

Jaarrapport klachtenbehandeling 2014

OCMW Antwerpen

Inleiding

OCMW Antwerpen behandelt niet enkel klachten van OCMW-kanten, maar ook die van hun familie, wettelijke vertegenwoordigers, vertrouwenspersonen, ... Kortom iedere klacht die bij het OCMW Antwerpen wordt ingediend, wordt geregistreerd en behandeld via het systeem van klachtenbehandeling. Ook personeelsleden kunnen klachten melden over de hulp- en dienstverlening van onze organisatie.

Door de klachtenprocedure verzekeren we de burger dat hij een antwoord krijgt op zijn klacht. Daardoor verhogen we zijn tevredenheid. De klachtenopvolging levert ook beleidsinformatie op waardoor we de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren.

De gegevens in het jaarrapport klachtenbehandeling komen uit het klachtenregistratieprogramma dat zowel door de centrale Klachtendienst (bij Bestuurszaken) als door de decentrale klachtverantwoordelijken (in de departementen) gebruikt wordt.

De medewerkers van de centrale Klachtendienst:

- zorgen voor de registratie van alle klachten
- geven de klachten door aan de decentrale klachtverantwoordelijken die de klachten behandelen
- volgen de voortgang van de behandeling van iedere klacht op
- zorgen voor de opmaak van het jaarrapport.

Binnen onze organisatie zien we een klacht als een positief hulpinstrument. Een klacht geeft namelijk nuttige informatie over onze werking en bovendien is deze informatie gratis. Positief omgaan met klachten maakt corrigeren mogelijk. Dat herstelt het vertrouwen van de klant/burger en leidt tot kwaliteitsverbetering in onze dienstverlening.

Vanuit de klachtenopvolging signaleren we structurele knelpunten en formuleren we aanbevelingen om de dienstverlening aan te passen en preventieve maatregelen te nemen. De uitwerking van deze aanbevelingen wordt steeds getoetst aan het financiële draagvlak van de organisatie.

Cijfers:

1. Aantal klachten

Klachten	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Totaal OCMW	198	197	273	294	349	340

We zien in 2014 dat het aantal klachten op een hoog niveau blijft ten opzichte van de voorgaande jaren.

Het hoge cijfer t.o.v. voorgaande jaren wordt hoofdzakelijk verklaard door een toename van het aantal externe klachten (dit zijn klachten die bezorgd worden aan het OCMW maar waarvoor het OCMW niet bevoegd is).

2. Per departement

Onderstaande tabel bevat het aantal geregistreerde klachten per departement.

Departement	2012	2013	2014
Extern	17	16	33
GAC	2	1	0
Financiën	13	6	2
GWWS	11	12	13
PIB	26	25	0
Maatschappelijke Integratie en Ontplooiing	210	274	263
Personeel en Organisatie	5	5	6
Bestuurszaken	4	4	11
Activering en Sociale Innovatie	6	6	12
Totaal	294	349	340

De meeste klachten zijn voor het departement Maatschappelijke Integratie en Ontplooiing. Dit was ook het geval in 2014 en voorgaande jaren. Dit wordt verklaard door het feit dat veruit de meeste klantcontacten in dit departement plaatsvinden. Binnen Maatschappelijke Integratie en Ontplooiing (MI) zijn de meeste klachten voor de sociale centra (zie cijfers clusters hieronder). Het departement Patrimonium, ICT en Beveiliging (PIB) komt in de klachtencijfers 2014 niet meer voor. De dienstverlening waarop deze klachten betrekking hebben, zat in 2014 hoofdzakelijk onder de departementen Bestuurszaken en Maatschappelijke Integratie en Ontplooiing. De stijging van het aantal klachten binnen het departement Activering en Sociale Innovatie (ACSI) wordt verklaard door de verschuiving van de dienst Vrije Tijd van het departement MI naar ACSI in 2014.

MI - diensten	2013	2014
Cluster 2060	37	40
Cluster Scheldeoever	39	26
Cluster Noordrand	49	52
Cluster Oostrand	40	44
Cluster Zuidrand	44	50
Schuldhelpverlening	50	6
Maatschappelijke Hulpverlening aan Residenten		16
Maatschappelijke Ontplooiing		3
Tweedelijnsdiensten sociale centra		13
Woonzekerheid		3
Andere	15	10
Totaal	274	263

De daling van het aantal klachten onder de noemer “schuldhulpverlening” wordt verklaard door een louter “technische” verschuiving. In de tabel met de cijfers van 2014 worden de klachten die voorheen (in 2013 en voorgaande jaren) onder de noemer schuldhulpverlening werden geregistreerd voor het eerst over verschillende diensten geregistreerd.

3. Soorten verzoeken

In onderstaande tabel wordt het soort klacht weergegeven per kwartaal.

Soorten verzoeken	2012					2013					2014				
	K1	K2	K3	K4	tot	K1	K2	K3	K4	tot	K1	K2	K3	K4	tot
Informatievragen	0	1	0	0	1	1	2	0	1	4	6	4	3	1	14
Hulpvragen	4	3	0	1	8	1	3	2	9	15	4	5	4	1	14
Suggesties	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0
Meldingen	4	11	5	2	22	7	14	13	16	50	7	9	8	9	33
Algemene klachten	41	46	39	50	176	34	57	49	38	178	48	50	34	48	180
Tweedelijnsklachten	16	14	14	16	60	18	15	15	16	64	10	10	16	17	53
Gegronde klachten ombudsvrouw	2	0	1	1	4	0	0	0	2	2	0	0	1	1	2
Externe klachten	5	5	5	4	19	3	4	4	6	17	15	7	9	3	34
Heropende klachten	1	0	1	2	4	3	5	5	4	17	5	4	1	0	10
Totaal	73	80	65	76	294	67	101	88	93	349	95	89	76	80	340

Legende:

- *Melding = klacht die vertrekt vanuit derde persoon en die betrekking heeft op een OCMW klant, niet op de OCMW-dienstverlening.*
- *Algemene klacht = klacht die betrekking heeft op de OCMW-dienstverlening*
- *tweedelijnsklacht = klacht die betrekking heeft op de OCMW-dienstverlening en die ons gemeld wordt via ombudsdiensten (stedelijke- en Vlaamse ombudsdienst)*
- *gegronde klacht ombudsvrouw = klacht voorgelegd door ombudsvrouw stad Antwerpen aan college van burgemeester en schepenen*
- *Externe klacht = klacht die bezorgd werd aan OCMW waarvoor het OCMW niet bevoegd is.*
- *Heropende klacht = deze klachten zitten reeds mee in de cijfers van algemene- en tweedelijnsklachten*

In 2014 werden er 245 daadwerkelijke klachten over de OCMW dienstverlening geregistreerd. (= de categorieën: algemene klachten, tweedelijnsklachten en gegronde klachten ombudsvrouw). Dit is een lichte stijging t.o.v. in 2012 en 2013, toen waren er respectievelijk 240 en 244 daadwerkelijke klachten.

De andere klachten betreffen allerhande verzoeken (= de categorieën informatievragen, hulpvragen, suggesties en meldingen), klachten waarvoor OCMW Antwerpen niet bevoegd is (= de categorie externe klachten) en heropende klachten.

Klachten via ombudsvrouw

Er werden 55 klachtdossiers via de ombudsvrouw ingediend, waarvan 2 gegronde klachten. Hieronder geven we een opsplitsing per departement:

Klachten via ombudsvrouw	2013		2014	
	Klachten	Gegronde klachten	Klachten	Gegronde klachten
Financiën	0		1	
Bestuurszaken	2		2	1
GWWS	3		1	
Maatschappelijke integratie en ontplooiing	47	1	45	1
Activering en Sociale Innovatie	9		2	
PIB	2	1	0	
GAC	0		0	
Personeel en Organisatie	0		2	
Extern	1		0	
Totaal	64	2	53	2

Het aantal algemene klachten dat werd ingediend via de ombudsvrouw is licht gedaald t.o.v. 2013. Het aantal gegronde klachten van de ombudsvrouw is ongewijzigd gebleven ten opzichte van 2013. Ook hier hebben de meeste klachten betrekking op de dienstverlening binnen het departement Maatschappelijke Integratie en Ontplooiing. De 2 gegronde klachten van de ombudsvrouw zijn achteraan dit document toegevoegd als bijlage.

4. Klachten per ombudskwalificatie

Ombudskwalificatie	2012	2013	2014
Andere	55	94	95
Betwist	17	20	20
Ongegrond	161	178	165
Terecht – fout gecorrigeerd	55	52	57
Terecht – fout niet recht te zetten	6	5	3
Totaal	294	349	340

Legende

- *Andere = hieronder ressorteren alle verzoeken (vragen, suggesties, meldingen, ed.), evenals de klachten over derden (extern). Deze klachten krijgen geen ombudskwalificatie.*
- *Betwist = er zijn onvoldoende gegevens bekend om een uitspraak te doen over het terecht of niet terecht zijn van de klacht.*
- *Ongegrond = er zijn geen fouten gemaakt door de organisatie*
- *Terecht - fout gecorrigeerd = er zijn fouten gemaakt door de organisatie, maar deze zijn gecorrigeerd.*
- *Terecht - fout niet recht te zetten = er zijn fouten gemaakt door de organisatie en deze kunnen niet meer worden rechtgezet in de desbetreffende casus (hieronder ressorteren ook de 2 gegronde klachten van de ombudsvrouw)*

We merken op dat in 2014 net zoals in 2013 de stijging van het aantal klachten hoofdzakelijk toe te schrijven is aan de toename van het aantal "andere" klachten (in 2014 voornamelijk de externe klachten = klacht die bezorgd werd aan OCMW waarvoor het OCMW niet bevoegd is). Het aantal klachten in de andere categorieën is nagenoeg gelijk gebleven.

5. Termijnen

Kalenderdagen	Score	2013	2014
0- 29	Goed	298	291
>29	Buiten Termijn	51	49
Totaal		349	340

Deze tabel bevat de indeling volgens behandelingstermijn. De vooropgestelde maximale behandelingstermijn voor klachten die bij het OCMW toekomen, is vastgesteld op 4 weken (28 kalenderdagen). We volgen hierbij de vooropgestelde norm van de ombudsvrouw. In 2014 werden net als in 2013 14% van de klachten niet binnen de vooropgestelde termijn behandeld. In 2012 was dit 8%, in 2011 16% en in 2010 35%. Het niet halen van de vooropgestelde behandelingstermijn kan veroorzaakt worden door de complexiteit van een dossier (vb. meerdere diensten of organisaties zijn betrokken) of bijkomende vragen en onderzoeksverrichtingen.

Conclusies:

We zien in 2014 dat het aantal klachten op een hoog niveau blijft ten opzichte van de voorgaande jaren. Dit wordt voornamelijk verklaard door een toename van het aantal meldingen (klachten over OCMW-klanten), verzoeken (= de categorieën informatievragen, hulpvragen, suggesties en meldingen) en de externe klachten.

Het aantal daadwerkelijke klachten over de OCMW dienstverlening (= de categorieën: algemene klachten, tweedelijnsklachten en gegronde klachten ombudsvrouw) bleef nagenoeg gelijk ten opzichte van voorgaande jaren.

Het aantal algemene klachten dat werd ingediend via de ombudsvrouw is licht gedaald t.o.v. 2013. Het aantal gegronde klachten van de ombudsvrouw is ongewijzigd gebleven ten opzichte van 2013.

De meeste klachten hebben net als in voorgaande jaren betrekking op de dienstverlening binnen het departement Maatschappelijke Integratie en Ontplooiing. Dit wordt verklaard door het feit dat veruit de meeste klantcontacten in dit departement plaatsvinden.

De vooropgestelde maximale behandelingstermijn voor klachten die bij het OCMW toekomen, is vastgesteld op 4 weken (28 kalenderdagen). We volgen hierbij de vooropgestelde norm van de ombudsvrouw. In 2014 werden net als in 2013 14% van de klachten niet binnen de vooropgestelde termijn behandeld. In 2012 was dit 8%, in 2011 16% en in 2010 35%. Het niet halen van de vooropgestelde behandelingstermijn kan veroorzaakt worden door de complexiteit van een dossier (vb. meerdere diensten of organisaties zijn betrokken) of bijkomende vragen en onderzoeksverrichtingen.

Structurele knelpunten en aanbevelingen

Vanuit de klachtendienst werden er in het voorbije jaar structurele problemen aangekaart:

Departement Maatschappelijke Integratie en Ontplooiing:

1. Structureel probleem budgetbeheer

Probleem:

- A. Regelmatig komen er klachten binnen van klanten budgetbeheer waarvan de rekeningen niet tijdig betaald werden door het OCMW waardoor er een nutsvoorziening afgesloten wordt of extra kosten worden aangerekend aan de klant.
- B. Vanuit de klachtendienst wordt er gevraagd om dit te onderzoeken en om de nodige maatregelen te treffen. De dienst budgetbeheer kan bijvoorbeeld rekeningen van de vaste kosten rechtstreeks opvragen bij de leverancier. Aangewezen is om een periodieke controle in te bouwen om rekeningen te laten nazien door de klant (samen met maatschappelijk werker).

Bij twijfel over een rekening (bijvoorbeeld hoge rekening Telenet door huurfilms) kan er ook best een controlesysteem uitgewerkt worden. We vragen wel om rekening te houden met de privacy van de klant. Zo zou de klant ervoor kunnen kiezen om bepaalde rekeningen, bijvoorbeeld de schoolrekeningen, zelf te kunnen binnenbrengen en niet door het OCMW te laten opvragen om zo de privacy te kunnen waarborgen.

Oplossing:

- A. Er is een nieuw elektronisch kasblad met checklist. Deze werkwijze wordt momenteel getest met 5 nieuwe dossiers per dossierbeheerder.
De bedoeling is om het betaalsysteem voor budgetbeheer BETSY integraal over te zetten naar het klantenregistratiepakket eVita. In eVita zal dan een controlesysteem toegevoegd worden. De implementatie is voorzien tegen eind 2015.
- B. Indien facturen meer dan 10% afwijken van de voorgaande, dan is de afspraak dat dit door de dossierbegeleider opgenomen wordt met de maatschappelijk werker en zo met de klant.

2. Structureel probleem beslissingsbrieven

Probleem:

Betreft een aantal klachten over beslissingsbrieven, waaronder twee gegronde klachten van de ombudsvrouw. Het gaat hier enerzijds over een ontoereikende motivering en anderzijds over het versturen van dubbele brieven waardoor de boodschap verkeerd overkomt.

Voorbeeld:

De ombudsvrouw ontving op 10 februari 2014 een klacht over de formulering in een beslissingsbrief van het OCMW en is van oordeel dat de klacht gegrond, gecorrigeerd is. De verzoeker kreeg begeleiding vanuit de dienst budgetbeheer. Omdat de schulden volledig zijn afbetaald vraagt zij op 15 oktober 2013 de stopzetting van de begeleiding. Ze wordt

verplicht de begeleiding nog gedurende drie maanden verder te zetten. Op 15 januari 2014 ondertekent ze bij haar begeleidster de stopzetting van het budgetbeheer.

Op 31 januari 2014 krijgt de verzoeker een beslissingsbrief over de stopzetting van de hulpverlening. De brief is voor de verzoeker allerminst duidelijk en doet haar behoorlijk schrikken.

Zo vermeldt de brief onder meer:

“Waarom? U voldoet niet meer aan de voorwaarden, dus kunnen we u financieel niet helpen. Opgelet! Voor de financiële hulp die u moet terugbetalen vindt u als bijlage een factuur en een overzicht van alle bedragen die u nog moet betalen.

Kan u deze facturen niet betalen? Heeft u nog geen afbetalingsplan?”

In het sociaal centrum meldt men aan de verzoeker dat dit een gewone standaardbrief is. De verzoeker meent dat de brief zeker niet klantvriendelijk is en niet duidelijk weergeeft welke beslissing is genomen. Vooral de vermelding over de factuur ervaart de verzoeker als niet gepast.

Aanbevelingen ombudsvrouw:

Zoals het OCMW zelf al aangaf moet er sterker gecontroleerd worden op het versturen van standaardbrieven. De inhoud moet duidelijk en correct gebeuren.

Oplossing:

Volgende acties werden ondernomen om ervoor te zorgen dat klanten correct opgestelde beslissingsbrieven ontvangen:

1. Scherm van motivering brief is aangepast. Er is nu een tekstveld voorzien waarin ook de context/reden van beslissing kan worden ingevuld.
2. Motiveringen van negatieve beslissingen worden nagekeken door de hoofdmaatschappelijk werker vóór een brief vertrekt.
3. Afspraken met Digipolis werden gemaakt opdat enkel nog sjablonen in productie worden gezet nadat deze zijn getest en goedgekeurd door het OCMW.

Te ondernemen acties:

Digipolis moet nog een goede test/acceptatie omgeving opzetten zodat het automatische briefverkeer vanuit eVita voldoende getest kan worden voor het opgeleverd wordt.

3. Brieven uithuiszetting

Probleem:

Betreft de brieven die verstuurd worden naar aanleiding van de vonnissen uithuiszetting door de vrederechter. Deze brieven zouden soms ongelukkig geformuleerd verstuurd worden. Bijvoorbeeld: een klant die verwezen werd naar de agressiecel en het sociaal centrum niet meer mag betreden kreeg toch een brief om zich voor bemiddeling naar het sociaal centrum te begeven.

Een ander voorbeeld is de aanvankelijke aanleiding tot deze structurele opvolging:

Betreft een samenwonend koppel waarvan beide partners apart een steunaanvraag deden maar beiden werden geweigerd omwille van diverse redenen: vrouw kon terug thuis gaan wonen waardoor de behoefte wordt opgeheven, mislukte spoedprocedure sociale tewerkstelling man, ...

Ongeveer een week later kregen ze een standaard uitnodiging aangaande de uithuiszetting met de vermelding dat ze zich naar het sociaal centrum konden begeven voor bemiddeling.

Bemiddeling is in dit geval echter niet mogelijk. Er zijn onvoldoende financiële middelen waardoor er niet onderhandeld kan worden met verhuurder. Ook hulp bij het vinden van een ander appartement is niet aangewezen gezien de beweegreden tot weigering.

Deze brieven creëren vaak verkeerde verwachtingen.

Oplossing:

De dienst MI woonzekerheid bekijkt op voorhand de persoonlijke situatie van de klant in eVita en personaliseert de brief aan de hand van deze gegevens.

Bijlage: gegronde klachten ombudsvrouw

Hieronder staat de weergave van de collegebesluiten van de 2 gegronde klachten die in 2014 aan het OCMW werden bezorgd door de ombudsvrouw van de stad Antwerpen.

Referentie	Gegronde, deels gecorrigeerde klacht - korte inhoud
2014/11/24/6247	<p><u>Aanleiding en context:</u></p> <p>De ombudsvrouw ontving op 23 juni 2014 een klacht over de informatieverstrekking door de personeelsvereniging Sodico en is van oordeel dat de klacht gegrond, deels gecorrigeerd is.</p> <p><u>Probleem</u></p> <p>De verzoekster is sinds eind 2013 gepensioneerd personeelslid van het Zorgbedrijf. Zij was steeds lid van Sodico. Ook begin 2014 betaalde ze haar jaarbijdrage van dertig euro voor haar lidmaatschap bij de personeelsvereniging. De verzoekster kreeg wel haar lidkaart toegestuurd maar krijgt verder geen mailing of informatie over activiteiten, kortingen, aanbiedingen, nieuwsbrief en dergelijke. Zij meldde dit al minstens drie maal telefonisch aan Sodico, maar na een half jaar krijgt ze nog steeds geen informatie toegestuurd. Ze vraagt zich dan ook af waartoe haar bijdrage dient.</p> <p><u>Onderzoek</u></p> <p>Als gepensioneerd medewerkster van Zorgbedrijf Antwerpen kan de verzoekster blijven genieten van alle voordelen die de SodiCard biedt zoals kortingen in meer dan 80 winkels, tickets aan reductieprijzen, aankoopacties en wedstrijden evenals sociale dienstverlening.</p> <p>Eind 2012 werd de publicatie van het Sodico-tijdschrift stopgezet. Deze beslissing werd genomen na een grondige evaluatie en het afwegen van alle voor- en nadelen.</p> <p>Belangrijke redenen waren de kostprijs en ecologische overwegingen (papierbesparing), maar vooral het feit dat de postbedeling zeer dikwijls mank liep, waardoor een heleboel mensen hun tijdschrift laattijdig of zelfs helemaal niet ontvingen, was bepalend.</p> <p>Sinds 2013 communiceert men vanuit Sodico elektronisch. Dat gaat</p>

	<p>sneller en directer, waardoor men de leden beter en correcter kan informeren. De Sodico-website www.sodico.be is de centrale vindplaats voor alle informatie. Een maandelijks elektronische nieuwsbrief "iMail" brengt nieuwtjes, acties, activiteiten en nog veel meer.</p> <p><u>Beoordeling</u> Ondanks het feit dat de verzoekster haar mailadres meerdere keren doorgaf via het secretariaat van de personeelsvereniging, kreeg ze geen nieuwsbrief toegestuurd. Pas nadat het adres van de verzoekster door tussenkomst van de ombudsvrouw nogmaals werd doorgegeven kreeg de verzoekster in augustus, dus na acht maanden, haar eerste nieuwsbrief doorgemaid.</p> <p>Bovendien worden er vragen gesteld bij de digitalisering van de nieuwsbrief: niet alle personeelsleden of gepensioneerde medewerkers beschikken immers over een mailadres, waarop ze de nieuwsbrief met kortingen en activiteiten kunnen raadplegen. Voor deze medewerkers blijft de betaling van het lidmaatschap dan ook een 'lege doos'. De ombudsnorm toegankelijkheid en bereikbaarheid wordt hier geschonden.</p> <p><u>Aanbeveling</u> De ombudsvrouw beveelt aan om personeel en gepensioneerde medewerkers correct te informeren en dit op een manier die voor iedereen toegankelijk is. Aanpassingen aan mailadressen dienen onmiddellijk te worden doorgevoerd in de adressenlijst.</p> <p><u>Besluit</u> <u>Artikel 1</u> Het college neemt kennis van de gegronde, deels gecorrigeerde klacht 38542 en gaat akkoord met de aanbeveling van de ombudsvrouw. <u>Artikel 2</u> Het college geeft opdracht aan de personeelsvereniging Sodico om personeel en gepensioneerde medewerkers correct te informeren en dit op een manier die voor iedereen toegankelijk is.</p>
Referentie	Gegronde, gecorrigeerde klacht - korte inhoud
2014/9/23/6187	<p><u>Aanleiding en context</u> De ombudsvrouw ontving op 10 februari 2014 een klacht over de formulering in een beslissingsbrief van het OCMW en is van oordeel dat de klacht gegrond, gecorrigeerd is.</p> <p><u>Probleem</u> De verzoekster kreeg begeleiding vanuit de dienst budgetbeheer. Omdat de schulden volledig zijn afbetaald vraagt zij op 15 oktober 2013 de stopzetting van de begeleiding. Ze wordt verplicht de begeleiding nog gedurende drie maanden verder te zetten. Op 15 januari 2014 ondertekent ze bij haar begeleidster de stopzetting van het budgetbeheer.</p> <p>Op 31 januari 2014 krijgt de verzoekster een beslissingsbrief over de stopzetting van de hulpverlening. De brief is voor de verzoekster allerminst duidelijk en doet haar behoorlijk schrikken.</p> <p>Zo vermeldt de brief onder meer: "<i>Waarom? U voldoet niet meer aan de</i></p>

*voorwaarden, dus kunnen we u financieel niet helpen.
Opgelet! Voor de financiële hulp die u moet terugbetalen vindt u als
bijlage een factuur en een overzicht van alle bedragen die u nog moet
betalen.*

Kan u deze facturen niet betalen? Heeft u nog geen afbetalingsplan?"

In het sociaal centrum meldt men aan de verzoekster dat dit een gewone standaardbrief is. De verzoekster meent dat de brief zeker niet klantvriendelijk is en niet duidelijk weergeeft welke beslissing is genomen. Vooral de vermelding over de factuur vindt de verzoeker niet gepast.

Onderzoek

Van elke beslissing die het OCMW neemt in een dossier wordt de klant op de hoogte gebracht door middel van een beslissingsbrief. Deze brief wordt automatisch verzonden via het specifieke computerprogramma dat het OCMW gebruikt.

Naar aanleiding van de melding van de verzoekster heeft men vastgesteld dat de beslissingsbrieven, bij de oplevering van een nieuwe versie van het gebruikte computerprogramma, foutief worden weergegeven.

Vanuit het OCMW bevestigt men dat de opmerking van de verzoekster terecht is. Men verontschuldigt zich voor de onduidelijke en afschrikkende brief die de verzoekster kreeg. Om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden heeft men de werkwijze aangepast.

Beoordeling

De opmerking van de verzoekster is gegrond. Uiteraard dienen cliënten te worden ingelicht over de beslissingen die in hun dossier worden genomen, maar de inhoud dient wel correct, duidelijk en enigszins klantvriendelijk te zijn.

De klacht is gegrond maar gecorrigeerd.

Aanbeveling

De ombudsvrouw beveelt aan om te zorgen voor een duidelijke en transparante communicatie en briefwisseling.

Besluit

Artikel 1

Het college neemt kennis van de gegronde, gecorrigeerde klacht 30369 en gaat akkoord met de aanbeveling van de ombudsvrouw.

Artikel 2

Het college geeft opdracht aan de secretaris van het OCMW om in de beslissingsbrieven naar cliënten te zorgen voor een duidelijke en transparante communicatie.