

*AFDELING MAATSCHAPPELIJK WELZIJN
VERENIGING VAN DE STAD EN DE GEMEENTEN
VAN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST*

**« DE JOB VAN SOCIAAL WERKER
IN DE BRUSSELSE OCMW's :
DIALOOG ROND REALITEIT OP HET TERREIN »**

**VERSLAG VAN DE LENTEONTMOETING 2005
VAN DE AFDELING MAATSCHAPPELIJK WELZIJN
VAN DE VSGB**

JUNI 2005

Dit document bevindt zich ook op de website van de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: www.vsgb.be (Rubriek Afdeling Maatschappelijk Welzijn > Documenten).

INHOUD

INLEIDING

1. HOE BUREAUCRATISERING VERMIJDEN ?

1.1. Een globale kijk op de situatie krijgen

1.2. De situatie geregeld herzien

1.3. Ieders realiteit kennen en begrijpen

1.4. Het administratief werk opwaarderen

1.5. Het OCMW creëert eigen oplossingen

1.6. Instrumenten uitwerken en ter beschikking stellen

1.7. Ook buiten het OCMW optreden

1.8. In actie treden !

2. HET EIGENLIJKE SOCIAAL WERK

2.1. Regel nr. 1 : Tijd uittrekken !

2.2. Dichotomie van de verwachtingen

2.3. De sociaal werker moet keuzes maken

2.4. Het OCMW: generalist of specialist ?

2.5. En de sociaal werker: generalist of specialist ?

2.6. Hoe reageren op dringende zaken ?

2.7. Naar kwaliteitsnormen

3. BIJSTAND EN CONTROLE

3.1. Een relatie domineren – gedomineerd worden ?

3.2. Elkaar kennen en communiceren is belangrijk

3.3. Controle hoort bij hulpverlening

3.4. Dualiteit van fraude

3.5. Welke controle ? Wie legt er de grenzen van vast ?

3.6. Hoe een willekeurige aanpak vermijden ?

3.7. En geweld ?

4. CONCLUSIES

INLEIDING

Op 9 juni 2005 organiseerde de Afdeling Maatschappelijk Welzijn van de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Gewest naar traditie een Lenteontmoeting, in het Pacheco-instituut.

Dit jaar heeft de Afdeling Maatschappelijk Welzijn de 19 Brusselse OCMW's uitgenodigd om de spots te richten op de taken van de maatschappelijk werker in het OCMW.

De dag draaide rond het thema: "*De job van sociaal werker in Brusselse OCMW's: dialoog rond realiteit op het terrein*".

Wat was het doel van deze bijeenkomst? In de eerste plaats de sociaal werkers van de Brusselse OCMW's de kans bieden elkaar te ontmoeten om informatie uit te wisselen over hun werk en ervaringen uit te wisselen, maar ook samen denkpistes uit te stippelen, nieuwe projecten op touw te zetten of nieuwe werkwijzen uit te dokteren.

Om het thema grondig te behandelen, hadden we 3 subthema's gekozen:

1. Het aspect "procedures en administratieve lasten" en de aangewezen aanpak om niet in bureaucraties te vervallen.
2. Vragen i.v.m. de plaats die het eigenlijke sociaal werk inneemt.
3. De begrippen bijstand en controle.

Het programma was zodanig opgevat dat de deelnemers zo veel mogelijk het woord kregen. Op basis van de resultaten van de evaluatie van de vorige editie had de Afdeling Maatschappelijk Welzijn immers beslist de traditionele aanpak van de Lenteontmoeting te wijzigen: voortaan gaat er meer aandacht naar de workshops. Bovendien hoeven de deelnemers niet langer een bepaald onderwerp uit te kiezen, maar kunnen zij met hun groep de 3 bovenvermelde thema's behandelen.

Wij hadden 3 groepen gevormd met een evenwichtige samenstelling en bestaande uit personen van verschillende OCMW's.

De voorzitter van de 1^e groep was mevr. Anne-Sylvie Mouzon, Voorzitter van het OCMW van Sint-Joost-ten-Node. De 2^e groep werd geleid door mevr. Dominique Decoux, Voorzitter van het OCMW van Schaarbeek, en mevr. Anne Herscovici, Voorzitter van het OCMW van Elsene. De 3^e groep werd voorgezeten door mevr. Suzanne Coopmans, Voorzitter van het OCMW van Oudergem, en door dhr Christophe Gasia, lid van de raad voor maatschappelijk welzijn van Etterbeek.

Ieder subthema werd aangebracht door een referent die het thema inleidde met een korte uiteenzetting.

Het 1^e onderwerp "*Bureaucratisering voorkomen*" werd ingeleid door mevr. Christine Dekoninck, hoofd van de sociale dienst van het OCMW van Sint-Agatha-Berchem.

Om het 2^e onderwerp, "*Het eigenlijke sociaal werk*", in te leiden hadden wij dhr Michel Vandenbroucke uitgenodigd, hoofd van de dienst psychosociale begeleiding van het OCMW van Brussel, die een korte schets gaf van zijn dienst.

En voor het 3^e onderwerp, "*De begrippen bijstand en controle*" hadden wij dhr Christian Dumont, hoofd van de sociale dienst van het OCMW van Sint-Lambrechts-Woluwe, gevraagd om zijn bevindingen te komen toelichten.

Deze 3 referenten gingen van de ene groep naar de andere in de loop van de dag. Hun rol bestond erin het debat in goede banen te leiden, ervaringen aan te brengen en zo de gesprekken te stimuleren.

Na afloop brachten de voorzitters van de 3 werkgroepen verslag uit van de debatten in hun respectieve groepen. Zo konden de bedenkingen op een rijtje gezet worden en konden enkele besluiten getrokken worden.

De ontmoetingsdag werd bijgewoond door een 80-tal deelnemers. Ieder kreeg een documentatiemap met verschillende artikels uit "CPAS +" over de sociale diensten van OCMW's, een presentatie van de dienst psychosociale begeleiding van het OCMW van Brussel, enkele uittreksels uit werken over sociaal werk, een kopie van de deontologische code die opgesteld werd door de unie van Franstalige verenigingen van sociaal assistenten (UFAS), een dossier over de personeelsnormen dat onze collega's van de VVSG in 1999 samenstelden en een bibliografie met referentiewerken omtrent sociaal werk.

Het debat werd afgesloten met een receptie die aangeboden werd in de zonovergoten tuin van het Pacheco-instituut.

De Afdeling Maatschappelijk Welzijn dankt de volgende personen voor hun kostbare inbreng: de referenten: mevr. Christine Dekoninck, dhr Christian Dumont en dhr Michel Vandenbroucke; de voorzitters van de workshops: mevr. Anne-Sylvie Mouzon, Voorzitster van het OCMW van Sint-Joost-ten-Node, mevr. Dominique Decoux, Voorzitster van het OCMW van Schaarbeek, mevr. Anne Herscovici, Voorzitster van het OCMW van Elsene, mevr. Suzanne Coopmans, Voorzitster van het OCMW van Oudergem, en dhr Christophe Gasia, OCMW-raadslid van Etterbeek; alle deelnemers aan de lenteontmoeting van 9 juni 2005.

De Afdeling dankt tevens het OCMW van Brussel en het Pacheco-instituut voor hun vriendelijk onthaal.

Hieronder vindt u een verslag van de besprekingen die in de 3 werkgroepen gevoerd werden rond de 3 voorgestelde onderwerpen.

Dit document is enkel de synthese van wat door de deelnemers gezegd werd in het kader van de workshops, zonder enige toevoeging van externe bijdragen of analyse.

De tekst heeft geen enkele wetenschappelijke draagwijdte. De lezer wordt verzocht er zelf de mogelijke lessen uit te trekken.

1. BUREAUCRATISERING VOORKOMEN

De 3 groepen hebben dit onderwerp besproken. Wij stippen verschillende punten aan.

- *Een globale kijk op de situatie hebben*

Een idee dat de debatten in de 3 groepen domineerde: om het aandeel van de administratieve lasten te verlichten en bureaucratiesering te voorkomen, moet het OCMW zijn werking in haar geheel herzien.

Er werd op gewezen dat er in een OCMW heel wat diensten aanwezig zijn, met als gevolg dat de sociale dienst soms de indruk heeft dat hij zich moet plooiën naar eisen inzake werking die door andere diensten opgelegd worden ("*de informaticadienst wil dat we zo werken; de boekhouding wil dat we zo werken; ...*").

Ten aanzien van die "instrumentalisering" van de sociale dienst onderstrepen verschillende aanwezigen dat de allereerste taak van het OCMW in handen van de sociale dienst is en het dus logisch zou zijn dat de organisatie veeleer van hen uitgaat en de andere diensten grotendeels ter ondersteuning komen. Het einddoel moet uiteraard de goede werking zijn van alle diensten, steeds met het oog op een goede werking van het OCMW in zijn geheel en ten dienste van het publiek.

De diversiteit van de diensten leidt ook noodzakelijkerwijs tot een waaier aan werkwijzen. Zo verklaarde een deelnemer dat in haar OCMW 16 verschillende manieren gebruikt worden om informatie in te voeren: iedere dienst heeft er zijn eigen methode! Er wordt ook betreurd dat dezelfde informatie meermaals ingevoerd wordt. Aangezien de herziening van de werkwijze van de ene dienst onvermijdelijk gevolgen heeft op andere diensten, zouden alle diensten herzien moeten worden, onder meer om tot een goede coördinatie te komen.

- *De situatie geregeld herzien*

Een OCMW dat goed wil "draaien", moet zich regelmatig aanpassen. De administratieve procedures evolueren immers, het werk ook, de informatica ook en het personeel ook.

Een deelnemer wijst op de opvallende toename van het aantal sociaal werkers in zijn OCMW in 5 jaar tijd. En een optimale werkwijze voor een team van 12 personen is niet altijd aangepast aan een team van 50 personen. Door al die evoluties moet het OCMW regelmatig zijn werkwijzen herzien en ze eventueel aanpassen aan de realiteit op het terrein.

- *Ieders realiteit kennen en begrijpen*

De verschillende betrokken partijen hebben niet altijd dezelfde logica.

Ter illustratie hebben wij een voorbeeld opgetekend.

In een groep merkte een OCMW-raadslid op dat hij de verslagen van de sociaal werkers lang vindt en hij vraagt zich af of men er geen baat bij zou hebben bij bondigere verslagen ("*waarom een verslag van meerdere bladzijden schrijven als de voornaamste aspecten in één bladzijde kunnen samengevat worden?*").

De repliek van de sociaal werkers is duidelijk: het sociaal verslag is de "ruggengraat" van een dossier en van het project dat het OCMW met de persoon voert. Als het soms lang is, is dat

omdat het volledig moet zijn, wat de sociaal werker later aanzienlijke tijdswinst oplevert. Dankzij een uitgebreid en volledig sociaal verslag kan het dossier bovendien gevolgd worden door een andere sociaal werker als de eerste afwezig is of wanneer de betrokkene door een andere dienst gevolgd moet worden. De vervanger van de maatschappelijk werker of de persoon die het dossier behandelt, zal er alle nodige informatie vinden voor de follow-up van het dossier en dan zal de geholpen persoon niet altijd dezelfde elementen aangaande zijn situatie moeten herhalen.

Het feit dat bepaalde antennes, bepaalde diensten soms als een eiland werken, wordt betreurd, omdat dit vaak extra werk teweegbrengt (dezelfde informatie wordt meermaals aan de klant gevraagd die zich tot 2 sectoren richt, dan verhuist, daarna verandert diens situatie, ...) of zelfs disfuncties (wanneer de klant zich strategisch domicilieert waar hij tracht te verkrijgen wat hij nodig heeft).

Een betere uitwisseling van informatie zou dus nuttig zijn om die problemen te verhelpen. Toch wezen bepaalde deelnemers erop dat als iemand "met lege handen" bij een dienst aankomt, hem dat soms de mogelijkheid biedt om "met een schone lei" te beginnen terwijl de vorige situatie gespannen was. Zo werd ook een gunstige effect van de afwezigheid van uitwisseling van informatie aangestipt.

De maatschappelijk werkers onderstreepten dat de "knoop" in de behandeling van een dossier de voorlegging aan de raad voor maatschappelijk welzijn (of het bijzonder comité van de sociale dienst) is.

Voor de raadsleden die een beslissing moeten nemen, zijn de verslagen vaak te kort of te lang! Zo krijgt de maatschappelijk werker vaak met tegenstrijdige en paradoxale instructies te kampen. Daarom wordt er gewezen op het belang van een gesprek met de raadsleden om de spots te richten op de elementen die de raad (of het comité) nodig heeft om een beslissing te nemen.

Zo zullen de ontmoeting en de dialoog tussen de verschillende actoren leiden tot een betere werking, waarbij iedereen het werk van de andere beter begrijpt.

Samengevat (zonder exhaustief te willen zijn):

- de maatschappelijk werker heeft een lang, gedetailleerd en volledig dossier nodig (om het parcours van de klant te kunnen volgen);
- het raadslid heeft scharnierelementen nodig om een beslissing te kunnen nemen;
- de klant heeft duidelijke informatie nodig, om de volledige inzet te begrijpen;
- de beslissingen van het OCMW moeten omstandig en correct gemotiveerd worden, omwille van de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de arbeidsrechtbank.

● *Het administratief werk herwaarderen*

De plaats en het belang van het administratief werk - en dus ook de plaats en de rol van het administratief personeel - kwam uiteraard uitgebreid aan bod.

Met betrekking tot die aspecten werden de volgende elementen aangestipt:

- a) Het administratief werk en de procedures hebben een zeer belangrijke rol, het administratief werk is inherent aan een overheidsdienst en aan de democratische controle; in dat opzicht moet het administratief werk (verbonden met de naleving van procedures) absoluut geherwaardeerd worden.

- b) Maar men moet precies definiëren wat men verstaat onder "administratief werk". Bedoelt men soms niet "al het werk dat men niet graag doet"? Om beter te omschrijven wat begrepen wordt onder "administratieve lasten", heeft een OCMW aan zijn maatschappelijk werkers voorgesteld een lijst op te maken met 2 kolommen: links wat de betrokkene vond dat tot zijn "maatschappelijk" werk behoorde en rechts wat hij als "administratieve lasten" bestempelde.
- c) De aandacht werd tevens gevestigd op het onderscheid tussen de administratieve taken die inherent zijn aan sociaal werk en die welke dat niet zijn en dus door administratief personeel uitgevoerd kunnen worden. De deelnemers hebben bijvoorbeeld de vraag gesteld naar het doel van een deel van het administratief werk dat op hun schouders terechtkomt als dat ver van hulpverlening ligt. Zo hebben bepaalde "instrumenten" die veel administratiewerk teweegbrengen, niet bijstand maar controle als doel. Maar toch is het de taak van de maatschappelijk werker om de gegevens te leveren.
- d) Buiten de administratieve taken die inherent zijn aan het sociaal werk en die welke eventueel door administratief personeel verricht kunnen worden, moet er ook een onderscheid gemaakt worden tussen het "noodzakelijk en onmisbaar" administratief werk en het "steriel" administratief werk (invoering van gegevens door wie? waarom?).
- e) Er werd gewezen op het belang van de rol van het administratief personeel, alsook op het belang om een goede samenwerking te verzekeren tussen de maatschappelijk werkers en het administratief personeel. Het werk van de ene verschilt van dat van de andere, maar ieder stelt zijn capaciteiten ten dienste van de gebruiker.

- *Het OCMW brengt zijn eigen oplossingen aan*

Met het oog op een goede werking – onder meer door te voorkomen dat sociaal werk aan bureaucratisering ten onder gaat – is duidelijk gebleken dat het OCMW als belangrijke partner de enige was die oplossingen kan bieden en uitwerken.

Aangezien ieder Brussels OCMW een unieke werking heeft, zullen de oplossingen van de ene niet altijd de beste oplossingen voor de andere zijn.

Nadenken over de werkwijzen en de manieren om de administratieve taken te verrichten moet in ieder OCMW afzonderlijk gebeuren. Maar de deelnemers hebben onderstreept dat het belangrijkste is dat er effectief nagedacht wordt!

- *Instrumenten uitwerken en ter beschikking stellen*

In het debat werd gesproken over de instrumenten en positieve gebruiken op het terrein. Zo kwamen de volgende elementen aan bod:

- de opstelling van informatiefiches die regelmatig bijgewerkt worden in functie van de evolutie van de wetgeving en waar de maatschappelijk werkers toegang toe hebben;
- de organisatie van vergaderingen voor "teambuilding" met het administratief personeel om elkaar beter te leren kennen en inzicht te krijgen in elkaars werk;
- de omschrijving van functies van tussenpersoon en coördinator;

- regelmatige contacten tussen het team van de sociale dienst en de leden van de raad voor maatschappelijk welzijn (of het bijzonder comité).

- *Ook buiten het OCMW optreden*

Voor bepaalde aspecten ligt de oplossing buiten het OCMW. De uitbreiding van het takenpakket van het OCMW, samen met de uitbreiding van de administratie en de wetgeving, alsook de constante toename van het aantal dossiers leiden tot situaties die het OCMW niet altijd alleen kan oplossen. Daarom moet het zoeken naar interne oplossingen in de instelling samengaan met de verbetering van de dialoog en de samenwerking tussen het OCMW en de instellingen waarvan het afhangt, de gemeente, maar ook en vooral de organen die normen uitvaardigen, nl. de federale en de gewestelijke Regering.

De deelnemers wezen op het feit dat de politieke wereld het administratief werk niet correct inschatte dat het de OCMW's oplegt (bijv. de recente hervorming van de RMI-categorieën en het absoluut niet in aanmerking nemen van de gevolgen op het terrein inzake administratieve lasten en technische en informaticaproblemen; de vele vragen om gegevens in het kader van onderzoeken; de verplichting voor het OCMW om door de arbeidsrechtbank veroordeeld te worden om een terugbetaling te verkrijgen; etc.).

Er werd ook gesproken over de eeuwige vraag naar middelen: de toename van de middelen volgt immers niet de bovenvermelde inflatie (aantal dossiers, uitbreiding van het takenpakket, complexere wetgeving). Het probleem is minder de bureaucratie dan het gebrek aan menselijke, financiële en technische middelen om gerechtvaardigde administratieve lasten te behandelen, maar het feit dat dit nog bij het sociaal werk komt, blijkt moeilijk te beheren voor de maatschappelijk werker.

Bovendien ondermijnt de grote rotatie van het personeel de kwaliteit van het sociaal werk. Het brengt meerwerk voor het OCMW teweeg (dossier dat herbegonnen moet worden, tijd die besteed wordt aan de vorming van nieuwe maatschappelijk werkers, tijd die nodig is om afwezige collega's te vervangen, etc.).

De deelnemers gaven verschillende ideeën op: werken via het Staatssecretariaat voor administratieve vereenvoudiging; pleiten voor de bundeling van verspreide beschikkingen; vragen dat bij alle wetswijzigingen die betrekking hebben op de taken van het OCMW, alle aspecten (zowel budgettaire als administratieve en technische) in aanmerking genomen zouden worden en dat er bijzondere aandacht zou gaan naar de informatica-aanpassingen en de tijd die daarvoor nodig is.

Er werd ook gesuggereerd contact te zoeken met de wereld van het onderwijs (universiteiten en hogescholen) om te trachten de afgestudeerden beter voor te bereiden op alle aspecten van hun beroep. Bovendien is de job van maatschappelijk werker in het OCMW ondergewaardeerd, wat jammer genoeg tot gevolg heeft dat heel wat mensen dat beroep uitoefenen, niet als bewuste keuze, maar "bij gebrek aan beter". Dat heeft uiteraard belangrijke gevolgen voor de aanwerving, de stabiliteit van de teams en vooral op de kwaliteit van het werk ten dienste van de gebruikers.

- *In actie treden!*

De strijd tegen de bureaucratiesering vergt een algemene mobilisering. Het is belangrijk dat maatschappelijk werkers zich niet langer alleen voelen en dat zij een interne dynamiek van verandering op gang brengen. Bureaucratiesering wordt individueel aangevoeld, terwijl het collectief bestreden moet worden. Gaan nadenken binnen het OCMW is ongetwijfeld een eerste (belangrijke) stap in de goede richting!

2. HET EIGENLIJKE SOCIAAL WERK

De basis van de discussie was de presentatie door dhr Vandenbroucke van de psychosociale begeleidingsdienst van het OCMW van Brussel.

Die dienst werd 10 jaar geleden opgericht en is een bijkomende dienst die aan de doelgroep aangeboden wordt en een bijkomende troef voor de maatschappelijk werkers die op het niveau van de sociale bijstand werkzaam zijn. Hij is bestemd voor verslaafden aan psychotropen.

Wij onthouden de volgende punten uit de debatten in de 3 groepen:

- *Regel nr. 1: Tijd uittrekken!*

Eén van de kenmerken van de werking van de dienst psychosociale begeleiding is tijd uittrekken. De opvoeder begeleidt de betrokkene bijvoorbeeld fysiek in de stappen die de persoon niet alleen kan ondernemen (bv. een document bij de gemeente gaan halen).

De deelnemers wezen onmiddellijk op de vereiste om tijd te investeren om degelijk sociaal werk te kunnen doen.

De volgende elementen werden aangestipt:

- Degelijk sociaal werk vergt tijd, één van de grote dimensies van tijd is uiteraard tijd om te luisteren en te praten.

- Een mislukking doet soms tijd winnen. Het OCMW dat een jongere de mogelijkheid laat om een jaar te studeren terwijl zijn slaagkansen zeer laag zijn, gaat de jongere een mislukking doen voelen, maar daarna gaat hij misschien juist een bladzijde kunnen omdraaien en op een nieuwe basis een ander project beginnen.

- Voldoende tijd nemen voorkomt dat de gebruiker agressief wordt. Agressief gedrag wordt immers veroorzaakt door het gevoel bij de gebruiker dat hij niet echt gehoord wordt.

- Veel mensen krijgen documenten die ze niet lezen, niet begrijpen, niet correct invullen. Ook hier moet men de tijd nemen om het document in de context te plaatsen, er de betekenis van te verklaren, ... Onvoldoende tijd nemen kan later tijdverlies teweegbrengen.

De vijand van tijd is uiteraard te zware administratieve eisen, dringendheid, maar ook het feit dat het OCMW een (te) "financiële" logica van "rendabiliteit" ontwikkelt.

De deelnemers wezen er ook op dat voldoende tijd nemen met een persoon jammer genoeg vaak verkeerd begrepen wordt, omdat het als niet rendabel beschouwd wordt.

- *Dichotomie van de verwachtingen*

Omdat degelijk sociaal werk inhoudt dat men recht geeft op mislukkingen, respect heeft voor de aarzeling van de gebruiker, hem tijd geeft, is het moeilijk verenigbaar met de financiële logica van rendabiliteit.

De deelnemers vestigen de aandacht op het feit dat het niet gemakkelijk was de raad voor maatschappelijk welzijn te overtuigen van het nut om veeleer te streven naar "kwaliteit" dan naar "kwantiteit".

Zo werd er gewezen op de dichotomie tussen de visie van de maatschappelijk werkers en die van de beleidsvoerders: de ene groep wil dat de bijstand van het OCMW in de eerste plaats "sociaal" is en niet enkel financieel en/of kwantitatief, en de andere zijn te vaak gericht op beheersdoelstellingen en efficiëntie (het aantal bijstandsdossiers beperken, de personen zo veel mogelijk naar SPI doorverwijzen, ...).

Zo werden de volgende uitspraken opgetekend:

- *"De OCMW's bieden wel financiële waardigheid, maar geen sociale waardigheid!"*
- *"Bijstand gaat te snel in de richting van tewerkstelling!"*
- *"In de sociale sector denkt men niet in cijfers maar in mensen!"*
- *"Momenteel dwingt men mensen door te dreigen met sancties ofwel laat men de gebruikers vallen en geeft men ze een levenslange uitkering ..."*

Er werd ook duidelijk gesteld dat het aantal dossiers dat men moet volgen, onvoldoende plaats laat voor kwalitatief werk, aangezien de dossiers snel behandeld moeten worden om allemaal behandeld te geraken, terwijl tijd nodig is om ze goed te behandelen.

Hoe kan men de tijd nemen met de betrokkenen als het doel is geen achterstand op te lopen, alle administratieve stappen gezet te hebben, dossiers te hebben die "in orde" zijn?

- *De maatschappelijk werker moet keuzes maken*

Ten aanzien van die dichotomie tussen de verwachtingen van de persoon die bijstand vraagt, de beleidsvoerders, het diensthoofd en de wetgever, moet de maatschappelijk werker permanent jongleren om een evenwicht te trachten te vinden.

Zo werd gewezen op de moeilijkheden die verband houden met het gevoel om constant een keuze te moeten maken tussen:

- meer tijd nemen om zich met een persoon bezig te houden, en als het moet andere klanten te verwaarlozen die ook bijstand verwachten of nalaten de tijd te nemen als dat noodzakelijk is voor de betrokkene om niet te veel achterstand in zijn werk op te lopen;
- een "goede maatschappelijk werker" zijn in de zin van "een ambtenaar die een goed administratief dossier maakt" of in de zin van "een ambtenaar die zich op de persoon toelegt";
- tijd nemen om formulieren in te vullen of tijd nemen om naar de betrokkene te luisteren;
- de persoon helpen door rekening te houden met zijn behoeften of de persoon helpen door rekening te houden met de verwachtingen van de beleidsvoerders (of van de wetgever).

- *Het OCMW: generalist of specialist?*

In het kader van het debat over de plaats van het eigenlijk sociaal werk werd gekeken naar de rol en de plaats van het OCMW. Zoals iedereen weet, wordt het publiek dat een beroep doet op OCMW-hulp gediversifieerder. Maar tot waar moet het OCMW zich specialiseren? Moet

het gespecialiseerde diensten ontwikkelen of moet het veeleer een "algemene" (eerstelijns) dienst blijven die met gespecialiseerde diensten samenwerkt?

Is de rol van het OCMW niet bepaalde zaken naar specialisten door te verwijzen? En als dat effectief zijn rol is, in welke mate is die doorverwijzing dan altijd mogelijk?

Er werd aangestipt dat bepaalde externe diensten waar het OCMW een persoon naar wou doorverwijzen, eisen dat de persoon zelf met een "vraag" komt; maar die vraag is er niet altijd en dan staat het OCMW er alleen voor.

Parallel met deze discussie over de rol van OCMW als doorverwijzer naar andere interveniënten, vestigden sommigen de aandacht op het feit dat het OCMW (en de maatschappelijk werker van het OCMW) een etappe wordt om in een instelling of dienst binnen te geraken.

Zo werd ook aangestipt dat het voor de maatschappelijk werker belangrijk is de diensten te kennen waar hij de personen naar doorverwijst. Verschillende deelnemers vinden het belangrijk om uit zijn bureau te komen, de andere diensten te leren kennen, informatie te krijgen over hun werkwijze. Die terreinkennis geeft de maatschappelijk werker ook geloofwaardigheid omdat blijkt dat hij weet waarover hij spreekt. In dat kader werd er gewezen op de verrijking die het betekent om naar plaatsen te kunnen gaan waar het OCMW zijn gebruikers naartoe stuurt (BGDA, gemeente, opvangtehuis, ...) en/of vergaderingen te organiseren met externe diensten.

Er werd gewezen op het belang van de globale aanpak (omdat het niet helpt een persoon van de ene specialist naar de andere te sturen) en de moeilijkheid om een globale aanpak te verzoenen met het doorverwijzen naar specialisten.

Het feit dat de gespecialiseerde diensten doorgaans op vrijwillige basis werken, houdt dus in dat bij gebrek aan vrijwillig initiatief van de persoon, het OCMW zal moeten optreden. De maatschappelijk werker krijgt dan te maken met een persoon die niet echt begeleiding vraagt maar zich noodgedwongen tot het OCMW wendt.

- *En de maatschappelijk werker: generalist of specialist?*

Er is zo veel wetgeving, zo'n gediversifieerd publiek, zo veel opdrachten te vervullen, zo veel diensten in het OCMW. Is het dan niet aangewezen dat de maatschappelijk werker zich specialiseert?

In het debat rond de vraag of de maatschappelijk werker "generalist" of "specialist" moet zijn, werden de volgende elementen opgetekend:

- a) Het doel is niet een onderscheid te maken tussen de maatschappelijk werkers die "generalist" zijn en een ruime maar geen diepgaande kennis hebben van verschillende domeinen, en anderzijds de "specialisten" die een grondige kennis hebben van een specifiek domein. Zo ontwikkelt een maatschappelijk werker in zijn werk specifieke en gespecialiseerde kennis.
- b) Wordt als "generalist" omschreven: de maatschappelijk werker die de persoon en diens situatie veeleer globaal begeleidt dan een specifiek aspect te volgen. De

specialist spitst zich enkel toe op één bepaald aspect (socio-professionele inschakeling; schuldbemiddeling; ...).

- c) Een vraag die onbeantwoord gebleven is: hoe kan men optimaal de materies doorgronden die men moet kennen om degelijk werk te leveren? Een OCMW heeft getracht de volgende werkwijze toe te passen: iedere maatschappelijk werker werd gevraagd een bepaalde basiskennis hebben en zich vervolgens te specialiseren in een materie naar keuze om de "referent" terzake te worden. Dat systeem heeft nooit optimaal gewerkt zonder dat men precies weet waarom (te grote rotatie van maatschappelijk werkers, gebrek aan goede wil, demotivatie van het team als iemand zich niet specialiseert, gebrek aan solidariteit, ...?).

- *Hoe moet men omgaan met urgenties?*

Het obstakel voor diepgaand sociaal werk is dringendheid. Maar wat is dringendheid?

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen urgente situaties en het gevoel van urgentie. Soms bestaat de dringendheid gewoon in het luisteren naar de persoon. Maar de oplossing op zich moet niet altijd dringend genomen worden.

Dringendheid kan gecreëerd worden door de persoon zelf (bv. de betrokkene stapt pas vlak voor zijn uitwijzing naar het OCMW), maar ook door instellingen (bv. opvangcentrum vraagt een persoon in alle urgentie op te nemen).

Het is jammer genoeg niet altijd gemakkelijk voor de maatschappelijk werker om te gaan met de druk van de urgentie. Ideaal zou men altijd moeten kunnen beschikken over voldoende tijd om de situatie te analyseren en te begrijpen en de oplossing te zoeken, maar dat is niet altijd mogelijk. Soms zal de vordering hoogdringend afgeleverd worden om vervolgens de tijd te nemen om het sociaal onderzoek te doen. Door zo te werken neemt het OCMW wel het risico om zich soms te vergissen en te snel de vordering toe te kennen, maar sommige situaties laten geen andere keuze.

- *Naar kwaliteitsnormen*

In het kader van de discussie over het eigenlijke sociaal werk rees uiteraard de vraag of het noodzakelijk is normen in te voeren om de kwaliteit van het sociaal werk te waarborgen.

Er is gebleken dat deze kwaliteit slechts verkregen kan worden door "normen" uit te werken die nageleefd moeten worden in bepaalde etappes van het bijstandsproces.

Voor de deelnemers zijn die etappes: 1. onthaal, 2. informatie van de klant, 3. begeleiding, 4. streven naar de autonomie van de persoon, 5. luisteren.

3. BIJSTAND EN CONTROLE

Uit de discussies in de 3 groepen noteren wij verschillende punten.

- *Een relatie van domineren en gedomineerd worden?*

Dhr Dumont heeft het debat op gang getrokken door de link te leggen tussen de begrippen bijstand en controle en de begrippen "domineren" en "gedomineerd worden".

Het merendeel van de deelnemers was aanhanger van de opvatting die de relatie tussen de maatschappelijk werker en de rechthebbende vergelijkt met een relatie "domineren – gedomineerd worden".

Er werden verschillende ideeën opgetekend:

- in de eerste plaats het belang om zich daarvan bewust te zijn,
- maar ook het belang voor de maatschappelijk werker om te weten waar hij voor staat,
- tot slot het belang in communicatie te treden met de persoon die bijstand vraagt, naar hem te luisteren, belangstelling te tonen en vooral tijd te nemen.

- *Elkaar kennen en communiceren is belangrijk*

Zoals hierboven aangehaald werd, is het belangrijk dat de maatschappelijk werker zijn rol kent. Wie is hij: de advocaat van de bijstandvrager? de vertegenwoordiger van het OCMW?

De maatschappelijk werker heeft macht. Hij moet zich daar bewust van zijn. Het is pas als hij zich bewust is van die macht dat hij die met respect en menselijkheid kan uitoefenen.

Meermaals werd door de deelnemers herinnerd aan het belang van supervisie, alsook het opnieuw in vraag stellen.

Zodra de medespelers en het kader duidelijk afgebakend zijn, is het mogelijk te beschouwen dat het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI) een instrument wordt dat weerspiegelt wat met de betrokkene overeengekomen werd, alsook de begrippen controle en sancties zichtbaar maakt.

Aangezien controle en sancties deel uitmaken van de begeleiding door het OCMW, moeten de rechthebbenden daar voldoende over geïnformeerd worden ("*wij zullen op bezoek komen bij u, wij gaan bepaalde dingen nakijken, ...*").

- *Controle hoort bij hulpverlening*

Hoewel de grote meerderheid van de deelnemers controle ziet als logisch uitvloeisel van de bijstand, kan hun kijk op (en dus de uitoefening van) die controle verschillend zijn.

Voor sommigen vloeien de uitoefening van de controle en de toepassing van sancties voort uit een visie van de maatschappelijk werker "die tot de openbare macht behoort" en het goede gebruik van het belastinggeld waarborgt.

Voor anderen behoort het tot de opdracht van de maatschappelijk werker ervoor te zorgen dat de fondsen gebruikt worden voor hen die er het meest behoefte aan hebben, wat via de controle geverifieerd kan worden.

Voor nog anderen speelt controle een preventieve en/of pedagogische rol: het geeft de klant een referentiekader, de grenzen die niet overschreden mogen worden, de spelregels.

De houdingen hangen dus van verschillende factoren af, waaronder de gevoeligheid van de maatschappelijk werker, maar ook het beleid van de instelling.

Er werd gezegd dat het beleid in het OCMW (via het bijzonder comité) een grote invloed heeft op het evenwicht tussen bijstand en controle, alsook op de opvatting van het begrip controle en op het gebruik van de sanctiemechanismen.

Er werden enkele risico's aangestipt.

Zo werd benadrukt dat in sommige OCMW's:

- dwang en sanctie "geïstitutionaliseerd" zouden zijn: *"het is de manier van denken geworden, een echt dogma in het OCMW: leeft de persoon de wet na? kan men sancties nemen?"*;
- men de bijstandsrelatie definieert door de sancties die opgelopen kunnen worden;
- *"de logica is dat men de hulp stopt om de persoon te doen reageren. Maar de betrokkene moet nog in staat zijn om te reageren!"*

In bepaalde groepen werd de vraag gesteld of de maatschappelijk werker er is om de gebruiker te helpen in zijn leven of om het OCMW te helpen om minder uit te geven.

- *Dualiteit van de fraude*

Aan de basis van de controle ligt de fraude.

De deelnemers maken een onderscheid tussen 2 soorten fraude:

- georganiseerde fraude, bewuste manipulatie van het OCMW door de gebruiker;
- overlevingsfraude, fraude om te overleven omdat de persoon combines nodig heeft om te overleven.

We stippen in het tweede geval aan dat de maatschappelijk werkers graag verwijzen naar hun taak van hulpverlener als kader om hun antwoord aan te passen. Een hogere tolerantie wordt vastgesteld, maar de grenzen daarvan blijven opnieuw vaag.

Er werd ook gesproken over de manier waarop de fraude vastgesteld moet worden. In dat opzicht werden ook bepaalde risico's aangehaald: men baseert zich op veronderstellingen, onbetrouwbare bronnen, ... dan creëert men een malaise en constante verdachtmakingen. Met als resultaat dat de bijstandsrelatie verbroken wordt!

- *Welke controle? Door wie gedefinieerd?*

De gesprekken gingen ook over de manier waarop de controle van het OCMW op de betrokkene gedefinieerd is.

In de loop van de debatten bleek immers dat de maatschappelijk werker uiteindelijk zeer weinig ruimte heeft om de dwang te definiëren.

Want hoewel het begrip controle sterk aanwezig is in het kader van het individueel sociaal werk, is de inhoud voornamelijk vastgelegd door het wettelijk kader, door de instelling, en ook door bepaalde opvattingen die door de maatschappij gedragen worden.

De reikwijdte van de controle wordt met andere woorden voornamelijk door anderen bepaald.

- *Hoe een willekeurige aanpak vermijden?*

De debatten over het begrip controle leidden ook tot bedenkingen over de willekeurige behandeling, het belang om coherentie te waarborgen in de manier waarop de dossiers behandeld worden en het belang om de subjectiviteit te "kanaliseren".

De opvattingen kunnen sterk verschillen van de ene maatschappelijk werker tot de andere, hoe kan men dan een willekeurige benadering vermijden? Over welke middelen beschikt het OCMW om een zekere coherentie te waarborgen in de behandeling van de dossiers en de naleving van het beginsel van gelijkheid voor de wet?

Verskillende deelnemers wezen op de methodes die hun OCMW gebruikt om te streven naar een coherente behandeling van de dossiers. In verschillende Brusselse OCMW's zijn er "gedraglijnen" vastgelegd. Die worden regelmatig besproken door het team, soms ook met de leden van de raad voor maatschappelijk welzijn.

Er werd ook gewezen op het belang voor de maatschappelijk werkers dat het OCMW over een zichtbaar sociaal beleid beschikt. Duidelijke gedragslijnen volgen en streven naar coherentie in de behandeling van individuele dossiers hangen ook samen met het bestaan van een sociale beleidslijn van het OCMW en de voorwaarde dat de maatschappelijk werkers die kennen. De leden van de raad voor maatschappelijk welzijn moeten er zich van bewust zijn dat zij een beleidslijn moeten volgen.

Uit de 3 groepen bleek duidelijk dat de maatschappelijk werkers contact willen (vaker? beter?) met de leden van hun OCMW-raad.

De kwestie van de subjectieve behandeling en de mogelijke risico's moet uiteraard ook gelinkt worden aan de grootte van het OCMW. Terwijl in een klein OCMW iedere maatschappelijk werker de mogelijkheid heeft zelf zijn dossiers te komen voorstellen aan de leden van de raad voor maatschappelijk welzijn die in het bijzonder comité zetelen, beweren de maatschappelijk werkers in andere OCMW's dat ze bijna geen contact hebben met de leden van de raad voor maatschappelijk welzijn.

- *Geweld*

In de debatten over de begrippen bijstand en controle werd ook het thema geweld behandeld.

Er werd gewezen op het feit dat dit varieerde in vorm en intensiteit naar gelang van de gemeente en de buurt.

De deelnemers zien een instrumentalisering van het geweld dat de gebruikers tegen het OCMW (en de maatschappelijk werker) gebruiken: gesimuleerd, reëel of soms ongegrond.

Naast het geweld vanwege klanten werd ook de aandacht gevestigd op het geweld van het OCMW (toe te schrijven aan de manier waarop het OCMW zijn opdracht opvat) en die welke te wijten is aan het werkkader (stress, werkomstandigheden, ...).

BESLUIT

Uit de discussies rond de 3 voorgestelde thema's kwamen verschillende transversale thema's naar voren. Daaruit stippen wij voornamelijk de volgende aan:

- *Zijn plaats vinden*

Het belang om zijn plaats te vinden: ten opzichte van de gebruiker; ten opzichte van de instelling; ten opzichte van de andere diensten, intern maar ook extern; zijn plaats vinden ten opzichte van de anderen maakt het ook makkelijker om de mogelijke verbindingen te situeren.

- *Relativeren*

Bepaalde zaken zijn relatief: dringendheid is niet altijd wat men denkt; niet alle administratieve taken zijn negatief; werken als generalist houdt niet in dat men geen specialist is; controle uitoefenen is niet altijd synoniem met "politieagent spelen"; tijd nemen is niet noodzakelijk "niet rendabel", ...

- *Communiceren*

De deelnemers benadrukten dat er nood is aan dialoog.

Dialoog met de gebruiker, met de andere maatschappelijk werkers, met de andere diensten, met de beleidsvoerders, met externe medespelers.

Dialoog om zichzelf beter te leren kennen, om samen na te denken, om de realiteit van de andere te vatten, om "muren neer te halen".

- *De tijd nemen*

Door de hele ontmoeting heen was "tijd" wellicht het sleutelwoord.

De maatschappelijk werkers hebben duidelijk gemaakt dat zij gebrek aan tijd hebben.

Men moet tijd vinden om zijn werk te verbeteren, goede gebruiken uit te bouwen (slechte gebruiken worden ook gedeeltelijk veroorzaakt door tijdsgebrek), met elkaar te spreken, naar elkaar te luisteren, dingen in vraag te stellen, informatie in te winnen en opleiding te volgen, uitwisselingen te doen, ...

- *In actie treden*

Het is belangrijk actie te ondernemen, op alle niveaus.

Veel aspecten en problemen worden individueel beleefd, terwijl zij collectief zouden moeten worden benaderd en behandeld.

Er werd gepleit voor een "echte professionele mobilisering voor diepgaand sociaal werk in OCMW". Dit document toont de omvang van die taak. De bal ligt in het kamp van alle betrokken partijen.