



Opschrift

Vergadering van 10 november 2021

Nummer: 2021_MV_00544

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Els Roegiers: Campagne ‘eenvoudige administratie’

Raadslid(-leden):

Els Roegiers -

Bevoegd: Rudy Coddens

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

De stad lanceert een campagne: ‘draken, schildpadden en dino’s gespot? Burgers worden aangespoord om verwarrende of omslachtige procedures en formulieren te signaleren. Met de input kan de stad haar dienstverlening verbeteren. Deze vorm van terugkoppeling lijkt mij zeker ook belangrijk voor de dienstverlening van het OCMW. Brieven van het OCMW moeten eenvoudig en helder zijn zodat de lezer zonder veel moeite kan begrijpen waarover het gaat.

Vraag:

Is deze campagne ook gericht op de dienstverlening of communicatie van het OCMW?

Graag wat toelichting

Wat wordt er gedaan om burgers die beroep doen op de diensten van het OCMW met de campagne te bereiken?

Wordt er nagegaan of mensen de brieven die ze van het OCMW krijgen wel begrijpen?

Lopen er verbeteracties op vlak van heldere communicatie met cliënten?

Antwoord

De campagne loopt stadsbreed. Er worden dus opmerkingen of klachten verzameld voor alle diensten, ook die bij OCMW. De meldingen worden doorgespeeld aan de betrokken diensten, zodat zij ermee aan de slag kunnen.

Melding doen kan via het online formulier, maar ook in de fysieke meldingsbussen verspreid over verschillende stadslocaties (waaronder de Welzijnsknoop).

OCMW Gent zette in het verleden al in op het begrijpelijker maken van brieven en informatie, met input van cliënten. Zo herschreven we al een aantal brieven en documenten met de hulp van ervaringsdeskundigen. Ook werd de onthaalbrochure ‘Je eerste stappen bij OCMW Gent’ herzien en een heldere overzichtsbrochure van alle vormen van financiële hulp door OCMW Gent opgemaakt (‘Hoe kunnen we je helpen?’). We blijven verdere stappen zetten rond heldere taal en duidelijke informatie voor kwetsbare Gentenaars. Zo loopt er een samenwerking met de Zuidpoort rond heldere communicatie en het herschrijven van brieven, o.a. van OCMW. We gaan met hun aanbevelingen ook aan de slag voor documenten naar cliënten. Dat project is nu al gestart en loopt verder in 2022/2023.

Tenslotte zetten we ook in op (pro)actieve rechtenbenadering. Bijvoorbeeld automatisch korting toekennen op kinderopvang toekennen voor bepaalde groepen. We bekijken dus waar rechten makkelijker of automatisch toegekend worden zodat er zo weinig mogelijk brieven of aanvragen nodig zijn.
