**Fiche 3.3**

**THEMA: Toegankelijkheid van de diensten**

|  |
| --- |
| 1. **Voorstel maatregel** |
| * 1. **Beschrijving context/problematiek:**   de toegankelijkheid tot de diensten van het OCMW (en dus de rechten en hulpvragen van cliënten) wordt bemoeilijkt door de COVID-crisis  **1.2 Inhoud maatregel**  Vereenvoudigen en versoepelen van aanvraagprocedures  Tijdelijk toekenningsvoorwaarden aanpassen of versoepelen  Soepel omspringen met termijnen: geen negatieve beslissingen nemen wegens het niet tijdig bezorgen van de gevraagde informatie  Het sociaal onderzoek moet worden versoepeld in het belang van de gezinnen en er moet een vertrouwensprincipe gelden |
| 1. **Uitvoering** |
| **2.1 Wat werd reeds gerealiseerd ?**  Tijdens de eerste periode van de covid19 crisis werden een reeks FAQ ivm de toegankelijkheid en de versoepelde procedures en sociaal onderzoek gepubliceerd door de POD MI op de website.  Oa Er wordt de OCMW’s gevraagd om**de ganse dag een telefonische permanentie te verzekeren**  Om ervoor te zorgen dat personen die geen telefonische of elektronische middelen hebben aanvragen kunnen indienen, wordt de OCMW’s uitdrukkelijk gevraagd om minstens **twee maal per week een onthaal te behouden**, overeenkomstig artikel 4 van het koninklijk besluit van 11 juli 2002, met inachtneming van de preventieve hygiënemaatregelen, zoals die werden opgesteld door de autoriteiten.  Het is van belang dat een cliënt kan worden ontvangen, wanneer hij zich aanbiedt bij het OCMW om een aanvraag in te dienen, zelfs zonder afspraak. Tijdens dit eerste contact mag het OCMW enkel de aanvraag registreren en nadien een afspraak vastleggen met een maatschappelijk werker om deze aanvraag te behandelen.  De steunaanvragen mogen steeds via telefoon, email of iedere andere elektronische middel worden ingediend.  De persoon moet echter niet naar het OCMW komen om het aanvraagregister te ondertekenen.  **2.2 Wat is lopende of in uitvoering?**  Dezelfde FAQ’s werden opnieuw op de site van de POD MI geplaatst miv 2/11/2020 |
| 1. **Analyse** |
| **3.1 Impact**  **3.2 Aandachtspunten :** de my werkers moeten blijven pro-actief contact opnemen met hun cliënten, contacten vooral gericht op een psychologische ondersteuning.  **3.3 Voordelen**  **3.4 Nadelen**  **3.5 Wettelijke basis** |
| 1. **Doelgroep** |
| OCMW-clienten |
| 1. **Budgettaire impact** |
| **Kosten en financiering van deze maatregel :** geen |
| 1. **Verwacht resultaat(en) met analyse-elementen** |
| **6.1 Gewenste situatie?**  Garantie du service sous différentes formes multipliées pour faciliter l’accès aux droits : téléphone, mail, sms, mais aussi physique avec et sans rendez-vous à des conditions à définir pour la sécurité de l’usager et des bénéficiaires. Fonctionner sur un principe de confiance durant la durée du confinement. Uniformiser l’application de la souplesse et du principe de confiance ; organiser des contacts et des suivis proactifs des bénéficiaires.  **6.2 Hoe de doelstelling bereiken?**  Via publicatie van FAQ de regelgeving herhalen alsook de procedures en versoepelingen mbt het sociaal onderzoek tijdens deze 2de crisisperiode verduidelijken.  Beschikbaar stellen van folders aan de OCMW (COVID19- heb ik recht op maatschappelijke dienstverlening)  **6.3 Wet- en regelgeving aanpassen?** |
| 1. **Stappenplan** |
| **Uitvoeringsschema**  Reeds gepubliceerd op de site van de POD MI miv 2/11/2020 |