

datum: 13 maart 2026

OCMW Online – voorgestelde verbeterpunten – vanuit de 3 OCMW-federaties (VVSG, UVCW en Brulocalis) - bezorgd aan de POD MI

- **We denken dat een koppeling van een aanvraag aan een eventueel dossier bij het OCMW aangewezen zou zijn.**
Zo kan je vlug zien of die persoon al een dossier heeft. Sommige softwarefirma's voorzien al een (soort van) koppeling, maar niet allemaal.
- **Het moet voor de hulpvrager, van in het begin, duidelijk zijn wat een hulpvraag bij het OCMW tot gevolg heeft en wat de verwachtingen kunnen zijn.**
Men geeft bijv. best aan dat er voorwaarden zijn voor bepaalde aanvragen, dat die nagegaan moeten worden, dat het OCMW daarvoor een afspraak gaat maken, dat er een sociaal onderzoek moet gebeuren, dat gevraagd wordt om informatie te bezorgen, dat er eventueel een huisbezoek volgt, enz.
- **Best duidt de hulpvrager een 'hoofdvraag' aan.**
Als hulpvrager, kan je vele soorten hulp selecteren. Vaak vinken mensen alle mogelijkheden aan. Voor de interne behandeling van de vraag, is het handiger om te weten wat de hoofdvraag is (om uiteraard ook de andere vragen niet uit het oog te verliezen).
Bij de hoofdvraag zou ook een verplicht veld toegevoegd kunnen worden, om zo nog extra duiding te krijgen.
- **Laat de vraagsteller verplicht bepaalde identificatie- en contactgegevens invullen.**
Het is, voor een OCMW, soms moeilijk om de vraagsteller te identificeren en te contacteren, terwijl dit wel best snel gebeurt. We denken eventueel aan een verplichte ingave van het INSZ-nummer en het persoonlijke telefoonnummer.
- **Vertrouw erop dat de OCMW's zelf kunnen bepalen welke aanvragen wel of niet aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) moeten voorgelegd worden en laat ze het ook bepalen.**
Op dit moment moeten alle vragen voorgelegd worden ook al zijn ze onvolledig (omdat je bijv. de hulpvrager niet hebt kunnen contacteren), gaat het eigenlijk niet om een hulpvraag (maar bijv. een informatievraag), past het niet binnen de taken van het OCMW (en moet de hulpvrager doorverwezen worden), enz.
Dit betekent een grote (administratieve) last voor het OCMW en eigenlijk ook onduidelijkheid voor de hulpvrager (die vaak niet goed weet waar bijv. een weigering van een aanvraag door het BCSD vandaan komt ...).