch zijn en kan de vorm aannemen van materiële uitbuiting, verwaarlozing of zelfs schending van de burgerrechten. Te veel geneesmiddelen toedienen of ouderen verplichten naar een rusthuis te gaan, kunnen ook vormen van mishandeling zijn.*

*De slachtoffers zwijgen vaak uit schaamte of uit angst voor represailles. Wat de daders betreft : mishandeling sluipt vaak ongemerkt binnen en verbergt zich achter gewone zorgen.*

*Het verzorgend personeel klaagt vaak zelf over het opgelegde werktempo en de slechte organisatie, die misbruiken in de hand werken.*

*Een verzorger kan geweld plegen, niet uit kwaadwilligheid, maar omdat hij onder tijdsdruk staat en niet anders kan dan het slachtoffer te verwaarlozen. Soms gebeurt dat onbewust. Daar waar de werkstandigheden het zwaarst zijn, is ook het ziekteverzuim het hoogst.*

*Hier zijn maatregelen nodig inzake opleiding, begeleiding en supervisie van de verzorgers. Daar waar rusthuizen samenwerken met een geestelijke gezondheids-*

Si la maltraitance affecte toutes les catégories sociales et tous les profils, les femmes en souffrent davantage que les hommes. Parce qu'elles sont plus nombreuses à vivre plus longtemps dans des situations de dépendance dues au vieillissement. Parce qu'elles sont plus nombreuses que les hommes à ne disposer que de moyens de subsistance insuffisants. Parce que les modèles culturels patriarcaux restent très prégnants et que la violence faite à des femmes paraît souvent plus naturelle, moins grave que celle qui touche des hommes.

À cet égard, je propose que le groupe de travail « Égalité entre hommes et femmes » de la COCOF se penche sur cette question, qui est bien en prise avec les compétences de ladite institution. Revenons en à la Commission communautaire commune où l'accord de majorité prévoit explicitement la lutte contre la maltraitance.

Évidemment, le problème prend sa source en amont et il faut certainement nous interroger sur le regard que nous portons ou non sur le vieillissement. C'est une nécessité d'autant plus vitale que nous sommes tous en droit de nous attendre à vivre encore un tiers de notre existence au-delà de 60 ans. Mais le regard serein est difficile à porter, tant nous sommes davantage marqués par des images de bonheur associées à la beauté et à la jeunesse que par des discours qui font l'apologie des corps ridés et des cheveux blancs.

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 de type « win-win » à tous les coups.

Chers ministres, ni vous seuls ni vos collègues ne changerez les mentalités par un coup de baguette magique. Mais il est de votre devoir d'agir là où vous le pouvez. Dans l'interpellation que je vous adresse aujourd'hui, je vais donc mettre l'accent sur la maltraitance institutionnelle, que l'on peut plus facilement inscrire dans vos compétences ministérielles.

À ce stade, une précaution oratoire s'impose. Je ne veux pas englober toutes les institutions dans la même critique et je me bornerai à évoquer une réalité qui se rencontre dans certaines institutions seulement.

La maltraitance peut prendre divers aspects : verbal, physique – gifles et bousculades –, psychologique qui

*dienst, levert deze laatste bijvoorbeeld de kritische blik van buitenaf die nodig is om de werking te verbeteren.*

*Dat kan natuurlijk niet voor alle rusthuizen, maar er zijn ook andere oplossingen. Volgens de akkoorden voor de non-profitsector moet een percent van de loonmassa worden gebruikt voor opleiding. Dit is een kans om kennis te maken met wat er buiten de eigen instelling leeft en om het verzorgend personeel mondiger te maken.*

*Het personeel wil de ouderen wel helpen om goed te leven, maar beschikt daarvoor niet altijd over de juiste middelen. Hoe ga je om met een demente bejaarde ? Hoe kan je de familie betrekken bij het werk ?*

*Velen zijn dan ook voorstander van een praatnetwerk om te voorkomen dat verzorging in mishandeling om-slaat. Ook politici kunnen daarvan veel opsteken.*

*Informatie, overleg, opleiding, toezicht en netwerken moeten bevoordeerd worden als men wilt dat het verzorgend personeel de bejaarden behandelt zoals wij zelf op onze oude dag willen worden behandeld.*

*De inspecties van de GGC, de COCOF en de VGC moeten tot een verbetering van de kwaliteit van de zorgverstrekking leiden. Er wordt echter beweerd dat die inspecties worden aangekondigd, zodat de inspecteurs niet altijd in staat zijn de werkelijkheid in te schatten.*

*Anderen vinden dat de beheerders van rusthuizen een opleiding zouden moeten krijgen die niet alleen op het beheer, maar ook op ethiek is gericht.*

*Een andere punt is het recht van spreken van de bejaarden.*

*Hoe kunnen we de individuele waardigheid verzekeren in een collectieve instelling ? De wetgeving voorziet in een bewonersraad. Die formule heeft echter beperkingen : alleen de meest valide bejaarden nemen eraan deel en de directie woont de vergaderingen bij. Vaak worden pesterijen er niet besproken. Als de bejaarde geen telefoon heeft, kan hij zijn klacht ook niet op die manier bekendmaken. Weten de bejaarden trouwens wel tot wie ze zich kunnen wenden ?*

*Het is een goed voorstel om in elke instelling een publieke telefoon te plaatsen met een aantal gratis oproepnummers : de inspectie, gespecialiseerde verenigingen en zeker ook de gloednieuwe dienst Senior-médiation die Infor-Homes in januari 2005 heeft opgericht.*

peut prendre la forme de l'infantilisation, de l'humiliation, du chantage affectif. Cela peut aussi se traduire par une exploitation matérielle ou financière, de la négligence, ou même la violation de droits civiques. Il peut également s'agir d'une violence par excès de médicaments. Enfin, ce peut être une violence institutionnelle, comme le transport d'office en maison de repos ou de soins, à partir d'un hôpital.

Le problème est délicat. Du côté des maltraités, on préfère souvent souffrir en silence, à cause de l'humiliation ou de la peur de représailles. Du côté du personnel maltraitant, il faut conserver à l'esprit que la violence s'installe insidieusement et qu'elle est normalisée sous le couvert des soins ordinaires.

Parfois, le soignant vit cruellement ce décalage entre ce qu'il a appris et ce qu'il doit faire. Avec, parfois, en prime, le chantage à l'emploi. Il n'est pas rare d'entendre le personnel soignant se plaindre de cadences imposées – le moment des douches qui tient plus du car wash que de la toilette –, de l'organisation inappropriée : on oblige parfois des personnes à porter un lange même si elles ne sont pas incontinentes; le repas du soir a lieu à 16h et le coucher à 18h, etc.

Un soignant peut se montrer relativement violent, même sans malveillance particulière, parce qu'il est englué dans une organisation tyrannique, pressé par le temps, ne pouvant pas – à la limite –, faire autrement que de négliger la personne qu'il soigne. Parfois, il ne s'en rend même pas compte; maltraitant parce que maltraité. Il n'est d'ailleurs pas étonnant de constater que, là où les conditions de travail sont les plus dures, l'absentéisme est élevé; élevé, mais « normal », eu égard à la pénibilité, au rendement imposé, aux horaires, etc.

Dans ce contexte, où souvent la violence n'est même plus perçue comme telle, tant elle est banalisée, des mesures doivent être prises. Je veux mettre en avant la formation, le soutien, l'accompagnement et la supervision des professionnels, qui sont des valeurs indispensables. C'est bien le défi des années à venir que de mettre en place des structures bientraitantes. On le voit aujourd'hui, là où, par exemple, il existe une coordination entre la maison de repos et un service de santé mentale, ce dernier procurant à la première le regard extérieur nécessaire, les choses se passent mieux, tant pour le personnel que pour les pensionnaires.

Il est vrai que l'on ne va pas pouvoir passer les conventions indispensables entre toutes les maisons de repos et les quelques services de santé mentale de la CCC.

*De Brusselse wetgeving zou beter afgestemd moeten zijn op alternatieve vormen van opvang. Dat zou woonformules op mensenmaat mogelijk maken. Nu gaat de tendens in de richting van grote instellingen.*

*Er is geen vooruitgang mogelijk zonder soepelheid, zonder menselijkheid. Het zou bijvoorbeeld fantastisch zijn als de bejaarden die in een instelling zitten, eens konden uitslapen of nog iets eten na 18.00 uur.*

*Mijnheer het collegelid, wat is uw evaluatie van de huidige situatie en wat wilt u verbeteren ? Mijn vraag was toegespitst op mishandeling in de verzorgingsinstellingen. Hoe wilt u een burn-out bij het verzorgend personeel voorkomen ? Overweegt u om de Brusselse regelgeving te herzien ?*

*Deze problematiek overstijgt het kader van de VVGGC. U bent eveneens collegelid van de COCOF en uw collega is collegelid van de VGC. Ik hoop dat u daarmee rekening houdt in uw antwoord. Wij moeten een meer algemene en dus meer pertinente visie nastreven.*

*(Applaus bij de meerderheid)*

Il faudra chercher d'autres voies : il en existe. Les accords du non-marchand imposent qu'un pour cent de la masse salariale soit consacré à la formation. Un plus qualitatif peut être cherché via ce pour cent pour que les formations ne s'inscrivent plus en hâte dans le cadre même des institutions, mais qu'elles soient l'occasion d'ouverture à des formateurs extérieurs, à des supervisions visant à libérer la parole des soignants. Il s'agit d'une démarche longue et régulière à entreprendre avec des tiers, extérieurs à l'institution.

Le personnel a souvent la volonté de sortir de son isolement, d'améliorer la qualité de travail, d'éviter l'épuisement. Il souhaite vraiment aider la personne âgée à bien vivre, mais il n'en a pas toujours les clés : comment s'y prendre avec une personne démente, comment intégrer la famille à son travail, comment mobiliser une famille absente ?

Face à ces questions qui les dépassent, beaucoup adhèrent à l'idée de création de relais et de lieux de parole, voire de réseaux pour répondre à la lancinante question : « pourquoi bascule-t-on de la volonté de bientraitance à une réalité de maltraitance ? ».

Le politique aurait d'ailleurs beaucoup à apprendre de ces lieux pour aider à réduire les facteurs de maltraitance et permettre les facilitateurs de bientraitance.

Information, concertation, formation, supervision, mise en réseau, lieux de paroles sont des éléments à privilier pour que le personnel soignant traite les personnes âgées comme il aimeraient lui-même être traité à l'heure de la vieillesse, comme nous aimerais tous l'être.

Évoquons brièvement la question des inspections de la CCC, de la COCOF, de la VGC : elles devraient être des opportunités de renforcer la qualité des soins. Or on raconte que, programmées, annoncées, elles sont autant d'occasions de mises en scène où les inspecteurs ne sont pas à même de percevoir le quotidien des personnes âgées. Je n'ai pas approfondi la question, je vous l'avoue, mais je vous livre simplement cette critique entendue de la part de quelques-uns.

Une autre piste évoquée par certains est l'obligation pour les gestionnaires de maison de repos d'avoir une formation davantage orientée vers l'éthique et pas seulement organisée autour de la seule gestion.

Une autre question importante est : que faire de la parole de la personne âgée ? Quelle liberté lui octroyer alors qu'elle est parfois si dépendante ? Comment cul-

tiver son droit à la dignité dans une institution où le collectif supplanté l'individuel ?

On sait que les décrets et les ordonnances prévoient des conseils de résidents. Ces lieux sont importants, mais ils ont leurs limites. Ne s'y rendent que les plus valides, on y exprime peu les brimades dont on a fait l'objet, surtout en présence des autorités de l'institution. Outre ces lieux, il n'est pas aisés pour une personne âgée qui se sent maltraitée de prendre le téléphone quand celui-ci ne lui est pas accessible, et de toute manière pour téléphoner à qui ?

Une proposition que j'ai entendue et que je relaye, c'est que dans chaque institution il y ait un téléphone public accessible avec quelques numéros gratuits qui permettent l'accès à l'inspection ou à une association, ou à ce tout nouveau service Senior-médiation mis en place en janvier dernier par Infor-Homes, qu'il faudrait que tous les Bruxellois concernés connaissent.

La législation bruxelloise devrait être repensée en étant plus ouverte vers toutes les formes d'hébergement alternatives, en veillant à plus de cohérence entre les différents pouvoirs législatifs, pour concevoir des lieux de vie à taille humaine, alors que la tendance est aux grosses institutions ... Repensée évidemment aussi en termes de bientraitance : le respect pour la personne âgée et son rythme, le temps de l'écoute et de la communication, la prise en charge de la douleur doivent s'inscrire dans le quotidien.

On n'aura pas non plus avancé si l'on ne permet pas un peu de souplesse. J'ai presque envie de dire que sans souplesse, il n'y a pas d'humain. Je rêve que, dans toute institution, les pensionnaires qui le souhaitent puissent, entre autres exemples, faire une grasse matinée, ou manger un morceau après 18h. Pour résumer ma demande, j'aimerais vous entendre, Mme la membre du Collège, sur l'évaluation que vous faites de ce qui existe déjà, sur ce que vous voulez améliorer. Vous entendre sur vos plans de bientraitance des personnes âgées face aux différentes formes de maltraitance en institution. J'ai cadré mon intervention sur l'institutionnel. Que mettre en place pour lutter contre le burn out du personnel soignant ? J'aimerais aussi vous entendre, dans un contexte plus large, sur une révision éventuelle des différentes législations bruxelloises en la matière.

Dernière chose : j'aimerais, tant que faire se peut, que l'on sorte du cadre de l'ARCCC pour aborder ces questions. Vous êtes également membre du Collège à la

COCOF, et vos collègues sont aussi ministres à la VGC. Je vous en prie, dans votre réponse, parlez en ayant en tête que vous êtes non seulement membre du Collège mais aussi ministre régionale. Je me vois mal refaire le même laïus à la COCOF. Je vois mal mes collègues obligés de refaire la même chose devant la VGC. Ayons à l'esprit une vision plus intégrée, plus globale et, par conséquence, plus pertinente.

(Applaudissements sur les bancs de la majorité)

**De voorzitter.**– Mevrouw Fremault heeft het woord voor haar toegevoegde interpellatie.

**Mevrouw Céline Fremault** (*in het Frans*).– *Een op vijf ouderen wordt met geweld geconfronteerd, vooral vrouwen. Het geweld kan verschillende vormen aannemen: fysiek, psychologisch of verbaal geweld, financiële uitbuiting. De gepaste reactie op het probleem is gedeeltelijk afhankelijk van het sociale milieu van het slachtoffer.*

*De meldingen betreffen voor het grootste deel feiten die zich thuis afspelen en waarbij de dader een familielid is. Ofwel komt geweld in bejaardentehuizen minder vaak voor, ofwel wordt het minder vaak aangegeven.*

*Volgens de ordonnantie van 20 februari 1992 met betrekking tot de instellingen die bejaarden huisvesten, moeten de inspectiediensten van de GGC controleren of de ordonnantie wordt nageleefd. Ze kunnen op elk ogenblik de bejaardentehuizen bezoeken en hebben inzage in de administratie.*

*De ordonnantie van 7 november 2002 betreffende de centra en de diensten voor bijstand aan personen heeft eigenlijk dezelfde inhoud, maar is van toepassing op diensten voor thuiszorg. Als een ambtenaar wantoestanden vaststelt, kan de vergunning en de toelage van een dienst voor thuiszorg worden ingetrokken.*

*Er is meer alertheid nodig voor geweld van een familielid tegen een bejaarde persoon. De overheid moet meer promotie voeren voor de organisaties die slachtoffers opvangen.*

*Weet u meer over de omvang van dit probleem in het Brussels Gewest ? Beschikt de administratie over een actieplan ? Bestaat de belangrijkste taak van de inspectiediensten er niet in om een einde te maken aan schendingen van de rechten van bejaarden ? Heeft de overheid in Brussel ooit al de vergunning van een in-*

**M. le président.**– La parole est à Mme Fremault pour son interpellation jointe.

**Mme Céline Fremault.**– Une personne âgée sur cinq serait confrontée, en institution ou à domicile, à une forme de violence. La maltraitance dont elles sont victimes s'installe le plus souvent progressivement, touche davantage les femmes et prend différents aspects, comme l'a rappelé Mme Braeckman, tels la violence physique, psychologique, verbale ou la violence financière. Il est clair que, face à ce constat accablant, la réponse que l'on peut donner à ce problème dépend en partie du milieu social où la maltraitance est subie.

La violence la plus dénoncée est le fait d'un membre de la famille et a lieu à domicile. On en déduit que la maltraitance en institution est soit moins fréquente, soit moins dénoncée, mais tout aussi présente, ce qui est plus inquiétant. Toutefois, quelle que soit l'ampleur du phénomène d'un côté comme de l'autre, des actions spécifiques doivent être envisagées.

En ce qui concerne la violence en institutions d'abord, vous n'êtes pas sans savoir que l'ordonnance du 20 février 1992 relative aux établissements hébergeant des personnes âgées prévoit que les services d'inspection de la COCOM surveillent le respect des dispositions et notamment l'article 4 imposant, entre autres, le respect de la personne, des biens, de la liberté et des convictions des personnes âgées. Cette surveillance comporte le droit de visiter à tout moment, dans le respect de l'inviolabilité du domicile, les établissements et de prendre connaissance, sans déplacement, de l'ensemble des pièces et documents.

L'ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et aux services de l'aide aux personnes ne dit pas autre chose en ce qui concerne les services d'aide à domicile. Les constats des fonctionnaires peuvent entraîner le retrait de l'agrément et, dans le cas des services d'aide, de la subvention qui en découle. Au sujet plus spécifiquement des violences intrafamiliales, mais

*stelling ingetrokken of een sanctie getroffen tegen een instelling wegens geweldpleging ? Welke procedure wordt er gevolgd in een dergelijk geval ?*

*Bent u van plan om een informatiecampagne te voeren over mishandeling van ouderen en over organisaties die slachtoffers opvangen ? Zo ja, hoe wordt het geld verdeeld ? Hoe zullen de organisaties die slachtoffers opvangen en de diensten van het Verenigd College samenwerken ? Hoe worden de klachten die de verenigingen ontvangen behandeld ?*

*Bestaan er verenigingen die zich bezighouden met geweldplegers ? Bestaat er een systeem van erkenningen of subsidies voor dergelijke verenigingen ?*

cela concerne également tout type de maltraitance, la sensibilisation du grand public à cette problématique ainsi que la promotion des associations d'accueil et d'écoute, tel Infor-Homes, sont des moyens qu'il faut sans doute encore développer.

Au vu de ces éléments, je désirais vous poser les questions suivantes :

Avez-vous une idée précise de l'ampleur du phénomène de la maltraitance à l'égard des personnes âgées en Région bruxelloise ? Existe-t-il un rapport au sein de l'administration permettant de guider les futures actions en la matière ? N'est-il pas de la responsabilité des services d'inspection d'agir principalement en vue de mettre fin aux violations des droits fondamentaux des personnes âgées ? Est-il déjà arrivé que l'on retire à Bruxelles l'agrément d'un service ou d'un établissement ou qu'une sanction soit prise en interne en raison des violences qui s'y produisent ? Quelle est la procédure suivie dans ce cas ?

Envisagez-vous une campagne de sensibilisation sur la problématique de la maltraitance des seniors et une meilleure promotion des lieux d'écoute existants ? Si la réponse est affirmative, comment sont répartis les moyens budgétaires y afférents ? Quelles sont les synergies établies entre les lieux d'écoute et les services du Collège réuni ? Quelle suite est donnée aux plaintes qui sont adressées aux associations actives dans le secteur ?

Existe-t-il une ou des associations prenant en charge les auteurs de violence, comme le fait l'asbl Praxis à Liège en ce qui concerne les auteurs de violences conjugales ? Font-elles l'objet d'un agrément et/ou d'un subventionnement ? Si oui, à quel titre ?

**De voorzitter.**- De heer De Wolf heeft het woord voor zijn toegevoegde interpellatie.

**De heer Vincent De Wolf (in het Frans).**- *Ik sluit mij aan bij mijn collega's, en met name bij mevrouw Braeckman. Is oud worden een zegen of een kwelling ? Volgens Victor Hugo interesseert niemand zich voor de ellende van oude mensen. In het woordenboek wordt « verouderen » omschreven als de laatste periode van het leven, die gekenmerkt wordt door een verzwakking van de fysieke en mentale functies. Ik heb altijd gevonden dat het de taak van de overheid is om de kwaliteit van het leven tot het einde toe te waarborgen.*

*Wanneer iemand niet langer in staat is zijn rechten te*

**M. le président.**- La parole est à M. De Wolf pour son interpellation jointe.

**M. Vincent De Wolf .**- Je m'inscris dans le droit fil des interventions de mes deux collègues, et spécialement de celle de Mme Braeckman. J'avais écrit : « Vieillir, est-ce une chance ou une misère ? » Victor Hugo nous dit : « La misère du vieillard n'intéresse personne. ». Si l'on regarde au dictionnaire ce qu'est vieillir, on constate que la définition est catastrophique : « Dernière période de la vie, qui succède à la maturité, caractérisée par un affaiblissement des fonctions physiologiques et mentales ». J'ai toujours pensé, et dit dans mes interventions, que, lorsque l'homme ou la femme devient vulnérable, les pouvoirs publics doivent faire rem-

*verdedigen, moet hij op een neutrale en objectieve gesprekspartner kunnen terugvallen. Uit een aantal experimenten in Brussel blijkt dat er nog andere oplossingen zijn. Zo heeft vrouw Braeckman gepleit voor mindere grote en humanere complexen.*

*Als burgemeester moet ik namens de minister de kwaliteit van de zorgverstrekking, de verblijfomstandigheden, de hygiëne en de staat van de gebouwen controleren. Daarbij word ik soms geconfronteerd met mishandeling. In de meeste gevallen is die onopzettelijk. Niettemin is ze steeds volstrekt onaanvaardbaar.*

*De rechten en de vrijheid van de bejaarde mogen niet worden ingeperkt wanneer hij in een instelling terechtkomt. Het is bekend dat de taak van het verzorgend personeel in de RVT's onzettend zwaar is. Het personeel verdient dan ook onze grootste waardering.*

*Het moet zich vaak behelpen met ontoereikende middelen. De normen voor de personeelsbezetting zijn ondermaats. De minister alleen kan die normen niet wijzigen. Uiteindelijk is het probleem te wijten aan een tekort aan middelen, en dit zowel op federaal als op gewestniveau.*

*Toch moeten we actie ondernemen. De beste garantie tegen geweld is personeelsopleiding. Het personeel moet de bewoners niet alleen wassen en verzorgen, het moet ook de levenskwaliteit van de bejaarde waarborgen, onder meer door zijn intimiteit en leefruimte te respecteren.*

*Het « Charter for the Rights and Freedoms of the Aged, accommodated in Homes » stelt dat de instellingen zich niet mogen beperken tot verzorging en onderdak. Zo onderstreept het charter het behoud van de sociale rol van de bejaarde. Proefprojecten waarbij alleenstaande moeders in dezelfde instelling vertoeven als bejaarden en licht gehandicapten, zijn een goede stap in die richting.*

*De bewonersraden zijn een initiatief van het gewest. Op de driemaandelijks vergaderingen komen problemen ter sprake op het vlak van verzorging, voeding, kwaliteit en houding van het personeel enzovoort. Het verslag van die vergaderingen wordt bezorgd aan de gewestadministratie. Artikel 34 van het besluit van het Verenigd College legt een aantal normen vast en biedt de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de ministers. De overheid kan inspecties doen. Worden die bepalingen in de praktijk nageleefd ?*

part pour préserver sa qualité de vie jusqu'à la fin de celle-ci.

Lorsque l'interlocuteur n'est plus en mesure de faire défendre ses droits, il doit disposer d'un autre interlocuteur, neutre et objectif. Certaines expériences à Bruxelles, qui me sont assez personnelles, peuvent amener à d'autres solutions. Mme Braeckman a parlé d'ensembles plus humains, moins gigantesques. Il est vrai que la solution de regrouper des personnes âgées de manière volontaire, dans de petits ensembles en cogestion, est sans doute une solution.

J'ai vécu dans différentes institutions et – vous le savez –, les bourgmestres, sur délégation du ministre, ont compétence pour suivre la qualité des soins, le mode d'hébergement, les conditions d'hygiène et l'état des bâtiments. J'ai été amené à vivre des situations où une personne âgée tétraplégique avait été retrouvée gravement brûlée parce qu'elle avait été oubliée dans un bain avec de l'eau brûlante qui coulait. Cette violence, heureusement souvent involontaire, est évidemment inacceptable, la personne étant très vulnérable.

Nous pensons que les droits et libertés d'une personne âgée ne peuvent diminuer lorsqu'elle entre dans une institution. À cet égard, rappelons que, dès la sortie des études, la majorité du personnel cherche davantage à s'orienter vers la chirurgie ou l'hospitalisation aiguë que vers les maisons de repos et de soins, où le travail est lourd, difficile, souvent désespérant, et où le contact avec les personnes âgées, grabataires ou atteintes de la maladie d'Alzheimer, est extrêmement difficile. Donc ces personnes méritent tout notre respect.

Mais ce personnel travaille souvent avec les moyens du bord et les normes d'encadrement sont insuffisantes. La membre du Collège sera bien impuissante, toute seule, à dire comment on pourrait changer ces normes. En effet, derrière tout cela, le problème est celui de l'argent au niveau fédéral et régional. Cependant, des actions peuvent être entreprises.

Pour nous, la formation du personnel est le meilleur rempart contre la violence : c'est la transformation des aptitudes en compétences. Il faut insister auprès du personnel sur le fait qu'une personne âgée, même si elle ne sait plus parler ni communiquer, est et reste jusqu'au bout de sa vie un être humain; que l'essentiel de son travail, ce n'est pas d'assurer la propriété de la personne âgée, son hygiène ou son entretien – ce qui est aussi important –, mais c'est surtout de veiller à sauvegarder sa qualité de vie. À cet égard, l'intimité doit être

*Mijnheer de minister, hebt u onderzocht wat de belangrijkste vormen van mishandeling zijn ? Welke maatregelen acht u noodzakelijk op het vlak van de normen voor de personeelsbezetting, de opleiding en de inspectie ?*

*Hoe kan de bejaarde effectief deelnemen aan het dagelijkse beheer van zijn instelling ? Wordt de reglementering ter zake gerespecteerd ? Welke conclusies trekt u uit de inspecties ?*

*Hoeveel klachten worden er jaarlijks ingediend en welk gevolg wordt daaraan gegeven ?*

*(Applaus)*

respectée, l'espace de vie personnel doit être respecté, de même que la gestion de l'argent de poche.

Une Charte européenne des droits et libertés des personnes âgées en institution (Charte « E.D.E. ») a été adoptée. Elle propose aux directions des établissements des engagements qui dépassent les seuls service de soins et d'hébergement; par exemple, elle souligne le maintien du rôle social de la personne âgée.

À cet égard, nous connaissons les expériences, comme « Les trois Pommiers », qui sont des hypothèses de mélange générationnel, où des mamans seules avec enfant – dénommées de façon horrible « filles-mères » – se retrouvent avec des personnes âgées et des personnes légèrement handicapées. Ces expériences sont très positives et permettent de rompre l'isolement de la personne âgée.

Le Conseil des résidents a été institué par notre Région. Il est réuni trimestriellement dans les maisons de repos et permet à chacun de faire part de ses préoccupations en matière de nursing, de qualité du personnel, de service de garde, d'alimentation, de disponibilité et attitude du personnel. Un rapport doit être établi et l'administration régionale en prendra connaissance; des inspections sont prévues, des plaintes sont possibles. Mais qu'en est-il sur le terrain ?

L'article 34 de l'Arrêté du Collège réuni du 14 mars 1996 fixe des normes et permet à toute personne intéressée d'introduire une plainte auprès des ministres. Des contrôles sur place sont prévus.

Je voudrais, à cet égard, vous poser diverses questions :

Quelle évaluation a-t-elle déjà pu être réalisée afin d'identifier mieux les principaux actes de maltraitance éventuels et surtout ceux liés non aux maltraitances physiques, mais aux atteintes aux droits fondamentaux des personnes âgées ?

Quelles sont les mesures d'encadrement, de formation, d'inspection à mettre, selon vous, prioritairement et complémentairement en place ?

Comment fonctionne la réglementation permettant de participer effectivement à la gestion quotidienne de l'institution dont ils font partie, ce qui constitue une possibilité d'éviter d'être en rupture avec sa propre vie et de garder un lien avec la réalité ? Comment cette réglementation est-elle respectée ? Quelles sont les évaluations des inspections ?

**De voorzitter.**- Het woord is aan mevrouw Byttebier voor haar toegevoegde interpellatie.

**Mevrouw Adelheid Byttebier.**- Ik ben blij dat we dit debat in een openbare zitting kunnen houden. U weet dat ik daar uitdrukkelijk om gevraagd heb. Het werd uitgesteld, maar uiteindelijk kunnen we nu deze zitting beginnen met een sociaal debat. Het is volgens mij belangrijk dat de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op tijd en stond voorrang verleent aan haar sociaal beleid. Ik betreur echter wel dat hier slechts één van de twee leden van het College aanwezig is, maar ik ben er vast van overtuigd dat mevrouw Huytebroeck haar collega Smet zal inlichten over het belang dat wij als parlementsleden aan dit onderwerp hechten.

De voorgaande sprekers hebben meermalen aangehaald dat het hier gaat over een kwetsbare groep. Ik wil de discussie over die kwetsbaarheid opentrekken. Ouderen zijn kwetsbaar, niet zozeer omdat ze vaak langere periodes verzwakt of ziek zijn. Deze groep mensen behoort gedurende tientallen jaren – van 50 tot 80 – tot de groep die men « oudere » noemt. We zijn vaak langer « oudere » dan we « jongere » zijn. Het gaat om een grote en groeiende groep. Dat is zeer goed nieuws, omdat het betekent dat we langer leven en langer gezond leven. Als we het over de ouderen hebben, moeten we dus niet alleen stilstaan bij de zwaar zorgbehoevenden.

Ik illustreer dit met enkele cijfers uit een onderzoek van het LOVO binnen de Vlaamse Gemeenschap, maar ik ben ervan overtuigd dat dit profiel geldt voor heel België. Een grafiek geeft de huidige situatie van de intergenerationale hulp weer. Op deze grafiek kunnen we vaststellen dat 37% van de « jonge ouderen » tussen 55 en 65 jaar regelmatig hulp bieden aan hun kinderen. Omgekeerd bieden 9% van de kinderen hulp aan hun ouderen. Ook in de volgende categorie van ouderen tussen 65 en 74 jaar bieden ouderen meer hulp aan kinderen en kleinkinderen dan omgekeerd : 26% van deze ouderen bieden hulp aan hun kinderen tegenover 19% hulpbiedende kinderen.

Dit illustreert dat de groep van ouderen een heel belangrijke sociale rol speelt voor hun kinderen en klein-

Combien de recours sont-ils introduits annuellement ? Quelles en sont majoritairement les suites qui y ont été réservées ?

(Applaudissements)

**M. le président.**- La parole est à Mme Adelheid Byttebier pour son interpellation jointe.

**Mme Adelheid Byttebier (en néerlandais).**- Je suis ravie que nous puissions entamer cette séance publique par un débat social. Il est important que la Commission communautaire commune de la Région de Bruxelles-Capitale se consacre en priorité à sa politique sociale. Même si je déplore l'absence d'un des deux membres du Collège, je suis convaincue que Mme Evelyne Huytebroeck éclairera son collègue sur l'importance d'un sujet qui nous tient à cœur.

Ces personnes âgées constituent un groupe fragile – ce que n'ont pas manqué de souligner les intervenants précédents – pas tant parce qu'elles sont affaiblies ou malades. Agées entre 50 et 80 ans, ces personnes sont identifiées en tant que seniors. Nous faisons désormais plus longtemps partie du groupe des seniors que de celui des jeunes. Ce groupe ne fait que croître, car nous vivons plus longtemps et en meilleure santé. Lorsque nous parlons des personnes âgées, nous ne devons donc pas nous arrêter uniquement à la notion de soins à dispenser.

En attestent les statistiques issues de l'enquête LOVO menée en Communauté flamande, un profil qui vaut, j'en suis convaincue, pour toute la Belgique. La situation actuelle de l'aide intergénérationnelle est reproduite sous forme d'un graphique et nous permet de constater que l'on estime à 37% l'aide régulière qu'offrent les seniors les moins âgés (de 55 à 65 ans) à leurs enfants, laquelle est, en sens inverse de 9%. 26% des seniors de la catégorie suivante (de 65 à 74 ans) aident leurs enfants et petits-enfants contre 19% en sens inverse.

Ceci prouve que les seniors sont investis d'un rôle social important à jouer auprès des générations qu'ils côtoient. Le modèle diffère en ce qui concerne la tranche d'âge des 80/90 ans. Les personnes âgées sont considérées comme vulnérables, car sans réelle valeur sur le plan économique et en termes de vie active. Statistiques à l'appui, je puis vous démontrer, au contraire, qu'elles participent au bien-être de notre société et constituent un groupe actif, socialement et économiquement.

kinderen. Het patroon verandert pas wanneer ze tachtig of negentig jaar worden. Ouderen worden beschouwd als een kwetsbare groep, omdat ze geen economische waarde lijken te hebben. Ik heb geprobeerd met cijfers aan te tonen dat de ouderen bijdragen tot het welzijn in onze samenleving. Ouderen lijken niet belangrijk te zijn wanneer zorg en welzijn worden gereduceerd tot werkgelegenheid. Maar ouderen zijn wel degelijk een actieve groep; een economisch en sociaal zeer belangrijke groep, omdat ze bijdragen tot een betere samenleving.

Daarom pleit Groen ! voor een aangepaste loopbaan, voor diensten aan huis voor ouderen. Ouderen zijn voorstanders van dienstverlening in een thuisomgeving. Groen ! pleit tevens voor een veilige woonomgeving, voor verkeersveiligheid, voor toegankelijkheid van alle diensten en voor vrijwilligerswerk voor vijftigplussers. Een volwaardige inschakeling van de ouderen betekent ook dat hun vragen en klachten ernstig genomen worden. Zo is er bijvoorbeeld nood aan een telefoonnummer of een plaats waar ze met hun vragen en problemen terechtkunnen.

Het is belangrijk dat ze vragen kunnen stellen en problemen kunnen signaleren, zodat er systematisch aan oplossingen kan worden gewerkt. Daarbij staat de autonomie van de ouderen centraal. Ouderen moeten maximaal, net zoals andere leeftijdscategorieën, kunnen meedenken en mee beslissen, ook wanneer ze nood hebben aan zorg of wanneer ze in een tehuis verblijven. Het dagelijkse leven van oudere mensen in een tehuis is volledig ingebed. Voor sommigen betekent dat letterlijk dat ze bedlegerig zijn. Hoe dan ook zijn ze voor de hele organisatie van hun dagelijkse leven – het eten, het opstaan, de vrije tijd – afhankelijk van dat tehuis.

Ouderen moeten daarom ergens terechtkunnen met hun vragen, zorgen, klachten of suggesties. Binnen de Vlaamse Gemeenschap bestaat er bijvoorbeeld een infofoon voor Vlaamse rusthuizen. Deze infofoon krijgt ongeveer zevenhonderd klachten per jaar. Zeventig daarvan zijn ernstig. En in tien gevallen moet er effectief worden ingegrepen. Deze rudimentaire cijfers geven aan dat mensen vaak vragen hebben. Wanneer je daar echt op ingaat, kunnen er gemakkelijk oplossingen worden gevonden. Hier en daar zijn er echte pijnpunten. Daarvoor bestaat natuurlijk de inspectie. Ik heb een beetje de indruk dat er in Brussel, zeker in de tweetalige instellingen, alleen wordt gewerkt aan de kritieke pijnpunten. De inspectie zal natuurlijk optreden als het echt de spuigaten uitloopt. Ik pleit er dan ook voor ook

*C'est pourquoi Groen ! plaide pour une carrière adaptée, pour des services à domicile au bénéfice des seniors, lesquels souhaitent une dispense de services de proximité. Groen ! plaide pour un habitat sûr, une sécurité routière, un accès à tous les services, le travail bénévole pour les plus de cinquante ans.*

*Intégrer complètement les seniors permettrait de mieux répondre à leurs besoins. D'où la nécessité d'instaurer un numéro d'appel téléphonique, ou un lieu de rencontre, d'aide et d'écoute à leur égard, ceci par respect pour leur autonomie, si fondamentale. Les personnes âgées, au même titre que toute autre personne dans la société, ont droit à une assistance. Or, la vie quotidienne dans les homes confine les seniors à la dépendance, parfois totale.*

*La Communauté flamande a mis en œuvre un service d'information téléphonique pour les maisons de repos. Parmi les quelque sept cents appels reçus par an, septante sont des cas graves, dix nécessitent une intervention sur le terrain. Ces statistiques attestent que les seniors sont en demande. Certains cas évoqués sont litigieux et nécessitent une intervention du service d'inspection. À Bruxelles, même dans les institutions bilingues, seules les situations critiques font l'objet d'une intervention concrète, et pas les autres.*

*Je plaide donc également pour la création d'un service d'information téléphonique en faveur des seniors bruxellois.*

*En Flandre, il existe deux numéros d'appel : le « Rusthuis-Infofoon » pour les pensionnaires de maisons de repos et le « Meldpunt Ouderennishandeling » pour les personnes âgées vivant à domicile. Si le Collège lance une telle initiative, il doit examiner si ce seront deux numéros ou un seul qui seront mis à disposition.*

*Où nos aînés peuvent-ils adresser leurs questions, suggestions ou plaintes relatives aux structures destinées au troisième âge ? Sont-elles enregistrées ? Pouvez-vous en dégager une tendance ? Que pensez-vous d'un numéro vert central et indépendant pour toutes les personnes âgées, qu'elles vivent en maison de repos ou à domicile ?*

*Les Bruxellois n'ont que faire de savoir qui de la VGC, de la COCOF ou de la Commission communautaire commune, propose et subsidie un tel numéro. Je plaide pour une étroite collaboration avec les autres autorités.*

in Brussel een infofoon op te starten, zodat de ouderen over een nummer beschikken.

In Vlaanderen zijn er twee soorten telefoonnummers: er is de rusthuisinfofoon voor bejaarden in residentie en er is het meldpunt ouderenmishandeling voor bejaarden in een thuisomgeving. Ingeval het College inderdaad start met een dergelijk initiatief, moet het bekijken of er twee nummers ter beschikking worden gesteld dan wel een nummer.

Waar kunnen ouderen nu terecht met vragen, suggesties of klachten over de bicomunautaire ouderenvoorzieningen ? Worden die geregistreerd ? Kunt u daaruit een tendens afleiden ?

Wat denkt u van een onafhankelijk centraal groen oproepnummer bij de administratie, waar rusthuisbewoners, thuiswonende bejaarden en hun familieleden of vertegenwoordigers met klachten terechtkunnen ?

De Brusselaars hebben er geen boodschap aan of de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de Commission communautaire française dan wel de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie zo'n nummer ter beschikking stelt en subsidieert. Ik pleit dan ook voor een nauwe samenwerking met de andere overheden.

**De voorzitter.** - Mevrouw Vyghen heeft het woord.

**Mevrouw Carine Vyghen** (*in het Frans*). - *Volgens het Nationaal Instituut voor de Statistiek telt België ongeveer 1,8 miljoen vijfenzestigplussers. De voorbije vijf jaar is het aantal senioren met 4,9% gestegen, terwijl de totale bevolking in diezelfde periode slechts met 1,8% is gestegen.*

*We beleven dus een demografische omwenteling. De veroudering van de bevolking is niet alleen te wijten aan een daling van het geboortecijfer, maar ook aan een spectaculaire verhoging van de levensverwachting door de medische vooruitgang en de verbetering van de levensomstandigheden. Vandaag leven vier tot vijf generaties samen. Binnenkort zal een derde van de bevolking ouder dan 65 zijn. Dat is een nieuw gegeven en vooral een grote uitdaging.*

*Ouderen willen zo lang mogelijk thuis blijven wonen en hun onafhankelijkheid behouden. Dat leidt tot een steeds prangeren probleem in onze samenleving, namelijk de mishandeling thuis. Ouderdom brengt ingrijpende veranderingen met zich en zet de familiebanden soms sterk onder druk. Ik denk met name aan de « sand-*

**M. le président.** - La parole est à Mme Carine Vyghen.

**Mme Carine Vyghen.** - La Belgique compte près de 1,8 million d'habitants âgés de 65 ans et plus, selon les chiffres que vient de livrer l'Institut national de Statistique (INS). Au cours des cinq dernières années, en Belgique, le nombre de seniors a augmenté de 4,9%, alors que la population totale n'a augmenté que de 1,8% dans le même laps de temps.

Nous sommes confrontés à une révolution démographique sans précédent, avec un vieillissement de la population lié non seulement à un déclin de la natalité, mais aussi à un allongement spectaculaire de la durée de vie, dû aux progrès de la médecine et à l'amélioration des conditions de vie. La population vieillit régulièrement, ouvrant la perspective prochaine d'une société composée de près d'un tiers de personnes de plus de 65 ans, en majorité des femmes. Aujourd'hui, quatre à cinq générations d'hommes et de femmes coexistent. C'est une donnée nouvelle, mais c'est surtout un formidable défi.

En effet, le combat pour l'amélioration de la vie des aînés est loin d'être achevé. Il n'est pas aisément de vieillir

*wichgeneratie », die belast is met de zorg voor hun kinderen en hun ouders.*

*Mishandeling kan zeer uiteenlopende vormen aanne- men. Het is dus moeilijk te evalueren hoeveel ouderen mishandeld worden. Volgens sommige studies zou één op vijf vijfenzeventigplussers geconfronteerd worden met een of andere vorm van geweld. In zes van de tien gevallen zou die door een familielid worden uitgeoefend.*

*Zelfs lichte vormen van geweld kunnen ernstige psychische gevolgen hebben. Bepaalde gedragsstoornissen bij ouderen kunnen wijzen op een algemene malaise die door mishandeling wordt veroorzaakt. In tegenstelling tot wat men denkt, komt zelfmoord overigens meer voor bij ouderen dan bij jongeren.*

*We moeten dus waakzaam blijven en zowel de bestaande middelen versterken als nieuwe oplossingen zoeken.*

*Bent u van plan de gemeenten middelen toe te kennen om:*

- voorlichtings- en bewustmakingscampagnes te voeren en steun te verlenen aan de diverse verenigingen die op dit vlak actief zijn;
- de geriatrische kennis van het personeel te verbeteren opdat ze mishandeling beter zouden onderkennen en doeltreffend zouden kunnen optreden;
- een multidisciplinaire structuur op te richten met het oog op de opstelling van een doeltreffend preventieplan en de begeleiding van de mishandelde senioren en de personen die hen mishandeld hebben ?

*(Applaus)*

et le fait de vivre dans son environnement permet à la personne âgée de garder une certaine indépendance. Tant qu'elle le peut et le souhaite, cette solution représente un point de repère fondamental pour l'équilibre personnel, mais cela pose aussi un problème de plus en plus criant dans notre société qui est celui de la maltraitance à domicile, bien supérieure à celle qui survient en maison de repos. La vieillesse amène des bouleversements et peut mettre les relations intrafamiliales à rude épreuve. La perte d'autonomie et la dépendance d'un parent génèrent parfois des liens plus étroits, mais peut aussi induire l'épuisement de ceux-ci. Nous sommes ce que l'on appelle la « génération sandwich » : responsable de nos enfants et de nos parents.

La maltraitance est une notion qui recouvre différents types d'actes. Il est très difficile d'évaluer le nombre de personnes âgées victimes de maltraitance. Certaines études estiment que près d'une personne de plus de 75 ans sur cinq serait confrontée à l'une ou l'autre forme de violence. Et ces violences sont souvent cumulées. Dans six cas sur dix, elles seraient l'œuvre de l'entourage familial.

Face à cette violence, même celle qui apparaît comme la plus légère, la plus quotidienne, le danger pour les seniors est toujours plus grand, car les répercussions psychiques sont parfois d'une ampleur démesurée par rapport au caractère bénin de l'agression. Certains troubles de comportement des personnes âgées sont ainsi les signes d'un malaise important résultant de cette maltraitance. En ce qui concerne le suicide, la presse s'est récemment fait l'écho de son nombre élevé. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, le suicide touche plus les personnes âgées que les jeunes.

Nous nous trouvons donc face à un problème grave – un tabou – touchant une partie importante de la population, et auquel il convient de rester extrêmement attentif afin de renforcer les moyens existants, voire de trouver des solutions nouvelles.

Comptez-vous dans ce cadre mettre à disposition des communes des aides destinées à :

- organiser des campagnes de sensibilisation et d'information sur le sujet, et renforcer le soutien aux associations qui jouent un rôle tout à fait essentiel en matière d'écoute mais aussi de médiation et d'information;
- former le personnel social de terrain en contact avec les seniors afin de pouvoir dépister les actes de mal-

**De voorzitter.** - De heer Jean-Luc Vanraes heeft het woord.

**De heer Jean-Luc Vanraes.** - Begin de jaren tachtig overleed een bejaarde in mijn gemeente ten gevolge van fysiek geweld thuis. Wat kunnen we daaraan doen ? Heel wat mensen leven anoniem en hebben vaak geen enkel sociaal contact, behalve met familieleden. De oprichting van buurthuizen kan al enig soelaas bieden. Zodra senioren zich verenigen, wordt sociale controle mogelijk. Op die manier kan een objectieve buitenstaander gemakkelijker op de hoogte raken van het probleem en zo nodig ingrijpen.

Mishandelde bejaarden zijn doorgaans totaal afhankelijk van degene die hen mishandelt en hebben geen enkele mogelijkheid om hun situatie bekend te maken, behalve misschien via de telefoon – als die tenminste niet wordt afgesloten. Vaak hebben mishandelde personen daar ook niet meer de kracht toe. Vandaar dat we ontmoetingsplaatsen moeten inrichten voor senioren.

Samenwerking met de plaatselijke overheden en organisaties die rond dit thema werken, lijkt mij onontbeerlijk; wij hoeven inderdaad het warm water niet uit te vinden. Samen met hen kunnen we een plan opmaken om de situatie in Brussel te verbeteren.

Mishandeling komt ook voor in rusthuizen. Als OCMW-voorzitter heb ik zelf al tweemaal moeten ingrijpen wegens de erbarmelijke omstandigheden van bejaarden in een goedkoop rusthuis, dat meer weg had van een urinoir. Kennelijk was er zelden of nooit enige sociale controle geweest.

Er moet zeker meer inspectie komen en er moet meer en strenger worden opgetreden. We weten immers al lemaal dat de inkomens van senioren niet zeer hoog liggen. Heel veel ouderen deinzen er bovendien uit fierheid voor terug om zich tot een OCMW te wenden en te bekennen dat ze in de miserie zitten.

traitance, renforcer leurs connaissances gériatriques et agir de manière efficace une fois les faits constatés;

– soutenir la mise sur pied d'une structure multidisciplinaire en vue d'établir un plan de prévention efficace et un accompagnement des seniors maltraités et des maltraitants ?

(Applaudissements)

**M. le président.** - La parole est à M. Vanraes.

**M. Jean-Luc Vanraes (en néerlandais).** - *De nombreuses personnes âgées vivent dans l'anonymat, souvent dénuées de tout contact social, si ce n'est les membres de leur famille. La création de maisons de quartier peut déjà leur apporter un certain réconfort. De cette manière, une personne extérieure peut prendre connaissance du problème en toute objectivité et intervenir le cas échéant.*

*Généralement, les personnes âgées maltraitées sont totalement dépendantes de la personne qui les maltraite et n'ont aucune possibilité de dénoncer leur situation, si ce n'est peut-être via le téléphone. D'où l'intérêt d'aménager des lieux de rencontre pour les seniors.*

*Il est essentiel de collaborer avec les autorités locales et les organisations spécialisées. Ensemble, nous pouvons élaborer un plan pour améliorer la situation à Bruxelles.*

*La maltraitance se rencontre aussi dans les maisons de repos.*

*Il doit y avoir davantage d'inspections, ainsi que des interventions plus nombreuses et plus sévères. Les revenus des seniors sont peu élevés. Par fierté, beaucoup d'entre eux renoncent à s'adresser au CPAS et à admettre qu'ils sont dans la misère.*

*À cause de leur isolement parfois total, ces personnes âgées sont souvent victimes de personnes malhonnêtes. Des actions répressives sont absolument nécessaires.*

*Les gens vivent de plus en plus longtemps et souffrent de plus en plus souvent de maladies de vieillesse comme la maladie d'Alzheimer. On ne sait pas toujours très bien comment aborder ces maladies et il n'y a pas suffisamment de dispositions pour y répondre. Le gouver-*

Er dienen zich dan al dan niet malafide personen aan die proberen op een zo gemakkelijk mogelijke manier geld te verdienen door mensen een minimum aan comfort en hulp te bieden. Omdat er soms sprake is van totale isolatie, worden die ouderen heel dikwijls het slachtoffer van mishandeling. Repressief optreden is in dergelijke gevallen absoluut noodzakelijk.

Er is ook nog het psychisch welzijn van de ouderen. Mensen worden steeds ouder en lijden dus ook steeds vaker aan ziektes die verbonden zijn met ouderdom, bijvoorbeeld de ziekte van Alzheimer. Men weet niet altijd goed hoe men deze ziektes moet aanpakken, en er zijn vooral niet genoeg voorzieningen om een antwoord te bieden op deze ziektes. De behandeling is duur, maar de overheid neemt een groot deel van de kosten voor haar rekening.

Men zou moeten nagaan wat de situatie is van de zogenoeten « cantous », die zich specifiek bezighouden met dit soort ziektes. Ik vrees immers dat door het gebrek aan dergelijke voorzieningen heel wat mensen in handen vallen van malafide home-uitbaters en echt niet op een correcte manier behandeld worden.

Ik stel dan ook de vraag – en ik neem aan dat de plaatselijke overheden zeker bereid zijn daaraan mee te werken – na te gaan hoe het zit met de behandelingsoplossingen voor mensen die geconfronteerd worden met psycho-geriatrische ziektes. Er moet daar in Brussel absoluut een oplossing voor gevonden worden.

(Applaus)

**De voorzitter.**– Mevrouw Quix heeft het woord.

**Mevrouw Marie-Paule Quix.**– In de interpellatie van collega Byttebier is het meldpunt voor klachten al aan bod gekomen. Ik sluit mij aan bij haar vraag.

In de loop van de maand maart zal een nieuw Vlaams-Brussels initiatief van start gaan, namelijk de oprichting van een meldpunt.

**Mevrouw Adelheid Byttebier.**– Het meldpunt ouderenmis(be)handeling.

**Mevrouw Marie-Paule Quix.**– Het meldpunt zal vragen en klachten rond ouderenmishandeling in de thuis-situatie behandelen. Voor de rusthuizen bestaat er een infolijn van de Vlaamse Gemeenschap. Het is een meldpunt waar alle Vlaamse instellingen, dus ook de Vlaamse instellingen uit Brussel, en de bewoners, familie en

nement pren en charge une grande partie des frais de traitement, qui sont élevés.

On devrait examiner la situation des « cantous », qui s'occupent spécifiquement de ce type de maladies. À cause du manque d'institutions, de nombreuses personnes tombent entre les mains d'exploitants de homes malhonnêtes et ne sont pas traitées correctement.

Quelles sont, à Bruxelles, les solutions thérapeutiques pour les personnes confrontées à des maladies psycho-gériatriques ?

(Applaudissements)

**M. le président.**– La parole est à Mme Quix.

**Mme Marie-Paule Quix (en néerlandais).**– Je me joins à la question de Mme Byttebier relative au point de contact pour les plaintes. La mise en place d'un tel service par les Flamands bruxellois est prévue au cours du mois de mars.

**Mme Adelheid Byttebier (en néerlandais).**– Le « Meldpunt ouderenmis(be)handeling ».

**Mme Marie-Paule Quix (en néerlandais).**– Ce service traitera des questions et des plaintes relatives à la maltraitance des personnes âgées à domicile.

Pour les maisons de repos, il existe une ligne d'information de la Communauté flamande. Il s'agit d'un ser-

vertegenwoordigers terecht kunnen met vragen of klachten.

Rusthuizen uit de bicomunautaire sector kunnen niet bij dat meldpunt terecht. Ook voor deze rusthuizen zou een dergelijk meldpunt een goed initiatief zijn. Het gaat echter om veel meer: het zou in de eerste plaats een neutraal aanspreekpunt moeten zijn waar wantoestanden in verband met de behandeling van bejaarden kunnen worden aangekaart. Het meldpunt moet ook mensen kunnen doorverwijzen en informatie verstrekken.

Daarnaast is er nood aan een methodiek om ouderenmishandeling te herkennen. Die methodiek is nodig voor alle medewerkers op het terrein : directie en personeel van rusthuizen, huisartsen en verantwoordelijken van seniorenonorganisaties. Personen die in contact komen met ouderen moeten oog hebben voor de problematiek van ouderenmishandeling. Het komt er op aan om gevallen van ouderenmishandeling te herkennen en er gepast op te reageren.

Die methodiek kan worden aangeleerd met behulp van een specifiek bewustmakings- en vormingsaanbod voor verschillende doelgroepen, zoals huisartsen, seniorenerenningen, rusthuisdirecties, thuiszorgorganisaties en mantelzorgers. Het gaat dan om vragen als : hoe symptomen van verwaarlozing herkennen ? Hoe een delicate kwestie als mishandeling bespreken met een oudere persoon ? Met wie contact opnemen in het geval van ouderenmishandeling ? Bestaat er een dergelijk vormingsaanbod voor de bicomunautaire sector ?

Laten we ten slotte vooral niet vergeten dat armoede ouderenmishandeling in de hand werkt. Een oudere die in moeilijke omstandigheden leeft, heeft vaak een beperkter netwerk, is sneller geïsoleerd en komt moeilijker met bepaalde problemen naar buiten. Het isolement van ouderen uit de lagere, of sociaal minder gegoede, klasse moet bijgevolg een belangrijk aandachtspunt voor het beleid zijn.

Ouderenmishandeling bestaat al langer dan vandaag. Gelukkig is de aandacht voor het fenomeen toegenomen. Het is goed dat de kwestie hier ter sprake komt. Laten we evenwel niet al degenen die zich om ouderen bekommeren over dezelfde kam scheren. De problematiek van ouderenmishandeling is reëel, maar de toegevoerde zorg van zovele mensen op het terrein mag evenmin worden vergeten.

Ik kijk uit naar het antwoord op de vragen in verband met het meldpunt en het vormingsaanbod in de sector.

*vice où toutes les institutions flamandes, donc également celles de Bruxelles, leurs occupants, la famille et leurs représentants peuvent poser des questions ou se plaindre.*

*Ce serait une bonne chose que les maisons de repos du secteur bicomunautaire aient également accès à un tel service. Ce service doit d'abord être un lieu d'écoute neutre. Il doit également pouvoir orienter les gens et dispenser de l'information.*

*En outre, une méthodologie pour identifier les cas de maltraitance des personnes âgées est nécessaire pour tous les travailleurs de terrain. Celle-ci pourrait faire l'objet de sensibilisations et de formations spécifiques destinées aux différents groupes-cible concernés.*

*Elles porteraient notamment sur la reconnaissance des symptômes de négligence, la manière d'aborder la question délicate de la maltraitance avec une personne âgée, les personnes avec qui prendre contact en cas de maltraitance d'une personne âgée. Une telle formation est-elle prévue pour le secteur bicomunautaire ?*

*La pauvreté contribue à la maltraitance envers les personnes âgées. Une personne âgée qui vit dans des conditions difficiles a souvent un réseau plus restreint, est plus vite isolée et exprime plus difficilement certains problèmes. L'isolement des personnes âgées issues de la classe sociale modeste doit constituer une question prioritaire.*

*Cette problématique ne date pas d'aujourd'hui, mais l'attention envers ce phénomène s'est heureusement amplifiée. Le soin dévoué de tant de personnes sur le terrain ne doit pas non plus être oublié.*

**De voorzitter.** - De heer Van Assche heeft het woord.

**De heer Jos Van Assche.** - Mishandeling van bejaarden is volgens Kofi Annan, secretaris-generaal van de Verenigde Naties, wereldwijd verspreid en algemeen. Zowat een op vijf bejaarden zou het slachtoffer zijn van bedreigingen, vernedering, afpersing, mishandeling en zelfs seksueel misbruik. Voor zover ik weet, is er in ons land en ons gewest amper onderzoek verricht naar de mishandeling van bejaarden. De meest geruchtmakende studie was van het St-Lucasinstituut van de KUL in 1998. Daaruit bleek dat effectief een op vijf thuiswonende bejaarde door zijn familie wordt mishandeld. Het onderzoek werd uitgevoerd bij een vijfhonderdtal thuiswonende 65-plussers, wat toch als een vrij representatief staal mag worden beschouwd. Opmerkelijk is dat bij die thuiswonende bejaarden 20% slachtoffer was van enige mishandeling, variërend van financieel misbruik, psychische terreur, fysieke mishandeling tot seksueel misbruik.

De eerste interpellante had het over 3 tot 10% ouderen in instellingen die het slachtoffer zouden zijn van handelingen die als mishandeling kunnen worden bestempeld. Mijns inziens schat ze de toestand heel wat gunstiger in dan die in feite is. Uit een zeldzaam rapport van het Brussels ministerie van Sociale Zaken van 2000 bleek dat 57% van de bewoners van privé-bejaarden- tehuizen zich in 2000 onveilig voelde. Dertien procent maakte gewag van regelrechte mishandelingen en 5% zelfs van seksueel misbruik. Een op twaalf ouderen zei onomwonden het slachtoffer te zijn geweest van diefstal of oplichting.

De schaarse gegevens tonen aan dat het om een sterker verspreide praktijk gaat dan op het eerste zicht wordt aangenomen. Vaak beseft de pleger van de mishandeling niet eens wat hij de bejaarde aandoet.

Psychische mishandeling door uitgeblust personeel of vermoede, zenuwachtige verwanten komt zonder twijfel heel vaak voor. Dement of niet, bejaarden worden in sommige rusthuizen behandeld als kleine kinderen of worden er botweg afgesnauwd. Inwoners bij kinderen biedt daarvoor allesbehalve immuniteit, integendeel. Toch beweerden enkele jaren geleden zowel Marie-Christine Bral, hoofdredactrice van het seniorenbald Plus Magazine, als Brussels OCMW-voorzitter Yvan Mayeur, dat het schromelijk overdreven was te stellen dat de actieve generatie haar bejaarden fysiek of psychisch wrede zou behandelen.

Volgens Ann Kriaciaunas van het Meldpunt voor Be-

**M. le président.** - *La parole est à M. Van Assche.*

**M. Jos Van Assche (en néerlandais).** - *Selon le secrétaire général des Nations Unies, Kofi Annan, les mauvais traitements subis par les personnes âgées sont généralisés.*

*Selon une étude du St-Lucasinstituut de la KUL de 1998, réalisée auprès d'un échantillon représentatif d'un demi millier de personnes de plus de 65 ans vivant chez elles, 20% de ces personnes âgées sont victimes de mauvais traitements infligés par leur famille.*

*Selon la première oratrice, 3 à 10% des seniors placés dans des institutions seraient victimes de ce qu'on peut appeler des mauvais traitements. À mon sens, la situation est pire. Selon un rapport du ministère bruxellois des Affaires sociales, il appert que 57% des pensionnaires de maisons de retraite privées se sentent en insécurité, et que 30% mentionnent des mauvais traitements, et 5% des abus sexuels. Une personne âgée sur douze dit avoir été victime d'un vol ou d'une escroquerie.*

*Ces maigres données démontrent qu'il s'agit d'une pratique répandue. Souvent, l'auteur des mauvais traitements ne se rend pas compte de ce qu'il fait subir. Les mauvais traitements psychiques infligés par du personnel fatigué ou des proches énervés sont très fréquents.*

*Selon Ann Kriaciaunas du « Meldpunt voor Bejaardenmishandeling », la maison sociale Pandora à Zottegem à laquelle Mme Byttebier fait référence, les causes de la maltraitance des personnes âgées sont très variées.*

*Notre société moderne aurait trop peu de temps à consacrer aux personnes âgées et l'ancienne culture dans laquelle on prenait soin de ses parents se perdrait. Le vieillissement est une réalité avec laquelle nous devons apprendre à vivre. La société n'est plus la même qu'il y a quelques décennies. Cela n'a donc aucun sens de stigmatiser les enfants qui n'hébergent pas leurs parents infirmes.*

*Le vieillissement est en partie responsable de la maltraitance des personnes âgées. L'augmentation du nombre de personnes gravement infirmes et le manque de personnel entraînent un stress tellement important que surviennent des « accidents », à domicile comme en maison de repos.*

*De nombreux problèmes que connaissent les établisse-*

jaardenmishandeling, het sociaal huis Pandora uit Zottegem waarnaar mevrouw Byttebier verwees, zijn de oorzaken van ouderenmishandeling heel uiteenlopend.

Zo zou onze moderne samenleving te weinig tijd hebben voor bejaarden en zou de vroeger vrij algemeen verspreide cultuur om als kind behoorlijk voor de ouders te zorgen aan het tanen zijn. Dat is een understatement van formaat. De vergrijzing is een realiteit waar mee we moeten leren omgaan. De maatschappij is niet meer dezelfde als enkele decennia geleden. Het heeft dan ook geen zin kinderen van hulpbehoevende ouders te stigmatiseren, omdat zij hun hulpbehoevende ouder niet in huis kunnen of willen opnemen.

De vergrijzing is overigens voor een stuk zelf een belangrijke oorzaak van ouderenmishandeling. Bejaarden worden alsmaar ouder, waardoor ook het aantal zwaar hulpbehoevenden alsmaar toeneemt. De stress als gevolg van die zorgvraag kan zo groot worden dat er wel eens « ongelukken » gebeuren, zowel thuis als in een rusthuis, bij gebrek aan onvoldoende personeel.

Heel wat problemen in diverse instellingen zijn ook te wijten aan winstbejag. Het risico is meer dan reëel dat zelfs niet altijd de wettelijke normen inzake het aantal verpleegkundigen worden nageleefd.

Zal de minister strengere inspecties van de privé-homes organiseren ? Door wie ? Welke sancties zal de minister opleggen aan instellingen waarvan werd of zal worden vastgesteld dat ze zich schuldig maken aan oplichting, verwaarlozing en mishandeling van bejaarden ?

We kunnen achter de vraag staan van een ander lid van deze vergadering om de rusthuisbewoners in de bicomunautaire ouderenvoorzieningen instrumenten ter beschikking te stellen om vragen, suggesties en klachten over de dienst- en hulpverlening kenbaar te maken. Maar zelfs een soort Rusthuis-Infofoon naar Vlaams model is hoogstens een tegemoetkoming aan een deelaspect, namelijk het kenbaar maken aan derden van een mishandeling. Of het louter bestaan van die mogelijkheid het aantal gevallen van effectieve mishandeling gunstig zal beïnvloeden, blijft immers zeer de vraag.

Voor ons moet ouderenzorg in de brede zin de toprioriteit worden. Het huidige aanbod inzake opvang is te mager. Verhuizen naar een rusthuis of een serviceflat (als deze al voorhanden en betaalbaar is) of thuis worden verzorgd, zijn zowat de enige mogelijkheden.

*ments sont liés à l'appât du gain. Le risque est plus que réel que les normes légales concernant le nombre d'infirmiers ne soient pas respectées.*

*Le ministre va-t-il organiser des inspections plus sévères dans les homes privés ? Qui s'en chargera ? Quelles sanctions les établissements reconnus coupables d'escroquerie, de négligence ou de maltraitance envers les personnes âgées encourront-ils ?*

*Nous soutenons la question d'un autre membre de cette assemblée visant à mettre à disposition des pensionnaires des structures bicomunautaires destinées au troisième âge des instruments de communication destinés à relayer questions, suggestions et plaintes relatives aux prestations de services et d'assistance. Un « Rusthuis-Infofoon » sur le modèle flamand permet tout au plus de communiquer une maltraitance à des tiers. Nous ne savons pas si cela aura une influence favorable sur le nombre de cas de maltraitances.*

*Le soin aux personnes âgées au sens large doit être la première priorité. L'offre d'accueil existante est trop maigre. Déménager vers une maison de repos ou une résidence de services ou être pris en charge à domicile sont, à l'heure actuelle, les seules possibilités. À Bruxelles devraient exister des centres où les personnes âgées pourraient séjourner quelques semaines, ou rester de manière plus permanente, le jour ou la nuit uniquement. Cela éviterait qu'ils ne deviennent trop vite dépendants et vulnérables et réduirait parallèlement les chiffres de la maltraitance.*

*Un travail législatif prétendument pionnier a été réalisé dans le domaine de l'euthanasie et du droit à mourir dignement. Il est plus que temps de travailler aussi au droit élémentaire et essentiel à une vie digne pour les personnes âgées.*

Tussenoplossingen zijn er niet of nauwelijks. Er zouden in Brussel, al dan niet bicommunautaire, centra moeten komen waar ouderen enkele weken kunnen logeren of meer permanent alleen overdag of 's nachts kunnen verblijven. Dat vermindert dat ouderen al te vlug afhankelijk en kwetsbaar worden en haalt de cijfers van de ouderenmishandeling effectief naar beneden, veel meer dan alle andere lapmiddelen die we tot dusver hebben horen vermelden.

Er werd zogenaamd baanbrekend wetgevend werk gerealiseerd op het vlak van euthanasie en het recht op menswaardig sterven. Het is dan ook hoog tijd dat alle bevoegde niveaus werk maken van het essentiële en elementaire recht op een menswaardig leven voor bejaarden.

**De voorzitter.** - Mevrouw De Pauw heeft het woord.

**Mevrouw Brigitte De Pauw.** - Onze fractie wenst zich ook bij dit thema aan te sluiten. Ouderenmishandeling en -misbehandeling is een reëel probleem. Het betreft niet altijd vormen van fysieke agressie tegenover ouderen, maar vaak ook diverse vormen van psychische mishandeling.

De Vlaamse Gemeenschap heeft dit thema al behandeld en diverse meldpunten opgericht. Ondertussen werd ook in Brussel een Vlaams-Brussels meldpunt voor ouderenmishandeling opgericht, waarvan het secretariaat door de vzw Home-Info wordt waargenomen.

Mevrouw Byttebier en mevrouw Quix pleiten voor de invoering van een infofoon. Men mag niet vergeten dat de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) slechts over schaarse middelen beschikt. Bovendien bestaat er vandaag een instrument dat door de GGC wordt erkend, namelijk de tweetalige vzw Home-Info – Infor-Homes. Ik vraag me af of het niet beter zou zijn om de werking van die vzw's te versterken, aangezien ze over de nodige *knowhow* beschikken en een objectieve kijk hebben op de zaak.

Momenteel zijn de rusthuizen niet verplicht om zich bij die vzw is bekend te maken. Dat is in het nadeel van de rusthuizen. Eigenlijk verspreidt de vzw gratis reclame. Ouderen en hun familie kunnen er terecht wanneer ze op zoek zijn naar geschikte opvang. Ik hou dan ook een pleidooi om de werking van deze organisaties uit te breiden en ze nauwer te betrekken bij uw beleid inzake de rusthuizen.

Mevrouw Braeckman en de heer De Wolf stelden voor

**M. le président.** - La parole est à Mme De Pauw.

**Mme Brigitte De Pauw (en néerlandais).** - *La maltraitance des personnes âgées est un problème réel qui apparaît sous la forme de violences physiques, mais aussi psychologiques. La Communauté flamande a mis en place des services d'enregistrement des plaintes. Bruxelles a fait de même avec la création du service bruxellois-flamand « Meldpunt voor ouderenmishandeling », dont le secrétariat est assuré par l'asbl Home-Info.*

*Mmes Byttebier et Quix plaident pour l'introduction d'une ligne téléphonique d'informations et de plaintes. Mais n'oublions pas que la CCC ne dispose que de maigres moyens. De plus, les organisations Home-Info et Infor-Homes, qui constituent ensemble une asbl bilingue, sont des instruments reconnus par la CCC. Ne serait-il pas préférable de renforcer leur action ?*

*Actuellement, les maisons de repos ne sont pas tenues de se faire connaître auprès de cette asbl, ce qui leur vaudrait pourtant une publicité gratuite. Je plaide dès lors pour une association plus étroite de ces organisations à votre politique en matière de maisons de repos.*

*Mme Braeckman et M. De Wolf proposent d'augmenter les formations de personnel, mais ceci n'offre qu'une solution limitée. En effet, les principaux problèmes se produisent dans des maisons de repos confrontées à un manque de personnel. Je demande aux autorités de surveiller plus strictement l'emploi suffisant de personnel et d'accorder aux maisons de repos les moyens nécessaires.*

*C'est ici que le bât blesse. Les maisons de repos bruxel-*

om meer opleidingen te organiseren voor het personeel. Hoewel het belangrijk is dat we het personeel voldoende middelen aanreiken om diverse problemen te kunnen detecteren, denk ik toch dat opleiding slechts een beperkte oplossing biedt.

De grootste problemen doen zich voor in rusthuizen die met personeelsgebrek kampen. In sommige rusthuizen wordt 's nachts slechts één persoon ingezet voor 80 bejaarden. In dat geval kan me niet meer spreken van ouderenmishandeling : één persoon kan onmogelijk wonderen verrichten. Ik wil er dan ook op aandringen dat de overheid veel strikter zou toezien op de inzet van voldoende personeel en dat ze de rusthuizen de nodige middelen zou bieden. Dat is de basisgarantie voor kwalitatieve zorg in de rusthuizen.

Hier knelt het schoentje. We beschikken in Brussel over veel rustoordbedden. Een groot deel ervan bij organisaties die door de overheid worden erkend en gesubsidieerd. Het gros daarvan situeert zich echter ook binnen het commerciële circuit. Dit kan vaak tot problemen leiden, omdat die rusthuizen niet gebonden zijn aan een aantal normen op het vlak van het personeel en dergelijke meer.

Ik dring er dus samen met collega Fremault op aan dat er in elk geval meer inspecties zouden komen, ook onaangekondigd, opdat men niet de kans krijgt de zaken beter voor te stellen dan ze zijn. Ook mag een inspectie niet enkel bestaan uit een gesprek met de directie en het nakijken van de boekhouding : de bewoners zelf moeten aan het woord komen. Ik kijk uit naar uw antwoord.

(Applaus)

**De voorzitter.** - Mevrouw Huytebroeck heeft het woord.

**Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Vereinigd College (in het Frans).** - *Dit is een belangrijk debat en ik stel vast dat alle fracties hieraan actief deelnemen.*

*Niet alleen de mishandeling van bejaarden is een ernstig maatschappelijk probleem. Ze vormen wel een erg kwetsbare groep, waarvoor specifieke maatregelen noodzakelijk zijn.*

*Ik weet niet om hoeveel personen het gaat. Mishandeling is een subjectief begrip dat door iedereen anders wordt aangevoeld. Mishandelde personen geven ook niet steeds een signaal. Volgens de cijfers waarover ik*

*loises disposent d'une grande capacité d'accueil en termes de lits, la plupart dans des organisations agréées et subventionnées par les pouvoirs publics.*

*La majorité se situe dans le circuit commercial. Ce qui peut poser problème, car ces maisons de repos ne sont pas liées à des normes, notamment, en matière de gestion du personnel.*

*À l'instar de Mme Fremault, j'insiste pour que plus d'inspections soient menées, et que celles-ci ne soient pas annoncées, pour plus d'objectivité. Une inspection ne peut, en outre, se limiter à une entrevue avec les responsables de la direction ni à une vérification de la comptabilité. Les résidents ont aussi droit au chapitre.*

(Applaudissements)

**M. le président.** - La parole est à Mme Huytebroeck.

**Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni.** - Même si nous ne sommes pas très nombreux ce matin, je pense que les interpellations se distinguent par leur qualité et que le débat revêt un caractère positif. Et, comme preuve de son opportunité, de son actualité, et de sa nécessité, tous les groupes politiques participent à ce débat.

La maltraitance est un problème qui nous interpelle très fortement et auquel nous voulons nous attaquer durant cette législature. Je n'aborde ici que la question de la maltraitance des aînés, une population qui est souvent trop peu ciblée et trop ignorée. Mais nous ne devons pas attendre que les personnes soient âgées pour com-

*beschik, vindt 58% van de mishandelingen thuis plaats, 33% in een instelling en 6% binnen de familie. In de meeste gevallen gaat het om psychologisch of financieel misbruik of om verwaarlozing. De daders zijn vooral familie (52%) en mensen uit de zorgsector (27%).*

*Ik ga akkoord met de heer De Wolf dat het probleem vooral budgettair is en bovendien een federale materie is. Toch wil ik actie ondernemen met de middelen waarover we beschikken.*

*Ik meen dat preventie het beste middel is om mishandeling van bejaarden te bestrijden. Dat betekent informatie verstrekken aan de familie en opleiding geven aan het personeel. Ook de gemeenten kunnen hier een rol spelen. Informatie kan families helpen bij het zoeken naar een rusthuis of naar andere oplossingen en hen doorverwijzen naar structuren waarbinnen ze even op adem kunnen komen.*

*Inzake opleiding onderzoeken we momenteel samen met de administratie de duur (twee dagen per jaar voor de directeur en dertig uur per jaar voor het personeel), de kwaliteit van de permanente opleiding van het personeel en de directeurs van de rusthuizen, en de basisopleiding (500, 250 of 100 uur).*

*In verband met het voorstel van mevrouw Braeckman, kan een cursus ethiek worden opgenomen in het ministerieel besluit van 31 juli 1996 tot vaststelling van de inhoud van de opleidingen die de directeurs van de inrichtingen die bejaarden huisvesten moeten volgen. Het probleem van de mishandeling kan ook in de permanente opleiding van het personeel aan bod komen.*

*Naast theoretische opleidingen is er ook nood aan meer praktische opleidingen.*

*Wat moet er nog gebeuren behalve informatieverstrekking ? De administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie kan klachten behandelen. Het telefoonnummer hangt in ieder rusthuis uit. Na een klacht volgt een inspectiebezoek. De meeste inspecties zijn trouwens onaangekondigd.*

*Ook een organisatie als « Infor-Homes » registreert klachten. Deze dienst neemt dan contact op met de mishandelde bejaarde en kan ook contacten leggen met centra voor geestelijke gezondheidszorg. « Infor-Homes » heeft met « Senior médiation » ook een nieuw initiatief genomen om de dialoog tussen de bejaarde en zijn omgeving op gang te brengen of te herstellen.*

battre toute maltraitance et violence dans notre société. Cependant, il est vrai que les personnes âgées sont particulièrement fragilisées en la matière. Sans doute des réponses spécifiques doivent-elles être apportées.

Il m'est difficile de cerner avec exactitude le nombre de personnes concernées, comme il me l'a été demandé. La maltraitance est, en effet, une notion assez subjective, qui peut être ressentie de manière très différente. Il est aussi difficile pour les personnes maltraitées de partager leur souffrance. D'après les informations qui ont été fournies par l'administration, il semblerait que 58% des cas de maltraitance ont lieu à domicile, 33% en institution et 6% au sein de la famille. La plupart des violences seraient d'ordre psychologique, financière ou relèveraient de la négligence. Les auteurs sont principalement la famille (52%) et les professionnels (27%).

M. De Wolf a raison : le problème principal concernant les aînés nous dépasse, car il est principalement budgétaire et relève de la compétence fédérale. Néanmoins, je me refuse à me réfugier derrière cet argument pour invoquer quelque impuissance et je préfère envisager ce que nous pouvons faire avec les moyens dont nous disposons.

J'estime que l'un d'eux est la prévention, qui est probablement le moyen par excellence pour combattre la maltraitance. Cette prévention passe par l'information des familles des personnes âgées et par la formation du personnel. Je suis d'accord avec Mme Vyghen pour que celle-ci soit adressée également aux communes. L'information peut permettre aux familles cherchant une maison de repos et qui sont dépassées par les difficultés, de les aider à trouver plus aisément et plus sereinement des solutions. Elle peut aussi concerter les structures de répit permettant aux familles de souffler de temps à autre.

Pour la formation, nous menons actuellement une réflexion avec l'administration quant à la quantité (deux jours par an pour le directeur et trente heures par an pour le personnel) et la qualité de la formation continue du personnel et des directeurs de maisons de repos, ainsi que sur la formation de base (500, 250 ou 100 heures).

Pour reprendre la proposition faite par Mme Dominique Braeckman concernant la formation des directeurs de maisons de repos, un cours d'éthique pourrait être inséré dans l'arrêté ministériel du 31 juillet 1996 concernant le contenu des formations qu'ils doivent sui-

vre. L'on pourrait également prévoir dans la formation continue du personnel que certaines heures soient obligatoirement consacrées à la problématique de la maltraitance.

En outre, des formations plus pratiques pourraient aussi être prévues, car, à ce jour, malheureusement, elles restent encore essentiellement théoriques. Nous poursuivons donc volontairement la réflexion en cours.

Au-delà de l'information, quel est le traitement relatif à la maltraitance ? Aujourd'hui, l'administration de la Commission communautaire commune peut 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 la plupart du temps de procéder à une inspection. À cet égard, je signale que la législation en vigueur permet une inspection à tout moment. Pour répondre à la question de Mme Brigitte De Pauw, la plupart des inspections se font d'ailleurs sans avertissement préalable.

Toujours concernant l'information, il existe également Infor-Homes, qui reçoit des appels liés à la maltraitance. Ce service traite ces appels, organise des rencontres avec la personne maltraitée et peut prendre des contacts avec des centres de santé mentale. En outre, Infor-Homes a lancé une nouvelle initiative intitulée « Senior médiation », visant à instaurer ou à restaurer le dialogue dans le cadre des relations entre la personne âgée et son entourage.

**Mevrouw Adelheid Byttebier.** - Is dit nu een tweetalig of een Nederlandstalig initiatief ?

**Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College.** - Ik zal het vragen, maar volgens mij is het tweetalig.

**Mevrouw Adelheid Byttebier.** - Des te mieux, mais il faut que les fonds viennent de la Communauté flamande, mais aussi de la Communauté française.

**Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College.** - Ik zal le faire vérifier.

(verder in het Frans)

*Om de slachtoffers in de rusthuizen mieux informer, il faut non seulement le numéro de l'administration de la GGC, mais aussi le numéro de cette association.*

**Mme Adelheid Byttebier (en néerlandais).** - *S'agit-il d'une initiative bilingue ou néerlandophone ?*

**Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni (en néerlandais).** - *Selon moi, c'est bilingue.*

**Mme Adelheid Byttebier (en néerlandais).** - *Dans ce cas, les subsides doivent venir non seulement de la Communauté flamande, mais aussi de la Communauté française.*

**Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni (en néerlandais).** - *Je contrôlerai cela.*

(poursuivant en français)

Le numéro de cette association n'est actuellement pas indiqué dans les maisons de repos. Afin d'améliorer l'information aux personnes maltraitées en institution, il pourrait être prévu de l'indiquer aux côtés de celui

(verder in het Nederlands)

Het lijkt, gezien de huidige stand van zaken, niet nodig een specifiek meldpunt op te richten. Volgens onze informatie zou het bestaande systeem van de administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, Infor-Home, voldoende zijn. Het College zal echter wel de mogelijkheid onderzoeken om een groen nummer op te starten. De haalbaarheid en de begroting van een dergelijk groen nummer moeten natuurlijk nader worden bekeken.

(verder in het Frans)

*We moeten de familie de mogelijkheid bieden een adempauze te nemen. Dat kan met bijkomende dag- of nachtverblijven of bejaardenhelpers die aan huis komen.*

*De mishandelingen in de instellingen hebben helaas vaak te maken met de werkstandigheden. Die moeten dus verbeterd worden. Een betere opleiding van het personeel is essentieel. Het personeel moet ook kunnen samenkommen om te praten over hun ervaringen, eventueel onder begeleiding van een psycholoog.*

*Een ander probleem zijn de plaatsen waar de slachtoffers terechtkunnen. Ze zijn vaak geneigd om te zwijgen. Daarom zouden die plaatsen ook toegankelijk moeten zijn voor familieleden, behandelende artsen of vertrouwenspersonen, die ervoor kunnen zorgen dat de klachten anoniem blijven.*

(verder in het Nederlands)

Volgens de huidige wetgeving moet elke instelling een bewonersraad oprichten indien zij meer dan dertig personen huisvest of indien daarom gevraagd wordt door tenminste 10% van de bewoners of hun gemachtigden. Deze raad moet minstens een keer per kwartaal vergaderen en is samengesteld uit ouderen die in de inrichting verblijven of hun gemachtigden. We zullen inlichtingen inwinnen over de werking van deze raden en indien nodig zullen we hun organisatie beoordelen.

(verder in het Frans)

*De huidige wetgeving inzake ouderenbeleid en meer bepaald inzake ouderenmishandeling moet worden aangepast. Het Verenigd College onderzoekt momenteel het besluit betreffende de thuiszorg en zal ook de ordonnantie van 1992 betreffende inrichtingen die bejaarden huisvesten en de uitvoeringsbesluiten ervan herzien.*

de l'administration de la Commission communautaire commune.

(poursuivant en néerlandais)

*Il ne semble pas nécessaire pour l'instant de créer un point de contact spécifique. Le système Infor-Homes de l'administration de la Commission communautaire commune serait suffisant. Le Collège étudiera la faisabilité et le budget pour le lancement d'un numéro vert.*

(poursuivant en français)

À l'avenir, tout d'abord en milieu familial, nous pensons que la possibilité de répit doit être privilégiée. Face à ce besoin de répit, il est nécessaire d'inciter à la création d'institutions particulières comme des centres d'accueil de jour ou de nuit, ou des structures permettant d'envoyer pour une courte durée une personne au domicile pour s'occuper de la personne âgée.

Quant à l'existence de maltraitance en institution, elle est malheureusement bien souvent une réalité liée aux conditions de travail du personnel. Nous insistons donc pour que les conditions de travail soient améliorées et que la priorité soit donnée à la formation du personnel, ce qui est un élément tout à fait primordial dans cette problématique. Il faudrait également donner au personnel la possibilité de se réunir pour parler des problèmes rencontrés et pour évacuer le stress. Ces réunions pourraient être encadrées par un psychologue.

Les lieux d'écoute au sein des institutions sont également fondamentaux dans cette même problématique. Le problème, c'est que bien souvent les résidents hésitent à s'exprimer dans les lieux prévus à cet effet, d'autant plus lorsque ces personnes sont victimes de maltraitance. Ces lieux d'expression pourraient être ouverts à d'autres personnes comme des membres de la famille, le médecin traitant ou des personnes indépendantes provenant, par exemple, d'associations qui pourraient relayer les problèmes vécus au sein de l'institution par certaines personnes, leur permettant ainsi de garder l'anonymat.

(poursuivant en néerlandais)

*La législation actuelle stipule que chaque établissement doit instaurer un conseil des résidents s'il héberge plus de 30 personnes, ou si au moins 10% des pensionnaires ou de leurs mandataires en font la demande. Ce conseil doit se réunir au moins une fois par trimestre et*

*Ik wil ook het belang van de zorgverstrekkers op het terrein benadrukken. Ze staan in direct contact met de bejaarden en zijn de eersten die mishandeling kunnen onderkennen en een schakel kunnen vormen tussen de mishandelde oudere en de diensten van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie of Infor-Homes.*

*Ook initiatieven zoals het Europees Charter for the Rights and Freedoms of the Aged, accommodated in homes moeten worden toegejuicht.*

*Om ouderen opnieuw een echte plaats in onze maatschappij te geven, moeten we ze in reclame en communicatie meer in een fraai daglicht plaatsen en intergeneratieprojecten bevorderen. Vandaag wordt in onze maatschappij nog te sterk de nadruk gelegd op jeugd en productiviteit.*

*Het is niet eenvoudig om een mentaliteitsverandering te weeg te brengen, maar ik hoop dat we tijdens deze regeerperiode een stap in de goede richting zullen zetten. Zoals mevrouw Braeckman heeft opgemerkt, moeten we deze problematiek over de verschillende gezagsniveaus heen aanpakken. Daarbij moeten we samenwerken met de plaatselijke overheden en verenigingen om te vermijden dat wij het wiel weer uitvinden. Ik noteer dus het idee van de heer Vanraes om deze problematiek in kaart te brengen.*

*De laatste vraag betreft specifieke ziekten, zoals de ziekte van Alzheimer. Ook hier moet transversaal worden gewerkt, omdat zowel sociale aspecten als gezondheidsaspecten aan bod komen.*

*(Applaus bij de meerderheid)*

*est composé des pensionnaires de l'établissement ou de leurs mandataires. Nous recueillerons des informations quant au fonctionnement de ces conseils et évaluons leur organisation.*

*(poursuivant en français)*

Il est clair que la législation en cours concernant la politique des personnes âgées, et plus particulièrement la problématique de la maltraitance, n'est plus suffisamment adaptée, que cela soit pour l'aide à domicile – nous sommes en train de réexaminer l'arrêté concernant l'aide à domicile à la suite de l'avis rendu par le conseil consultatif – ou pour les éléments développés ci-dessus, à savoir la formation, les lieux d'écoute ou la création de lieux de répit. Nous comptons donc revoir l'ordonnance de 1992 relative aux établissements hébergeant des personnes âgées et ses arrêtés d'exécution.

Je voudrais également insister sur l'importance des acteurs de terrain. En effet, en contact direct avec la personne âgée, ils sont les premiers à pouvoir détecter l'existence de maltraitances et peuvent être un lien entre la personne maltraitée et l'administration de la Commission communautaire commune ou Infor-Homes.

Enfin, plus globalement, en présentant une image plus positive des personnes âgées, y compris dans les sphères de la communication et de la publicité – je pense notamment, sans vouloir faire précisément de la promotion, à l'extraordinaire campagne menée par les produits Dove, qui mettent en avant des femmes âgées – et en soutenant, d'autre part, des projets intergénérationnels – M. Vincent De Wolf a cité les Trois Pompiers que je vais d'ailleurs visiter ce mercredi –, les personnes âgées devraient pouvoir retrouver une véritable place dans notre société, actuellement focalisée, il est vrai, sur la jeunesse et sur l'importance d'être productif.

Des initiatives comme celle de la Charte européenne des droits et libertés des personnes âgées en institution peuvent être saluées, car elles renvoient non seulement les exigences actuelles concernant le respect des droits des personnes âgées, mais également celles que nous voulons développer.

En conclusion, même si faire changer les mentalités n'est pas chose aisée, j'espère néanmoins que nous pourrons avancer dans cette direction au cours de la présente législature. Comme le soulignait Mme Braeckman, saisissons l'opportunité de réfléchir à la question

globalement, au-delà des assemblées, qu'il s'agisse de celles de la COCOF, de la VGC ou de la Commission communautaire commune, et au-delà des niveaux de pouvoir. En effet, cela doit se faire en collaboration avec les pouvoirs locaux et les associations pour ne pas, comme l'a souligné M. Jean-Luc Vanraes, réinventer la roue. Je retiens donc son idée d'une cartographie précise de ce qui existe.

La dernière question posée concerne les maladies spécifiques et la maladie d'Alzheimer. Encore une fois, il s'agit d'un travail transversal puisqu'il s'agit là d'une compétence liée à la santé, et que la seule initiative que nous connaissons aujourd'hui ressort du monocommunautaire, à savoir de la COCOF avec l'asbl « Le balluchon », qui offre des formules de répit et qui se rend à domicile pour les cas spécifiques d'Alzheimer.

Encore une fois, dans ce domaine, menons une politique globale et transversale au-delà des assemblées communautaires, des niveaux de pouvoir et des compétences, puisque nous nous trouvons sur un terrain qui rejoint, comme c'est bien souvent le cas, les affaires sociales et les questions de santé. En tant que membres du Collège, tant monocommunautaires que bicommunautaires, chargés de la Santé et des Affaires sociales, nous devons absolument nous concerter pour aborder ces questions dans leur globalité.

*(Applaudissements sur les bancs de la majorité)*

**De voorzitter.** - Mevrouw Braeckman heeft het woord.

**Mevrouw Dominique Braeckman** (*in het Frans*). - *Ik ben blij dat u stappen zult ondernemen. U heeft de nodige voorbereidingen getroffen. Ik stel ook vast dat de verschillende partijen het grotendeels met elkaar eens zijn.*

*De commissie voor de Sociale Zaken zou over dit thema kunnen debatteren. In elk geval zouden de leden van deze commissie twee documenten moeten ontvangen : mevrouw Byttebier sprak over een document met de pluspunten van de bejaarden, terwijl het lid van het Verenigd College zelf het had over een advies van de adviesraad thuiszorg.*

**M. le président.** - La parole est à Mme Braeckman.

**Mme Dominique Braeckman.** - Je remercie la membre du Collège pour ses réponses et vois avec grand intérêt que des avancées sont prévues. Les jalons sont déjà posés. Je constate également que, dans ce débat, nous arrivons à un relatif consensus. Chacun vient avec ses propres nuances et sa sensibilité, mais celles-ci ne sont pas opposées. Nous voulons avancer dans le même sens.

Au niveau de la commission des Affaires sociales, n'y aurait-il pas moyen de programmer un travail sur ce sujet ? En tous cas, il serait souhaitable de faire parvenir des documents à cette commission. Je pointe deux éléments entendus. Le premier est le document de Mme Byttebier sur cette intéressante sorte de comptabilité sociale de ce que les aînés peuvent nous apporter. La commission des Affaires sociales peut peut-être servir de vecteur pour la distribution de cette information. Le second élément, entendu de la bouche de la membre du Collège, est un avis du conseil consultatif

**De voorzitter.**- Mevrouw Byttebier heeft het woord.

**Mevrouw Adelheid Byttebier.**- Het verheugt mij dat het collegelid de installatie van een groen nummer onderzoekt. Ik begrijp echter niet waarom zij een meldpunt afwijst.

U beschikt niet over cijfergegevens en waarschuwt voor subjectiviteit. Er is heel wat verdoken en ongewilde mishandeling. Daarom precies moeten we het probleem ernstig nemen. Hier is een rol voor een meldpunt weggelegd.

Ik heb begrepen dat er, met het oog op een tweetalig informatienummer, zal worden samengewerkt met de Vlaamse Gemeenschap, die een home-infotelefoon in Brussel zou subsidiëren. Zijn er terzake al politieke afspraken met de Vlaamse en de Franse Gemeenschap ?

Tegen wanneer moet de studie in verband met de bewonersraad afgerond zijn ?

**De voorzitter.**- De heer De Wolf heeft het woord.

**De heer Vincent De Wolf (in het Frans).**- *Ik ben blij dat we een hoogstaand debat hebben gevoerd en zal de zaak aandachtig volgen.*

**De voorzitter.**- De heer Vanraes heeft het woord.

**De heer Jean-Luc Vanraes.**- Ik vind dat het debat een zeer hoog niveau heeft en dank het collegelid voor haar antwoord.

Eigenlijk struikelen we, zoals zo dikwijls als het over gezondheid gaat, over het probleem van het bicommunautaire versus het « co-communautaire ». De Franse Gemeenschapscommissie, de Vlaamse Gemeenschapscommissie en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie hebben een aantal initiatieven genomen, maar voor de doorsnee Brusselaar maakt dat weinig uit. De mensen willen geholpen worden.

Het wordt hoog tijd dat we overleggen. Als we merken dat ergens een gemeenschap tekort schiet, moeten we

relatif à l'aide à domicile. Il serait intéressant que nous, parlementaires, disposions de cet avis.

**M. le président.**- La parole est à Mme Byttebier.

**Mme Adelheid Byttebier (en néerlandais).**- *Je me réjouis de ce que la membre du Collège étudie la possibilité d'instaurer un numéro vert, mais ne comprends pas pourquoi elle refuse la création d'un centre de contact.*

*Il y a beaucoup de services cachés et involontaires, pour lesquels un centre de contact serait utile.*

*Des contacts ont-ils été pris avec les Communautés flamande et française pour la subsidiation éventuelle d'un numéro d'appel bilingue ?*

*Quand l'étude relative au conseil des résidents doit-elle aboutir ?*

**M. le président.**- La parole est à M. De Wolf.

**M. Vincent De Wolf .**- Je serai bref. Je me réjouis de la qualité du débat. Nous sommes tous restés dans l'humain, indépendamment de notre appartenance à la majorité ou à l'opposition, ce que je trouve remarquable dans un sujet tel que celui-là. Je remercie la membre du Collège réuni, tant pour la qualité de sa réponse que pour les intentions ou décisions dont elle nous a fait part. Nous suivrons cela avec intérêt.

**M. le président.**- La parole est à M. Vanraes.

**M. Jean-Luc Vanraes (en néerlandais).**- *Nous trébuchons, comme souvent quant il s'agit de santé, sur le problème du bicommunautaire. Les différentes initiatives prises au niveau des Commissions communautaires et bicommunautaire signifient peu pour le Bruxellois moyen. Les gens veulent être aidés.*

*Si nous remarquons qu'une Communauté est en défaut, nous devons voir comment nous pouvons résoudre ce problème au niveau bicommunautaire ou au niveau des deux Communautés.*

nagaan hoe we dat probleem kunnen oplossen op bicommunautair niveau of op het niveau van de beide gemeenschappen.

**De voorzitter.** - Mevrouw Vyghen heeft het woord.

**Mevrouw Carine Vyghen** (*in het Frans*).- *Ik stel voor dat we het onderwerp verder behandelen in de commissie voor Gezondheid.*

*Er moet een opleiding komen voor gezinshelpers en sociale assistenten. Niet alleen het personeel van de bejaardentehuizen heeft nood aan vorming en informatie, maar ook mensen die bejaarden thuis verzorgen.*

**De voorzitter.** - Mevrouw Huytebroeck heeft het woord.

**Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Vereind College** (*in het Frans*).- *Mevrouw Byttebier, de cijfers die ik heb gegeven, zijn afkomstig van de administratie. Ik heb niet gezegd dat ze een volledig overzicht bieden van alle gevallen van mishandeling.*

*De vraag is wat de criteria zijn voor mishandeling. Het kan zowel over psychologisch als over fysiek geweld gaan. Er bestaan wel cijfers, maar mishandeling is eigenlijk een subjectief gegeven.*

*Ik zal me informeren over de infolijn, die blijkbaar tweetalig is. Er bestaan al twee diensten, Infor Homes en Home-Info, die goed samenwerken. Ik kan u nog geen antwoord geven over akkoorden met de Vlaamse en de Franse Gemeenschap. Er wordt werk gemaakt van de bewonersraden: voor het einde van dit jaar moet er vooruitgang zijn.*

– *De incidenten zijn gesloten.*

– *De vergadering wordt geschorst om 11.00 uur.*

**M. le président.** - La parole est à Mme Vyghen.

**Mme Carine Vyghen.** - La réponse du membre du Collège est très encourageante. Je propose, comme le suggère Mme Braeckman, de travailler en commission sur le sujet. Peut-être avec la commission Santé, puisque cela concerne les deux sujets.

Par ailleurs, je voudrais simplement attirer l'attention du membre du Collège sur la formation qu'il faudrait envisager pour les aides familiales et les assistants sociaux qui sont sur le terrain. Je crois que vous avez parlé de formation pour le personnel des homes, mais il y a aussi toutes ces personnes qui vont à domicile chez les personnes âgées et qui auraient besoin de formation et d'information pour pouvoir orienter les personnes démunies.

**M. le président.** - La parole est à Mme Huytebroeck.

**Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni.** - Si un groupe parlementaire peut réfléchir et ouvrir des pistes, je m'en réjouis évidemment. Quant aux chiffres, Mme Byttebier, j'ai donné les chiffres qui me sont parvenus par l'administration. Je ne prétends pas qu'ils recouvrent tous les cas de maltraitance.

Tout dépend, en effet, de la perception qu'ont les personnes âgées d'une maltraitance. Il y-a-t-il des critères par rapport à la maltraitance ? C'est toute la question ! Il peut y avoir des maltraitances psychologiques comme physiques. Les chiffres, je les ai, mais la notion de maltraitance reste, de la part des personnes concernées, très subjective.

Je me renseignerai sur le Point Info, qui apparemment est bilingue. Ce que l'on sait déjà, c'est qu'il existe Infor Homes et Home Info, qu'ils travaillent ensemble et que cela ne semble pas poser problème. Je ne peux pas encore vous répondre quant aux accords entre Communauté française et flamande. Par contre, pour les conseils de résidents, on me dit que, pour la fin de l'année, on devrait avoir bien avancé sur la question.

– *Les incidents sont clos.*

– *La séance est levée à 11h00.*

**BIJLAGE****ANNEXE****AANWEZIGHEDEN IN DE COMMISSIONS****Commissie voor de gezondheid**

24 februari 2005

*Aanwezig*

Vaste leden

De heer Mahfoudh Romdhani.

De heren André du Bus de Warnaffe, Joël Riguelle.

De heer Jean-Luc Vanraes.

Mevr. Brigitte De Pauw.

Plaatsvervanger

Mevr. Olivia P'Tito.

Ander lid

De heer Mohammadi Chahid.

*Verontschuldigd*

Mevr. Magda De Galan, mevr. Fatiha Saïdi.

*Afwezig*

De heren Bea Diallo, Rachid Madrane, mevr. Françoise Bertieaux, de heren Bernard Clerfayt, Vincent De Wolf, mevr. Martine Payfa, de heren Paul Galand, Dominiek Lootens-Stael.

**PRÉSENCES EN COMMISSION****Commission de la santé**

24 février 2005

*Présents*

Membres effectifs

M. Mahfoudh Romdhani.

MM. André du Bus de Warnaffe, Joël Riguelle.

M. Jean-Luc Vanraes.

Mme Brigitte De Pauw.

Membre suppléant

Mme Olivia P'Tito.

Autre membre

M. Mohammadi Chahid.

*Excusées*

Mmes Magda De Galan, Fatiha Saïdi.

*Absents*

MM. Bea Diallo, Rachid Madrane, Mme Françoise Bertieaux, MM. Bernard Clerfayt, Vincent De Wolf, Mme Martine Payfa, MM. Paul Galand, Dominiek Lootens-Stael.

**Commissie voor de sociale zaken**

2 maart 2005

*Aanwezig*

## Vaste leden

De heer Ahmed El Ktibi, mevr. Nadia El Yousfi,  
mevr. Véronique Jamoulle, mevr. Anne-Sylvie Mouzon,  
mevr. Carine Vyghen.  
Mevr. Fatima Moussaoui.

## Plaatsvervangers

Mevr. Isabelle Molenberg.  
De heer Paul Galand.  
De heer Jean-Luc Vanraes.  
Mevr. Marie-Paule Quix.

*Verontschuldigd*

De heer Jan Béghin, mevr. Dominique Braeckman,  
mevr. Carla Dejonghe, de heer Willem Draps,  
mevr. Souad Razzouk, de heer François Roelants du  
Vivier, mevr. Viviane Teitelbaum.

*Afwezig*

De heren Denis Grimberghs, Frederic Erens.

**Commission des affaires sociales**

2 mars 2005

*Présents*

## Membres effectifs

M. Ahmed El Ktibi, Mmes Nadia El Yousfi, Véronique Jamoulle, Anne-Sylvie Mouzon, Carine Vyghen.

Mme Fatima Moussaoui.

## Membres suppléants

Mme Isabelle Molenberg.  
M. Paul Galand.  
M. Jean-Luc Vanraes.  
Mme Marie-Paule Quix.

*Excusés*

M. Jan Béghin, Mmes Dominique Braeckman, Carla Dejonghe, M. Willem Draps, Mme Souad Razzouk,  
M. François Roelants du Vivier, Mme Viviane Teitelbaum.

*Absents*

MM. Denis Grimberghs, Frederic Erens.

0305/0620  
I.P.M. COLOR PRINTING  
 02/218.68.00