

VERSLAG VAN DE CONSULTATIE MET DE VERENIGINGEN DIE STRIJDEN TEGEN ARMOEDE OVER HET OPRICHTEN VAN EEN OCMW-OMBUDSDIENST, GEVOERD DOOR HET STEUNPUNT TOT BESTRIJDING VAN ARMOEDE, BESTAANSONZEKERHEID EN SOCIALE UITSLUITING

1. INLEIDING

De minister van Maatschappelijke Integratie heeft aan het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting de taak toevertrouwd om over het voorstel voor de oprichting van een OCMW-ombudsdienst een consultatie te organiseren met de verenigingen die strijden tegen armoede. Ten laatste op 17 oktober 2005 werd het Steunpunt aangezocht om hierover verslag uit te brengen bij de minister.

Deze nota is dus het resultaat van een betrekkelijk kort proces, dat hieronder beknopt wordt beschreven.

I. In een brief (30/06/05) naar de verenigingen heeft het Steunpunt de haar toevertrouwde opdracht kort toegelicht en de verenigingen uitgenodigd om deel te nemen aan twee bijeenkomsten, op 03/10/05 en op 10/10/05. Gedurende de drie maanden die verlopen zijn tussen het versturen van de brief en de bijeenkomsten, hebben de verenigingen dit overleg kunnen voorbereiden met hun militanten.

De verenigingen die lid waren van de drie regionale platforms werden uitgenodigd, namelijk:

- het Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen,
- het Waals netwerk armoedebestrijding,
- het Brussels forum armoedebestrijding.

Ook verenigingen die deel uitmaken van het Collectief van verenigingen partners van het Algemeen Verslag over de Armoede, het Brussels Platform Armoede en het Vierde Wereld Syndicaat werden uitgenodigd, evenals verenigingen die niet binnen deze platforms vertegenwoordigd zijn maar wel betrokken bevolkingsgroepen vertegenwoordigen, zoals UDEP, de Unie voor de verdediging van mensen zonder papieren.

II. Tijdens de eerste bijeenkomst hebben de verenigingen elk hun standpunt uitgebracht over het voorstel tot oprichting van een OCMW-ombudsdienst. Nadien hebben ze hun gediscussieerd over hun standpunten.

III. Op basis van dit debat heeft het Steunpunt een ontwerptekst opgemaakt die naar alle deelnemende verenigingen werd gestuurd. Zij hebben de tekst herlezen en er opmerkingen op gegeven.

IV. Tijdens de tweede bijeenkomst werd elke vereniging gevraagd om haar mening en opmerkingen te geven over de ontwerptekst. De rondetafel werd gevolgd door een debat. Het Steunpunt heeft mondeling elk punt overlopen dat geschrapt, toegevoegd of geherformuleerd moest worden.

V. De eindversie van de nota werd naar alle deelnemende verenigingen gestuurd voor een laatste herlezing.

2. BESPREKING VAN HET VOORSTEL VAN EEN OCMW-OMBUDSDIENST

2.1. De noodzaak om maatregelen te nemen op verschillende vlakken

De organisaties die op het terrein werkzaam zijn, ervaren regelmatig dat hulpvragers er niet in slagen hun rechten te laten gelden ten aanzien van een OCMW. Er worden problemen gesignaleerd in de relatie tussen de hulpvrager en de maatschappelijk werker en/of het OCMW als instelling.

Er zijn verschillende situaties waarin mensen geen beroep doen op het gerecht.

- Voor sommige hulpvragers is het aanspannen van een gerechtelijke zaak ondenkbaar omdat de procedures hen complex lijken en de uitkomst van het proces onzeker.
- Mensen die het gevoel hebben dat ze geen gehoor vinden bij het OCMW, kunnen op dit moment bij geen enkele andere instantie terecht. Hun klachten leiden nergens toe, behalve dan bij de Koning, die soms hun laatste toevlucht is...
- Sommige mensen hebben een conflict met het OCMW. Dit vloeit meestal voort uit een onenigheid tussen de gebruiker en de maatschappelijk werker en leidt tot een blokkering van het dossier.
- Bepaalde klachten vallen niet noodzakelijk onder de bevoegdheid van de arbeidsrechtbank. Het gebrek aan vertrouwelijkheid tijdens een gesprek met de maatschappelijk werker omdat de deur openstond, is hiervan een voorbeeld. De gebruikers die geen juridische procedure willen in gang zetten, weten dan niet tot wie ze zich moeten richten met hun klacht.

Het Steunpunt heeft een consultatie georganiseerd – waarvan voorliggende nota het resultaat is – naar aanleiding van het idee van de minister van Maatschappelijke Integratie om een “OCMW-ombudsdienst” op te richten. De organisaties die aan het overleg hebben deelgenomen, hebben echter benadrukt dat het noodzakelijk is maatregelen te nemen op verschillende vlakken:

- Een verbetering van de OCMW-wetgeving.
- Een betere kennis van de armoedeproblematiek door de leden van de OCMW-raden (bijvoorbeeld door middel van vormingen).
- Een verbetering van de kwaliteit van de begeleiding. Er wordt bijvoorbeeld voorgesteld om een maximum aantal dossiers per maatschappelijk werker vast te leggen.
- Een gemakkelijker toegang tot het OCMW.
- Het nemen van juridische stappen, met inbegrip van de beroepsprocedure, toegankelijker maken.

De verenigingen vragen dat de uitvoering van deze maatregelen gekoppeld wordt aan een kalender.

Ter gelegenheid van dit debat hebben enkele verenigingen gepleit voor de oprichting van een “Comité P” bij de OCMW’s.

Het voorstel inzake "OCMW-ombudsdienst" wordt door een aantal organisaties met hoop tegemoet gezien, maar door andere organisaties met wantrouwen en voorbehoud benaderd.

In de volgende paragrafen worden een aantal voorwaarden vermeld bij de eventuele oprichting van een dergelijke instantie. De deelnemers aan de consultatie vragen uitdrukkelijk om de term "ombudsdienst" te gebruiken, om duidelijk te maken dat een dergelijke instantie zich in de eerste plaats moet inspannen om de rechten van de hulpvragers te laten gelden.

De vermelde voorwaarden maken deel uit van een eerste reactie op het voorliggend idee; de deelnemers vragen om betrokken te worden bij het verder proces van de oprichting van een dergelijke dienst, inclusief bij de omschrijving van zijn opdrachten.

2.2. Bespreking van het voorstel van een ombudsdienst

Het installeren van deze dienst mag - zoals reeds gezegd - geen excuus zijn om de wetgeving en de uitvoering ervan door het OCMW niet te verbeteren. Het mag tevens geen reden zijn om de OCMW's niet van meer middelen te voorzien, aangezien ze hun opdrachten niet naar behoren kunnen uitvoeren wegens een gebrek aan middelen.

De verenigingen zijn het er unaniem over eens dat het beroep doen op de ombudsdienst geen verplichte stap is vóór het indienen van een beroep bij de Arbeidsrechtbank.

Sommigen hebben gewezen op het risico dat ten gevolge van een onderhandeling de hulpvrager een compromis zou aanvaarden (vermindering van sancties), terwijl een onrecht aan de grondslag ligt, een onrecht dat volledig afgewezen moeten worden.

Tenslotte moet de OCMW-ombudsdienst aan bepaalde voorwaarden voldoen opdat ze een meerwaarde zou betekenen.

De toegankelijkheid van de ombudsdienst

De toegankelijkheid van de ombudsdienst blijkt een erg belangrijke uitdaging. Indien deze op federaal niveau wordt georganiseerd, moet hij minstens voor iedereen in het bijzonder voor de zwaksten toegankelijk zijn. Het OCMW-publiek, dat erg kwetsbaar is, communiceert niet makkelijk op schriftelijke (brieven) en zelfs op mondeling (telefoon) wijze. Het OCMW-publiek kent ook grote mobiliteitsproblemen.

Ideaal gezien dient voorrang verleend te worden aan een ontmoeting tussen een hulpvrager en een ambtenaar van de ombudsdienst. De ombudsdienst zou eveneens gebruik moeten kunnen maken van een gedecentraliseerde dienst, bijvoorbeeld op provinciaal niveau.

- Ook de mogelijkheid van een "mobiel kantoor" werd geopperd.
- Hoewel de telefoon niet het communicatiemiddel bij uitstek is, moet er een gratis lijn worden ingesteld.
- Via een "chatbox" kunnen jongeren ook gemakkelijker in contact treden met de ombudsdienst.

Eventuele vooraf genomen stappen mogen geen voorwaarde vormen voor de toegang tot de ombudsdienst.

De neutraliteit van de ombudsdienst

Teneinde zijn onafhankelijkheid te garanderen, mag de ombudsman in geen geval afhangen van het OCMW of de gemeente. Er wordt voorgesteld dat hij of zij benoemd wordt en onder het federale parlement valt, net zoals de federale ombudsman.

De benoemingsprocedure moet onpartijdig verlopen. De verenigingen vragen zich af of het niet interessant zou zijn om vertegenwoordigers van verenigingen te betrekken bij de keuze van een ombudsdienst.

De vorming en de menselijkheid van de ombudsman zijn belangrijk. Niet alleen moet hij of zij op de hoogte zijn van de hele wetgeving inzake OCMW's en hun werking, maar ook weten hoe de realiteit eruitziet bij mensen die in armoede leven. Daarom wordt voorgesteld om mensen die zelf in armoede hebben geleefd bij de ombudsdienst te betrekken (bemiddelaars op het terrein).

De opdrachten van de ombudsdienst

- De belangrijkste taak bestaat erin om te antwoorden op eenieders vragen, ongeacht of ze al dan niet OCMW-steun genieten (bijvoorbeeld wanneer iemand geen aanvraag heeft kunnen indienen), of ze al dan niet over een verblijfsvergunning beschikken. De hulpvrager mag zich hierbij laten begeleiden door een persoon naar keuze.
- De ombudsdienst moet kunnen tussenkomen bij vragen en klachten die in groep geformuleerd worden ofwel door één of meerdere verenigingen.
- De ombudsdienst neemt ook een signaalfunctie op zich, meer nog een interpellatiefunctie. De ombudsdienst zou elk jaar een verslag moeten opstellen (zoals de federale ombudsdienst). Hierin wordt melding gemaakt van de vastgestelde problemen op het vlak van wetten dan wel van de gebrekkige toepassing ervan. Maar ook de goede praktijken kunnen erin vermeld worden. Dit verslag zou openbaar moeten zijn en besproken worden in het parlement.
- De ombudsdienst moet zonder uitzondering kunnen tussenkomen bij alle zaken die het OCMW aangaan.
Ze moet ertoe bijdragen dat het OCMW uitgaat van een visie "in termen van rechten". Ze moet er tevens voor zorgen dat het OCMW alle aspecten van een hulpvraag behandelt en niet enkel het financiële aspect. Het is ook belangrijk dat ze de hulpvrager informatie geeft indien nodig.

De termijnen qua tussenkomst van de ombudsdienst

De termijnen qua tussenkomst moeten beperkt blijven, maar wel voldoende lang om het proces alle kansen te geven op een geslaagde afloop.

De evaluatie van de maatregel

Men vraagt dat 6 maanden na de overhandiging van het eerste jaarverslag een evaluatie van de ombudsdienst zou plaatsvinden. Deze evaluatie moet onder meer de toegankelijkheid van de dienst beoordelen, in het bijzonder voor de meest kwetsbare personen.

Alle betrokken personen moeten bij de evaluatie worden betrokken, inclusief de hulpvragers en de maatschappelijke werkers. De evaluatie moet openbaar worden gemaakt.

De wisselwerking tussen de gerechtelijke procedure en de bemiddeling

Als de bemiddeling faalt, kan de ombudsdienst de hulpvragers informeren over de mogelijkheid in beroep te gaan bij de arbeidsrechtbank.

De termijnen die gelden om in beroep te gaan bij het gerecht zouden moeten worden opgeschort in het geval van tussenkomst door de ombudsdienst.

De verenigingen vragen daarnaast dat de bemiddeling opschortend werkt ten aanzien van elke beslissing genomen door het OCMW.

BRUSSEL, 17 OKTOBER 2005

**BIJLAGE : Verenigingen die hebben deelgenomen aan de
consultatie over het project ter oprichting van een OCMW-
ombudsdienst**

Antwerps Platform Generatiearmen vzw

3/17 Sint Amandusstraat, 2060 Antwerpen

ATD Quart Monde / ATD Vierde Wereld

12 Rue Victor Jacobs, 1040 Bruxelles

CEDUC - Comité de Défense des Usagers du CPAS

35 rue Van Elewijk, 1050 Bruxelles

Centre de Médiation des Gens du Voyage en Wallonie

1 rue des Relis Namurwes, 500 Namur

Collectif Solidarité contre l'Exclusion

43 rue Philomène, 1030 Bruxelles

Comité des Citoyens Sans Emploi

31 rue Eugène Cattoir, 1050 Bruxelles

De Willers vzw

1 Persoonslaan, 2830 Willebroek

Dignitas asbl

3 rue Henri Tournelle, 7012 Jemappes

Forum Bruxellois de Lutte contre la Pauvreté

40 rue Bernier, 1060 Bruxelles

Front Commun des Sans Domicile Fixe

56 rue d'Aarschot, 1030 Bruxelles

Observatoire Indépendant des CPAS bruxellois

obicpas.bruxelles@swing.be

Quelque chose à faire EFT

42/4 rue Monceau Fontaine, 6031 Monceau sur Sambre

UDEP - Union pour la Défense des Sans-papiers

BP 165 Liège 2, 4020 Liège

Vierdewereldgroep Mensen-voor-Mensen

99 Eikstraat, 9300 Aalst

Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het woord nemen

Frans De Cortlaan 13, 2610 Wilrijk