



Kruidtuinlaan
50 bus 165
B-1000 Brussel
T. +32 2 508 85 86
E. vraag@mi-is.be
www.mi-is.be

Aan de dames en heren Voorzitters van de openbare
centra voor maatschappelijk welzijn

Heb je vragen? Nood aan bijkomende informatie? Raadpleeg
Primabook, de documentatieruimte van de POD MI via
<https://primabook.mi-is.be>

Mail voor meer informatie naar onze FrontOffice via vraag@mi-is.be of
bel naar 02 508 85 86.

Datum: 28/05/2025

Onderwerp: Omzendbrief over OCMW Online

Mevrouw de Voorzitter,

Mijnheer de Voorzitter,

Op 29 februari 2024 werd de wetgeving gewijzigd met als doel het mogelijk te maken voor burgers om een eerste aanvraag voor OCMW-steun in te dienen via een enig beveiligd elektronisch formulier, "OCMW Online"¹. Deze tool biedt een alternatief voor een fysieke verplaatsing naar het OCMW om een aanvraag in te dienen, alsook een grotere toegankelijkheid tot de diensten van het OCMW.

Vanaf 2 juni 2025 zal OCMW Online beschikbaar zijn voor alle burgers in België die bij het OCMW een steunaanvraag willen indienen. Dit formulier is beschikbaar op www.ocmwonline.be.

Deze omzendbrief licht de werking van OCMW Online toe evenals de impact op de OCMW's van deze nieuwe mogelijkheid om een aanvraag in te dienen.

Hoogachtend,

De Minister van Maatschappelijke Integratie,

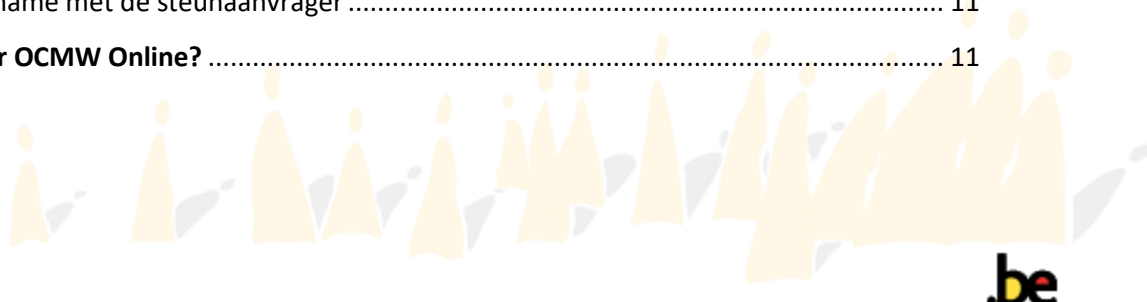
Anneleen Van Bossuyt

Getekend

¹ Wet van 29 februari 2024 tot wijziging van diverse wetten tot instelling van een wettelijk kader voor de elektronische uitwisseling tussen de OCMW's en de burgers en tot invoering van diverse verplichtingen voor OCMW's met betrekking tot de behandeling van een steunaanvraag. De wet werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 11 april 2024 en trad in werking op 21 april 2024.

INHOUDSOPGAVE

Omzendbrief over de indiening van een steunaanvraag met het elektronische formulier OCMW Online	3
1. De nieuwe wetteksten.....	3
2. Wat is OCMW Online?	4
2.1. Een formulier waarmee in het hele land op eenvormige wijze een eerste elektronische aanvraag kan worden ingediend	4
2.2. Onderscheid tussen het indienen van de aanvraag en het sociaal onderzoek in verband met deze aanvraag	5
2.3. OCMW Online is een bijkomende manier om een aanvraag in te dienen	5
3. Wie kan een aanvraag indienen via OCMW Online?.....	5
4. Authenticatie van de aanvrager en raadpleging van de KSZ-gegevensstromen	6
5. Het formulier wijst voorlopig het territoriaal bevoegde OCMW aan.....	6
6. Ontvangstbevestiging	7
7. De werking van OCMW Online.....	7
8. Toegang tot de aanvraag via OCMW Online voor de OCMW's.....	8
8.1. Kennisgeving van de steunaanvraag aan het OCMW	8
8.2. Raadpleging van de steunaanvraag in de databank OCMW Online	8
8.3. Registratie van de aanvraag in het register van aanvragen bij het OCMW	8
9. De behandeling van de steunaanvraag ingediend via OCMW Online	8
9.1. De behandelingstermijnen voor de aanvraag.....	9
9.1.1. De vertrekpunten van de termijnen	9
9.2. Wat als er meerdere steunaanvragen worden ingediend?	10
9.2.1. De aanvrager heeft twee opeenvolgende aanvragen ingediend via OCMW Online zonder een beslissing over de eerste aanvraag.....	10
9.2.2. De aanvrager dient een tweede aanvraag in via OCMW Online nadat hij een beslissing over de eerste aanvraag heeft ontvangen.	10
9.2.3. De aanvrager dient een steunaanvraag in via OCMW Online, die is verstuurd naar het OCMW dat door het formulier voorlopig als bevoegd is aangewezen, en dient gelijktijdig een fysieke aanvraag in bij een ander OCMW.	10
9.3. Contactname met de steunaanvrager	11
10. Vragen over OCMW Online?	11



Omzendbrief over de indiening van een steunaanvraag met het elektronische formulier OCMW Online

1. De nieuwe wetteksten

Artikel 58, §1 en §2 van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de OCMW's luiden voortaan als volgt:

*“§1. Een aanvraag betreffende maatschappelijke dienstverlening, waarover het centrum een beslissing moet nemen, kan mondeling, schriftelijk, **elektronisch via het elektronisch formulier dat door de minister bevoegd voor maatschappelijke integratie ter beschikking wordt gesteld** of ambtshalve door het centrum worden ingediend. De steunaanvraag wordt de dag van haar ontvangst chronologisch ingeschreven in het daartoe door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn gehouden register. Wanneer de aanvraag schriftelijk wordt gedaan, ondertekent de belanghebbende of de persoon die hij schriftelijk heeft aangewezen. Wanneer de aanvraag mondeling wordt gedaan, ondertekent de belanghebbende of de schriftelijk aangewezen persoon in het daartoe voorziene vak van het register bedoeld in het tweede lid. **Wanneer de aanvraag elektronisch wordt gedaan, geldt de registratie ervan als ondertekening. Wanneer de elektronische aanvraag op een zaterdag, een zondag of een wettelijke feestdag wordt ingediend, is de datum van ontvangst van de aanvraag de eerstvolgende werkdag. De Koning kan de modaliteiten van de toepassing van het elektronisch formulier bedoeld in het eerste lid bepalen.***

*§2. Het centrum zendt of overhandigt dezelfde dag aan de aanvrager een ontvangstbewijs. **Wanneer de aanvraag via het elektronisch formulier bedoeld in §1 wordt gedaan, ontvangt de aanvrager dezelfde dag een ontvangstbewijs.***”

Artikel 18, §2 en §3 van de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie luiden voortaan als volgt:

“Art. 18

[...]

*§2. De aanvraag, waarover het centrum een beslissing moet nemen, kan mondeling, schriftelijk, **elektronisch via het elektronisch formulier dat door de minister bevoegd voor maatschappelijke integratie ter beschikking wordt gesteld** of ambtshalve door het centrum worden ingediend. De aanvraag wordt, de dag zelf van haar ontvangst, chronologisch ingeschreven in het daartoe door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn gehouden register. Wanneer de aanvraag schriftelijk wordt gedaan, ondertekent de belanghebbende of de persoon die hij schriftelijk heeft aangewezen. Wanneer de aanvraag mondeling wordt gedaan, ondertekent de belanghebbende of de schriftelijk aangewezen*

*persoon in het daartoe voorziene vak van het register bedoeld in het tweede lid. **Wanneer de aanvraag elektronisch wordt gedaan, geldt de registratie ervan als ondertekening. Wanneer de elektronische aanvraag op een zaterdag, een zondag of een wettelijke feestdag wordt ingediend, is de datum van ontvangst van de aanvraag de eerstvolgende werkdag.** De Koning kan de modaliteiten van de toepassing van het elektronisch formulier bedoeld in het eerste lid bepalen.*

*§3. Het centrum zendt of overhandigt dezelfde dag aan de aanvrager een ontvangstbewijs. Wanneer de aanvraag **via het elektronisch formulier bedoeld in §2** wordt gedaan, ontvangt de aanvrager dezelfde dag een ontvangstbewijs. Elk ontvangstbewijs moet melding maken van de onderzoekstermijn van de aanvraag, en van het bepaalde in de artikelen 20 en 22, § 1, tweede lid.*

...”

Door deze aanpassingen hebben burgers nu een bijkomstige manier om steun aan te vragen bij een OCMW via elektronische weg, door middel van een enig beveiligd onlineformulier dat voor iedereen toegankelijk is, genaamd "OCMW Online".

2. Wat is OCMW Online?

2.1. Een formulier waarmee in het hele land op eenvormige wijze een eerste elektronische aanvraag kan worden ingediend

OCMW Online is een gestandaardiseerd elektronisch formulier waarmee burgers in het hele land online een eerste steunaanvraag kunnen indienen bij het OCMW. Deze elektronische aanvraag heeft dezelfde juridische waarde als een steunaanvraag die persoonlijk of schriftelijk bij het OCMW wordt ingediend. Het OCMW is daarom verplicht om deze elektronische steunaanvraag op dezelfde manier te behandelen als elke andere steunaanvraag die het ontvangt.

Deze mogelijkheid om een aanvraag online in te dienen biedt dus een alternatief voor een fysiek bezoek aan het OCMW om een eerste steunaanvraag in te dienen. Zo kunnen mensen die (materiële of morele) moeilijkheden ondervinden om zich fysiek naar het OCMW te begeven om een eerste steunaanvraag in te dienen, op deze manier toch aanspraak maken op rechten waar ze anders geen beroep op zouden doen.

Het formulier is beschikbaar op <https://www.ocmwonline.be/> en is momenteel in vier talen beschikbaar: Nederlands, Frans, Duits en Engels.

Personen die moeite hebben met het gebruik van digitale formulieren, kunnen nog steeds via de andere bestaande kanalen een steunaanvraag indienen (zie ook punt 2.3.).



2.2. Onderscheid tussen het indienen van de aanvraag en het sociaal onderzoek in verband met deze aanvraag

OCMW Online heeft **NIET** als doel om de aanvraag als dusdanig te verwerken via het sociaal onderzoek, maar om de procedure die het officiële opnemen van een eerste steunaanvraag mogelijk maakt, te standaardiseren. Het OCMW kan in bepaalde gevallen (zie punt 4.) echter al met het sociaal onderzoek beginnen via de raadpleging van de gegevensstromen zonder zich evenwel louter hiertoe te kunnen beperken in zijn sociaal onderzoek.

OCMW Online werd ontworpen met een maximale integratie in de sociale software van de OCMW's om de procedures zo eenvoudig mogelijk te maken voor de OCMW's en de medewerkers die de steunaanvragen zullen behandelen. U kunt bijvoorbeeld gemakkelijk een nieuw dossier aanmaken op basis van een via OCMW Online ingediend aanvraagformulier. Vanaf dat moment kunt u het sociaal onderzoek op dezelfde manier opstarten zoals voor eender welke andere steunaanvraag, d.w.z. door o.a. een fysieke afspraak te maken bij het OCMW, het indienen van documenten door de aanvrager, een huisbezoek af te leggen en de gegevensstromen van de KSZ te raadplegen (zie punt 4.).

2.3. OCMW Online is een bijkomende manier om een aanvraag in te dienen

De mogelijkheid voor burgers om een steunaanvraag elektronisch in te dienen is een bijkomende optie naast de persoonlijke of schriftelijke indiening van een aanvraag bij het OCMW. Burgers zijn nog steeds vrij om te kiezen hoe ze hun aanvraag indienen.

Daarom is het ook belangrijk eraan te herinneren dat de mogelijkheid om een aanvraag elektronisch in te dienen niet in de plaats komt van de verplichting voor het OCMW om minstens twee keer per week fysieke zitdagen te organiseren (art. 4 van het koninklijk besluit van 11 juli 2002 houdende het algemeen reglement betreffende het recht op maatschappelijke integratie).

We verwachten echter dat de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen via OCMW Online de fysieke aanwezigheid van OCMW-personeel tijdens de permanenties van de OCMW's enigszins zal ontlasten, aangezien het niet langer nodig zal zijn om persoonlijk langs te gaan enkel en alleen om een steunaanvraag in te dienen. De fysieke aanwezigheid van de aanvrager is echter noodzakelijk (voor zover mogelijk) in het kader van het sociaal onderzoek en de dossieropvolging.

3. Wie kan een aanvraag indienen via OCMW Online?

OCMW Online kan gebruikt worden door iedereen in België die een eerste steunaanvraag wil indienen bij het OCMW. Mensen die al steun ontvangen van het OCMW kunnen OCMW Online niet gebruiken. Om het formulier in te vullen, moet de persoon bevestigen dat ze niet al hulp krijgt van het OCMW. Als dit wel het geval is, moet de persoon rechtstreeks contact opnemen met zijn OCMW. Op dezelfde manier kan de steunaanvraag niet via OCMW Online worden overgedragen wanneer een OCMW de

steun intrekt omwille van territoriale onbevoegdheid en de steunaanvraag doorstuurt naar het territoriaal bevoegd geachte OCMW.

De aanvraag via OCMW Online wordt altijd ingediend op naam van de aanvrager. Als de aanvrager geen e-mailadres of telefoonnummer heeft, dan kan hij of zij de gegevens van een contactpersoon op het formulier invullen in het daarvoor bestemde veld.

Voor de validering van de aanvraag en het versturen van het formulier moet de betrokkene een e-mailadres hebben opgegeven en alle vragen op het formulier hebben beantwoord. De vragen op het formulier zijn bedoeld om de aanvraag, de aanvrager en het OCMW dat voorlopig bevoegd is om de aanvraag te behandelen, te identificeren.

4. Authenticatie van de aanvrager en raadpleging van de KSZ-gegevensstromen

Om een steunaanvraag in te dienen via het formulier OCMW Online, moet de steunaanvrager zich authenticeren met zijn of haar rijksregisternummer. Deze authenticatie kan gebeuren door middel van zijn/haar eID of itsme®, of door zijn/haar rijksregisternummer manueel in te voeren. Op die manier zal het OCMW met het rijksregisternummer van de betrokkene rechtstreeks een dossier kunnen openen en met name de gegevensstromen kunnen raadplegen die via de KSZ lopen. Ter herinnering, de OCMW's kunnen de KSZ-gegevensstromen raadplegen zodra de steunaanvraag is ingediend. Een specifieke toestemming van de betrokkene is niet vereist, aangezien de basis voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens in deze context de wettelijke opdracht van het OCMW is om zijn sociaal onderzoek te starten (zie hierover de omzendbrief van 3 mei 2024 over de principes inzake het verzamelen van informatie in het kader van het sociaal onderzoek door de OCMW's²).

In het specifieke geval dat de aanvrager geen rijksregisternummer heeft, kan hij of zij ook gebruik maken van OCMW Online, maar door een vakje aan te kruisen waarin deze situatie wordt aangegeven. In dit geval zal het OCMW de KSZ-gegevensstromen niet kunnen raadplegen.

De steunaanvrager moet ook een e-mailadres en eventueel een telefoonnummer opgeven. De ontvangstbevestiging wordt naar dit e-mailadres gestuurd. (Zie punt 6.).

5. Het formulier wijst voorlopig het territoriaal bevoegde OCMW aan.

Op basis van maximaal drie gerichte vragen (m.n. of de aanvrager al dan niet op zijn domicilieadres woont, waar zijn verblijfplaats is, of hij voltijds student is, of hij in een opvang-, stage- of zorgcentrum

² <https://www.mi-is.be/nl/wetgeving/omzendbrief-over-de-principes-inzake-het-verzamelen-van-informatie-het-kader-van-het>

verblijft, ...) zal de steunaanvrager verzocht worden de naam van de gemeente op te geven waar hij of zij ingeschreven is of woont. Dit zal het mogelijk maken om voorlopig het territoriaal bevoegd OCMW vast te stellen en het formulier naar dit OCMW te sturen zodat het de steunaanvraag kan behandelen. De aanvraag is enkel toegankelijk voor het OCMW dat als bevoegd is aangewezen in de databank van OCMW Online.

Als het OCMW dat voorlopig is aangewezen als territoriaal bevoegd om de aanvraag te behandelen, na onderzoek van mening is dat dit niet het geval is, zijn de regels inzake territoriale bevoegdheid van toepassing. Het OCMW dat zichzelf niet territoriaal bevoegd acht, stuurt de steunaanvraag dan door naar het OCMW dat het territoriaal bevoegd acht (via de gebruikelijke overdrachtswijze) en stelt de steunaanvrager in kennis van deze doorzending binnen vijf kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag³ (zie ook punt 9.1. betreffende de behandelingstermijnen van de aanvraag).

6. Ontvangstbevestiging

Zodra de aanvrager het formulier gevalideerd en verzonden heeft, verschijnt er op het scherm een bevestigingspagina die aangeeft dat de aanvraag verzonden is en dat het territoriaal bevoegd OCMW binnenkort contact zal opnemen met de aanvrager. Ook de contactgegevens van dit OCMW worden op deze bevestigingspagina weergegeven.

Er wordt een officiële ontvangstbevestiging gestuurd naar de aanvrager op het e-mailadres dat hij heeft vermeld bij het indienen van de aanvraag. Deze ontvangstbevestiging bevat de wettelijke vermeldingen voorzien in artikel 58, §2 van de wet van 8 juli 1976 en artikel 18, §3 van de wet van 26 mei 2002, de datum van inachtneming van de wettelijke termijnen (zie punt 9.1.), alsook de contactgegevens van het territoriaal bevoegd verklaarde OCMW.

Deze ontvangstbevestiging is het bewijs van de indiening van de aanvraag voor de aanvrager en bevat een uniek referentienummer.

7. De werking van OCMW Online

Na validatie en verzending door de steunaanvrager wordt het formulier opgeslagen in de centrale, beveiligde databank. Het formulier wordt toegewezen aan een OCMW op basis van de informatie die de steunaanvrager in het formulier heeft verstrekt (zie punt 5.). Het formulier is alleen toegankelijk voor het aangewezen OCMW, dat het rechtstreeks in zijn sociale software haalt. Het OCMW zal dan de aanvraag op dezelfde manier kunnen behandelen als elke andere steunaanvraag.

³ Artikel 18, §4, van de wet van 26 mei 2002 en artikel 58, §3, van de organieke wet van 8 juli 1976.

8. Toegang tot de aanvraag via OCMW Online voor de OCMW's

8.1. Kennisgeving van de steunaanvraag aan het OCMW

Wanneer een steunaanvraag wordt toegewezen aan een OCMW, ontvangt het een kennisgeving per e-mail. Dit is een e-mail die alleen waarschuwt dat er een nieuwe aanvraag beschikbaar is. De persoonlijke gegevens van de aanvraag worden niet per e-mail verstuurd. Er is ook een herinneringssysteem voorzien om OCMW's die de aanvragen na 2 of 3 dagen nog niet gelezen hebben, een melding te sturen.

Deze opties zijn standaard geactiveerd voor alle OCMW's met het openbare e-mailadres van het OCMW. Het OCMW kan ze configureren: het kan het e-mailadres wijzigen naar hetwelk meldingen en herinneringen worden verstuurd of ervoor kiezen om geen meldingen of herinneringen per e-mail te ontvangen.

De configuratie gebeurt via de toepassing "Configuratie OCMW" die beschikbaar is op het Portaal van de Sociale Zekerheid. De gebruikershandleiding is te vinden op de website van de POD MI in de rubriek "OCMW Online". <https://www.mi-is.be/nl/tools-ocmw/ocmw-online>

8.2. Raadpleging van de steunaanvraag in de databank OCMW Online

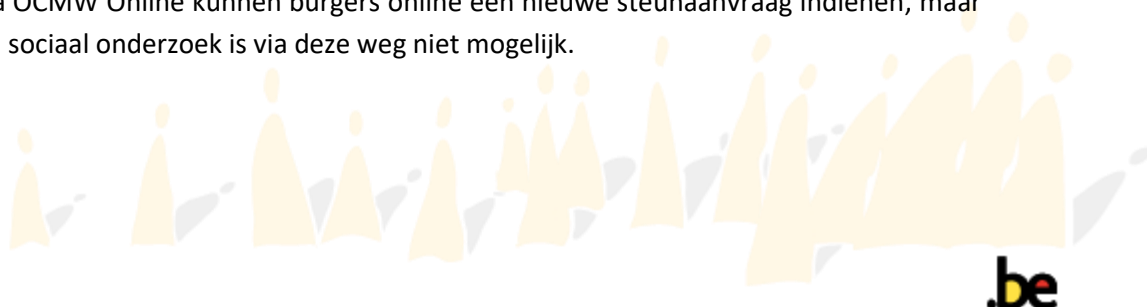
Zodra het OCMW Online formulier door de aanvrager is ingevuld en verzonden, is de aanvraag onmiddellijk beschikbaar in de OCMW Online databank en kan ze enkel geraadpleegd worden door het territoriaal bevoegd aangewezen OCMW.

8.3. Registratie van de aanvraag in het register van aanvragen bij het OCMW

De aanvraag moet in chronologische volgorde worden opgenomen in het register van aanvragen van het OCMW. Er hoeft geen onderscheid gemaakt te worden tussen een fysieke aanvraag en een aanvraag via OCMW online. Alle aanvragen, ongeacht de aard ervan, moeten in het register verschijnen in de chronologische volgorde waarin ze werden ingediend.

9. De behandeling van de steunaanvraag ingediend via OCMW Online

Ter herinnering: via OCMW Online kunnen burgers online een nieuwe steunaanvraag indienen, maar het voeren van een sociaal onderzoek is via deze weg niet mogelijk.



Het OCMW moet de steunaanvraag ingediend via OCMW Online dus behandelen zoals elke andere steunaanvraag en zijn sociaal onderzoek uitvoeren, met name door bij het OCMW een fysieke afspraak met de aanvrager te maken, documenten en informatie op te vragen en een huisbezoek af te leggen⁴.

9.1. De behandelingstermijnen voor de aanvraag

Wanneer steunaanvraag via OCMW Online is verzonden, moet het OCMW deze aanvraag op dezelfde manier behandelen als elke andere steunaanvraag, d.w.z.:

- Territoriale bevoegdheid: binnen **5 kalenderdagen** na indiening van de aanvraag;
- Beslissing ten gronde: binnen **30 kalenderdagen** na indiening van de aanvraag.

Ter herinnering: kalenderdagen omvatten alle dagen, inclusief zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen.

Het is dus aan het OCMW om de via OCMW Online ontvangen aanvragen regelmatig te controleren om de wettelijke termijnen na te leven. In dit verband dient erop gewezen te worden dat de termijnen beginnen te lopen ongeacht of het OCMW zijn post (elektronisch of op papier) al dan niet heeft geopend.

9.1.1. *De vertrekpunten van de termijnen*

Voor elektronische aanvragen via OCMW Online verschilt het startpunt voor de termijnen naargelang de aanvraag werd ingediend op een werkdag of op een zaterdag, zondag of wettelijke feestdag:

- Als de aanvraag via OCMW Online wordt ingediend op een werkdag (d.w.z. een dag die geen zaterdag, zondag of wettelijke feestdag is), is het startpunt voor de termijn de **dag waarop de aanvraag wordt ingediend**, zelfs als de aanvraag buiten de openingsuren van het OCMW werd verzonden.
- Als de aanvraag wordt ingediend op een zaterdag, zondag of wettelijke feestdag, begint de termijn te lopen op de **eerstvolgende werkdag**

Zoals bij alle wettelijke termijnen begint de termijn altijd te lopen op de dag na de datum die in aanmerking moet worden genomen als vertrekpunt van de termijn (hiermee wordt in dit geval bedoeld: ofwel de dag waarop het verzoek is ingediend, ofwel de eerstvolgende werkdag).

➔ **Voorbeeld 1:** De aanvrager dient zijn elektronische aanvraag in op een vrijdag (met uitzondering van feestdagen) om 18.00 uur. De dag die in aanmerking moet worden genomen

⁴ Voor meer informatie over het uitvoeren van het sociaal onderzoek, zie:

- 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
- Omzendbrief van 3 mei 2024 over de principes inzake het verzamelen van informatie in het kader van het sociaal onderzoek door de OCMW's

voor het begin van de wettelijke termijnen is dus vrijdag. Aangezien de termijnen altijd de volgende dag beginnen te lopen, is dag 1 van de termijn dus zaterdag.

➔ **Voorbeeld 2:** De aanvrager dient zijn elektronische aanvraag in op een zaterdag. De dag die in aanmerking moet worden genomen voor het begin van de wettelijke termijn is maandag, de eerste werkdag volgend op de dag waarop de aanvraag is ingediend. Aangezien termijnen altijd op de volgende dag beginnen te lopen, is dag 1 van de termijn dus dinsdag.

9.2. Wat als er meerdere steunaanvragen worden ingediend?

9.2.1. *De aanvrager heeft twee opeenvolgende aanvragen ingediend via OCMW Online zonder een beslissing over de eerste aanvraag*

Het OCMW dat door OCMW Online als bevoegd is aangewezen, zal de twee opeenvolgende aanvragen ontvangen. Het zal rekening houden met de aanvraagdatum die het voordeligst is voor de aanvrager, d.w.z. de eerst ontvangen aanvraag. In zijn beslissing kan het OCMW aangeven dat het een eerste aanvraag heeft ontvangen en vervolgens een tweede aanvraag, die het heeft samengevoegd met de eerste en waarover het een beslissing neemt.

9.2.2. *De aanvrager dient een tweede aanvraag in via OCMW Online nadat hij een beslissing over de eerste aanvraag heeft ontvangen.*

Als het OCMW al een positieve beslissing had genomen, onderzoekt het OCMW of er nieuwe elementen zijn en neemt het ofwel een beslissing die aangeeft dat de aanvraag al behandeld was en dat de initiële beslissing behouden blijft (als er geen nieuwe elementen zijn), ofwel neemt het een nieuwe beslissing wanneer er nieuwe elementen zijn die de initiële beslissing beïnvloeden.

Als het OCMW een negatieve beslissing had genomen, handelt het op dezelfde manier als wanneer een persoon opnieuw een aanvraag indient na een negatieve beslissing te hebben ontvangen: het analyseert deze tweede steunaanvraag om na te gaan of er nieuwe elementen aanwezig zijn en neemt een beslissing op basis van zijn nieuw sociaal onderzoek, d.w.z. ofwel om de beslissing te handhaven ofwel om een toekenningsbeslissing te nemen vanaf de datum van de tweede aanvraag.

9.2.3. *De aanvrager dient een steunaanvraag in via OCMW Online, die is verstuurd naar het OCMW dat door het formulier voorlopig als bevoegd is aangewezen, en dient gelijktijdig een fysieke aanvraag in bij een ander OCMW.*

De situatie is dezelfde als wanneer een persoon twee fysieke aanvragen indient bij twee verschillende OCMW's. De OCMW's moeten altijd de gegevensstromen controleren die aangeven of er een onderzoek geopend is in een ander OCMW, dan wel of de persoon al geholpen wordt in een ander OCMW. De twee OCMW's moeten dus binnen de 5 dagen na de indiening van de aanvraag hun

territoriale bevoegdheid onderzoeken en in voorkomend geval het bevoegd geachte OCMW op de hoogte brengen van een nieuwe steunaanvraag.

9.3. Contactname met de steunaanvrager

Het OCMW kan contact opnemen met de steunaanvrager via de communicatiekanalen die in het OCMW Online-formulier staan, d.w.z. het e-mailadres (verplicht) of het telefoonnummer (optioneel in het formulier) om een eerste afspraak vast te leggen.

Het OCMW kan de aanvrager reeds de documenten bezorgen die voorbereid moeten worden voor deze afspraak, zodat het sociaal onderzoek zo snel mogelijk van start kan gaan.

Als de steunaanvrager niet reageert op het verzoek van het OCMW of op latere verzoeken, dan zal het OCMW een negatieve beslissing nemen omdat het zijn sociaal onderzoek niet heeft kunnen uitvoeren en dus niet heeft kunnen bepalen of de persoon al dan niet recht had op OCMW-steun. Voor meer informatie verwijzen we naar de omzendbrief van 3 mei 2024 over de principes inzake het verzamelen van informatie in het kader van het sociaal onderzoek door de OCMW's.⁵

10. Vragen over OCMW Online?

Bij vragen of problemen over de behandeling van een aanvraag via OCMW Online, kunnen OCMW's contact opnemen met

- Voor een technische vraag: de OCMW Helpdesk, telefonisch (02 787 58 28) of via e-mail (OCMW-CPAS@smals.be);
- Voor alle andere vragen: (vraag@mi-is.be).

De steunaanvrager kan voor technische ondersteuning bij problemen met het formulier terecht bij Eranova, telefonisch op +32 2 545 50 70 (maandag tot vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur) of via e-mail: contactcenter@support.eraanova.fgov.be

⁵ <https://www.mi-is.be/nl/wetgeving/omzendbrief-over-de-principes-inzake-het-verzamelen-van-informatie-het-kader-van-het>