

## Task Force : Kwetsbare groepen

### Thema : Kwetsbare groep

De toegang tot OCMW's en aanverwante rechten en bijstand is door de crisis complexer geworden.

**1. Problematische situatie** *Beschrijf een probleem dat voortvloeit uit de COVID-19-crisis of verergerd wordt door de Covid-19-crisis . Wees specifiek, beknopt en leg het oorzakelijk verband uit (maximaal 15 regels).*

### Reeds genomen maatregelen

Gegarandeerde continuïteit van de OCMW's. Beslissingen kunnen worden genomen in de vorm van noodhulp (bekrachtiging op een later tijdstip). Huisbezoeken (in het kader van een sociaal onderzoek) moeten tot een minimum worden beperkt, opgeschort, uitgesteld. Het niet-uitvoeren van huisbezoeken mag niet leiden tot uitstel of weigering van bijstand. GPMI-beoordelingen kunnen worden uitgevoerd per telefoon, videoconferentie, ... of, indien dit niet mogelijk is, kunnen ze worden verschoven naar begin april. Gevraagde documenten kunnen worden overgemaakt via e-mail, WhatsApp-foto's of andere elektronische middelen. De OCMW's beschikken over tal van stromen, zodat ze zelf veel van de noodzakelijke informatie kunnen verkrijgen. De OCMW's worden "uitgenodigd" om de hele dag door een telefonische permanentie op te zetten. Verplichte verwerking van alle aanvragen om bijstand. Aanvragen kunnen telefonisch, per e-mail of op een andere elektronische manier worden verwerkt. Het OCMW blijft verplicht om de ontvangst te bevestigen en kan dit doen via SMS/e-mail/andere elektronische middelen, brief - de gebruiker hoeft op dat moment het aanvraagregister niet te komen handtekenen.

### Problemen

Onzekerheid over de fysieke toegankelijkheid van de sociale dienst van het OCMW voor mensen zonder telefoon/digitale middelen (anderen hebben weinig belkrediet, mobiele telefoons met kaarten en een slechte internetverbinding, vooral daklozen): verplichte permanenties minstens twee keer per week + werken op afspraak "**zoveel mogelijk**": dit is dubbelzinnig. Is het ook mogelijk om zonder afspraak naar de fysieke permanentie te gaan?

Voor sommige begunstigden is het niet duidelijk of ze nog mogen bellen, of hoe ze hun vertrouwde adviseur moeten bellen. Ze worden verbonden met iemand die ze niet kennen. Sommige mensen geven het vragen om hulp op omdat ze niemand aan de lijn krijgen, of omdat ze de juiste persoon niet doorkrijgen.

Wat gebeurt er als een OCMW vaststelt dat een gebruiker een verplichting niet nakomt: is er een schorsing, zijn er sancties voor bijstand, ook tijdens de COVID?

Op het terrein is er een grote en brede ongelijkheid in de toepassing van de door de POD Maatschappelijke Integratie aanbevolen flexibiliteit. Het is nochtans zinvol dat de financiële herwaardering van de OCMW's gepaard gaat met een versoepeling voor de gebruikers. We horen nog steeds verhalen van OCMW's die bv. nog rekeningafschriften van de laatste 3 maanden blijven vragen om toegang te krijgen tot een recht.

**2. Gewenste situatie** *Met het oog op preventie EN/OF remediëring van de hierboven beschreven situatie, wat zou de gewenste situatie zijn (geef het verwachte resultaat aan en niet de middelen om dit te bereiken (maximaal 5 lijnen).*

Garantie van de dienst in verschillende vormen uitgebreid om de toegang tot de rechten te vergemakkelijken: telefoon, e-mail, sms, maar ook fysiek met en zonder afspraak onder nader te bepalen voorwaarden voor de veiligheid van de gebruiker en de begunstigden. Werken op basis van een principe van vertrouwen tijdens de duur van de lockdown. Standaardiseren van de toepassing van flexibiliteit en het principe van vertrouwen; organiseren van contacten en proactieve opvolging van de begunstigden.

### 3. Sleutelactoren/verantwoordelijken

*Welke diensten, administraties, verenigingen spelen een rol met betrekking tot de problematische situatie?*

*Welke autoriteiten en/of ministers zijn bevoegd met betrekking tot de probleemsituatie?*

OCMW, POD Maatschappelijke Integratie

Nathalie Muylle, Denis Ducarme

**4. Voorgesteld actie en/of maatregel** *Beschrijf de actie en de middelen voor de uitvoering ervan met het oog op het bereiken van het verwachte resultaat.*

1. Het verzekeren van de organisatie van de permanentie, in het bijzonder de fysieke dienst; minstens 1 van de 2 fysieke ontvangstmomenten moet de mogelijkheid bieden tot contact zonder afspraak. Deze maatregel moet beperkt en kort zijn: de mogelijkheid voor een OCMW om een voorafgaande afspraak met registratie te eisen, moet alleen worden georganiseerd als het OCMW niet in staat is om aan de hygiënemaatregelen te voldoen.
2. Voer alleen een huisbezoek en/of sociaal onderzoek uit indien dit absoluut noodzakelijk is in het belang van de begunstigde tijdens de COVID-periode en tijdens de exitperiode. Geen enkele actie die in dit verband wordt ondernomen, zal met terugwerkende kracht worden gesanctioneerd of teruggevorderd



BELGISCH NETWERK ARMOEDEBESTRIJDING  
RÉSEAU BELGE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ  
BELGISCHES NETZWERK ARMUTSBEKÄMPFUNG  
BELGIAN ANTI-POVERTY NETWORK

3. **Geen sancties gedurende de periode**
4. **Een circulaire om te standaardiseren en met name om te verduidelijken welke informatie niet kan worden opgevraagd en welke ontbrekende informatie niet mag leiden tot een weigering van toekenning gezien de termijn en de moeilijkheid van de overdracht.**
5. **Organisatie van een contact door de OCMW's op een proactieve manier naar de kwetsbare gebruikers toe.**