

Jaarverslag 2009 Ombudsvrouw

Repliek OCMW

1. Vooraf

Met veel aandacht hebben we het zorgvuldige rapport van de ombudsvrouw gelezen. Het is telkens een spiegel die wordt voorgehouden. Op basis van het rapport gaan we na wat er bijgestuurd moet worden. Het kan enkel leiden tot een kwaliteitsvollere dienstverlening.

We willen alvast de ombudsvrouw en haar medewerkers bedanken voor de constructieve samenwerking.

2. Vergelijking klachten 2005 - 2009

	2005	2006	2007	2008	2009
Aantal	23	40	33	59	36
(gedeeltelijk) geground	8	15	9	20	17

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

(cijfers pas vanaf 2007 per dienst)

Het aantal klachten blijft zeer beperkt gelet op het groot aantal klantencontacten waaronder :

- ca. 7000 huishoudens in begeleiding,
- ca. 2600 bezoekers in het centraal onthaal,
- ca. 600 residenten in de woonzorgcentra,
- ca. 9000 bezoekers in de lokale dienstencentra.

De voorbije jaren werd veel energie gestoken in de leesbaarheid van brieven en in het debiteurenbeheer. We zijn dan ook verheugd vast te stellen dat de klachten over deze zaken quasi verdwenen zijn.

3. Algemeen maatschappelijke dienstverlening (Sociale dienstverlening)

Ondanks de grote stijging van aantal cliënten in 2009, is er geen stijging van het aantal klachten. Integendeel, het betreft een daling wat ons verheugt. In 2009 waren er 4972 leeflooncliënten (tegen 3973 in 2008 of + 25%) en 2420 personen in budgetbegeleiding (tegenover 1944 in 2008 of + 24%).

Kwetsbare burgers komen soms in financiële problemen in een overgangperiode, wanneer een tegemoetkoming tijdelijk uitblijft, bijvoorbeeld omdat er problemen zijn met hun dossier bij de RVA. De ombudsvrouw geeft aan dat korter op de bal spelen financiële problemen kan voorkomen. Het probleem wordt zeker erkend, maar dit probleem ligt in eerste instantie bij de instellingen die uitkeringen verlenen.

Het OCMW Gent verleent voorschotten op werkloosheidsvergoeding, kinderbijslag, invaliditeitsvergoeding, enz. maar we stellen vast dat door de economische crisis de werkachterstand stijgt bij bijvoorbeeld de RVA waardoor het aantal aanvragen voor voorschotten op werkloosheidsvergoeding ook bij het OCMW stijgt.

We doen al het mogelijke om mensen zo snel mogelijk voorschotten te verlenen maar het eigenlijke probleem ligt natuurlijk bij de instellingen die voor de uitkeringen bevoegd zijn, wiens werkachterstanden wij dus voor een stuk opvangen. Wij plannen daarover dan ook besprekingen met die instellingen.

De krapte op de huizenmarkt en de daarbij horende hoge huurprijzen zijn een gekend probleem. Ook hierop hebben we als OCMW weinig vat op. We blijven samen met de stad en de sociale huisvestingsmaatschappijen zoeken naar mogelijkheden om mensen met een preciaire woonsituatie zo goed mogelijk te begeleiden.

Ook de relatie tussen eigenaarverhuurders (aan OCMW-clieënten) en het OCMW is een blijvend aandachtspunt. Een correcte informatieverstrekking aan de eigenaarverhuurders is een must om geen valse verwachtingen te scheppen. Een goede afbakening van de rol van het OCMW als bemiddelaar tussen eigenaarverhuurder en cliënthuurder is hier op zijn plaats.

De jongste jaren zijn de stijgende energieprijzen erbij gekomen. Door de stijging van de levensduurte komen kwetsbare burgers vaak in een spiraal van schulden terecht.

We hebben het afgelopen jaar zwaar geïnvesteerd in preventieve (duurzame) maatregelen om cliënten uit de schulden te houden en aan intensieve begeleiding van mensen die al in schulden zitten.

Dat deze aanpak werkt, blijkt uit de daling van de schulden die door het OCMW ten laste worden genomen met 27% (van 227.000 euro naar 165.000 euro) . Dit komt doordat het OCMW korter op de bal speelt, de aanvragers in een vroeger stadium van hun energiearmoede bereikt worden en de schulden aanpakt worden op een moment dat ze nog beheersbaar zijn. Het succes van deze pro-actieve aanpak blijkt ook uit de daling van het aantal Gentse LAC-dossiers met 10% daar waar er voor gans Vlaanderen er sprake is van een stijging met 15 %.

De ombudsvrouw geeft aan dat de aanvraag van de stookoliepremie vereenvoudigd kan worden en dat de ingrepen haar vooral ingegeven lijken vanuit het standpunt van de medewerkers en mogelijk iets minder vanuit klantvriendelijkheid. Ze verwijst naar het centraliseren van de aanvraagmogelijkheden en het decentraal aanbieden enkel nog op welbepaalde dagen of op afspraak.

De centralisatie was echter vooral ingegeven door de nood aan specialisatie die we vaststelden. Uit de ervaring van de vorige jaren was gebleken dat het correct interpreteren van de documenten die recht geven op de stookoliepremie te complex was om correct uitgevoerd te worden door administratief medewerkers die dit maar occasioneel en bij hun vele andere taken doen.

Om fouten bij het opnemen van de aanvragen te vermijden, besloten we inderdaad enkele gespecialiseerde medewerkers op welbepaalde momenten in de verschillende locaties de aanvragen te laten opnemen en te verwerken. We menen dat correcte dienstverlening toch ook in het belang van de klant is. We willen in de toekomst wel werk maken van het nog toegankelijker maken van digitale aanvraagmogelijkheden.

4. Ouderen- en thuiszorgbeleid (Ouderenzorg)

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

Wat de klachten rond medicatiegebruik betreffen, wordt ondertussen een nieuw systeem van levering van medicatie geïmplementeerd. Dit wordt aangegrepen om – via de coördinerende arts – het voorschrijfgedrag met de huisartsen bespreekbaar te maken. Ook hier zijn we afhankelijk van derden, met name de artsen, wat niet wegneemt dat we ons maatschappelijke rol hierin opnemen.

Het tijdelijke onderbrengen van bewoners op een gesloten afdeling, om bijvoorbeeld een plaats te verzekeren, wordt niet meer gedaan. Indien het uitzonderlijk voorkomt, zal er intensief overlegd worden met de familie.

Net zoals bij sociale dienstverlening, is communicatie de sleutel om klachten te voorkomen. Informatieverstrekking en het maken van afspraken zijn een blijvend aandachtspunt, ook in de woonzorgcentra. Daarom wordt voor alle rechtstreeks doorgerekende kosten, een stavingbewijs van de betrokken leverancier bijgesloten. De leesbaarheid hiervan ligt bijgevolg bij de leverancier. Dit neemt niet weg dat de medewerkers van het woonzorgcentrum bij vragen rond de facturatie steeds bereid zijn om uitleg te verschaffen.

Voor wat de doorfacturatie van de was betreft, werd door de leverancier een toelichtingnamiddag gegeven en kunnen de bewoners of hun familie steeds individueel terecht op de zitdagen gehouden door de leveranciers in de diverse woonzorgcentra. De data hiervan worden tijdig gecommuniceerd.

De opmerking betreffende het oplopen van de factuur in de woonzorgcentra, ondermeer door het aanrekenen van de was is een gevolg van de dagprijsverhoging en de wijzigingen in de dagprijsstructuur doorgevoerd vanaf februari 2010.

5. Human Resources

Er wordt rekening gehouden met de aanbevelingen in verband met informatieoverdracht.

6. Conclusie

De helft van de klachten is gegrond. Maar ook de ongegronde klachten bevatten veel interessante informatie. Bij de ongegronde klachten gaat het vaak om een verkeerde perceptie of een verwachting die niet kan ingelost worden.

De economische realiteit noopt mensen ertoe vaker een beroep te doen op het OCMW. Vaak is het OCMW afhankelijk van andere instellingen om een correcte hulpverlening tot stand te brengen. Niettegenstaande de significante stijging van het aantal mensen in hulpverlening bij het OCMW, is er geen stijging van klachten merkbaar. Dit sterkt ons om te blijven investeren in kwalitatieve hulpverlening, waarbij goede afspraken en correcte informatie onontbeerlijk zijn.

Uit bijna alle klachten blijkt, dat een actieve communicatie essentieel is, in welke rol het OCMW ook optreedt (hulpverstrekker, werkgever, het woonzorgcentrum). Daarom zal het OCMW blijvend aandacht hebben voor zijn communicatie in al haar vormen. Een essentiële schakel hierin, zijn de personeelsleden die zelf goed geïnformeerd moeten worden rond regelgeving, beleid, kennis van imago en hun actieve rol inzake informatieverstrekker naar de cliënt. Het OCMW doet hiervoor de nodige inspanningen naar de medewerkers toe: nieuwsbrieven, beleidsteam, teamvergaderingen. Het OCMW gaat de uitdaging aan om eenvormiger en sneller de adequate informatie te verstrekken.