

De procedurele waarborgen bestemd voor de OCMW-cliënten

Om de cliënten zo goed mogelijk te ontvangen en te bedienen, moeten de OCMW's de procedurele waarborgen naleven.

Wat zijn deze waarborgen?

- 1) De OCMW's hebben een **informatie- en raadgevingsplicht** tegenover hun cliënten¹. Zo zijn de OCMW's verplicht om aan iedereen die dit vraagt alle nuttige informatie te bezorgen over zijn rechten en verplichtingen **en op eigen initiatief** aan de betrokkene alle nuttige extra informatie mee te delen over de behandeling van zijn aanvraag of over het behoud van zijn rechten. Zij moeten bovendien de sociaal verzekerde die dit vraagt advies geven over de uitoefening van zijn rechten of de vervulling van zijn rechten en verplichtingen.
- 2) Zij zijn verplicht om **een begrijpelijke taal te gebruiken** voor het publiek².
- 3) De OCMW's moeten eveneens **sociale zitdagen houden**, op vaste dagen en minstens twee maal per week. Er moet duidelijk zichtbaar en permanent een bericht, dat duidelijk het lokaal vermeldt en de dagen en uren waarop de betrokkenen kunnen langskomen, worden weergegeven in de OCMW's³.
- 4) Zij hebben als taak **elke aanvraag nauwkeurig te onderzoeken**, door, **op eigen initiatief** alle informatie te verzamelen die ontbreekt om de rechten van de sociaal verzekerde te kunnen evalueren⁴ en om, indien nodig, de aanvrager **door te verwijzen** naar de bevoegde socialezekerheidsinstelling⁵.
- 5) De OCMW's moeten **een ontvangstbewijs overhandigen** aan iedereen die een steunaanvraag doet⁶. Dit ontvangstbewijs moet de termijn vermelden waarin een antwoord moet worden gegeven en de naam van de maatschappelijk werker die het dossier beheert. Dit document is dus zeer belangrijk, omdat het, naast een schriftelijk bewijs van de door de cliënt geformuleerde aanvraag, eveneens de onderzoekstermijn van de aanvraag start en de datum bepaalt vanaf wanneer de steun zal worden betaald.

¹ Deze plicht is vermeld in de artikelen 3 en 4 van het Handvest van de sociaal verzekerde, in de artikelen 60bis en 60, §2 van de wet van 8 juli 1976 en in artikel 27 van de wet van 26 mei 2002.

² Zie artikel 6 van het Handvest van de sociaal verzekerde.

³ Zie artikel 4 van het koninklijk besluit van 11 juli 2002.

⁴ Zie artikel 11 van het Handvest van de sociaal verzekerde.

⁵ Zie artikel 5 en 9 van het Handvest van de sociaal verzekerde.

⁶ Zie artikelen 9 en 11 van het Handvest van de sociaal verzekerde, artikel 58, §2 van de wet van 8 juli 1976 en artikel 18 van de wet van 26 mei 2002.

- 6) Wanneer de aanvraag van de cliënt werd geregistreerd, zal de maatschappelijk werker die het dossier van een cliënt beheert **een sociaal onderzoek moeten uitvoeren** om alle nodige informatie te verzamelen om de aanvraag die werd geformuleerd te behandelen⁷. Een omzendbrief van 14 maart 2014⁸ voorziet er uitdrukkelijk in dat de maatschappelijk werker, in het kader van dit sociaal onderzoek, **toegang moet hebben tot de stromen** van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid om over de authentieke gegevens te beschikken in deze stromen en deze gegevens te vergelijken met de gegevens die hij direct ontvangt van de aanvrager en met zijn eigen vaststellingen op het terrein, onder meer tijdens huisbezoeken. Zo kan hij talrijke elementen controleren in verband met de kinderbijslag, werkloosheid, pensioen, ziekenfonds, ... Het gevolg van deze verplichting tot raadpleging van de stromen is een maal dat de OCMW's deze gegevens ontvangen hebben, **zij geen informatie kunnen vragen die zij kunnen ontvangen via de stromen**. Dit principe is opgenomen in de wet van 5 mei 2014, genaamd "wet Only Once"⁹ die tot doel heeft zo de administratieve verplichtingen van de burgers te verlichten.
- 7) Tijdens het sociaal onderzoek moet het OCMW de betrokkene laten weten dat hij het **recht heeft om gehoord te worden** voordat een beslissing wordt genomen over de toekenning, de weigering of de herziening van een leefloon, van een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie of van een maatschappelijke integratie via tewerkstelling¹⁰. Dit recht om gehoord te worden geldt eveneens wanneer het OCMW een beslissing neemt over het opleggen van een sanctie tegenover de betrokkene of de terugvordering bij de betrokkene die het leefloon heeft ontvangen. Het OCMW zal eveneens het feit moeten **vermelden** dat de betrokkene de mogelijkheid heeft om zich te laten bijstaan of vertegenwoordiger tijdens het verhoor door een persoon van zijn keuze.
- 8) Zij zijn eveneens verplicht om **een uitspraak te doen binnen de wettelijke termijn** en de gemaakte beslissingen inzake individuele steun **te communiceren**, via een aangetekende brief of tegen een ontvangstbevestiging¹¹.

⁷ Zie artikelen 60, §1 van de wet van 8 juli 1976 en artikel 19, §1 van de wet van 26 mei 2002.

⁸ De omzendbrief van 14 maart 2014 betreffende de minimumvoorwaarden voor het sociaal onderzoek in het kader van de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie en in het kader van de maatschappelijke dienstverlening door de OCMW's die overeenkomstig de bepalingen van de wet van 2 april 1965 door de Staat terugbetaald wordt.

⁹ De wet van 5 mei 2014 houdende verankering van de unieke gegevensinzameling in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de overheid en tot vereenvoudiging en gelijkgeschakeling van elektronische en papieren formulieren.

¹⁰ Zie artikel 20 van het koninklijk besluit van 26 mei 2002.

¹¹ Zie artikel 10 van het Handvest van de sociaal verzekerde, artikel 62bis, 1ste lid van de wet van 8 juli 1976 en artikel 21, §3 van de wet van 26 mei 2002.

- 9) Zij moeten bovendien **hun beslissingen motiveren** en de ontvangers **inlichten** over de **beroepsmogelijkheden**¹².

Er bestaan bovendien twee meer specifieke verplichtingen:

- 1) Bij een beslissing die de **terugvordering van het onverschuldigde bedrag** gelast, zijn zij verplicht om de sociaal verzekerde speciaal **in te lichten** over de aard en de berekeningsmodaliteiten van het onverschuldigde bedrag, door ervoor te zorgen dat hij de instelling kan vragen om af te zien van de terugvordering van dit onverschuldigde bedrag¹³.
- 2) Tenslotte zijn de OCMW's verplicht om **verwijlinteresten te betalen** wanneer de betaling van de prestaties niet binnen de wettelijke termijnen plaatsvindt¹⁴.

¹² Zie artikelen 7, 13 en 14 van het Handvest van de sociaal verzekerde, art. 62bis, 2de lid van de wet van 8 juli 1976 en artikel 21, §3 van de wet van 26 mei 2002.

¹³ Zie artikel 15 van het Handvest van de sociaal verzekerde.

¹⁴ Zie artikel 20 van het Handvest van de sociaal verzekerde.