

Beslissingen in klare taal meedelen.

De brief met de beslissing van het ocmw op de hulpvraag, is een belangrijke mededeling aan de cliënt. De formulering moet correct zijn én verstaanbaar. Niet alleen uit vanzelfsprekend respect voor de hulpvrager, maar ook omdat de wet dat voorschrijft.

De wet van 29 juli 1991 stelt heel duidelijk: 'een eenduidige rechtshandeling met individuele strekking die uitgaat van een bestuur en die beoogt rechtsgevolgen te hebben voor een bestuurde, diet uitdrukkelijk te worden gemotiveerd.' De motiveringsplicht heeft tot doel aan de rechtshorige een zodanig inzicht te geven welke de motieven van de beslissing waren, zodat hij in staat is om zelf te oordelen of hij beroep dient aan te tekenen.

De wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie specificeert: 'elke beslissing met individuele strekking die rechtsgevolgen heeft ten aanzien van het recht van de betrokken persoon op maatschappelijke integratie in de vorm van een leefloon, een tewerkstelling op een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie op schrift moet worden gesteld en met reden omkleed.'

Herhaaldelijk is ocmw-Antwerpen door de arbeidsrechtbank op de vingers getikt voor de ontoereikende schriftelijke motivatie van de beslissingen. Maar ook in het jaarverslag van de ombudsvrouw lees ik dat heldere communicatie met de cliënt een aanhoudend pijnpunt is. De huidige initiatieven van 'controle' op het versturen van standaardbrieven is onvoldoende, want de rechtbank vernietigde in een vonnis van 5 februari 2015 nog de motivering van een beslissing van 5 augustus 2014. Cliënten helpen is geen bandwerk met een standaardaanpak. Elke hulpvrager is een individu en heeft recht op een persoonsgerichte brief, met duidelijke en verstaanbare informatie. Dat ligt helemaal in de lijn van wat de ombudsvrouw die in haar jaarrapport 2014 aanbeveelt om te zorgen voor een duidelijke en transparante communicatie en briefwisseling.

Hoe nu verder na deze analyse en scherpe, maar klare taal, van rechter en ombudsvrouw. Het kan anders en met de kracht van verandering moet het veel beter kunnen. Hoe? Door de juiste mensen te betrekken bij de schriftelijke communicatie van beslissingen.

Ten eerste, de doelgroep zelf, ocmw-cliënten. Toch wel heel spijtig dat de inspraakgroepen aan de deur gezet zijn, waardoor directe participatie van cliënten momenteel onbestaande is. Maar toch is er hoop, want de ocmw-voorzitter heeft met klem, herhaaldelijk en zeer duidelijk gezegd dat hij gaat voor 'ad hoc' inspraakgroepen. Dit is een unieke kans. Maak meteen werk van een ad hoc inspraakgroep van cliënten die stijl en taal van de beslissingsbrieven onder handen nemen en het ocmw adviseert over hoe klare taal te gebruiken.

Ten tweede. In de stad werken en wonen heel wat experts van het sociale middenveld die bereid zijn om het ocmw advies te geven over een optimale communicatie van beslissingen. Want zij worden als eerste geconfronteerd met onduidelijkheden en foutieve interpretatie van wat neergeschreven staat. Deze middenveld-werkers zijn ook goed geplaatst om het ocmw te adviseren over het weergeven van de motivatie achter de beslissing, zodat de cliënt niet langer in het ongewisse blijft over het waarom van een weigering.

Voorstellen van beslissing:

1) OCMW-Antwerpen organiseert een ad hoc inspraakgroep van ocmw-cliënten aangaande de beslissingsbrieven die naar cliënten gestuurd worden.

2) OCMW-Antwerpen betreft medewerkers van het sociale middenveld bij de correcte en heldere formulering van de beslissing van het ocmw en de achterliggende motivatie.