

1.1. Vooraf

Met veel aandacht hebben we het zorgvuldige rapport van de ombudsvrouw gelezen. Zoals we zelf reeds via ons klachtenmanagement hebben vastgesteld, zijn de klachten niet substantieel gestegen ten opzichte van vorig jaar. De thema's van klachten zijn ietwat verschoven ten opzichte van vorig jaar. Toen waren er klachten rond onder meer het afhandelen van de stookoliepremie, het verlenen van voorschotten bij tijdelijk wegvallen van een inkomen, de relatie tussen eigenaar-verhuurders en huurders cliënten, medicatiegebruik in woonzorgcentra en facturatie van Ouderenzorg. Deze klachten kwamen in 2010 nauwelijks of niet meer terug. Dit wijst erop dat we de aanbevelingen van vorig jaar ter harte hebben genomen. De andere kant van de medaille is dat er bijgestuurd moet worden op andere vlakken. De samenwerking met de ombudsvrouw is een van de middelen om de vinger aan de pols te houden bij de cliënten.

Ook zelf doen we inspanningen om de mening van onze cliënten te bevragen met het oog op eventuele bijsturing van de dienstverlening. De klantentevredenheidsmeting bij de sociale dienst is hier een voorbeeld van.

Elk jaar houden we daarnaast een beperkte enquête in 1 woonzorgcentrum. In 2011 is er tot slot een grote bevraging gebeurd onder de bezoekers van de lokale dienstencentra.

Kwalitatieve dienstverlening is een proces waar continu moet aan gewerkt worden en waar we grote inspanningen voor leveren.

De antwoorden op de individuele dossiers werden in het rapport opgenomen. Dit betreft de algemene conclusie die uit het jaarrapport wordt getrokken.

We willen alvast de ombudsvrouw en haar medewerkers bedanken voor de open en constructieve samenwerking met wederzijds respect.

1.2. Vergelijking cijfers 2007-2008-2009-2010

	2007	2008	2009	2010
Aantal	33	59	36	38
(gedeeltelijk) gegrond	9	20	17	12

	2007	2008	2009	2010
AMD (SD)	30	43	25	33
FM	0	5	2	1
HR	0	1	3	0
OTB (OZ)	2	3	4	5
DF	1	7	2	0

In verhouding met ons aantal cliëntencontacten blijft het aantal klachten vrij beperkt:

- meer dan 7400 huishoudens in begeleiding in 2010
- ongeveer 2700 bezoekers in het centraal onthaal in 2010
- 617 bewoners in de woonzorgcentra
- meer dan 10.000 bezoekers in de lokale dienstencentra in 2010

In het jaarverslag lezen we dat de ombudsvrouw een actievere feedback wenst rond de opvolging van de aanbevelingen. Het feit dat een aantal klachten van 2009 zich niet herhalen, is een indicatie dat er toch het een en ander is rond gebeurd. De actieve communicatie is echter een blijvend aandachtspunt.

We zullen er voor zorgen dat er in de toekomst een grotere terugkoppeling gebeurt.

2.1. Sociale dienstverlening

De cijfers van de ombudsvrouw stroken met de resultaten van de klantentevredenheidsmeting die we onlangs hielden in de sociale dienst. Daaruit bleek dat de cliënten over het algemeen zeer tevreden zijn met onze hulpverlening: de cliënten gaven ons gemiddeld een score van 8,2/10.

Dat belet ons natuurlijk niet om te blijven streven naar verbetering en de aanbevelingen van de ombudsvrouw met aandacht na te lezen.

We betreuren samen met de ombudsvrouw het feit dat niet EU-burgers die al te lang op een beslissing van een federale overheid moeten wachten en intussen geen recht hebben op leefloon maar ook niet mogen werken, in grote armoede terecht komen. Evenwel hebben we hier als OCMW weinig armslag gezien we hier gebonden zijn aan de wetgeving.

We sluiten ons ook aan bij haar vaststelling dat energiekosten oa voor senioren al te zwaar op hun budget wegen en dat de OCMW energiecel voor deze groep een onontbeerlijke hulp is.

En we zijn ook tevreden dat de ombudsvrouw zelf vaststelt dat het OCMW het leefloon meer koppelt aan voorwaarden en via meer of grondigere controles ook nagaat of die voorwaarden worden nageleefd. Ze kreeg dus vooral klachten van burgers die hun leefloon niet meer kregen. Ze beaamt zelf dat het bij behoorlijk bestuur hoort om misbruiken weg te werken en te vermijden.

De ombudsvrouw stelt dat er, om misbruiken te voorkomen, behoefte is aan uitwisseling van gegevens uit het sociale vangnet met de federale overheid en loket migratie.

We geven mee dat wij via de sociale kruispuntendatabank al gegevens uitwisselen met RVA en mutualiteiten, dat wij intensiever zijn gaan samenwerken met Loket Migratie en recent ook een samenwerkingsprotocol hebben gesloten met de arbeidsauditeur.

Terecht geeft de ombudsvrouw aan, dat het inhouden van een leefloon een heel ingrijpende beslissing is en dus met de nodige zorgvuldigheid moet gebeuren, dat die beslissing door het bestuur moet genomen worden en dat we daarbij de hoorplicht en motiveringsplicht moeten respecteren.

Toen we vorig jaar van de ombudsvrouw vernamen, dat een leefloon was ingehouden door een ambtenaar voordat het bestuur had beslist en de cliënt zich had kunnen laten horen, hebben we dan ook meteen actie ondernomen: we hebben al onze medewerkers nog eens mondeling en digitaal herhaald dat dit niet kan.

Verder hebben we dit jaar de procedure om cliënten te horen vereenvoudigd, waardoor we de wachtlijsten hebben weggewerkt en nu, zoals de ombudsvrouw voorstelt, korter op de bal kunnen spelen. Daarnaast worden zoveel als mogelijk de uitnodigingen voor de hoorzittingen 10 dagen op voorhand verstuurd.

De suggestie om inzicht te vergroten bij onze medewerkers rond zelfstandigen met hulpvragen, sluit aan bij onze eigen vaststelling dat deze situaties zeer complex zijn. We hebben dus een draaiboek "zelfstandigen" opgesteld om onze medewerkers te ondersteunen bij de begeleiding van zelfstandigen of zelfstandigen die failliet gaan. Dat draaiboek is bijna klaar.

De ombudsvrouw klaagt aan dat daklozen die af en toe onderdak krijgen bij vrienden en familie in afwachting van een eigen onderdak, een leefloon als samenwonende krijgen en stelt dat dat onder het levensminimum is. Als OCMW moeten wij echter de leefloonwet naleven en volgens die wet moet nu eenmaal een leefloon voor samenwonende worden toegekend, als een persoon bij iemand inwoont.

2.2. Ouderenzorg

De woonzorgcentra hebben samen 619 residenten. Het aantal klachten blijft status quo.

Net zoals de ombudsvrouw stellen we vast dat senioren met een beperkt pensioen, die tijdens hun actieve leven geen eigendom hebben verworven, een groot risico hebben om in de armoede af te glijden bij toenemende zorg en/of medische problemen. Hieraan een oplossing bieden, is één van de grote uitdagingen van de komende jaren voor alle actoren in zorgsector.

Gezien er vanuit de hogere overheid naar gestreefd wordt de senioren zo lang mogelijk thuis te houden (wat ook de wens is van de meeste senioren), zijn de vraag en de druk op de thuiszorgdiensten (in brede zin thuisverpleging, thuiszorg, lokale dienstencentra) sterk toegenomen, maar ook de afhankelijkheid van de senioren van deze diensten. Teneinde hieraan tegemoet te komen, werd de sluiting van de lokale dienstencentra tijdens de Gentse Feesten, kerst en Nieuwjaarsperioden afgeschaft en trachten we brugdagen te vermijden.

De hervorming van de serviceflats Antoniushof heeft inderdaad voor een aantal klachten gezorgd. Dit is begrijpelijk gezien een reorganisatie nooit makkelijk is. Het OCMW is ervan overtuigd dat het de enige juiste beslissing is om in de toekomst op een financieel gezonde manier adequate verzorging en dienstverlening te kunnen aanbieden. Dit was ook voor het OCMW een moeilijke beslissing. Dit neemt niet weg dat het voor de huidige bewoners niet evident is om zich aan te passen aan een veranderende context. Dit uit zich in de – ongegrond gebleken – klachten. Dit daagt ons uit om als openbaar bestuur ook in de toekomst blijvend aandacht te hebben voor de beginselen van behoorlijk bestuur zoals daar zijn de hoorplicht, motiveringsplicht, redelijkheids- en zorgvuldigheidsbeginsel.

We willen ingaan op één specifieke klacht, met name over de taalwetgeving willen we kaderen.

Binnen ouderenzorg worden we volop geconfronteerd met het ouder worden van de eerste golf van migranten. Destijds werd er niet aan hun inburgering gewerkt en hebben velen onder hen nooit de Nederlandse taal geleerd. Er werd toen van uitgegaan dat zij tijdelijk in België verbleven en terug zouden gaan naar hun land van oorsprong zodra de opportuniteit er was.

Om toch met deze mensen ten kunnen communiceren, werken we, met respect voor de taalwetgeving, op heden zoveel mogelijk met foto's en pictogrammen of iconen ontwikkeld in samenspraak met ING. Een mooi voorbeeld hiervan is de fotostrip rond thuiszorgdiensten. Het voordeel is dat die kan gebruikt worden voor diverse groepen van anderstaligen en eveneens tegemoetkomt aan de noden van de analfabete senioren, die jammer genoeg talrijk zijn in deze specifieke doelgroep. Indien we toch naar een geschreven tekst dienen te grijpen, zorgen we er steeds voor dat in eenzelfde drukwerk (affiche, flyer, brochure) het Nederlands als hoofdtaal fungeert en de vreemde taal als bijkomende taal opgenomen wordt.

2.3. Facility Management

Er werd door de ombudsvrouw één klacht geregistreerd onder Facility Management. Dit betreft echter een klacht die onder de noemer van het Stadsontwikkelingsbedrijf (SOB) moet gebracht worden. Immers, het SOB heeft als opdracht het beheer van het Belgisch patrimonium van het OCMW. Natuurlijk volgt het OCMW als opdrachtgever dit van kort bij op. De klacht was gedeeltelijk gegrond maar is adequaat en snel opgelost.

3. Conclusie:

In 2011 hebben we reeds verschillende acties ondernomen om tegemoet te komen aan bepaalde structurele klachten zoals het opmaken van een draaiboek zelfstandigen, samenwerking Loket Migratie, protocol arbeidsauditeur,... Het OCMW bouwt het handhavingsbeleid verder uit. Onder het motto 'streng maar rechtvaardig' wil het OCMW ervoor zorgen dat cliënten hun plichten nakomen en dat de uitkeringen terecht komen bij de mensen die ze effectief nodig hebben.

De lokale dienstencentra worden verder uitgebouwd en kwalitatief versterkt. Zij zijn een brug tussen de thuiswonende senior en de zorgverlening. Het is een middel in de strijd tegen de vereenzaming bij ouderen. Een aandachtspunt is het aantrekken van de allochtone senior. We zijn ervan overtuigd dat de lokale dienstencentra een rol kunnen spelen in de integratie van de allochtone senior.

De woonzorgcentra zetten sterk in op kwalitatieve zorg en dat loont, wat blijkt uit het geringe aantal klachten. De klachten van vorig jaar (o.a. rond medicatiegebruik) hebben zich dit jaar niet herhaald.