

BULLETIN

VAN MONDELINGE VRAGEN EN ANTWOORDEN

VRAGENUURTJE VAN MEI 2012

2012/007 Structurele wijziging werkwijze Horen

05/2012

**2012/007 Structurele wijziging werkwijze
Horen**

SD

Mevrouw Evita Willaert, OCMW-raadslid

In de nieuwsbrief van de sociale dienst van 23/04/2012, kunnen we lezen dat de werkwijze rond het horen van cliënten, sinds het invoeren van een nieuwe werkwijze vorig jaar (1 mei 2011), nu opnieuw gewijzigd is. Enkel nog voor schorsingsverzoeken zal de cliënt gehoord worden. Een cliënt kan nu zelf niet meer vragen om in het geval van niet verlenen, terugvordering en/of stopzetting gehoord te worden. In deze gevallen kan enkel de maatschappelijk werker nog vragen dat de cliënt zal gehoord worden als de hoorzitting een belangrijk methodisch aspect zal hebben.

- Het bestuur wil de achterstand in het horen van cliënten inhalen op deze wijze, zonder echter zekerheid te hebben dat dit de goede wijze is hiervoor, zoals we in de nieuwe nota kunnen lezen, 'we niet weten hoe de situatie zou geweest zijn als we op de oude manier zouden blijven werken zijn (...)?' Werden andere denksporen onderzocht om de achterstand in te halen?

- Krijgen de maatschappelijk werkers richtlijnen wat ze dienen te verstaan onder een 'methodisch aspect' zodat er voor de cliënten toch wel enige eenvormigheid is rond deze regels?

- Deze verdere inkrimping van het hoorrecht van cliënten werd enkel op het BCSD AZ voorgelegd en niet op de raad geagendeerd, in tegenstelling tot de wijziging van 1 mei 2011 die wel op de raad werd goedgekeurd. En zo hoort het ook, zoals de door de raad vastgelegde bevoegdheden trouwens ook stipuleert in artikel 8 'Het BCSD adviseert de raad nopens de algemene criteria, die als basis zullen dienen voor de verschillende vormen van maatschappelijke dienstverlening, die niet het voorwerp uitmaken van een wettelijke regeling'. Waarom gebeurde dit nu niet?

- Werd deze wijziging voorgelegd aan de werkgroep klantenparticipatie?

De heer Geert Versnick, OCMW-voorzitter

Collega

Op uw vraag of er andere denksporen werden onderzocht om de achterstand van de hoorzittingen in te halen kan ik positief antwoorden.

Die denksporen, om de hoorzitting zo efficiënt en zo klantgericht mogelijk te organiseren, waren o.m. dat SD een bevraging deed bij andere OCMW's, dat intern alle mogelijkheden werden onderzocht, dat met de advocaten waarmee de Juridische Dienst samenwerkt werd overlegd, en dat er van gedachten werd gewisseld met de Arbeidsauditeur en de Arbeidsrechtbank. Hieruit kunnen we concluderen dat SD zocht naar een werkwijze die juridisch clean, intern organiseerbaar en klantgericht was.

SD koos dan voor het principe dat voor 'schorsingen' altijd werd gehoord en dat voor 'stopzettingen/terugvorderingen' en 'niet verlenen' enkel werd gehoord als de cliënt erom vroeg.

Deze werkwijze bevatte een aantal onzekere factoren (bijvoorbeeld: hoeveel mensen zouden om een hoorzitting vragen). Vandaar dat deze werkwijze geen garantie was voor een blijvend evenwicht tussen het aantal hoorzittingen en het aantal te horen cliënten.

Met de huidige werkwijze wordt dit principe verder verfijnd. In principe hoort het BCSD alleen nog voor 'schorsingen'. Over 'terugvorderingen', 'stopzettingen' en 'niet verlenen', zal enkel nog worden gehoord als het methodisch een waarde heeft.

SD beseft dat deze uitzondering een 'onzekere' factor is, zodat hier geen definitieve garantie kan worden gegeven. De mogelijkheid bestaat dus dat het principe in de toekomst nog meer wordt verfijnd.

Op uw 2e vraag, of de maatschappelijk werkers richtlijnen krijgen over wat ze dienen te verstaan onder een 'methodisch aspect' zodat er voor de cliënten enige eenvormigheid is rond deze regels, kan ik u zeggen dat SD uiteraard beseft dat het belangrijk is om de uitzondering van het methodisch aspect af te lijnen.

Dit gebeurt dan ook en wel op meerdere niveaus:

1. de maatschappelijk werker kan uiteraard zelf inschatten of een hoorzitting een belangrijke methodische meerwaarde kan hebben;
2. er is de coaching door de hoofdmaatschappelijk werker;
3. het PRC en het BCSD zal ook aandacht besteden aan de mogelijke methodische meerwaarde die een hoorzitting in een specifieke cliëntsituatie kan hebben;

en last but not least, de diensthoofden en de directeur Financiële en Thematische Hulpverlening zullen dit aspect bewaken en zo nodig verder verfijnen.

Op uw 3^e vraag, collega, waarom deze keer de raad niet werd gevat, kan ik zeggen dat de raad verleden jaar (in maart 2011), gevat werd omdat dit een echte verandering van het beleid was. Dat beleid was gestoeld op het juridische principe dat het noodzakelijk is om voor schorsingen altijd te horen (kwam ook uit het overleg met de Arbeidsauditeur). Aangezien huidige werkwijze een verfijning is van dit principe, is dit geen nieuwe beleidskeuze. Het is een uitwerking en uitvoering van al eerder vastgesteld beleid. Bijgevolg moest de raad nu niet worden gevat.

Maar indien u erop staat, wil ik vragen om de gewijzigde 'werkwijze horen' naar de agenda van de raad van juni te brengen.

Tot slot, collega, deze wijziging werd niet voorgelegd aan de werkgroep klantenparticipatie, maar ze werd wel afgetoetst bij de maatschappelijk werkers, die uiteraard heel dicht bij de cliënten staan.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben?

Woordelijk verslag van het debat

De heer Voorzitter

We zullen het vragenuurtje aanvatten. Ik geef u graag het woord collega Willaert.

Mevrouw Willaert

Dank u wel voorzitter.

In de nieuwsbrief van de sociale dienst van 23 april 2012, kunnen we lezen dat de werkwijze rond het horen van cliënten, sinds het invoeren van een nieuwe werkwijze vorig jaar in mei 2011, nu opnieuw gewijzigd is. Enkel nog voor schorsingsverzoeken zal de cliënt gehoord worden. Een cliënt kan nu zelf niet meer vragen om in het geval van niet verlenen, terugvordering en/of stopzetting gehoord te worden. In deze gevallen kan enkel de maatschappelijk werker nog vragen dat de cliënt zal gehoord worden als de hoorzitting een belangrijk methodisch aspect zal hebben.

We vinden het goed dat men tracht achterstand in te halen, want zo weet de cliënt sneller waar hij of zij aan toe is, maar we hebben toch een aantal vragen.

Het bestuur wil de achterstand in het horen van cliënten inhalen op deze wijze, zonder echter zekerheid te hebben dat dit de goede wijze is hiervoor, zoals we in de nieuwe nota kunnen lezen, ik citeer: "we niet weten hoe de situatie zou geweest zijn als we op de oude manier zouden blijven werken zijn (...)"? Werden andere denksporen onderzocht om de achterstand in te halen?

Krijgen de maatschappelijk werkers richtlijnen wat ze dienen te verstaan

onder een 'methodisch aspect' zodat er voor de cliënten toch wel enige eenvormigheid is rond deze regels?

Een derde vraag: deze verdere inkrimping van het hoorrecht van cliënten werd enkel op het BCSD AZ voorgelegd en niet op de raad geagendeerd, in tegenstelling tot de wijziging van 1 mei 2011 die wel op de raad werd goedgekeurd. En zo hoort het ook, zoals de door de raad vastgelegde bevoegdheden trouwens ook stipuleren in artikel 8 'Het BCSD adviseert de raad nopens de algemene criteria, die als basis zullen dienen voor de verschillende vormen van maatschappelijke dienstverlening, die niet het voorwerp uitmaken van een wettelijke regeling'. Waarom gebeurde dit nu niet?

En dan nog een laatste vraag: werd deze wijziging voorgelegd aan de werkgroep klantenparticipatie?

De heer Voorzitter

Collega, op uw vraag of er andere denksporen werden onderzocht om de achterstand van de hoorzittingen in te halen kan ik positief antwoorden. Die denksporen, om de hoorzitting zo efficiënt en zo klantgericht mogelijk te organiseren, waren onder meer dat de sociale diensten een bevraging deed bij andere OCMW's, dat intern alle mogelijkheden werden onderzocht, dat met de advocaten waarmee de Juridische Dienst samenwerkt werd overlegd, en dat er van gedachten werd gewisseld met de Arbeidsauditeur en met de Arbeidsrechtbank. Ik denk dat dit dus eigenlijk inderdaad een zeer ruime consultatie is geweest en hieruit kunnen we concluderen dat de sociale dienst zocht naar een werkwijze die juridisch clean is, intern organiseerbaar en bovendien klantgericht. Vroeger, de sociale dienst koos dan voor het principe dat voor schorsingen altijd werd gehoord en dat voor stopzettingen/terugvordering' en 'niet verlenen enkel werd gehoord als de cliënt erom vroeg. Dat was de oude werkwijze.

Deze werkwijze bevatte een aantal onzekere factoren, bijvoorbeeld, hoeveel mensen zouden om een hoorzitting vragen?. Vandaar dat deze werkwijze geen garantie was voor een blijvend evenwicht tussen het aantal hoorzittingen en het aantal te horen cliënten.

Wat u impliceert, enfin, dat is een eerlijkheidshalve toegeving die de dienst doet, van te zeggen ja, stel dat we op de oude werkwijze zouden verder gewerkt hebben dan weten we niet wat er zou gebeurd zijn. Dat is eigenlijk een beetje gelijk de nulmeting vragen van wat zou de impact zijn als ge niets doet. Voor de Raad van State kan dat een relevante vraag zijn, maar hier denk ik is dat uiteindelijk iets wat je maar zeer vaag kunt inschatten. We hebben vastgesteld, op basis van de oude werkwijze, dat er een steeds verdere tijdsvertraging zich voordeed en zoals je terecht zelf hebt aangegeven, is dit niet goed voor de cliënt. De cliënten moeten op korte termijn weten waar ze aan toe zijn.

Met de huidige werkwijze wordt dit principe verder verfijnd. In principe hoort het BCSD alleen nog voor schorsingen. Over terugvorderingen, stopzettingen en niet verlenen, zal enkel nog worden gehoord als het methodisch een waarde heeft.

De sociale dienst beseft dat deze uitzondering ook voor een stukje een onzekere factor is, zodat zij eigenlijk verstandig zijn en hier ook nog geen definitieve garantie geven. De mogelijkheid bestaat dus dat het principe in de toekomst nog meer wordt verfijnd. Ik denk dat dat een gezond principe is dat ge altijd uw werkwijze evalueert en aanpast aan gewijzigde omstandigheden en eventueel verbetert als verbeteringen zich opdringen.

Op uw 2e vraag, of de maatschappelijk werkers richtlijnen krijgen over wat ze dienen te verstaan onder een 'methodisch aspect' zodat er voor de cliënten enige eenvormigheid is rond deze regels, kan ik u zeggen dat de sociale dienst uiteraard beseft dat het belangrijk is om de uitzondering van het methodisch aspect af te lijnen.

Wel nu dat gebeurt op meerdere niveaus.

Eén, de maatschappelijk werker kan uiteraard zelf inschatten of een hoorzitting een belangrijke methodische meerwaarde kan hebben. Dat is het individueel inschattingsvermogen van al onze medewerkers die toch gedreven en bekwame mensen zijn. Twee, er is uiteraard de coaching door de hoofdmaatschappelijk werker. En dan drie, heb je uiteraard nog het pre-comité en het BCSD dat uiteraard ook aandacht zal besteden aan de mogelijke methodische meerwaarde die een hoorzitting in een specifieke cliëntsituatie kan hebben. En last but not least, de diensthoofden en de directeur Financiële en Thematische Hulpverlening zullen dit aspect bewaken en zo nodig verder verfijnen.

Op uw 3e vraag, collega, waarom deze keer de raad niet werd gevat, daar moet ik u zeggen dat de raad verleden jaar, dus in maart 2011, gevat werd omdat dit een echte verandering van het beleid was. Dat beleid was gestoeld op het juridische principe dat het noodzakelijk is om voor schorsingen altijd te horen. Dat kwam ook uit het overleg met de Arbeidsauditeur. Aangezien huidige werkwijze een verfijning is van dit principe, is dit geen nieuwe beleidskeuze. Het is een uitwerking en een uitvoering van al eerder vastgesteld beleid. Bijgevolg moest de raad nu niet worden gevat. Maar dit gezegd zijnde, als u erop staat om dat ook op de raad te brengen, wil ik gerust die gewijzigde 'werkwijze horen' naar de agenda van de raad van juni brengen. Ik heb daar ook geen enkel probleem mee om daar ook een debat over te hebben. Dat is dus helemaal de bedoeling niet geweest om het debat uit de weg te gaan, maar gewoon omdat het in onze filosofie gewoon een verfijning was van een reeds beslist beleid. Ik laat het aan u over. Ge zult mij een seintje geven als je dit wenst te hebben.

Tot slot, collega, deze wijziging werd niet voorgelegd aan de werkgroep klantenparticipatie, maar ze werd wel afgetoetst bij de maatschappelijk werkers, die uiteraard heel dicht bij de cliënten staan.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben?

Mevrouw Willaert

Dank uw wel.