

**Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting**

**Een bijdrage tot de evaluatie van de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie**

Nota overhandigd aan de Minister van maatschappelijke integratie

september 2004



CENTRUM VOOR  
**GELIJKHEID**  
VAN KANSEN  
EN VOOR RACISME  
BESTRIJDING







# BIJDRAGE TOT DE EVALUATIE VAN DE WET BETREFFENDE HET RECHT OP MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE

gerealiseerd door de overleggroep over het recht op maatschappelijke dienstverlening,  
gecoördineerd door het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en  
sociale uitsluiting

Dit rapport is raadpleegbaar op de website van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid  
en sociale uitsluiting: <http://www.armoedebestrijding.be>

Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting  
Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding  
Koningsstraat 138 - 1000 Brussel  
Tel. : 02/212 31 66 of 02/212 31 73  
Fax : 02/212 30 30  
e-mail : [armoedebestrijding@cntr.be](mailto:armoedebestrijding@cntr.be)



De overleggroep die om de twee jaar vergadert onder de auspiciën van het Steunpunt, heeft de vorm aangenomen van een stuurgroep gedurende de evaluatie. Het is in deze groep dat alle fundamentele evaluatiekeuzes besproken werden.

De overleggroep is als volgt samengesteld:

- **de vertegenwoordigers van de verenigingen:**  
ATD Vierde Wereld België  
de Beweging van mensen met lage inkomen en kinderen  
Comité des citoyens sans emploi (Elsene)  
Luttés Solidarités Travail
- **de vertegenwoordigers van de drie gewestelijke federaties van het OCMW:**  
de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)  
l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW)  
de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (VSGB)
- **de vertegenwoordigers van de drie gewestelijke federaties/werkgroepen van maatschappelijk werkers van het OCMW:**  
la Fédération wallonne des assistants sociaux de CPAS (Féwasc)  
de Federatie van Vlaamse OCMW- maatschappelijk werkers  
de werkgroep van de maatschappelijk werkers van de Brusselse OCMW's
- **de vertegenwoordigers van syndicale organisaties :**  
het Algemeen Christelijk Vakverbond (ACV)  
het Algemeen Belgisch Vakverbond (ABVV)
- **de vertegenwoordigers van regionale diensten voor arbeidsbemiddeling:**  
de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)  
FOREM  
de Brusselse Gewestelijke Dienst voor Arbeidsbemiddeling (BGDA)
- **een vertegenwoordiger van de nationale Unie van Socialistische Mutualiteiten**
- **een vertegenwoordiger van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, Brussels Hoofdstedelijk Gewest.**

Het Steunpunt wenst de volgende mensen te bedanken:

**de rechthebbenden en de maatschappelijk werkers die hebben deelgenomen aan individuele en groeps gesprekken;**

**Jean-Pierre Pourtois en Huguette Desmet (Université Mons-Hainaut) en Koen Hermans (KULeuven) voor hun methodologische raadgevingen;**

**Myriam Bodart, Marie-Paule Dellisse en Martine van Ruymbeke (Centre Droits fondamentaux et lien social/FUNDP) voor hun juridische lectuur.**

# Inhoudstafel

<b>I. Inleiding .....</b>	<b>6</b>
1. Het kader van de evaluatie .....	6
1.1. De invalshoek.....	6
1.2. Het onderwerp .....	7
1.3. Beperkingen .....	8
2. De methodologie .....	9
2.1. De stuurgroep .....	9
2.2. Een kwalitatieve evaluatie .....	9
2.3. De onderzoekspopulatie en de steekproef.....	10
2.4. De interviewmethode .....	10
2.5. De verwerking en analyse van de gegevens .....	13
2.6. Follow-up van de evaluatie.....	13
2.7. Methodologische beperkingen.....	13
<b>II. De analyse van de interviews .....</b>	<b>14</b>
1. De toegang tot het OCMW en het onthaal .....	14
1.1. De toegang .....	14
1.2. Het op de hoogte zijn van het bestaan van het OCMW en zijn taken .....	15
1.2.1. Hinderpalen van praktische of administratieve aard .....	15
1.2.2. Hinderpalen van subjectieve aard .....	16
1.2.3. De toegang van de daklozen tot het OCMW.....	16
1.2.4. De gevolgen van de hinderpalen voor de toegang .....	17
1.3. Het onthaal .....	17
1.3.1. De organisatie van het onthaal .....	18
1.3.2. Het kader van het onthaal .....	20
1.3.3. De relationele aspecten van het onthaal .....	20
2. De informatie.....	22
2.1. De informatie over de wet .....	22
2.2. De complexiteit van de wet .....	24
2.3. De informatie van de maatschappelijke werkers .....	24
2.4. De instrumenten en de technieken om de informatie te verspreiden.....	25
2.5. Het belang van de relatie tussen rechthebbenden en maatschappelijke werkers. ....	27
3. Van de aanvraag tot de beslissing .....	28
3.1. De formulering van de aanvraag .....	28
3.2. De registratie van de aanvraag (met inbegrip van het ontvangstbewijs) .....	31
3.3. Het sociaal onderzoek .....	33
3.4. Het recht om gehoord te worden .....	37
3.5. De beslissing.....	37
4. Het parcours van de rechthebbende na de beslissing .....	38
4.1. Aan wie wordt het geïndividualiseerd project of werk aangeboden?.....	39
4.1.1. Het geïndividualiseerd project.....	39
4.1.2. Tewerkstelling.....	40
4.2. Het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie.....	40
4.2.1. Project, contract, stage... of nog iets anders? .....	40
4.2.2. Kennis van inhoud en procedures.....	41
4.2.3. Moeilijk te begrijpen en ... uit te leggen?.....	42

4.2.4.	Hoe wordt het GPMI ontvangen op het terrein? .....	43
4.3.	Tewerkstelling via het OCMW .....	47
4.3.1.	Welk werk?.....	47
4.3.2.	Artikel 60§7 .....	48
4.3.3.	Perspectieven .....	48
4.3.4.	Mogelijkheden tot tewerkstelling .....	49
4.3.5.	Financiële stimuli.....	50
4.3.6.	Stage- en opleidingscontract .....	51
4.4.	De rechthebbenden zonder GPMI noch werk .....	51
4.4.1.	Integratie-instrumenten niet aangeboden.....	51
4.4.2.	Perceptie en verwachtingen .....	51
4.5.	Onderhandelingen tussen rechthebbende en maatschappelijk werker.....	53
4.5.1.	Wie neemt het initiatief? .....	53
4.5.2.	Verloop van de onderhandelingen.....	53
4.5.3.	Mate van tevredenheid.....	56
4.6.	Opvolging.....	57
4.6.1.	Door wie? .....	57
4.6.2.	Van contact tot formele evaluatie? .....	58
4.6.3.	Mate van tevredenheid.....	60
4.7.	Controle en sancties .....	61
4.7.1.	Controle .....	61
4.7.2.	Sancties .....	62
5.	De voorwaarden voor de toepassing van het recht op maatschappelijke integratie. ....	63
5.1.	De werkdruk .....	63
5.2.	De aard van het maatschappelijke werk. ....	64
5.3.	De gevolgen voor de toepassing van de wet en voor de rechthebbenden. ....	65
<b>III.</b>	<b>Besluit .....</b>	<b>67</b>
1.	Voorstellen als gevolg van duidelijke vaststellingen.....	67
2.	Voorstellen voor onderzoek en overleg.....	68
3.	Herhaling van voorstellen uit het tweede tweejaarlijks verslag.....	69
<b>IV.</b>	<b>Bibliografie .....</b>	<b>72</b>

#### Bijlagen :

- I: De selectie van de respondenten
- II: Het profiel van de ondervraagden
- III: De interviewhandleiding voor de rechthebbenden
- IV: De interviewhandleiding voor de maatschappelijk werkers
- V: De groepsinterviews
- VI: De deontologische code van de maatschappelijke werkers van het OCMW

## I. Inleiding

Uit het overleg dat het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting op vraag van de Minister van Maatschappelijke Integratie georganiseerd heeft over het wetsontwerp van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie, is het uitdrukkelijk verzoek gebleken tot een evaluatie van de wet tot instelling van het recht op een bestaansminimum, en meer algemeen van de wetgeving die van toepassing is op het OCMW en die zijn werking regelt. Om aan die verwachting tegemoet te komen, heeft het Steunpunt een overleggroep opgericht waar verschillende betrokken actoren deel van uitmaken. Het gaat dan om vertegenwoordigers van verenigingen die armoede bestrijden, maar ook om de Verenigingen van Steden en Gemeenten, de gewestelijke federaties of werkgroepen van maatschappelijke werkers van de OCMW's, de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling, de vakbonden, de ziekenfondsen en het Brussels Observatorium voor gezondheid en welzijn<sup>1</sup>.

De overleggroep komt al meer dan twee jaar samen. Nadat de groep in eerste instantie koos voor de maatschappelijke basisdienstverlening van de OCMW's als onderwerp van zijn reflectie<sup>2</sup>, wenste die vervolgens een bijdrage te leveren tot de evaluatie van de wet.

De toenmalige Minister van Maatschappelijke Integratie heeft het Steunpunt verzocht zijn overleg voort te zetten en te bespoedigen, en de bedenkingen van de groep over te maken, om op die manier het kwalitatief luik van de evaluatie van de wet op een participatieve manier te verrijken.

### 1. Het kader van de evaluatie

#### 1.1. De invalshoek

In het hoofdstuk dat het tweejaarlijkse verslag 2003 wijdt aan het recht op maatschappelijke dienstverlening legde het Steunpunt nogmaals de nadruk op het belang "om alle betrokken actoren in deze evaluatie te laten participeren, ook de rechthebbenden, die zoals sinds het Algemeen Verslag over de Armoede wordt erkend, een uiterst belangrijke rol spelen bij de uitwerking, de toepassing en de evaluatie van het beleid." (Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2003: p. 48). Het samenwerkingsakkoord betreffende de bestendinging van het armoedebeleid, waarmee het Steunpunt werd opgericht, verwijst uitdrukkelijk naar de participatieve rol van deze actoren bij het uitstippelen, het uitwerken en het evalueren van het beleid (art. 1 e.v.)<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Op de internetsite van het Steunpunt vindt u een kort overzicht van de werkzaamheden van de groep: [www.armoedebestrijding.be](http://www.armoedebestrijding.be).

<sup>2</sup> Die reflectie vormt het onderwerp van een hoofdstuk in het tweede tweejaarlijkse verslag van het Steunpunt. Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2003).

<sup>3</sup> Samenwerkingsakkoord tussen de Federale Overheid, de Gemeenschappen en de Gewesten betreffende de bestendinging van het armoedebeleid, M.B. van 16/12/98 en van 10/07/99.

Het Steunpunt heeft de definitie van evaluatie weerhouden die de "Société wallonne de l'évaluation et de la prospective"<sup>4</sup> had voorgesteld.

"Evaluatie is de analyse – in termen van relevantie, efficiëntie, doelmatigheid, coherentie, duurzaamheid en uitvoerbaarheid – van beleidsmaatregelen, programma's, projecten of functies, met de bedoeling de kwaliteit van de beslissingen te verbeteren, de middelen beter te besteden en verslag uit te brengen aan de burger. Voor elke evaluatie is de samenwerking en de dialoog van de voornaamste deelnemers nodig, namelijk afgevaardigden, evaluatoren, begunstigers van de beleidsmaatregelen, programma's, projecten of functies, alsook geïnteresseerde partijen, met andere woorden particulieren of organisaties die belangstelling hebben voor het beleid of het programma dat wordt geëvalueerd alsook voor de resultaten van de evaluatie.

De zo opgevatte evaluatie houdt slechts in dat de actoren die aan de gedachtewisseling over praktijken en resultaten van de geëvalueerde materie deelnemen, zich deze materie eigen maken. De indicatoren en de analyses moeten in elke fase worden bekrachtigd, en tijdens de evaluatie moeten de actoren zich permanent kunnen uiten. De evaluator treedt met betrekking tot de geëvalueerde acties en functies bescheiden op, hij mag geen conflictsituatie met zijn gesprekspartners aangaan. Dit zou namelijk altijd tot een mislukking van de evaluatie leiden."

De werkmethode die de overleggroep hanteert, gaat ook in deze richting. Net als het initiële denkwerk over de maatschappelijke basisdienstverlening resulteert de evaluatie van de wet uit een gezamenlijke reflectie waarbij elke deelnemer zijn standpunt heeft kunnen ontwikkelen en dat heeft kunnen toetsen aan de standpunten van de anderen. Het is dan ook een essentieel kenmerk van de evaluatie dat alle deelnemers zich dat project opnieuw eigen maken en valideren.

## 1.2. Het onderwerp

De evaluatie die gemaakt is, wijkt om diverse redenen soms af van de strikte grenzen van de toepassing van de wet. In eerste instantie onderstelt de toepassing van de wet over het recht op maatschappelijke integratie, zoals we daarnet beklemtoond hebben, eveneens de toepassing van andere wetgevingen van maatschappelijke dienstverlening, met name van de organieke wet op de OCMW's. Ten tweede is deze evaluatie een voortzetting van de gedachtewisseling over de basisdienstverlening die binnen de overleggroep al had plaatsgevonden en waarbij het traject van de aanvrager als rode draad door de debatten liep. Werden toen opeenvolgend besproken: toegang tot het OCMW, onthaal door het OCMW, behandeling van de aanvraag. Werden toen transversaal onderzocht: verspreiding van informatie en begeleiding. De evaluatie van de wet vertrekt vanuit diezelfde vragen.

Door het traject van de aanvrager als rode draad te kiezen voor het overleg, is het

---

<sup>4</sup> Société wallonne de l'évaluation et de la prospective (2000) Charte fondatrice.

doel van de evaluatie uiteindelijk het onthullen van de doorslaggevende elementen in de relatie van maatschappelijke hulp die tussen rechthebbende en maatschappelijk werker wordt opgebouwd.

Wat kan er dan verwacht worden van de evaluatie zoals wij die voorstellen?

- Een voorlopige en gedeeltelijke evaluatie:
  - van de manier waarop maatschappelijke werkers de wet toepassen en opvatten;
  - van de manier waarop de rechthebbenden de wet en zijn toepassing opvatten.
- Een identificatie van signalen die dieper moeten worden onderzocht:
  - op het vlak van de wetgeving;
  - op het vlak van haar toepassing.
- Een meer uitgewerkte evaluatie voor een reeks bepalingen, zoals deze die betrekking hebben op de ontvangst van aanvraag of op de verspreiding van informatie over de wet, waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de toepassing van de wet inmiddels zijn volle effect bereikt heeft.

### 1.3. Beperkingen

De eerste beperking heeft te maken met de ingewikkelde institutionele context van de wet. Ze regelt de toekenningsvoorwaarden van het recht op maatschappelijke integratie, wat een federale bevoegdheid is, terwijl de toepassing ervan op gemeentelijk niveau wordt toevertrouwd aan de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn. Hele delen van de wet (zoals bijvoorbeeld tewerkstelling) worden rechtstreeks beïnvloed door die toepassing, die zelf dan weer afhangt van het beleid dat op regionaal niveau (bevoegdheden inzake tewerkstellingsbeleid en maatschappelijke dienstverlening) en op gemeentelijk niveau wordt gevoerd. Hoewel het bijgevolg mogelijk lijkt een aantal vaststellingen te doen, blijkt het heel wat moeilijker de vinger te leggen op de precieze oorzaken ervan, en a fortiori die te veralgemenen. Elke gemeente staat voor een specifieke situatie, die tegelijkertijd bepaald wordt door de federale en gewestelijke wetgevingen en door het gemeentebeleid.

Dat er geen diepgaande evaluaties gebeurd zijn over de wet tot instelling van het recht op een bestaansminimum met participatie van de betrokken actoren, houdt een tweede beperking in. Hierdoor wordt het moeilijk te vergelijken met situaties die zich voordeden vóór de invoeging van de nieuwe wet.

De derde beperking schuilt in de nog recente toepassing van de betrokken wetgeving. Het is ongetwijfeld te vroeg om al ten volle te kunnen nagaan welke effecten die op bepaalde vlakken veroorzaakt, zoals bijvoorbeeld op het gebied van tewerkstelling, en om daar dan een globale beoordeling uit af te leiden. De evaluatie van de effecten die de wet sorteert is dan ook een werk van grote omvang, waarbij onder andere een longitudinale studie moet worden uitgevoerd die de lange-termijn-resultaten van de toepassing van het recht op maatschappelijke integratie in kaart brengt.

## 2. De methodologie

De overleggroep heeft ervoor geopteerd om voor deze kwalitatieve evaluatie van de wet interviews af te nemen van zowel rechthebbenden op maatschappelijke integratie als maatschappelijke werkers van de OCMW's.

Die eersten kunnen ons hun persoonlijke ervaringen over elk van de gekozen thema's meedelen, de maatschappelijke werkers kunnen ons hun praktijken en de manier waarop die tot stand komen toelichten.

### 2.1. De stuurgroep

Het evaluatie-project is tot stand gekomen op grond van het denkwerk dat de overleggroep onder leiding van het Steunpunt verricht heeft. De overleggroep, die aldus de vorm heeft aangenomen van een stuurgroep van de evaluatie, heeft dus een doorslaggevende rol gespeeld bij de uitvoering en de opvolging van het project.

Tussen januari 2004 en augustus 2004 heeft de groep zich tijdens acht bijeenkomsten gebogen over de evaluatie van de wet.

De stuurgroep heeft in eerste instantie het kader van de evaluatie vastgelegd: keuze van de te behandelen thema's en methodologie. De groep heeft ook diverse vergaderingen gewijd aan het opstellen van de interviewhandleidingen en aan de analyse van de op die manier verkregen informatie.

### 2.2. Een kwalitatieve evaluatie

Om de evaluatie van de wet tot een goed einde te brengen, is er gekozen voor een kwalitatieve aanpak, en meer bepaald voor een onderzoek via interview.

Deze aanpak laat ten eerste toe om op een systematische manier informatie te verzamelen en tegelijkertijd open vragen te stellen waarbij veel ruimte wordt gelaten voor de persoonlijke ervaring, behoeften, vragen en voorstellen van de geïnterviewden. Op die manier kunnen er ook zaken bovendrijven waarnaar niet gezocht werd, maar die niettemin pertinent zijn.

Kwalitatieve methodes worden ten tweede ook gebruikt bij het bevragen van maatschappelijk kwetsbare personen, met het doel hen "een stem te geven". In die zin sluit deze methode dus nauw aan bij de opdracht van het Steunpunt.

Ten derde beoogt een kwalitatieve evaluatie vooral uitdieping, door te beschrijven, te begrijpen en te verklaren waarom bepaalde fenomenen zich voordoen. Een kwantitatieve evaluatie streeft daarentegen in de eerste plaats naar statistische veralgemening of representativiteit na, door na te gaan hoeveel keer (verklaringen van) fenomenen optreden. Zeker wanneer het over onderwerpen gaat die nog niet of nauwelijks geëvalueerd zijn, is een kwalitatieve evaluatie een noodzakelijke aanvulling op een kwantitatieve evaluatie. Belangrijke, al dan niet reeds gekende "signalen" kunnen zo geïdentificeerd worden en de basis vormen voor verder

onderzoek.

### 2.3. De onderzoekspopulatie en de steekproef

De evaluatie richt zich tot twee actoren die van dichtbij geconfronteerd worden met de toepassing van de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie: de rechthebbenden en de maatschappelijk werkers van het OCMW.

Enkel personen die hulp ontvangen in het kader van de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie, behoren tot de onderzoekspopulatie. Personen die hulp ontvangen op basis van de organieke OCMW-wet, maar niet op basis van de wet-RMI, betreffende het recht op maatschappelijke integratie, vallen bijgevolg buiten het onderzoekskader.

De personen met een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie in het kader van studies met een voltijds leerplan werden in de steekproef niet weerhouden. De overleggroep had het nog niet over dit thema gehad, wat maakt dat er geen referentiekader was om vragen op te stellen aangaande deze problematiek. Volgens de overleggroep zou een bevraging van deze groep personen bovendien beter gebeuren aan de hand van een specifieke vragenlijst, dit om tegemoet te komen aan hun welbepaalde situatie<sup>5</sup>.

De bevraging van de maatschappelijk werkers richt zich tot diegenen die de basisdienstverlening (dit is de dienstverlening die minimaal het onthaal en de behandeling van de aanvraag omvat) verzorgen in het OCMW.

32 rechthebbenden werden bevraged, ze komen uit de drie gewesten van het land. 14 maatschappelijke werkers werden ontmoet, eveneens komende uit de drie gewesten.

Voor de selectie van de respondenten heeft het Steunpunt de medewerking gevraagd van verschillende partners uit de overleggroep: de verenigingen die tegen armoede strijden, de federaties van maatschappelijk werkers en de Verenigingen van steden en gemeenten. Door samen te werken met verschillende types van tussenpersonen wenste de overleggroep de kansen op meer diversiteit in de steekproef te verhogen (zie bijlage II).

### 2.4. De interviewmethode

- Individuele en groepsinterviews

Bij de rechthebbenden werden individuele interviews afgenomen, terwijl bij de maatschappelijk werkers gepoogd werd zoveel mogelijk via groepsinterviews te werken. Indien dit laatste niet mogelijk was, werd een individueel interview afgenomen zoals bij de rechthebbenden. (zie bijlage V).

---

<sup>5</sup> Er bestaat een vereniging die zich in het bijzonder bezighoudt met de problematiek van deze rechthebbenden, namelijk CEDUC (Comité de défense des usagers des CPAS).

De evaluatie beoogt de ervaringen, de plus- en knelpunten, in verband met de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie, zo goed als mogelijk te “ontdekken” en te begrijpen.

Men kan ervan uitgaan dat dit proces bij de maatschappelijk werkers een beter resultaat zal geven bij groepsinterviews dan bij individuele gesprekken, tenminste indien aan een aantal voorwaarden wordt voldaan (zie bijlage V).

- Ze vormen een homogene beroepsgroep, beschikken met andere woorden over hetzelfde professioneel referentiekader, en velen zijn reeds met groepsdiscussies vertrouwd bv. op het niveau van de sociale dienst. Dit vermindert mogelijke drempels om over hun ervaringen te spreken en om die van maatschappelijk werkers komende uit andere OCMW's te duiden. Door de bevraging te richten op de basismaatschappelijk werkers, wordt de homogeniteit nog vergroot.
- De focus van de bevraging van maatschappelijk werkers ligt niet zozeer op hun individuele ervaringen, maar wel op hun ervaringen en opinies als lid van een bepaalde beroepscategorie, als deel uitmakende van een sociale dienst van een OCMW.
- Een groepsbevraging was ook een tijdsbesparing, iets wat niet onbelangrijk was gezien de tijdsbeperkingen van het project.

Bij rechthebbenden stuiten groepsinterviews op een aantal hindernissen, waaraan dit evaluatie-project niet kan tegemoetkomen.

- Men kan verwachten dat heel wat OCMW-hulpvragers minder vertrouwd zijn met discussies en zich ook minder dan maatschappelijk werkers zullen beschouwen als zijnde deel uitmakende van “één groep rechthebbenden”. Dit zal wellicht minder het geval zijn voor rechthebbenden die deel uitmaken van verenigingen. De verhalen en de geschiedenis van de rechthebbenden zijn hoe dan ook heel uiteenlopend en complex. Dit zorgt ervoor dat bij het opzetten van groepsinterviews, men meer tijd zou moeten uittrekken voor een voorbereidende fase, waarbij elke deelnemer zijn verhaal had kunnen uiteenzetten. Binnen het bestek van deze evaluatie is, zoals reeds gezegd, deze tijd niet voorhanden.
- Het waarborgen van de participatie van alle OCMW-hulpvragers aan groepsinterviews vergt het overwinnen van nog een aantal bijkomende obstakels. De verenigingen wijzen er geregeld op dat het naar buiten treden met zijn individuele problemen niet evident is, zelfs tegenover personen die ze reeds enige tijd kennen. Dit zal dus zeker gelden voor groepsinterviews met “onbekende” mensen op een “onbekende” plaats. Bij maatschappelijk zeer kwetsbare personen vormt de problematiek van de taalvaardigheid vaak een bijkomend probleem.

Deze verschillende interviewaanpak heeft gevolgen voor de analyse van de gegevens.

Bij de maatschappelijk werkers is er sprake van een proces van collectieve interviews, wat de kansen doet toenemen op vragen en aanbevelingen naar het beleid toe. Bij de rechthebbenden ontbreekt deze collectieve dimensie in eerste instantie en zijn er daarom minder directe vragen en aanbevelingen verzameld. De

stuurgroep speelt daarom, nog meer dan bij de maatschappelijk werkers, een erg belangrijke rol bij de reflectie en interpretatie over de “ruwe” gegevens van de rechthebbenden.

- De interviewhandleiding

De interviews zijn afgenomen aan de hand van interviewhandleidingen (één voor de rechthebbenden, één voor de maatschappelijk werkers) die de stuurgroep heeft opgesteld (zie bijlagen III en IV). Bij de groepsinterviews voor maatschappelijk werkers werd gewerkt met een itemlijst, die geïnspireerd was op de interviewhandleiding voor de maatschappelijk werkers.

Een interviewhandleiding bestaat uit min of meer open vragen over elk aangehaald thema (onthaal, aanvraag, informatie...). De eerste vragen hebben tot doel de geïnterviewde een beschrijving te laten geven van hoe de zaken in zijn geval gelopen zijn. Bij de volgende vragen wordt gepeild naar zijn oordeel: hoe heeft hij de diverse fasen van zijn traject als aanvrager ervaren? En tot slot wordt, waar mogelijk, de geïnterviewde gevraagd naar eventuele voorstellen om de bepalingen van het recht op maatschappelijke integratie te verbeteren. In het begin van het interview ligt de nadruk dus veeleer op de feiten; geleidelijk aan worden de vragen meer perceptief van aard.

De vragenlijst gebruikt dezelfde termen als diegene die in de wettekst staan, op het gevaar hem te verzwaren en nog meer ingewikkeld te maken voor de rechthebbenden op maatschappelijke integratie. De reden van deze keuze ligt in de wens om de begrijpelijkheid te evalueren van de wet, én van het proces dat zij instelt voor de rechthebbenden.

- De afname van de interviews: door wie en hoe?

De interviewers werden afgenomen door 7 medewerkers van het Steunpunt. Gezien het Steunpunt reeds enige tijd een overleggroep coördineert over de OCMW-werking en OCMW-wetgeving, beschikken zij over kennis van de materie. Dit is noodzakelijk om de antwoorden van de respondenten te begrijpen en erop in te spelen indien nodig.

De interviewers kwamen meermaals samen om een gemeenschappelijk begrip van de vragen te verwerven, om te bespreken hoe de voorwaarden voor het afleveren van goede interviews konden verbeterd worden en in een verdere fase, om de verwerking en analyse van de gegevens te bespreken.

Voorafgaand aan de bevraging, zetten de interviewers het evaluatiekader uiteen (waarom willen we u precies interviewen, wat is de bedoeling van het evaluatie, wat zal er gebeuren met de resultaten?...).

Om mogelijke resultaat-beïnvloeding te voorkomen, mochten enkel de interviewer en de respondent aanwezig zijn tijdens het gesprek.

De gesprekken werden, met het oog op een zo goed mogelijk gegevensverwerking, op band opgenomen, daarna woord voor woord uitgetikt.

Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen, werd de naam van elke respondent niet genoteerd, noch op de interviewfiches, noch op het uitgetikte interview zelf. Aan elk interview werd een identificatiecode toegekend.

## **2.5. De verwerking en analyse van de gegevens**

Het materiaal werd verwerkt en gsystematiseerd door middel van een indeling van elk afschrift van het interview, analoog aan de thema's en vragen die terug te vinden zijn in de interviewhandleidingen. Bovendien werd een profielbeschrijving van elke respondent opgesteld. De beschrijvingen van de interviews en de profielen maakten de interpretatie van de gegevens mogelijk voor de leden van de stuurgroep. Ze werden evenwel niet in dit rapport opgenomen om zoveel mogelijk elke identificatie van geïnterviewden te vermijden.

De stuurgroep heeft een belangrijke begeleidende rol gespeeld bij de analyse. De resultaten en het ontwerp van eindrapport werden tijdens 4 vergaderingen besproken. Deze besprekingen gaven aanleiding tot het herzien van de interpretaties, tot het toevoegen van nieuwe elementen aan de analyse, enz.

## **2.6. Follow-up van de evaluatie**

De resultaten van het onderzoek zullen bezorgd worden aan de respondenten. Met de overleggroep zal vervolgens bekeken worden hoe deze resultaten het best aan hen worden toegelicht. De signalen uit de evaluatie die niet uitgediept werden, kunnen voorwerp van reflectie vormen tijdens de verdere werkzaamheden van de overleggroep.

## **2.7. Methodologische beperkingen**

Wegens gebrek aan tijd heeft men de rijkdom van de ervaringen van de respondenten niet volledig kunnen achterhalen. De interviewers stelden vast dat een langduriger interviewproces, waarbij bij voorbeeld teruggegaan werd naar de respondenten, de informatie waarover ze reeds beschikten, had kunnen aanvullen en verfijnen. Door de éénmalige (of tweemalige in het kader van de groepsgesprekken) bevragingen, konden de rijkdom van de ervaringen van de respondenten slechts gedeeltelijk benaderd worden. Het collectief reflectieproces in de overleggroep compenseerde in belangrijke mate deze lacune.

Ook het interviewmateriaal kon niet volledig uitgediept worden. Dit zou heel wat meer tijd hebben gevergd.

## II. De analyse van de interviews

### 1. De toegang tot het OCMW en het onthaal

#### 1.1. De toegang

De kwestie van de toegang, de mogelijkheid om een OCMW binnen te stappen, valt niet onder de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie. Toch lijkt het relevant dat men deze kwestie behandelt omdat ze essentieel is om het recht op maatschappelijke integratie ook daadwerkelijk toe te passen.

De hinderpalen bij de toegang en het feit dat hulpbehoevenden niet bij het OCMW aankloppen, zijn problemen waarop de verenigingen die tegen armoede strijden, altijd de aandacht hebben gevestigd<sup>6</sup>. Want hoe kan men daadwerkelijk de toepassing van de wet beoordelen als om te beginnen een aantal mensen het recht dat de wet hen geeft, niet doen gelden?

De problematiek van de toegang is des te belangrijker omdat de wet over de maatschappelijke integratie een residuair recht is en er dus de nadelen van vertoont. De administratie en het beheer van dit rechtstype zijn ingewikkeld en ze slagen er vaak niet in om de meest behoeftige mensen te bereiken, door het feit dat ze ingewikkeld zijn én door de schrik en de stigmatisering die ze uitlokken.

Er bestaat wetenschappelijk onderzoek over het niet om hulp vragen (de “non take-up” in de internationale literatuur) maar het is nog niet ver gevorderd, zeker niet in België. Geen enkel recent onderzoek laat toe om nauwkeurig de omvang van dit verschijnsel, noch om de oorzaken ervan in het domein van de Belgische maatschappelijke dienstverlening te vatten. En toch is het zeker de moeite waard om deze onderzoeken voort te zetten omdat het aantal “non take-ups” ruim onderschat wordt (Van Oorschot) en omdat dit de doeltreffende werking van de sociale bescherming schaadt (Groenez & Nicaise, 2002).

In de interviewhandleiding worden er vragen gesteld om na te gaan welke hinderpalen hulpbehoevenden eventueel moeten overwinnen om een hulpaanvraag te kunnen indienen. Over de toegang zijn de maatschappelijk werkers niet ondervraagd. Toch hebben enkelen onder hen over dit onderwerp gesproken.

Het feit dat alleen de mensen die hun recht op maatschappelijke integratie hebben gebruikt, ondervraagd zijn, wijst zonder twijfel op een beperking in de benadering van de kwestie van de toegang. Om de “non take-up” gedetailleerder te analyseren, zou men inderdaad mensen moeten ontmoeten die nooit naar het OCMW zijn gestapt, ondanks hun netelige situatie. Toch kunnen er nog elementen worden verzameld bij mensen die vandaag toegang hebben, maar die hebben meegemaakt dat hun initiatief is “uitgesteld”.

---

<sup>6</sup> Zie de recente analyses van Recht Op (s.d.) en Lutte Solidarités Travail (2003).

## **1.2. Het op de hoogte zijn van het bestaan van het OCMW en zijn taken**

Bij de ondervraagden blijkt zowat iedereen het OCMW te kennen.

- Men zegt dat « iedereen het OCMW kent », « mond-aan-mond », « men spreekt erover op TV en in de kranten ».
- Men heeft info gekregen van naasten, ouders of vrienden.
- En ten slotte werden meerdere ondervraagden door andere sociale diensten naar het OCMW doorverwezen.

Toch betekent het kennen van het OCMW niet noodzakelijk dat men de taken ervan kent, noch dat men beseft dat men een potentieel recht heeft. De verenigingen vestigen de aandacht op de kwetsbaarheid van deze manier van kennisneming. Zo is de juistheid van de doorgegeven informatie amper gegarandeerd. De informatie is soms maar in stukken doorgedrongen en slecht begrepen en ze is veranderd volgens de persoonlijke ervaringen van de mensen (LST, 2003), zeker omdat de toepassing van de wet verschilt van OCMW tot OCMW. De maatschappelijk werkers zelf geven toe dat ze niet altijd over alle nodige informatie beschikken. Wij komen hierop nog terug in het deel dat de informatie behandelt.

Maatschappelijk werkers en afgevaardigden van verenigingen melden dat ze nog altijd regelmatig geconfronteerd worden met situaties waarin behoeftige mensen gewoon niet weten dat er zoiets als een OCMW bestaat. Het gaat dan vaak om geïsoleerd levende bejaarden, die geen familiaal of sociaal vangnet hebben en die geen van de nationale talen beheersen. Een oplossing zou kunnen zijn dat men actieve zoekmethodes zou ontwikkelen om de mensen die mogelijk recht op maatschappelijke integratie hebben, op te sporen. Toch roept deze oplossing bij een aantal maatschappelijk werkers vragen op: op grond van wat kunnen ze naar de mensen toestappen, zonder aan hun privé-leven te raken?

### **1.2.1. Hinderpalen van praktische of administratieve aard**

De geografische ligging van het OCMW en de afstand die ze moeten afleggen om er te geraken, lijkt geen hinderpaal te zijn; ook de openingsuren zijn dat niet.

Toch zijn er gevallen waarin de afstand een probleem vormt: mensen die ondergebracht zijn in een opvangcentrum en die afhangen van het OCMW van de gemeente waar ze waren ingeschreven op het moment dat ze in dit centrum werden toegelaten.

Twee personen hebben gezegd dat de openingsuren van het OCMW een hinderpaal vormen. Zo legt een alleenstaande moeder uit dat het voor haar heel moeilijk is geweest om naar het OCMW te gaan omdat dit enkel in de voormiddag open is. En een jonge student heeft ook problemen gehad om buiten de schooluren ontvangen te worden.

### 1.2.2. Hinderpalen van subjectieve aard

Meerdere mensen spreken over subjectieve hinderpalen. Ze vertellen over de schaamte en de gêne die ze voelden omdat ze naar het OCMW moesten gaan om er om hulp te komen "bedelen". Ze voelden ook een zekere angst om hun privé-leven en de moeilijkheden er rond bloot te geven en ze waren bang voor de gevolgen van dit blootgeven. Een aantal respondenten vertelde zelfs dat ze bang waren dat dit tot de plaatsing van hun kinderen zou leiden.

Een ondervraagde legt uit dat een slechte ervaring met het OCMW daarna voor haar de toegang moeilijker heeft gemaakt. Het OCMW wilde de hulp die ze had gekregen, terugvorderen bij haar kinderen.

*"Kun je je de schaamte van een moeder voorstellen? Hiermee maak je de liefde kapot. Resultaat: drie, vier van mijn kinderen willen me niet meer zien en ik had het al zo moeilijk om de relatie met hen weer op te bouwen. Ze hebben al een moeilijk leven gehad en het OCMW heeft gewoon kapotgemaakt wat ik moeizaam weer heb opgebouwd. Wel, ik vind dat schandalig. Dus hoe wil je dan dat er geen mensen zijn die eraan doodgaan? Omdat ze nog liever van honger omkomen dan dat ze moeten gaan bedelen om zo iets te moeten meemaken..."*

Anderen hebben benadrukt hoe belangrijk het was dat ze begeleid zijn. Een jonge vrouw die zwaar te lijden heeft gehad omdat ze haar man, die haar mishandelde, heeft verlaten, is heel ongerust over haar toekomst en ze legt uit hoezeer de steun van haar buurvrouw haar heeft geholpen om naar het OCMW te stappen.

De verenigingen vermelden ook hoe ontmoedigd mensen in nood zich voelen: ze hebben het gevoel dat ze geen aanspraak op dit recht kunnen maken omdat ze geregeld geen toegang op dit recht hebben gehad, zodat ze denken dat ze geen rechten hebben. Dat is dan ook een reden waarom ze geen beroep doen op maatschappelijke dienstverlening.

### 1.2.3. De toegang van de daklozen tot het OCMW

Twee ondervraagden waren dakloos in de periode voor de hulpaanvraag. Voor één van de twee dateert de aanvraag van februari 2003, datum waarop de kwestie over het recht van de daklozen op maatschappelijke integratie nochtans was uitgeklaard. En toch zegt deze persoon een weigering te hebben gekregen: « ze zegden mij dat je eerst een woning moet hebben om recht te hebben op het minimuminkomen, dus je kunt er geen aanspraak op maken ». Deze verkeerde informatie heeft zijn aanvraag uitgesteld.

#### 1.2.4. De gevolgen van de hinderpalen voor de toegang:

Van de ondervraagden verklaren sommigen dat ze met geen enkele hinderpaal zijn geconfronteerd. Ze beseffen duidelijk dat ze een recht hebben dat door eender wie kan worden opgeëist die in een netelige toestand verkeert. Maar zelfs dan geeft zelfs één van de meest geharde ondervraagden toe dat *"het voor degene die om hulp gaat vragen geen gemakkelijke stap is ..."*

Uit de interviews blijkt dat de ondervraagden die meer moeilijkheden bij de toegang hebben, ook bijzonder kwetsbare mensen zijn. Het zijn mensen die sinds hun kindertijd in de armoede leven, die vaak al contacten met de sociale dienstverlening hebben gehad, die heel laag geschoold zijn en geen familiaal of sociaal opvangnet hebben dat hen kan helpen, al is het maar tijdelijk.

Wat ook de hinderpalen zijn, ze beletten of ontmoedigen mensen om hun recht te gebruiken, maar vaak is dat maar voor een bepaalde tijd.

Zo legt deze ondervraagde uit: "De stap zetten, was heel moeilijk. Ja, dat wel. Maar je komt op een bepaald punt dat je niet anders meer kunt. (...) Ik heb mijn stap zo lang mogelijk uitgesteld."

Het uitstellen van een vraag om hulp heeft als gevolg dat de al heel moeilijke situatie van de mensen nog verslechtert: de problemen in verschillende domeinen stapelen zich op, hun schuldenoverlast wordt hoe langer hoe zwaarder, hun gezondheid verslechtert omdat de nodige verzorging wordt uitgesteld, enz...

Hun toestand is dan zodanig verslechterd dat ze, wanneer ze bij het OCMW aankloppen, ze dan zo behoeftig zijn dat een dringende reactie absoluut vereist is.

In deze context zou het interessant zijn om de redenen waarom de vraag om hulp wordt uitgesteld, evenals de gemiddelde termijn tussen de behoeftige toestand van een persoon en het moment waarop hij bij het OCMW aanklopt, te evalueren.

### 1.3. Het onthaal

Uit debatten van de overleggroep is gebleken dat de onthaalfase een bepalend moment is voor de toekomstige relatie tussen de maatschappelijke werker en de gebruiker en ook voor het goede verloop van het traject van deze laatste.

*"De manier waarop het onthaal is georganiseerd, vertelt veel over de manier waarop men met de rechthebbenden rekening houdt"*, merkt een maatschappelijk werker op.

*"Heel veel gevoelens ontstaan bij een eerste contact en hoe je er tegenover staat. Dus ik denk dat dit eerste contact zeker bepalend is. Als dat menselijk is, als dat een beetje warm is, als dat op een iets leukere manier gebeurt, nu ja leuk is het nooit."*

Met "onthaal" bedoelen we de etappe van het traject van de hulpvrager die zich situeert tussen het moment waarop hij of zij het OCMW binnengaat en het gesprek met de maatschappelijk werker die belast is met zijn of haar opvolging (dit gesprek inbegrepen).

De overleggroep had drie elementen als belangrijk aangewezen:

- de organisatie van het onthaal: de toegepaste procedure (loket, "intake", ...);
- het kader van het onthaal: de ruimte, de kantoren, de vertrouwelijkheid...;
- de relationele aspecten van het onthaal.

In de interviewhandleiding bestemd voor de rechthebbenden, evenals in de handleiding voor de maatschappelijke werkers zijn er een aantal vragen gesteld, met de bedoeling de omstandigheden in verband met het onthaal en de waardering ervan af te bakenen.

### **1.3.1. De organisatie van het onthaal**

Voor een meerderheid van de ondervraagden lijkt de organisatie van het onthaal dat ze hebben gekregen bevredigend. Er zijn twee gevallen te onderscheiden:

- een deel van de ondervraagden is ter plaatse gegaan en is de dag zelf door een maatschappelijk werker ontvangen, weliswaar soms na een lange wachttijd "van enkele uren" voor sommigen;
- anderen hebben getelefoneerd en een afspraak binnen een relatief korte termijn gekregen.

De gesprekken met de maatschappelijke werkers geven ons gedetailleerde aanwijzingen over de organisatievormen van het onthaal.

- De "intake" (opname, vertaald uit het Engels)

In een aantal OCMW's moet de hulpvrager zich eerst wenden tot een loket waar de loketbediende hem dan rechtstreeks doorverwijst naar de maatschappelijk werker die voor zijn begeleiding is aangesteld.

Bij andere OCMW's moet de hulpvrager een intake procedure doorlopen die voorafgaat aan het gesprek met een maatschappelijk werker. Deze procedure zorgt ervoor dat de maatschappelijk werker ontlast wordt van de vereiste eerste administratieve formaliteiten die moeten bewijzen dat de hulpvrager beantwoordt aan de voorwaarden betreffende het recht op maatschappelijke integratie. De inhoud van deze intakefase varieert: als het niet alleen gaat om het invullen van een formulier dat op sommige

plaatsen tamelijk beknopt is, dan kan de procedure op andere plaatsen veel zwaarder zijn. Sommige maatschappelijke werkers uiten hun vrees dat de intake een deel van het werk van de maatschappelijk werker vervangt: bijvoorbeeld, door vanaf dat moment de beschikbaarheid van de hulpvrager voor werk te bepalen, vooral wanneer de intake wordt geregeld door administratief personeel dat geen opleiding voor contact met publiek heeft gevolgd.

*“Dus vroeger was het nogal eens zo dat mensen zich aanboden in een sociaal centrum en dat de informatie door de administratief bediende of de onthaalbediende werd gegeven. Maar eigenlijk hebben wij nu wel voor een stuk de indruk dat mensen toch beter geholpen worden als ze echt door een maatschappelijk werker worden gezien die echt op de hoogte is van heel het hulpverleningsaanbod en die mensen kan informeren. We merken dat mensen daardoor meer en betere informatie bekomen en eigenlijk niet worden afgewimpeld.”*

Volgens een aantal rechthebbenden leidt de toename van de loketten er ook toe dat mensen verplicht worden om meerdere malen de redenen te herhalen die hen er toe dwingen om hun recht op maatschappelijke integratie te laten gelden.

- Het wachten

Men moet soms heel lang wachten voordat men de maatschappelijk werker kan ontmoeten. Dit wekt dan frustratie en agressiviteit bij mensen die al gebukt gaan onder stress en zorgen door hun netelige persoonlijke situatie. In zulke omstandigheden lijkt het aanknopen van een eerste gesprek dan des te moeilijker. Een maatschappelijk werker vestigt de aandacht op de frustratie die door *“het wachten voor niets”* ontstaat: mensen die, omdat ze fout geïnformeerd zijn, aan het verkeerde loket aanschuiven voor een administratieve vraag, betalingsvordering..

Een andere maatschappelijke werker brengt ons verslag uit over de debatten die in zijn team hebben plaats gevonden: enkele collega's werken op afspraak, wat het voordeel biedt dat de wachttijden worden ingekort, maar voor sommige rechthebbenden kan dit een te strakke aanpak zijn. Andere collega's werken met uurroosters met permanentie. Het grote voordeel hiervan is dat dit een soepele aanpak is (de rechthebbenden komen wanneer ze zelf kiezen) maar dit leidt soms tot heel lange wachttijden.

Maar ook al zijn wachttijden onvermijdelijk, toch kan men ze draaglijk maken door bijvoorbeeld regels en een duidelijke volgorde in te voeren en door een gepaste infrastructuur te creëren.

### 1.3.2. Het kader van het onthaal

Ook hier zijn het de maatschappelijke werkers die het meest het woord nemen en ons de meest nauwkeurige informatie geven.

- De wachtzaal

Ook al is de wachtzaal slechts een plaats waar mensen passeren, dan nog kan het wachten, zoals we al hebben gezien, er heel lang duren, en dit vooral voor de eerste ontmoeting met de maatschappelijk werker, tijdens de permanentie. Het is een onpersoonlijke plaats die niet per se bij iedereen goed overkomt. Een rechthebbende zegt hierover: *“we zitten elkaar aan te gapen terwijl we denken: zit jij ook al in hetzelfde schuitje”*.

Het valt al eens voor dat de wachtzalen te klein zijn en er zelfs geen wachtzaal is (men moet dan in de gang wachten), zonder voldoende stoelen om iedereen te laten zitten.

De kwaliteit van het onthaal wordt ook gemeten aan de hand van op het eerste gezicht kleine details: het bieden van gezelligere wachtzalen die voorzien zijn van een speelhoek voor kinderen, drank, voldoende zitplaatsen.

- De vertrouwelijkheid respecteren

Het respecteren van de vertrouwelijkheid en het privé-leven is essentieel. De vertrouwelijkheid moet voor iedereen gegarandeerd zijn.

In antwoord op een vraag hierover klaagt een vrouw dat men haar aan het onthaaloket verplicht heeft om gedetailleerd uitleg te geven over de redenen voor haar hulpaanvraag, terwijl anderen haar konden zien en horen. Er zijn wachtzalen waar de vertrouwelijkheid niet wordt gerespecteerd, wanneer het OCMW de lokalen deelt met andere gemeentediensten of andere organisaties.

Alle ontmoete respondenten werden ontvangen in een individueel kantoor. Anderzijds hebben meerdere ondervraagde maatschappelijk werkers verklaard dat ze niet alleen over geen individuele kantoren kunnen beschikken, maar dat ze ook verplicht zijn om hulpvragers gelijktijdig te ontvangen, omdat ze geen permanenties op andere uren mogen organiseren. Anderen melden ons dat er geluidshinder is tussen de kantoren.

### 1.3.3. De relationele aspecten van het onthaal

Dit is een essentieel aspect van het onthaal, dat bepalend is voor de evaluatie ervan. Een "relationeel" positief onthaal kan bijdragen tot het verminderen van de schaamte- en angstgevoelens van de hulpvrager, in die zin dat dit bevorderlijk is voor de uitbouw van een partnerschapsrelatie met de maatschappelijk werker. Maar als het onthaal in tegendeel slecht wordt ervaren, dan kan dit de hulpvrager bij zijn stappen ontmoedigen en hem zelfs afschrikken om ermee voort te gaan.

Bovendien lijkt het er op dat de ondervraagde rechthebbenden hun argumenten eerder uit het relationele aspect halen om het onthaal dat ze hebben gekregen, te evalueren.

Zo vindt een ondervraagde het onthaal zeer positief *"omdat de dame die mijn contactpersoon was, even oud was als ik en omdat ze goed begrepen had wat mijn probleem was en wat ik nodig had."* Het opgevangen worden door een maatschappelijk werker *"die u direct begrijpt"*, die *"de juiste richting geeft aan het gesprek"*, die *"alles goed uitlegt"* draagt er allemaal toe bij dat de hulpvrager op zijn gemak wordt gesteld.

Dezelfde argumenten worden ook gebruikt om het onthaal negatief te beoordelen.

*"Echt, ik had echt niet het gevoel dat men mij hier begreep. Ah neen. (...) het kon hen precies niet veel schelen."*

*"Echt het gevoel dat je gewoon maar een nummer bent, een registratienummer van een dossier dat gewoon voor de schijn wordt ingevuld, en gedaan! (...) Geen gesprek, gewoon de ene vraag na de andere! Dat was het: je moest de vragen beantwoorden en dan was 't gedaan."*

Een dame vestigt ook de aandacht op het *"voorkomen"* van de werkers, in het bijzonder op hun houding tijdens het onthaal (geen glimlach).

Veel maatschappelijk werkers vinden het spijtig dat ze geen onthaal kunnen bieden die echt respectvol is voor de hulpvragers. Eén van de redenen die men hiervoor geeft, is het gebrek aan tijd en het te groot aantal dossier dat men moet opvolgen. Naar de persoon luisteren, samen met hem de aanvraag ontleden, hem uitleggen aan welke voorwaarden hij moet voldoen om rechthebbende te kunnen zijn, vergt enorm veel tijd waarover weinig maatschappelijk werkers beschikken.

*"En dan kwamen we terecht in een situatie waarin we menselijkerwijze niet meer dan 20 personen konden onthalen; en het is al ongehoord dat men zich inbeeldt dat men 20 personen na elkaar ontvangt, met telkens een kwartier per persoon en dat men dan nog zijn uurrooster kan respecteren (...) De hele tijd mensen ontvangen... na tien, twaalf, veertien mensen haal je alles door elkaar. Dus dat zijn helemaal geen correcte omstandigheden om de mensen te onthalen."*

En ook de administratieve overlast is een oorzaak. Voor het onthaal moet er heel wat administratief werk gedaan worden, en dat is volgens de meeste maatschappelijk werkers een overlast die nog verergerd is door de invoering van de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie.

*“Wanneer het een nieuwe aanvraag is, zijn er veel documenten waarover je uitleg moet geven (...) alle documenten die ze moeten voorbereiden, het register, enz. Er zijn veel documenten die ze moeten ondertekenen. De individualisering heeft geleid tot een administratieve berg voor de koppels. Vroeger was het één, nu zijn het er twee. Wanneer er een wijziging van de inkomsten is, dan moeten we het dossier veranderen.”*

*“(...) de werklast wordt almaar groter en groter met een administratieve taak die de bovenhand neemt over de taak die we echt zouden moeten hebben.”*

## 2. De informatie

Over het thema informatie heeft men in de overleggroep langdurig gediscussieerd. Enerzijds omdat de informatie in de eerste plaats nodig is om zijn rechten te kennen en op te eisen, vooral in het kader van de residuaire stelsels die een controle van de inkomsten opleggen en bewijsstukken eisen. Anderzijds hebben de debatten van de overleggroep ook aan het licht gebracht dat er een verband is tussen de informatie van de hulpvragers en de kwaliteit van hun relatie met de maatschappelijk werkers.

In de interviewhandleiding gaan de vragen die aan de rechthebbenden en aan de maatschappelijke werkers worden gesteld, tegelijk over het geven van de informatie en over de inhoud ervan. De vragen gaan ook over de toepassing van de nieuwe bepalingen in verband met de informatieplicht van de OCMW's, die zijn ingevoerd door de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie en het koninklijk besluit houdende het algemeen reglement<sup>7</sup>.

### 2.1. De informatie over de wet

Meteen al een vaststelling: van de rechthebbenden die een bestaansminimum ontvingen, zijn er heel weinig ingelicht over de wetswijziging, en de informatie die ze hebben gekregen, bleek oppervlakkig te zijn. Vaak is ze beperkt tot de melding van de naamsverandering. Veel rechthebbenden weten niet dat het bestaansminimum nu het leefloon is geworden en velen onder hen gebruiken nog de oude benaming.

---

<sup>7</sup> Artikel 3 van het KB van 11 juli 2002 houdende het algemeen reglement betreffende het recht op maatschappelijke integratie. MB, op 31/07/02 (de artikelen 3 tot 7 behandelen de informatieplichten).

Andere vaststelling: geen enkele ondervraagde rechthebbende blijkt geïnformeerd te zijn geweest over alle punten zoals voorzien in het koninklijk besluit<sup>8</sup>. De interviewhandleiding<sup>9</sup> vraagt aan de respondenten of ze ingelicht zijn over 16 verschillende aspecten (waaronder de aspecten die in het koninklijk besluit zijn opgenomen). Uit de antwoorden blijkt dat de meerderheid van de ondervraagden slecht over een deel van de informatie beschikken, met inbegrip van alles wat nuttige informatie voor het aanvragen is, die het OCMW toch verplicht is te geven.

Bepaalde informatie blijkt beter gekend te zijn dan andere. De verplichting om de maatschappelijk werker op de hoogte te houden van elke wijziging van de persoonlijke situatie, of de manier waarop een afspraak met de maatschappelijk werker moet worden gemaakt, blijkt informatie te zijn die relatief goed verspreid is. Deze informatie is essentieel voor alle rechthebbenden en heeft potentieel een grote weerslag op de hulp die aan hen wordt gegeven. De informatie over het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie en de daaraan verbonden bepalingen, zijn minder gekend. Die heeft slechts op een deel van de ondervraagden betrekking, namelijk op degenen die zo'n project hebben ondertekend.

Bepaalde rechthebbenden lijken beter geïnformeerd te zijn dan anderen. De rechthebbenden die het meest positief zijn over de gekregen informatie, zijn degenen die ook in het algemeen het meest tevreden zijn over hun relatie met het OCMW. Het zijn ook personen met een relatief hoog scholingsniveau, die meer contact hebben met de instelling, in het bijzonder de "artikel 60" werknemers. De mensen die het meest het gebrek aan informatie aanhalen of de moeilijkheden om aan informatie te geraken, zijn eerder laaggeschoold of hebben weinig contact met het OCMW en hun maatschappelijk werker.

De leemtes in het informeren van de rechthebbenden ontstaan op verschillende niveaus:

- de complexiteit van de wet en de vaagheid van een aantal bepalingen ervan;
- het gemis aan opleiding en informatie voor de maatschappelijk werkers in de OCMW's;
- het gebrek aan beschikbare instrumenten en tijd om hun informatieplicht te ondersteunen.

---

<sup>8</sup> Op cit., Art. 3 en volgende. Onder dienstige inlichtingen in de zin van artikel 17 van de wet worden de volgende inlichtingen verstaan: 1° de voorwaarden om gerechtigd te zijn op het leefloon, al dan niet gepaard gaand met een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie, en op de maatschappelijke integratie door tewerkstelling, alsook de voorwaarden om dit recht te behouden; 2° de wettelijke voorwaarden waarbinnen het centrum het leefloon kan terugvorderen van de aanvrager en zijn onderhoudsplichtigen; 3° het bedrag waarop betrokkene zal gerechtigd zijn, alsook de elementen die in aanmerking worden genomen om dit bedrag vast te stellen; 4° in voorkomend geval, de draagwijdte van het contract inzake het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie; 5° de rechtsmiddelen tegen de beslissingen van het centrum; 6° de bij artikel 6, § 3, van de wet voorziene rechten van de aanvrager, wanneer het centrum met hem onderhandelt over een arbeidsovereenkomst of een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie; 7° de gebeurlijke veranderingen in de situatie van de betrokkene die een weerslag hebben op zijn hoedanigheid van rechthebbende of op het toegekende bedrag en die aan het centrum moeten worden gemeld overeenkomstig artikel 22, § 1, tweede lid, van de wet. Deze inlichtingen worden schriftelijk verstrekt op basis van de toepasselijke reglementering, en mondeling wat 4° betreft.

<sup>9</sup> Zie de interviewhandleiding, vraag 3.6.

## 2.2. De complexiteit van de wet

Het volstaat niet dat men de wet “kent”, men moet ze ook begrijpen en correct interpreteren. Maar de wettekst is moeilijk, er worden concepten gebruikt zoals “maatschappelijke integratie” of “aangepast werk”, waarvoor er geen erkende definitie voor handen is. Het feit dat de centrale elementen van de wet per taal een totaal andere betekenis hebben, helpt ook al niet om duidelijkheid te scheppen: dit is bijvoorbeeld het geval met “leefloon” dat in het Frans “revenu d'intégration” heet, wat letterlijk vertaald “integratieloon” betekent.

De informatie over het recht op maatschappelijke integratie is niet alleen ingewikkeld, maar ook overvloedig en is bestemd voor mensen die vaak laaggeschoold zijn, en in een slechte fysieke en psychische gezondheid verkeren. Ze leven in stress-situaties en in zorgwekkende omstandigheden die weinig bevorderlijk zijn voor luisteren en overleg.

*“I: Hebt u geen andere informatieve vragen te stellen?”*

*R: Ik voelde mij al niet op mijn gemak en dan wil je maar één ding, zo snel mogelijk buiten geraken (...).“*

*“R (maatschappelijk werker): Allé, want voor ons is dat al, we moeten een berg afmaken, maar voor de cliënt, waarvan de meesten ook niet direct de intellectuele bagage hebben om dat allemaal mee te hebben, als ge dat daar in twee uren doordramt, die mens is gekookt als hij daar buiten gaat hé.“*

Maar de complexiteit van de wet is niet alleen een obstakel voor de hulpvragers, want ook het werk van de maatschappelijk werkers lijdt eronder. Hoe kan men degelijk informeren wanneer de wet door de maatschappelijke werkers vaag of ronduit tegengesteld wordt geïnterpreteerd?

*“Het zou interessant zijn om voor de wettelijke actualiseringen regelmatig vergaderingen te hebben. Dan zouden we tenminste zeker zijn dat iedereen de boodschap begrepen heeft. Er zijn maatschappelijk werkers die deze speurderszin niet hebben. We zien grote verschillen in een zelfde OCMW. De ene maatschappelijk werker zal deze maatregel toepassen en de andere zal zeggen: “Ah, neen. Dat doe ik zo niet.” Voor de rechthebbenden is dat een probleem. “Uw collega heeft me gezegd dat ik het recht heb. Waarom zegt u mij nu dat ik geen recht heb?”...en het tegenovergestelde.“*

## 2.3. De informatie van de maatschappelijke werkers

De gesprekken bevestigen dat het verstrekken van informatie aan de rechthebbenden afhangt van het goed informeren van de maatschappelijk werkers, wat in zekere zin een voorgaande etappe is. Om de rechthebbenden goed te kunnen informeren, moeten de maatschappelijke werkers zelf over de informatie beschikken en deze zodanig beheersen dat ze de informatie ook correct doorgeven.

Zonder dat de gestelde vragen dit aspect aanhalen, wijzen de maatschappelijk werkers unaniem op een eerste leemte betreffende de informatie: ze betreuren dat ze niet bij de voorbereiding van het wetsontwerp werden betrokken. Indien ze in deze fase hadden kunnen meewerken, dan zouden er heel wat minder vragen gerezen zijn over de filosofie en over de toepassing van de wet.

*"Als een wet zo belangrijk is, dan vind ik dat men eerst op het terrein moet gaan kijken en uitleggen 'dat willen we bereiken', en men moet ook de valstrikken tonen en zeggen 'dat zijn de risico's'. En zodra de werker op het terrein goed heeft begrepen waar men naartoe wil, dan de wet invoeren, en niet omgekeerd. Want anders moet men opboksen tegen een enorme weerstand, OCMW's die twee jaar later nog altijd niet klaar zijn..."*

Zodra de wet was aangenomen, werden de maatschappelijk werkers pas heel laat op de hoogte gebracht, bovendien op een oppervlakkige manier. Iedereen wijst op het gebrek aan voorbereiding en vooral aan opleiding vooraf.

*"De dagen waarop we de uitleg over het leefloon hebben gekregen, werden heel snel gevolgd door de effectieve lancering van het leefloon. We hadden de mensen gewaarschuwd dat er van alles ging veranderen, maar we konden het allemaal niet zo goed aan de mensen uitleggen omdat we zelf niet over de informatie beschikten. Alles is elkaar heel snel opgevolgd. (...) Er moesten veel dingen veranderd worden: de nieuwe aanvraagformulieren, de computerprogramma's moesten worden aangepast, enzovoort. Dat had niet rechtstreeks iets te maken met het informeren van de rechthebbenden, maar het droeg wel bij tot het correct informeren van de aanvrager."*

*"Ik werk in een grootstedelijk OCMW en ik moet zeggen dat de voorbereiding echt op het laatste nippertje is gebeurd. Dus, enkele weken voordat we de wet moesten toepassen, hebben we vergaderingen gehad die door de juriste van het OCMW werd georganiseerd. In amper twee uur hebben we aan sneltreinvaart alle nieuwigheden in vergelijking met de oude bestaansminimumwet overlopen. En ze heeft die verschillen voorgesteld met projecties, tabellen. Ik denk dat dit was uitgegaan van de Vereniging van Steden en Gemeenten. En daarna moest iedereen in zijn eigen hoekje het stuur overnemen, en ik moet onder collega's zeggen dat dit nogal verschilde."*

De maatschappelijk werkers vestigen de aandacht op deze behoefte aan continue informatieverstrekking, niet alleen om de pas afgestudeerde maatschappelijk werkers van het OCMW voor te bereiden, maar ook omdat de wetgeving regelmatig verandert. Het organiseren van ontmoetingen en gedachtewisselingen tussen maatschappelijk werkers draagt er toe bij dat hun kennis van de wetgeving en hun interpretatie ervan op dezelfde lijn komt te staan.

#### **2.4. De instrumenten en de technieken om de informatie te verspreiden**

De informatie verspreiden onder de rechthebbenden vergt een hele voorbereiding die er volgens de maatschappelijk werkers jammer genoeg niet is geweest; er is ook een gebrek aan instrumenten (brochures, folders...) die dienst kunnen doen als communicatiemiddel om de informatie te verstrekken. De federale overheid heeft wel een campagne gelanceerd om de nieuwe wet kenbaar te maken, maar die beantwoordde niet aan de nood aan informatie van de mensen, zo hebben de maatschappelijk werkers ons meegedeeld. Integendeel, door de nadruk te leggen op het recht, zonder het bestaan van toekenningsvoorwaarden te vermelden, heeft ze foute voorstellingen van de wet mee in de hand gewerkt. Ze heeft de taak van de maatschappelijk werkers nog ingewikkelder gemaakt door ze in de moeilijke positie te plaatsen waarin ze moesten uitleggen dat men aan bepaalde voorwaarden moet voldoen om het aangekondigde recht te krijgen.

De maatschappelijk werkers die we hebben ontmoet, vullen deze leemtes op verschillende manieren: door het kopiëren en benutten van de brochure met uitleg die op de website van de overheidsdienst maatschappelijke integratie staat, door het kopiëren van brochures die door verenigingen zijn uitgegeven, door zich te laten inspireren door de folder die een ander OCMW heeft gemaakt... Het zijn vaak persoonlijke initiatieven van de maatschappelijk werkers. Initiatieven die niet per se in hetzelfde OCMW uniform worden gemaakt, wat uiteraard ook niet bijdraagt tot de coherente werking ervan.

*"Het is waar dat we een zeer gevarieerde bevolking hebben. Veel mensen zijn zelfs heel beperkt. We hadden dus iets heel simpel met de essentiële punten nodig. Ik heb erover gesproken met het diensthoofd. Ze stond er duidelijk heel onverschillig tegenover. (...) Maar feitelijk heb ik geen tijd, er moeten zoveel dingen aan de mensen worden uitgelegd wanneer het OCMW eraan begint hen te helpen. Kortom, ik vind het jammer dat we geen enkel fatsoenlijk rapport aangepast aan de bevolking, hebben gekregen op het moment dat de wet van kracht werd. En daar, daar was er dus geen enkele wil in het OCMW waar ik werk om iets te doen, om de mensen te informeren. Alles viel op de schouders van de maatschappelijk werkers. Dubbel zoveel werk, geen enkele steun (...) De secretaris die niet wil dat er documenten aan de mensen worden uitgedeeld. Omdat de mensen dan zouden kunnen zeggen: «Aha, ik heb recht op dit. Ik heb recht op dat.». Dus wat doe ik dan? Dit: ik heb de brochure over de nieuwe wet die door een vereniging is uitgegeven, die tamelijk goed is gemaakt en die volledig is, maar tegelijkertijd toch tamelijk dun is. Als iemand een specifieke vraag stelt, dat fotokopieer ik de betreffende pagina. Nu ja, ik geef uitleg en ik maak dus een fotokopie."*

*"U kunt de wachtzalen van dit OCMW binnenstappen maar u zult geen enkele informatie over het leefloon vinden. Dus heb ik samen met enkele mensen die alles echt wilden begrijpen, de kleine vraag-antwoord brochure van het Internet, van de website van Vande Lanotte gedownload. En ik maakte er fotokopieën van en ik gaf die aan enkele mensen. Maar ik ben degene die zich moet organiseren om fotokopieën te maken, aan elkaar te nieten, dat is allemaal werk. (...) We trekken onze plan, maar ik moet*

*zeggen dat heel veel rechthebbenden niet begrijpen waar het verschil zit tussen het bestaansminimum en het leefloon."*

Het lijkt dus noodzakelijk om gemeenschappelijke instrumenten uit te werken, die bedoeld zijn om de informatieverstrekking naar de rechthebbenden toe te vergemakkelijken. Het betrekken van organisaties van rechthebbenden bij dit werk, zou de relevantie van deze instrumenten zeker verhogen.

## **2.5. Het belang van de relatie tussen rechthebbenden en maatschappelijke werkers.**

Uit de gesprekken over de informatie komt een paradox naar voren: veel mensen zeggen dat ze over meerdere bepalingen niet werden geïnformeerd en toch zeggen ze tevreden te zijn over de manier waarop ze in het algemeen werden geïnformeerd.

Hoe kunnen we dit verklaren? Zo blijkt dat het niet zozeer de gekregen informatie is die dient om hun tevredenheid te evalueren, maar eerder het feit dat men de middelen heeft om zich te informeren. Want de tevredenheid bij de ondervraagden over de ontvangen informatie blijkt duidelijk nauw verband te houden met de mogelijkheid om zich gemakkelijk tot zijn of haar maatschappelijk werker te richten voor het verkrijgen van de informatie.

Dit bevestigt wat al is gebleken uit de debatten die tijdens de opstelling van het tweede tweejaarlijkse verslag werden gehouden: het vraagstuk betreffende de informatie is nauw verbonden met de kwaliteit van de relatie tussen de maatschappelijk werkers en de hulpvragers. De moeilijkheid om ingewikkelde informatie begrijpelijk, volledig en zinvol door te geven, kan voor een deel worden opgevangen door een partnerschaprelatie tussen de rechthebbende en de maatschappelijk werker.

*"I: Bent u in het algemeen tevreden over de manier waarop u de informatie hebt gekregen?"*

*R: Ja, want ik kan zoveel vragen stellen als ik wil. Dat hangt natuurlijk af van assistent tot assistent. Maar over de assistent naar wie ik regelmatig ga, ben ik heel tevreden."*

*"Maar men heeft me niet alles in één keer gegeven, trouwens, ik denk dat ik toch niet alles had kunnen begrijpen (...) Want, eerlijk gezegd, soms begreep ik het niet direct en op andere momenten heb ik een dag nodig om na te denken, maar ik mocht 's anderendaags bellen en de vraag opnieuw stellen. Men gaf me altijd een vriendelijk antwoord."*

De informatie wordt ook beoordeeld volgens haar relevantie, feitelijk wordt erover geoordeeld of ze al dan niet aangepast is aan de situatie van de persoon. Over het algemeen wensen de ondervraagde rechthebbenden vooral informatie te krijgen die hen rechtstreeks aangaat en die ze kunnen gebruiken. En ook hier weer, is de kwaliteit van de relatie tussen de maatschappelijk werkers en de rechthebbenden

van essentieel belang. Zoals een respondente, een alleenstaande moeder van 5 kinderen uitlegt:

*"Ze hebben heel algemene informatie gegeven. En ook: ze hebben met mijn situatie geen rekening gehouden. (...) ze zouden meer aandacht moeten hebben voor de persoon."*

De nieuwe wet versterkt de informatieplicht. Toch blijkt uit de antwoorden op de vragenlijsten dat deze maatregel haar doel niet bereikt: de rechthebbenden beschikken niet over de volledige informatie die ze zouden moeten krijgen, of ze begrijpen de informatie niet. Uit de gesprekken blijkt ook dat hun eerste vraag juist is om informatie te krijgen die op hun situatie is afgestemd. Dat hebben ze liever dan volledige informatie die te ingewikkeld is en die dan ook nutteloos overkomt. De informatie is namelijk zo ingewikkeld dat de maatschappelijk werkers zelf zeggen dat ze deze informatie niet volledig beheersen.

Voor de overleggroep is het belangrijk dat men de informatieplicht beschouwt als een taak van maatschappelijke dienstverlening, net zoals het nagaan van de toekenningsvoorwaarden, de oriëntering, enz. Deze taak vereist de mogelijkheid om een echte partnerschaprelatie uit te bouwen tussen de maatschappelijk werkers en de rechthebbenden, een relatie die voldoende ruimte laat voor het orale aspect. Een collectieve benadering zou de gekende moeilijkheden inzake informatiestroom kunnen oplossen.

### 3. Van de aanvraag tot de beslissing

De debatten die voorafgingen aan de opstelling van het hoofdstuk over het OCMW van het 2<sup>de</sup> twejaarlijks verslag van het Steunpunt hebben aan het licht gebracht dat er verschillende logica's zijn die met elkaar botsen. De maatschappelijk werker kan de logica's die zijn werkwijze bepalen, putten uit persoonlijke, professionele en institutioneel getinte bronnen. Maar hoe kan de rechthebbende zijn vragen en zijn persoonlijke verzuchtingen doen gelden?

#### 3.1. De formulering van de aanvraag

"De aanvraag is de eerste stap die men moet zetten om een dringend beroep te doen op de tussenkomst van het OCMW. Op dat moment begint men aan een administratieve fase waarin de geschreven documenten belangrijk worden. Maar heel wat mensen geven niet noodzakelijk de voorkeur aan een geschreven document als communicatiemiddel, zelfs tegenover officiële contactpersonen (OCMW, gerechtshof, enz.)" (LST, 2003: 65).

In de interviewhandleidingen staan vragen die bedoeld zijn om een beeld te krijgen van de manier waarop de aanvraag van de rechthebbenden evolueert bij het contact met de instelling OCMW en haar maatschappelijk werkers.

De reden van de aanvraag waarvoor de ondervraagde rechthebbenden zich tot het OCMW hebben gewend, is bijna altijd financieel, terwijl het recht op

maatschappelijke integratie wordt voorgesteld als het bieden van ruimere perspectieven, bijvoorbeeld op het gebied van toegang tot tewerkstelling. Veel maatschappelijk werkers bevestigen deze vaststelling. De personen die zich tot het OCMW wenden, zeggen dat ze er in de eerste plaats financiële steun zoeken en dat ongeacht de vorm van hun verzoek (de uiteenzetting van een probleem of de verwoording van een aanvraag) aan het OCMW.

De motieven van dit financiële verzoek kunnen sterk verschillen. Ter informatie vermelden we er een aantal:

- gezinsbreuk: echtscheiding, relatieproblemen van meerderjarige jongeren en hun ouders
- probleem en/of noodzaak om studies of een opleiding voort te zetten om een job te krijgen
- probleem om werk te vinden, een job verliezen en geen recht op werkloosheidsverzekering
- vertraging van de uitbetaling van de werkloosheidsuitkering, kindergeld, alimentatie, enz.
- ontoereikende uitkeringen
- het feit dat men dakloos is
- woonproblemen: financiële problemen om de huur te betalen, een onbewoonbare woning
- gezondheidsproblemen, verslaving...

Het komt trouwens veel voor dat een aantal van deze omstandigheden samenvallen. We vermelden bijvoorbeeld deze persoon die ooit een vrij beroep uitoefende en die door zijn echtscheiding problemen heeft met zijn gezondheid en met verslavende middelen, waardoor hij zijn werk verliest.

Om met deze verschillende en zeer ingewikkelde situaties rekening te houden, benadrukken de ondervraagde maatschappelijke werkers hoe belangrijk het werk is bij de formulering van de aanvraag. Op dat moment moet de aanvraag die de rechthebbende uitdrukt aan de hand van de uiteenzetting van zijn probleem, samen met de maatschappelijk werker worden verduidelijkt, aangevuld, gestructureerd en gepreciseerd.

*"Meestal komen de mensen hier aankloppen om financiële steun te vragen. Maar je moet verder kijken dan de aanvraag en een beetje graven om de andere problemen effectief te zien. (...) Misschien hebben de mensen geen geld. Ze willen niet noodzakelijk het leefloon krijgen. Bij de aanvraag zelf is het volgens mij de rol van de maatschappelijk werker om te zeggen dat je in die omstandigheden inderdaad recht hebt op dit, dat en dat."*

*"Meestal komen ze niet met een aanvraag, maar met een probleem en soms, dikwijls eigenlijk, is dat zoals een kluwen wol dat je een beetje uit de knoop moet halen om wat duidelijkheid te krijgen (...) Want ze komen van ver: 'Ik heb geen job en ik heb een financieel probleem en ik heb ook nog een familiaal probleem'. (...) Ik zeg dan: 'Wat is op dit moment het belangrijkste? Hebt ge geen woning? OK, dan gaan we ons eerst met onderdak bezighouden. Dat is het belangrijkste. We moeten voor u voor deze nacht*

*onderdak vinden.' (...) We proberen er een beetje een volgorde aan te geven, omdat je onmogelijk alle problemen tegelijk kunt oplossen. Je kunt ze onmogelijk allemaal tegelijk aanpakken...."*

De manier waarop de wetgeving betreffende het recht op maatschappelijke integratie de maatschappelijke hulp regelt, geeft geen enkele aanwijzing over de formulering van de aanvraag "stricto sensu". In de deontologische bepalingen die door Féwasc (zie bijlage VI) zijn uitgewerkt, wordt ze bekeken als een essentiële etappe van het werk van de maatschappelijk werker: "Alvorens actie te ondernemen, bepaalt de maatschappelijk werker zelf de aard van zijn onderzoeken om de reële behoeften te herkennen. In overleg met de gebruiker kiest hij de vorm en de middelen van zijn interventies en beslist hij of deze worden voortgezet of gestopt".

Uit de gesprekken blijkt dat slechts heel weinig rechthebbenden kennis hebben kunnen nemen van de juiste bewoordingen van de aanvraag zoals ze werd geformuleerd, voordat ze aan de Raad voor maatschappelijke dienstverlening of aan het daartoe bestemde Comité is voorgelegd. In de enkele gevallen werd de aanvraag door de maatschappelijk werker luidop voorgelezen, maar dikwijls is het zo dat de aanvrager de formulering van de aanvraag pas te weten komt aan de hand van het ontvangstbewijs of bij de officiële kennisgeving van de beslissing. Tenslotte komt het ook voor dat de aanvraag wordt genoteerd op een formulier dat de aanvrager ondertekent en dat dan aan de Raad wordt voorgelegd.

De formulering van de aanvraag behoort dus tot het vakgebied van de maatschappelijk werker. Hij/zij is het die de juiste bewoordingen lijkt te bepalen waarin de aanvraag zal worden voorgelegd aan de Raad. En dit is nu juist één van de redenen tot ongerustheid van de verenigingen die hier een eventueel verlies aan controle in zien van de persoon in kwestie over zijn/haar eigen situatie.

"Wij kloppen bij het OCMW aan met onze problemen, onze angsten, onze tegenslagen, en we hebben de indruk dat alles helemaal niet zo gemakkelijk overeenstemt met het wettelijke begrip "behoefte toestand" waarover het OCMW moet oordelen alvorens het ingrijpt. Wij hebben ook de indruk dat de maatschappelijk werker van het OCMW moeite heeft om wat we hebben meegemaakt te integreren en dit correct te vertalen in de voorstellen die hij bij de Raad moet indienen. Uiteindelijk voelen wij ons onbegrepen en zelfs verraden." (LST, 2003: 100)

Bovendien klagen bepaalde verenigingen het feit aan dat de maatschappelijke werkers die geen nota nemen van de aanvragen die ze onontvankelijk vinden, vooraf de aanvragen sorteren. Welnu, het gebeurt dat men merkt dat bepaalde mensen die naar een OCMW zijn gestapt, toch recht op bijstand hadden indien de aanvraag niet was verworpen op basis van een gebrek aan informatie. Maar als de aanvraag jammer genoeg niet geregistreerd is, ontvangt de persoon geen ontvangstbewijs en kan hij/zij op geen enkele manier in beroep gaan tegen een weigering van dienstverlening.

De gesprekken met de maatschappelijk werkers hebben dit soort praktijken niet aan het licht gebracht. Toch erkennen sommigen dat ze, wanneer ze vinden dat een

aanvraag niet gewettigd is, een dialoog aangaan met de gebruiker en proberen om hem te doen inzien dat zijn verzoek onontvankelijk is.

*“I: Geeft u alle aanvragen door, zelfs de aanvragen die u niet gewettigd vindt ; wordt er vooraf gesorteerd ?*

*R : Het is moeilijk om daarop te antwoorden. In principe zou men niet mogen sorteren. Ik ken collega's die helemaal niet sorteren, maar ik werk al zo lang en ik zie hier mijn jonge collega bezig, die hier sinds 2000 werkt; ik geloof zeker dat men toch met de persoon gaat discussiëren en dat de persoon zijn aanvraag niet meer formuleert. Soms is er ook het feit dat de aanvragen niet duidelijk zijn. Maar op het gebied van het leefloon is het moeilijk want een aanvraag van een leefloon moet officieel in het register worden vermeld. En vanaf het moment dat de aanvraag in het register staat, gaat die absoluut naar de Raad. Dus wat dat betreft, is het veel lastiger dan een ander soort aanvraag. Ik moet dus zeggen dat er toch in bijna 99 van de 100 gevallen een dossier is, zelfs als dit op een weigering uitdraait, zelfs als de persoon zijn aanvraag heeft ingetrokken, dan nog gaan we deze aan de Raad voorleggen.“*

De stuurgroep van het onderzoek heeft benadrukt hoe belangrijk het is dat elke aanvraag wordt geregistreerd, ook de aanvragen die ongegrond lijken. Ook is het essentieel dat de persoon die een aanvraag indient, de juiste bewoordingen kent waarin de aanvraag aan de Raad voor maatschappelijke dienstverlening is doorgegeven en ze ook goedkeurt. Door er op die manier voor te zorgen dat de procedure transparant blijft, wordt het voor de rechthebbende mogelijk om een volwaardig acteur te zijn van het maatschappelijk integratieproces waarin hij betrokken is. Deze transparantie heeft ook het voordeel dat ze een partnerschaprelatie tussen de rechthebbende en de maatschappelijk werker bevordert.

### **3.2. De registratie van de aanvraag (met inbegrip van het ontvangstbewijs)**

Het is wettelijk verplicht een ontvangstbewijs uit te reiken. Bovendien moet de aanvraag in chronologische volgorde ingeschreven zijn in een register dat hiervoor wordt bijgehouden en dit moet door de belanghebbende ondertekend zijn wanneer de aanvraag mondeling<sup>10</sup> wordt ingediend.

Nochtans hebben de verenigingen tijdens de debatten meer dan eens de registratieprocedures van de aanvragen in vraag gesteld. Volgens de verenigingen komt het vaak voor dat de personen die een aanvraag hebben ingediend geen ontvangstbewijs krijgen. Ze weten niet dat dit verplicht is en ze zien het belang ervan niet in, zoals voor het indienen van een eventueel beroep.

In de gevoerde gesprekken zegt bijna een derde van de ondervraagde rechthebbenden dat ze geen ontvangstbewijs hebben gekregen ; negen personen herinneren zich dit niet meer. Niemand van de betrokkenen heeft duidelijk de inzet

---

<sup>10</sup> Art 18, wet van 26/05/02 inzake het recht op maatschappelijke integratie.

van het ontvangstbewijs begrepen. Anderen verwarren het ontvangstbewijs met de beslissing.

*I: Hebt u een document ontvangen waarop vermeld staat dat u deze aanvraag bent komen indienen, een ontvangstbewijs ?*

*R: Neen.*

*I: Hebt u niets ontvangen ?*

*R: Neen.*

*I: Hebt u er ook niet naar gevraagd ?*

*R: Neen. Euh, normaal vraag je daar toch niet naar.*

*I: Normaal gezien moet hij het aan u geven.*

*R: Voilà.*

*I: Ja. Maar als ze het niet aan u geven, dan kunt u het toch eventueel vragen ?*

*R: Neen, maar zoals ik u al heb uitgelegd, kende ik het systeem niet, heu, om zoiets te vragen, heu, want eigenlijk, heu, is het voor mij heu, ik heb mijn situatie uitgelegd... ... [stilte].*

*I: Ja, U durfde niet teveel ; u wist niet welk initiatief u kon nemen.*

*R: Voilà."*

*I: Hebt u een ontvangstbewijs gekregen ?*

*R: Oh dat...daarop moet je wachten, dat krijg je een maand of twee erna.*

*I: Een maand of twee erna ?*

*R: Dat hangt ervan af...*

*I: Krijgt u dat dan niet op het moment zelf ?*

*R: Neen. Ik heb het nog niet ontvangen en het is maandag al naar de commissie gegaan.*

*I: Ja. Ontvangstbewijs is het document dat zegt...*

*R: Dat ik recht op het leefloon heb...*

*I: Neen, dat is de beslissing. Het ontvangstbewijs is het document dat zegt dat u een aanvraag hebt ingediend en in principe krijgt u het op het moment dat u de aanvraag indient, of kort erna.*

*(...)*

*R: Neen, dat heb ik niet gekregen.*

*I: En hebt u er enig idee van waarom u het niet gekregen hebt ?*

*R: Neen.*

*I: Men heeft er u nooit iets over gezegd ?*

*R: Neen."*

Aan de kant van de maatschappelijke werkers geeft er één enkele toe dat het ontvangstbewijs niet systematisch wordt uitgereikt. Alle anderen bevestigen dat ze deze regel zonder uitzondering toepassen, tenminste, wanneer het gaat om een aanvraag betreffende het recht op maatschappelijke integratie. Een aantal onder hen wijzen er op dat veel mensen dit document niet begrijpen.

*"Soms komen de mensen met het ontvangstbewijs naar ons terug omdat ze niet begrijpen waarover het gaat."*

*"De mensen vragen niet naar een ontvangstbewijs, wat ze wel vragen, is : 'zou u mij een bewijs kunnen geven dat ik vandaag ben langs geweest?' (...) maar het is dikwijls op verzoek van iemand anders. Bijvoorbeeld op vraag van een advocaat, op vraag van een sociale dienst, die hen heeft voorgelicht, die hen heeft verwittigd: 'opgelet, vraag een bewijs dat u bent langs geweest.'"*

Over het nut van het register verschillen de maatschappelijke werkers van mening. Voor sommigen brengt het alleen maar extra administratieve last met zich mee terwijl het volgens anderen een bijkomende bescherming voor de rechthebbende biedt. Dit debat illustreert de constante spanning tussen de wil om de rechten van de rechthebbenden te beschermen, en het formalisme dat in het maatschappelijk soms overdreven wordt gevonden.

Nochtans is de vormelijkheid die onontbeerlijk is voor de toegang tot het recht ontoereikend. Ondanks de maatregelen die de wet voorziet, hebben niet alle aanvragers de werking en het nut van het ontvangstbewijs begrepen. Soms is een mondelinge uitleg van de maatschappelijk werker onontbeerlijk.

### **3.3. Het sociaal onderzoek**

De wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie bepaalt dat het centrum een sociaal onderzoek verricht met het oog op de toekenning van het recht op maatschappelijke integratie en dat dit onderzoek door maatschappelijke werkers moet worden verricht<sup>11</sup>. Het koninklijk besluit over de algemene regeling<sup>12</sup> verduidelijkt welke noodzakelijke informatie men op basis van een vooraf opgesteld formulier moet verzamelen. Dit formulier bevat vragen over de volgende inlichtingen :

- identiteit, woonplaats, materiële en sociale situatie, eventuele samenwonenden;
- aangifte van bestaansmiddelen;
- het (de) centrum(centra) dat (die) reeds is (zijn) tussengekomen bij de vrijstelling van inkomsten uit arbeid, in de loonkosten of voor een installatiepremie.

Bovendien moet het OCMW de toelating van de aanvrager krijgen om de juistheid van deze inlichtingen en verklaringen na te gaan bij financiële instellingen en instellingen van de sociale zekerheid. Voor elke andere maatregel voor een sociaal onderzoek is elk OCMW vrij om te doen wat het gepast acht.

De vragenlijsten die bestemd zijn voor de rechthebbenden en de maatschappelijk werkers, proberen de omstandigheden te achterhalen waarin het onderzoek verloopt en welke gevolgen dit voor de aanvragers heeft.

"Voor sommigen betekent hulp vragen bij het OCMW dat ze de controle verliezen over hun uitgaven, hun levenswijze. Wanneer iemand moet opboksen tegen problemen in verband met wonen, met gezondheid, schulden, gezinsconflicten, dan kan die persoon maar heel moeilijk

---

<sup>11</sup> Art. 19, wet van 26/05/02 inzake het recht op maatschappelijke integratie

<sup>12</sup> KB van 11/07/02 inzake de algemene regeling betreffende het recht op maatschappelijke integratie.

verdragen dat de sociale diensten daar bovenop zich ook nog met alles komen moeien." (LST, 2003)

Uit de gesprekken blijkt dat de rechthebbenden niet altijd een duidelijk idee hebben van wat het sociaal onderzoek inhoudt. Een aantal onder hen zegt dat er naar aanleiding van hun aanvraag geen sociaal onderzoek is geweest. Of ze geven er een beschrijving van die niet overeenstemt met wat het onderzoek zou moeten zijn.

*"Dus je gaat er naartoe. Je zegt, ik sta op straat, ik zou graag het leefloon krijgen. En dan antwoorden ze dat het geen volledig leefloon is, dat het een leefloon voor de straat is (...), in afwachting dat er iets gevonden wordt. Ja, dan dwingen ze je wel om te zoeken."*

*"En uiteindelijk heb ik er geen benul van hoe dit onderzoek is verlopen. Hij heeft me gezegd: 'zeg, we gaan een vergadering houden' maar meer weet ik er ook niet over."*

Anderen hebben er zwaar onder geleden, zoals deze voormalige zelfstandige

*"In het begin was het, met het hele onderzoek, overdreven zwaar voor mij, omdat ik zelfstandige was geweest, op een bepaald moment onroerend goed gehad. Ik moest dus echt alles bewijzen, tot de laatste centiem en dat is niet evident want het gaat hier om een loopbaan die vijftientig, dertig jaar heeft geduurd. Kunt ge u al voorstellen dat ge documenten van dertig jaar oud moet terugvinden? Dàt was het grote probleem.. (...) Bij de eerste indiening [voor de raad]: «Jamaar, we hebben het bewijs niet dat die meneer niet heeft». Bon, terug naar het begin, verdaagd met mijn papieren, enz. Bij de tweede beurt: «Jamaar, zouden we toegang tot de bankrekening kunnen krijgen?». Wel, ik kan u zeggen dat ik toen op mijn strepen ben gaan staan (...) Ik heb aan de sociaal assistente gezegd: «Luister, ik heb absoluut alles wat ik kon geven, aan u gegeven, alle bewijsstukken, alle rekeninguittreksels, enz. Nu ga ik geen stap meer verder, als u het dossier zo niet aanvaardt, dan is 't afgelopen, dan stop ik de aanvraag.» Uiteindelijk is het er dus gekomen. Ik denk dat het ook te danken is aan de tussenkomst van de sociaal assistente die mij heeft ontvangen. Ik denk dat ze heeft beseft dat ik eerlijk was en zij heeft er op aangedrongen dat het zou aanvaard worden en het is ook zo aanvaard. Zoniet, dan denk ik dat ik nog maar eens vertrokken was voor een vreselijke lijdensweg. (...) Ik heb begrip voor de controle, die lijkt me logisch, maar op sommige momenten, naar het einde toe, werd het voor mij veel meer muggenzifterij dan iets anders. Want daar kunt ge zeker van zijn : alles, dertig jaar verrichtingen, gebouwen, een handelszaak, tot de laatste centiem gaan bewijzen, dat is echt niet te doen."*

De maatschappelijk werkers geven toe dat ze de rol van controleur moeten uitoefenen en tegelijkertijd hun begeleidende functie willen behouden.

*"Wat ik aan het begin van een sociaal onderzoek doe. (...) ik zeg hen hoe het werkt en ik leg ook uit dat één van de voorwaarden voor de toekenning, de*

*bereidheid om te werken is. Dus ik leg ook direct uit dat niet ik er over beslis of er een controle X of Y wordt uitgevoerd, zodat de mensen goed zouden weten in welk wettelijk kader ze zich bevinden. Dat het een wettelijk kader is, dat ik aan hun heel veel papieren, heel veel bewijsstukken zal moeten vragen. Ik heb dat allemaal nodig om een volledig dossier samen te stellen, zoniet, dan wordt het niet door de Raad aanvaard. Ik leg dat uit en het is waar dat we moeten blijven controleren of we aan de voorwaarden van de toekenning beantwoorden."*

*"Ik leg uit in welk kader ik werk. Ik maak een beetje een scheiding tussen de twee zaken: het wettelijke kader en mijn persoon als sociaal assistente"*

#### - Het huisbezoek

Het huisbezoek is niet wettelijk verplicht. Nochtans wordt het bij veel OCMW's opgelegd, om de woning en de behoeftige toestand van de aanvrager na te gaan. Maar de maatschappelijke werkers verklaren dat ze dit ook met een andere bedoeling gebruiken.

*"Men vraagt ons systematisch om huisbezoeken te doen. En we hebben zelfs de opdracht gekregen om te proberen dit op weekdays te doen, indien mogelijk binnen de vijf dagen. Om de woning en de behoeftige toestand na te gaan, maar het is waar dat de wet dit niet specifiek oplegt. Ik verdedig dit niet als controlemiddel (...) ik vind dat het belangrijk is om de persoon beter te leren kennen en hem/haar te situeren binnen zijn/haar eigen kader en een heel ander gesprek te hebben dan wanneer we aan het bureau zitten, wanneer er nog mensen aan de deur staan te wachten, enz. Het is echt een heel andere omgeving en het duurt gewoonlijk drie kwartier, een uur, wanneer ik bij de mensen op bezoek ga. Voor mij is het helemaal niet om te controleren, maar om een meer persoonlijk contact met de persoon te hebben. Zo kan je andere dingen bespreken."*

*"De persoon zal altijd opener zijn in zijn eigen omgeving dan hier in een kantoor, en wij weten dan meteen ook in welke omstandigheden hij/zij leeft. Zo kan het zijn dat de persoon in een bouwvallige woning woont, wat ons dan aanzet om een middel te zoeken waardoor hij/zij zich beter kan voelen."*

Terwijl de maatschappelijk werkers voorstander zijn van een huisbezoek, worden volgens de verenigingen huisbezoeken door de rechthebbenden soms gevreesd. "Het huisbezoek blijkt het beste of het ergste te zijn. Het wordt tegelijk gewenst en gevreesd. Zonder een bezoek aan huis kan de maatschappelijke werker de problemen niet volledig begrijpen. Tezelfdertijd wordt zijn zogenaamde indringing ook nog ervaren als een inbreuk op het privé-leven, wat riskeert allerlei onverwachte kettingreacties uit te lokken. " (LST: 72)

Uit de gesprekken blijkt dat dit huisbezoek zeer verschillende vormen kan aannemen. Sommigen doen het op een geïmproviseerde manier, anderen kondigen hun bezoek aan en nog anderen maken een afspraak met de aanvrager. De

verenigingen dringen aan op de modaliteiten van het huisbezoek: het moet gebeuren met respect voor de aanvrager.

"Maatzorg betekent dat er met deze individuele verschillen zo veel mogelijk rekening wordt gehouden. Cliënten moeten bewust mogen en kunnen kiezen voor een huisbezoek. Als iemand de maatschappelijk werker niet onmiddellijk over de vloer wil, moet dit geaccepteerd worden. De meeste mensen in armoede zijn van mening dat vooraleer zij een maatschappelijk werker thuis willen ontvangen, er eerst een goede verstandhouding moet zijn. Wanneer een sociaal assistent een huisbezoek wil brengen, dan moet hij de redenen daarvoor duidelijk meedelen." (Recht Op: 34)

– **De betrokkenheid van de aanvrager bij het onderzoek en zijn toegang tot het dossier.**

Behalve de inlichtingen die het koninklijk besluit voorschrijft, is er geen enkele wettelijke bepaling die richtlijnen geeft over de manier waarop het individuele dossier van de aanvrager moet worden samengesteld en bijgehouden.

Het tegensprekelijk onderzoek dat voorziet dat de aanvrager de in het onderzoek opgenomen gegevens mag lezen en ondertekenen, gaat enkel over de "objectieve gegevens" die volgens de wet moeten worden verzameld.

Uit de gesprekken blijkt dat het niet de gewoonte is om toegang te geven tot de volledige inhoud van het dossier.

*"Voor mij zou dat dus geen probleem zijn ; nu ja, ik probeer tijdens het gesprek met de persoon duidelijk te zijn over wat ik ga voorstellen, over wat ik over de situatie denk, enz. dus in mijn vertrouwelijk verslag speel ik zeker geen verstoppertje voor de persoon, dat is hier zeker niet de gewoonte. En och, omdat ik nooit zelf het initiatief heb genomen om het te doen, maar als iemand het aan mij zou vragen, dan zou ik zeker niet neen zeggen."*

Toch zou het sociaal onderzoek, net zoals de aanvraag, de deelname van de gebruiker aan het hulpproces moeten bevorderen. Een onderzoek in dialoog met de rechthebbende uitwerken zou moeten leiden tot een gemeenschappelijke analyse van de situatie, die door alle partijen wordt erkend.

De gesprekken lieten niet toe om alle elementen te verkennen die betrekking hebben op het sociaal onderzoek en in het bijzonder op de plaats die de aanvrager inneemt in de stappen en de procedures. Deze kwestie zou men eigenlijk aan een volwaardig onderzoek moeten onderwerpen<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Zie: "De inbreng van de stem van de gezinnen in de bijzondere jeugdzorg", onderzoek in opdracht van de Minister voor Bijzondere Jeugdzorg van de Franstalige Gemeenschap dat wil evalueren op welke manier men rekening houdt met het standpunt van de gezinnen bij de werking van de bijzondere jeugdzorg, niet gepubliceerd.

### 3.4. Het recht om gehoord te worden

De wet voorziet dat het OCMW verplicht is om naar de aanvrager te luisteren wanneer deze bij het OCMW aanklopt, voordat het een beslissing neemt over de toekenning, de weigering of de herziening van het recht op integratie. Dit geldt ook voor elke beslissing betreffende een sanctie of een terugvordering<sup>14</sup>.

De informatie over het bestaan van dit recht staat op het ontvangstbewijs. Toch lijkt deze informatie de betrokkenen niet te bereiken : in het onderzoek zeggen slechts vier ondervraagde rechthebbenden dat ze deze informatie hebben gekregen.

Het al dan niet aanmoedigen om door de Raad gehoord te worden, verschilt van de ene maatschappelijk werker tot de andere. Het feit dat een aanvrager gehoord wordt, heeft niet altijd een gunstig effect, legt een respondent uit. De maatschappelijke werkers weten wat ze aan de Raad kunnen zeggen en wat ze beter niet zeggen om geen ongunstige beslissing uit te lokken.

*"Meestal worden de mensen die naar de Raad komen, compleet binnenste buiten gehaald omdat de raadsleden allerlei vragen stellen. Het spreekt vanzelf dat ze daar dan op antwoorden omdat ze onder de indruk zijn omdat ze voor negen mensen moeten verschijnen. Heel vaak is dat dus in hun nadeel.... Zo kun je viermaal dezelfde vraag in vier verschillende vormen krijgen en als je die vier keren niet hetzelfde antwoord geeft, dan ben je gebuisd. Die arme sukkelaars maken geen schijn van kans. "*

Een andere maatschappelijk werker volgt een omgekeerde redenering.

*"Maar als er bijvoorbeeld een dossier is dat heel moeilijk is of een dossier waarvan ik denk 'dat gaat moeilijk worden', en ik vind dat die persoon hulp moet krijgen, dan weet ik dat het moeilijk zal worden om het erdoor te krijgen, want ik ken de raad een beetje, enz. Soms raad ik de persoon aan om zelf ook te komen. Maar dat is dan bv. bij een ingewikkeld geval waarbij een betrokkene zelfstandige was geweest ; ik heb alle bewijsstukken kunnen verzamelen, maar ik dacht, dat de raad argwanend zou zijn en op zo'n moment raad ik de betrokkene aan om ook te komen. Of wanneer een dossier voor bijkomende vragen is teruggekomen en ik zie dat de raad argwaan heeft of er zijn ingewikkelde dingen die je moeilijk op papier kunt uitleggen. "*

De twee voorgaande citaten stellen de vraag of de kwestie om gehoord te worden de rechthebbende beschermt en ze nodigen uit tot een evaluatie. Wie gebruikt dit recht? En wat is de weerslag ervan op de toegang tot de rechten?

### 3.5. De beslissing

---

<sup>14</sup> Art. 20, wet van 26/05/02 inzake het recht op maatschappelijke integratie

De wet over het recht op maatschappelijke integratie verplicht het OCMW om binnen de dertig dagen volgend op de aanvraag een beslissing te nemen. De beslissing moet binnen de acht dagen kenbaar worden gemaakt met een aangetekend schrijven. De brief moet de motieven van de beslissing bevatten, samen met de informatie die de aanvrager nodig heeft om zijn recht op beroep te laten gelden.

Op twee uitzonderingen na verklaren alle ondervraagde personen dat ze een schriftelijke kennisgeving van de beslissing hebben ontvangen. Toch lijkt het er op dat in de meeste gevallen de inhoud van de beslissing ook nog mondeling, per telefoon of tijdens een gesprek door de maatschappelijk werker wordt toegelicht. Een aantal rechthebbenden zegt inderdaad dat de inhoud van de brief moeilijk te begrijpen is en dat uitleg hierover echt nodig is.

*"Ik zal eerlijk zijn. Ge begrijpt geen snars van wat ge leest (...)en dan verwijzen ze naar dit of dat artikel, maar ge kunt er niks uit afleiden. Dus als ge er iets wilt over vragen, dan telefoneert ge."*

*"Ik heb dus dat papier [de beslissing] samen met het contract ontvangen ; het is heel klein gedrukt ; als je goed bij je hoofd bent, of je hebt het goed, comfortabel enz. ... want al die dingen worden aangepast, bekeken, gewikt door mensen die – ik kan het me inbeelden – thuis goed ingericht zijn, die 's avonds thuiskomen waar alles goed gaat en bij wie het hoofd normaal functioneert ! Maar als je getraumatiseerd bent, als je al dagen niks meer hebt gegeten, wat wil je dan ? Ik neem dan zo'n papier vast, ik lees dat, ... maar ik begrijp er helemaal niks van ..."*

Sommige maatschappelijke werkers zijn zich hiervan bewust en voorzien altijd in een mondelinge uitleg, maar er is geen algemene regel op dit vlak en eigenlijk komt het er op neer dat elke maatschappelijk werker zo zijn eigen procedures toepast.

Wanneer de Raad beslist om geen recht op integratie toe te kennen, dan zeggen de maatschappelijk werkers dat ze de aanvrager systematisch informeren over de mogelijkheden om in beroep te gaan. Een aantal onder hen heeft de betrokkenen zelfs geholpen om het beroep te formuleren. In bepaalde OCMW's bestaat er zelfs een permanente juridische dienst die de mensen bij hun stappen helpt. Maar volgens de maatschappelijke werkers beginnen afgewezen aanvragers zelden aan de procedures om beroep aan te tekenen.

Net zoals bij het ontvangstbewijs tonen de gesprekken met de rechthebbenden ons dat de formele maatregelen zoals ze in de wet zijn vermeld, wel onontbeerlijk zijn, maar niet volstaan. In de stuurgroep hebben de afgevaardigden van de maatschappelijk werkers, net zoals de verenigingen, benadrukt hoe belangrijk de mondelinge communicatie is.

#### 4. Het parcours van de rechthebbende na de beslissing

Met de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie wil de wetgever "een nieuwe invulling geven aan het recht op maatschappelijke integratie, die verder reikt dan

het recht op een minimuminkomen. De taak van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn (OCMW's) moet er dus in bestaan te zoeken naar een participatie van iedereen aan de maatschappij<sup>15</sup>. Om het recht op maatschappelijke integratie te realiseren, beschikt het OCMW over drie belangrijke instrumenten: tewerkstelling, een leefloon en een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (verder in de tekst: GPMI)<sup>16</sup><sup>17</sup>. De tewerkstelling en het geïndividualiseerd project worden hierbij als bevoorrechte middelen beschouwd voor rechthebbenden jonger dan 25 jaar.

Eén of meerdere van deze drie instrumenten maken deel uit van het parcours van de rechthebbende na de beslissing genomen door de Raad. Ze vormen eveneens de focus bij de verdere bevraging van de rechthebbenden en maatschappelijk werkers. De vraag naar de totstandkoming van een partnerschapsrelatie tussen de rechthebbende en de maatschappelijk werker, en de voorwaarden die hiertoe bijdragen, vormt dan ook een belangrijk aandachtspunt in dit deel. Daarnaast wordt een aantal signalen vermeld over de wenselijkheid van de contracten, de arbeidsvoorwaarden, de samenwerking tussen het OCMW en andere diensten bij de opvolging van de rechthebbende enz.

#### **4.1. Aan wie wordt het geïndividualiseerd project of werk aangeboden?**

De bevraging bij de maatschappelijk werkers peilde naar eventuele criteria waarop het OCMW zich baseert voor het aanbieden van een GPMI of het voorstellen van een job.

##### **4.1.1. Het geïndividualiseerd project**

Bij personen jonger dan 25 wordt het GPMI volgens de meeste maatschappelijk werkers in principe systematisch afgesloten, conform de bepalingen van de nieuwe wet. In principe, want sommigen zeggen dat hun OCMW nog niet in staat is dat aan iedereen aan te bieden. Ondanks de aanzienlijke inspanningen die ze op dit vlak leveren, is een tijdsbestek van drie maanden te kort om die maatregel uit te voeren.

Aan personen ouder dan 25 jaar wordt het GPMI meestal niet systematisch aangeboden, behalve indien dit kadert in een traject naar werk of in een opleiding.

Een aantal maatschappelijk werkers vernoemt het feit aanspraak te kunnen maken op subsidies in het kader van een GPMI of tewerkstelling als een criterium.

---

<sup>15</sup> Ontwerp van wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie, memorie van toelichting, Parl. Doc., Kamer van volksvertegenwoordigers, zitting 2001–2002, nummer 1603/001, 23 januari 2002, p.4.

<sup>16</sup> Omwille van de leesbaarheid zal verder in de tekst het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie afgekort worden tot GPMI.

<sup>17</sup> Wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie, commentaar van de artikelen, Parl. Doc., zitting 2001–2002, nummer 1603/001, 23 januari 2002, p.4.

Bepaalde OCMW's hebben besloten om het project aan elke rechthebbende voor te stellen, bij uitbreiding zelfs aan elkeen die afhankelijk is van OCMW-steun. Sommige maatschappelijk werkers beschouwen dit als een positief gegeven, zowel voor het OCMW als voor de rechthebbenden zelf.

*“Zij kunnen dan evolueren naar tewerkstelling en inkomen, wat hun situatie verbetert en waardoor ze zich ook beter voelen.”*

Deze praktijk wordt dan verbonden met de plicht tot werkbereidheid. Zeker indien een uitkering al lang wordt toegekend, stelt men volgens een maatschappelijk werker een GPMI op.

In twee OCMW's is het in theorie de Raad die al dan niet een project voorstelt aan plus 25-jarigen. In de praktijk is het de maatschappelijk werker, die het voorstelt aan hen die “vast” zitten in hun situatie.

#### **4.1.2. Tewerkstelling**

De leeftijd van de aanvrager speelt volgens de maatschappelijk werkers geen rol bij het voorstellen van een job:

*“Je kan iemand hebben die jonger is dan 25 jaar en die nog helemaal niet klaar is om te gaan werken; je kan iemand hebben die ouder is dan 25 en evenmin klaar is om te gaan werken. Omdat hij te weinig vorming of te weinig ervaring heeft, of te veel psychologische problemen heeft. Ik ga eerder kijken naar de persoon zelf maar niet naar de leeftijd.”*

De volgende maatschappelijk werker beweert echter het tegendeel:

*“I: Bent u meer geneigd om jongere mensen aan te zetten tot tewerkstelling dan oudere mensen?  
R: ja, dat is duidelijk. Dat is ook gevaarlijk als je dat niet doet he. Dat zo'n jonge gasten zich gaan settlen, dat is niet gezond.”*

## **4.2. Het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie**

### **4.2.1. Project, contract, stage... of nog iets anders?**

De informatie over het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie is weinig verspreid en gekend bij de rechthebbenden, wat blijkt uit de interviews.

Voor sommige personen is het niet duidelijk welk type van contract ze getekend hebben.

*“R: Ik heb geen integratiecontract moeten tekenen.*

*I: Nooit door het OCMW voorgesteld?*

*R: Neen.*

*I: (...) Je hebt verschillende types contracten. Sommige leiden naar tewerkstelling, andere leiden...*

*R:... daar heb ik wel een contract voor moeten tekenen, voor de werkbegeleidster.*

*I: Dat contract was een arbeidsovereenkomst?*

*R: Nee, nee. Dat zijn ook bepaalde verplichtingen die je dan hebt om naar de werkbegeleidster te kunnen gaan (...) dat verplicht u dat je daar elke week naartoe gaat en u dus inzet om te werken.”*

Een andere persoon beschouwt zijn project (dat uit een opleiding bestaat) als *“een test, een uitproberen, om te zien of men geschikt is of niet.”* Daarbij is het duidelijk dat hij dit eerder opvat als een stage voorafgaand aan de arbeidsbetrekking, in plaats van een geïndividualiseerd project.

*“Ik beschouw dit een beetje als een voorafgaand arbeidscontract. Ik heb geen arbeidscontract, maar wel de verplichtingen van iemand die een job heeft of een contract van onbepaalde duur (...). Ik verbind me ertoe te doen wat iedereen doet wanneer hij werkt in een onderneming.”*

Nog een andere persoon beweert dat hij een GPMI (*“overall bij de mensen karweien gaan doen, waar ze het OCMW vragen”*) heeft lopen, terwijl hij later in het gesprek zegt dat hij geen contract heeft moeten ondertekenen. Hij beschouwt zijn project *“maar als een tussenstap”*, om een beetje geld bij het leefloon te krijgen. Elementen uit zijn gesprek doen vermoeden dat hij een geïndividualiseerd project heeft afgesloten, dat intussen is uitgelopen op een art. 60.

#### **4.2.2. Kennis van inhoud en procedures**

Bij weinig rechthebbenden is het geïndividualiseerd project gekend. Dit geldt ook, weliswaar in mindere mate, voor zij die een dergelijk project hebben ondertekend.

Enkelen zeggen gedeeltelijk tot goed geïnformeerd te zijn, zowel over de inhoud, de draagwijdte (dit zijn de verbintenissen van en de gevolgen voor elke partij) als over de bepalingen van procedurele aard<sup>18</sup>. Niettemin beweren alle “goed geïnformeerden” tenminste één bepaling in verband met het GPMI niet te kennen. Sommigen zeggen bv. niet op de hoogte te

---

<sup>18</sup> Het gaat hier om bepalingen die van toepassing zijn op de onderhandelingen over het GPMI (mogelijkheid om zich bij de onderhandeling te laten bijstaan door een persoon van keuze, bezinningstermijn van 5 dagen vóór de ondertekening van het contract) en op de opvolging en evaluatie van het GPMI (ten minste éénmaal per trimester evaluatie, mogelijkheid tot onderhoud met een maatschappelijk werker binnen 5 werkdagen). De specifieke GPMI's (zoals een GPMI dat binnen een bepaalde periode leidt tot een arbeidsovereenkomst) bevatten ook nog een aantal bepalingen (Wet 26/05/2002, K.B. 11/07/2002).

zijn over de bedenktijd van 5 dagen voor het ondertekenen van het project, anderen zeggen dan weer dat ze niets afweten van de mogelijkheid tot begeleiding door een derde of tot het vragen van een onderhoud binnen de 5 werkdagen. Meerdere personen zeggen de precieze inhoud niet te kennen, dit zich niet meer te herinneren of kunnen er slechts in vage bewoordingen iets over vertellen.

*I: Waartoe verbindt zich het OCMW in dat contract?*

*R: Zij staan mij altijd bij in elke stap die ik wil zetten.*

*I: Dat staat er bij in dat contract?*

*R: Niet specifiek, maar ze hebben mij dat wel mondeling gezegd."*

Enkele maatschappelijk werkers geven toe dat ze geen volledige informatie verstrekken over "formele" bepalingen van het GPMI zoals het recht op een bedenktijd van 5 dagen, waarbij ze soms uitdrukkelijk een beroep doen op de logica van de aanvragers "*de mensen vragen daar niet naar*".

#### **4.2.3. Moeilijk te begrijpen en ... uit te leggen?**

Net zoals de bepalingen van de wet in zijn geheel, zijn deze over het GPMI moeilijk te begrijpen en te doorgronden voor de rechthebbenden. In dit punt willen we evenwel de aandacht vestigen op de redenen waarom vele maatschappelijk werkers beweren het GPMI moeilijk uitgelegd te krijgen. De werklust zelf wordt door enkele maatschappelijk werkers opgegeven als verklaring voor het ontbreken van een goeie en volledige uitleg over het GPMI.

De vaagheid van sommige bepalingen en concepten, wat aanleiding geeft tot verschillende interpretaties, is een eerste reden. Als gevolg hiervan meent een maatschappelijk werker dat binnen haar OCMW de geïndividualiseerde projecten heel ruim worden ingevuld, "*wellicht ruimer dan wettelijk de bedoeling is of dan in andere OCMW's het geval is.*"

Een tweede reden waarop maatschappelijk werkers zich beroepen, verwijst precies naar de moeilijkheden van informatieverwerking bij maatschappelijk zeer kwetsbare personen. Dat kan opgelost worden door de "informatie te spreiden over verschillende fases", kwam naar voren tijdens een groepsgesprek. Maar de vraag rees of deze spreiding wettelijk toegelaten is en, zo ja, niet fel ingeperkt wordt door de termijn die stelt dat het GPMI binnen een bepaalde periode moet leiden naar een arbeidsovereenkomst.

*(Uittreksel uit groepsgesprek)*

*"R1: Want na een week ga jij ook een uitspraak moeten gaan doen van is dat een cliënt die kan gaan werken of die niet kan gaan werken. Bij uw aanvraag, moet je al een beetje een richting gaan weten hé.*

*R2: In welke zin?*

*R1: Je gaat na die week ... uiteindelijk de RMI-wet spreekt eerst over tewerkstelling, en als die niet kunnen werken geven ze een leefloon. Dus eigenlijk als ge dat op de raad voorbrengt, zou ge echt moeten weten van is dat echt een leefloon of is dat een tewerkstelling.*

*R3: (...) Natuurlijk dat kan niet. In de praktijk kan dat gewoon niet, omdat ge dikwijls al twee drie maanden nodig hebt, om gewoon te weten, wie zit er nu voor mij, maar het staat zo wel in de wet, dus in de praktijk kan dat gewoon niet."*

Een derde mogelijke verklaring houdt verband met de mening van sommige maatschappelijk werkers over het GPMI. Dit instrument is volgens hen te "formeel" en niet werkbaar genoeg in de praktijk. Dit verhoogt de kans dat ze het informeren van de rechthebbenden op een aangepaste, soepele manier doen, waarbij afgeweken wordt van de wettelijke bepalingen.

Tot slot merkt een tweetal maatschappelijk werkers op dat ze quasi geen problemen ondervinden bij de informatie-overdracht van het GPMI aan de rechthebbenden. Ze wijten dit aan het feit dat de nieuwe wet weinig inhoudelijke veranderingen met zich heeft meegebracht. Eén van deze maatschappelijk werkers voegt eraan toe dat dit vooral komt doordat heel wat personen met een GPMI reeds zo'n project hadden lopen vóór de invoering van de nieuwe wet.

#### **4.2.4. Hoe wordt het GPMI ontvangen op het terrein?**

- Een interessant instrument

Een aantal maatschappelijk werkers staat positief ten aanzien van het GPMI als werkinstrument. Het GPMI is voor hen enerzijds een middel dat een houvast biedt voor zowel de rechthebbende als de maatschappelijk werker. Anderzijds laat het toe om op relatief korte termijn uitzicht te hebben op een job, wat volgens hen de maatschappelijke integratie het best vooruithelpt.

*"Dat contract vind ik wel een nuttig instrument. Omdat het een leidraad biedt zowel naar de cliënt, als naar mezelf als maatschappelijk assistent. Ik kan goed duidelijk aan die persoon maken van 'kijk we gaan die en die stappen nemen met dat tijdstip'. Die persoon heeft zo ook een beeld dat hij binnen zoveel maanden misschien aan het werk is of binnen zoveel maanden die opleiding kan volgen en dan dat diploma heeft. Ik vind dat wel positief en ook voor onszelf. Vroeger met het bestaansminimum bestond dat niet en dan had je snel de neiging van: 'bon die persoon heeft een bestaansminimum, die persoon is geholpen'. Maar je had dan ook zoveel werk dat dat nogal snel eens naar de achtergrond ging. Maar nu met het integratiecontract moet je toch wel zorgen dat je om de*

*zoveel maanden dat dossier nog eens terugpakt en nakijkt van hoe staat het nu, volgt die persoon nog altijd die vorming? Dus ik vind het toch wel positief. Zowel voor de cliënt dat die meer een beeld heeft van waar ben ik en waar ga ik naartoe en ook voor de assistent, van hoe zou het nu zijn met die persoon en wat hebben we al bereikt met die persoon en wat kunnen we nog bereiken. Dus ik vind dat wel een positief instrument."*

*"Als je kunt tewerkgesteld worden, heb je ook gewoon een inkomen en heb je daar ook sociale contacten en dat is ook belangrijk" "(..)aan de mensen willen duidelijk maken dat dat nu eigenlijk het nieuwe accent is in die wet. Het is een pluspunt voor de mensen en ook een pluspunt voor ons, minder lang steun toekennen: voor hen ook, zij evolueren naar tewerkstelling en inkomen, het gaat hen beter af, ze voelen zich ook beter(..)We hebben zelfs al mensen gehad die dan nadien zeggen 'we zagen het echt niet meer zitten en we waren tevreden zoals het was, ondertussen zijn we geëvolueerd en kijk nu eens hoever we staan'. Het is soms ook psychologisch en mentaal en moreel dat er een reconversie moet gebeuren bij die mensen."*

Verder in het interview geeft deze laatste persoon toe dat het *"misschien wel overkomt als een controlecontract voor de mensen zelf"*, terwijl het volgens hem *"het vat nu omgekeerd is, en het eigenlijk vooral aanmoedigen en bijsturen is, en evaluaties maken en hopen dat op basis daarvan het kan verbeteren."*

De rechthebbenden die onvoorwaardelijk positief staan tegenover het contract, ondersteunen dit door te wijzen op de rechten en plichten van elke partij:

*"Eigenlijk maar normaal, ik vind je hebt een contract, je moet het naleven, gewoon geld krijgen om niets te doen(..) je moet iets teruggeven vind ik."*

*"Met dat contract weet ik, het OCMW staat achter mij. Ik moet dat naleven. Als ik dat naleef, dan leven zij dat ook na. Als ik dat niet naleef, gaan zij ook zeggen 'ah, hij veegt er zijn voeten aan, dan gaan wij dat ook doen'. Langs de ene kant vind ik dat goed, heel goed zelfs".*

- Een interessant instrument, maar...

Een aantal maatschappelijk werkers staat positief tegenover het vastleggen van rechten en plichten voor elke partij, maar vraagt zich af of dit het best via het GPMI gebeurt:

*“Of een GPMI op zich nut heeft, dat weet ik niet. Maar het vastleggen van een aantal afspraken heeft wel nut. Of dat het nu in zulk soort document moet, dat weet ik niet. Maar gewoon afspreken waartoe wij ons verbinden en waar de jongere zich toe verbindt, dat heeft wel nut en dat schept een bepaalde duidelijkheid.”*

De volgende persoon meent dat het GPMI kan dienen om de hulpverlening opnieuw op gang te brengen, als die vast dreigt te lopen. In veel OCMW's geeft volgens haar het GPMI echter meer sancties tot gevolg.

*“Het is soms beter voor die mensen om dat dan een keer echt duidelijk op papier te zetten. Voor mij gaat het echt niet om die schorsing, om die hulpverlening stop te zetten of zo, maar om een doorbraak te bekomen. (...) Je hebt er ook een aantal die zich gewoon settelen in hun situatie waarvan dat wij vinden: eigenlijk moet hij er uit geraken.”*

Volgens een maatschappelijk werker kan het contract nut hebben, tenminste indien het niet tewerkstelling op korte termijn beoogt. Dit laatste lijkt haar immers moeilijk, gezien de situatie op de arbeidsmarkt.. In het OCMW waar ze werkt voorziet men voor personen ouder dan 25 in de nodige tijd en middelen om zichzelf te ontplooien, en dit doorheen een groepsdynamiek.

*“We beraadslagen in groep, wanneer er personen zijn die toch sterk in hun situatie berusten, om ze tot meer actie aan te zetten. We proberen te zien, welk contract we zouden kunnen voorstellen? (...) En dat wordt dan verplicht, want we hebben herdynamiseringsgroepen waarin we een integratiecontract opstellen vóór groepsdeelname.(...) Indien het contract niet wordt gerespecteerd, trachten we te achterhalen waarom de persoon niet terugkomt. Om te zien wat er gebeurt. Uiteindelijk komen de mensen graag en kunnen we de groepen mobiliseren zodat ze trachten om projecten te hebben, individueel of collectief...en andere projecten op te starten, later.”*

Sommige maatschappelijk werkers laten het nut van het GPMI ook afhangen van hetgeen er werkelijk in staat, en in het bijzonder van de mate waarin beide partijen zich hierachter kunnen scharen. Het nut van het GPMI staat volgens deze visie dus direct in verband met de wijze waarop de onderhandelingen verlopen en met het resultaat van deze onderhandelingen.

- Een instrument dat niet aansluit bij het maatschappelijk werk

Een stelling die vaak naar boven kwam en bij de groepsinterviews op nagenoeg volledige instemming kon rekenen, was dat het GPMI in zijn huidige vorm niet aansluit bij de realiteit van het maatschappelijk werk. Dit

zou deels ook de vaststelling kunnen verklaren waarom de maatschappelijk werkers slechts gedeeltelijk informeren over het GPMI aan de rechthebbenden en de wettelijke “formele” bepalingen minder respecteren. Ter ondersteuning van deze stelling dragen maatschappelijke werkers meerdere elementen aan.

Vooreerst is het GPMI (nog) geen methodiek waarmee vlot en handig kan gewerkt worden.

*“R1: (...) dus als methodiek vind ik dat op zich wel goed, probleem is dat, dat momenteel, ja, we nog de goede tekst, allé, de goede vorm nog niet gevonden hebben. (...)Maar ook bij de jongeren zijn we toch meer en meer aan het proberen om daar echt een methodiek van te maken.*

*I: Krijg je daar dan steun voor?*

*R2: Weinig, weinig...”*

Een tweede reeks argumenten houdt verband met de tijd die nodig geacht wordt voor het hulpverleningstraject. Een GPMI dat binnen drie maanden moet uitlopen op een arbeidsovereenkomst, beschouwen meerdere maatschappelijk werkers als onrealistisch:

*“Het is waar dat een termijn van drie maanden toch zeer kort is. Om een contract op te stellen, aangepast aan de persoon, drie maanden om proberen met haar te overleggen...”*

*“Het is ook zo dat heel wat jongeren ook eventjes tijd en rust nodig hebben en op andere vlakken, rond huisvesting en zo voort, een stuk moeten gaan settelen en zoeken naar..., en ja, die tewerkstelling moet inderdaad komen of die bijkomende opleiding, maar ... wat zin heeft het om dan te gaan forceren als je nog niet klaar bent.”*

Ten derde menen enkele maatschappelijk werkers dat het verplichtend karakter van het project de hulpverlening geenszins zal vooruithelpen. Ze verbinden dit -opnieuw- met tijdsargumenten én met de logica van de rechthebbenden. Sommigen gaan nog een stap verder en zeggen dat het maatschappelijk werk veronderstelt dat het GPMI niet tezelfdertijd een methodiek én drukkingsmiddel kan zijn.

*“Ik zie weinig voordeel in verplichten(...) Belangrijk is het traject dat samen met de cliënt wordt afgelegd, wat jaren kan duren. Een dergelijk contract, met alle administratie en wettelijke stappen die ermee samenhangen, zal je niet echt vooruithelpen met zo'n cliënten (...) Ik denk dat vooral bij jongeren, dat er zo wat argwaan is ten opzichte van contracten (..) en dan kom jij daar af, ja eh, je moet ook een contractje tekenen. Dat komt, allé, dat komt soms raar over.”*

*“Ik denk dat er een keuze zou moeten gemaakt worden, welke weg men met dat GPMI op moet. Is dat een dienstmiddel om een cliënt voor een stuk onder druk te zetten of om een OCMW onder druk te zetten, ofwel is het een methodiek maar de twee samen... je belandt dan in een straatje van verplichte hulpverlening, allé, dan is het geen hulpverlening (...) Ik vind het eigenlijk een beetje raar dat als je bij de dokter gaat en je zegt van, ik heb griep, en die dokter zegt van kijk, neem dat medicament, dan ga je om dat medicament en dan neem je dat in. Maar als een cliënt bij ons komt en hij zegt van, ik heb een sociale griep, en jij zegt van, kijk dat is het medicament, dan gaan we een contract daar tekenen waarin dat hij bevestigt dat hij dat medicament gaat pakken, allé, dat gaat er bij mij eigenlijk niet in.”*

*“Het is nutteloos om iemand iets op te dringen waar hij/zij geen zin in heeft. Men moet eerst een à anderhalf jaar voorzien voor motivatie, hier of daar iets opnieuw bekijken vooraleer nog maar te denken eraan te beginnen.”*

- Een “gevaarlijk” instrument

Voor een aantal maatschappelijk werkers geeft het GPMI een restrictiever aanpak van de Raad tot gevolg, wat zich vertaalt in het vlugger en meer sanctioneren van rechthebbenden. Zij hebben daarnaast hun bedenkingen over het nut van het aanbieden van contracten aan bepaalde categorieën personen:

*“De afwijking die bestaat is dat op het niveau van de Raad men snel de neiging heeft om iedereen een contract te bezorgen. Omdat ze de contracten niet naleven, kan men ze sanctioneren; ik denk dat dat de afwijking is die er is, niet de hierarchie, maar op het vlak van politiek beleid, m.a.w. de Raad van het OCMW; zij houden toch de teugels in handen en hebben ook het geld.”*

*« Daarna, nogal vlug, was het een idee van de hoofdmaatschappelijk werker om contracten te maken voor alle hulpvragers. (...) We stellen niet enkel contracten op voor mensen met een leefloon, maar ook voor hen die een equivalent leefloon ontvangen, de asielaanvragers enz. Wij moeten een contract opmaken met elke hulpvrager. Deze nieuwe wet heeft voor een dergelijke afwijking gezorgd.”*

#### 4.3. Tewerkstelling via het OCMW

##### 4.3.1. Welk werk ?

De aard van de jobs waarin de rechthebbenden worden tewerkgesteld, varieert. Meerdere personen verrichten administratieve taken, een aantal personen werken in een functie die te maken heeft met de hulpverlening (een persoon die wordt opgevolgd door het OCMW in het kader van schuldbemiddeling, werkt in een structuur voor kinderopvang), en er is ook iemand die handenarbeid verricht in een strijkatelier.

De maatschappelijk werkers vernoemen nog een aantal andere functies waar rechthebbenden van “hun” OCMW vaak in terechtkomen. Het betreft de toeristische sector (infoloket), de tuinbouw en de bouwsector (renovatie).

#### **4.3.2. Artikel 60§7**

Alle ondervraagde personen waren tewerkgesteld in het kader van artikel 60 § 7.

Ofwel werken ze in het OCMW zelf, ofwel voor de gemeente of de stad waarvan het OCMW afhankelijk is, ofwel werken ze in een verenigingsstructuur of in een onderneming uit de zorgsector of de sociale economie.

De maatschappelijk werkers hebben het quasi uitsluitend over artikel 60 als tewerkstellingsmaatregel. Slechts sporadisch verwijzen ze naar artikel 61 als tewerkstellingsmaatregel.

#### **4.3.3. Perspectieven**

Een aantal personen is tevreden over de tewerkstellingskansen die hen geboden worden en hen toelaten opnieuw een betere plaats in de samenleving te verwerven. De persoon van het laatste citaat hieronder zette op het moment van het gesprek zelf een aantal stappen om ander werk te vinden.

*“ Op een bepaald moment voel je je nutteloos, voel je je niet meer zeker van jezelf. Wanneer je opnieuw aan het werk bent, begin je voor bepaalde dingen geleidelijk weer de draad op te nemen.”*

*“Het is eigenlijk een soort van leerproces, een werkervaringsjaar wat je doet (...) Ik kan cursussen volgen, waardoor ik mijn niveau wat hoger leg.”*

Meerdere personen drukken echter hun bezorgdheid uit over de periode na het beëindigen van het contract. De logica van artikel 60§7, dat hen uiteindelijk misschien alleen maar in de werkloosheid zal doen belanden, kunnen ze niet begrijpen.

*"Ik denk dat de meeste mensen die dat hebben meegemaakt, nu stempelen, maar ja, ze hebben moeilijkheden gehad nadien. Het is erger dan voorheen, zou ik zelfs zeggen. Want, je moet je voorstellen, je hebt bijna 2 jaar gewerkt en dan heb je een hele tijd niets gehad."*

Ondanks de beperkingen eigen aan het art.60§7–statuut drukken toch een aantal personen de hoop uit dat ze vast worden aangenomen voor de job die ze momenteel doen, of ze rekenen op het OCMW om hen te helpen om na afloop van artikel 60§7 een job te vinden.

Bij de maatschappelijk werkers vernemen we hetzelfde. Enerzijds biedt een job mogelijkheden voor de maatschappelijke integratie en ontplooiing van de rechthebbenden. Anderzijds is er de reële beperking van art. 60§7: het tijdelijke karakter ervan werkt ontmoedigend, niet enkel tijdens de tewerkstelling, maar reeds bij het zoeken naar werk.

Hierbij aansluitend, stellen sommigen dat het stelsel van de maatschappelijke bijstand en dat van de werkloosheid zich als "communicerende vaten" verhouden.

*"We sturen de mensen van het OCMW naar het stempellokaal, en dan komen ze toch terug na enkele jaren."*

Voor twee rechthebbenden liggen andere redenen aan de basis voor de negatieve inschatting van hun perspectieven. Eén van hen, van wie de tewerkstellingsperiode reeds verstreken is, is nu op zoek naar ander werk. Haar situatie als alleenstaande moeder van 5 kinderen vormt evenwel een hinderpaal. Werk vinden waarvan de werkuren overeenstemmen met haar gezinssituatie, is volgens haar niet evident. Bij de andere persoon draait het om de gevolgen van de moeilijke relatie met zijn collega's. Hij kaart ook de kwestie van de vertrouwelijkheid aan in het geval men bij het OCMW zelf tewerkgesteld is als art.60§7. Zijn collega's waren op de hoogte van zijn verleden en hebben volgens hem hiervan misbruik gemaakt. De art.60§7–werknemers kunnen in bepaalde OCMW's soms ook geen aanspraak maken op bepaalde voordelen of diensten (bv. het zich kunnen wenden tot de personeelsdienst) in tegenstelling tot hun collega-werknemers, voegen deelnemers aan de stuurgroep hieraan toe:

*"Sommigen zijn zo kwaadaardig, ze voelen zich zo slecht in hun vel (...) alle dagen mag ik het horen: "oh, de bestaansminimumtrekkers, het zijn profiteurs, we hebben er genoeg van. (...) Ik had veel hoop toen ik terugkwam; nu denk ik, als het met mijn human resources zo nog lang doorgaat, zal ik zo uitgeput zijn (...) na anderhalf jaar, zal ik nauwelijks nog weten waar ik me zal bevinden."*

#### **4.3.4. Mogelijkheden tot tewerkstelling**

De tewerkstellingsmogelijkheden (via bemiddeling met werkgevers, prospectie van werkgevers, plaatsing via –vooral– art. 60) zijn volgens een aantal maatschappelijk werkers vaak te beperkt om op korte termijn te voldoen aan de wensen van deze rechthebbenden.

*“Ik moet X meedelen dat we grote problemen hebben (...) Dat is een van de hoofdproblemen, de onderbezetting. Wat ik alleszins tracht te doen is de mensen aan te zetten om een beroepsopleiding te volgen. (...) Voor het merendeel is dit een beroep leren. Later, hebben ze iets meer kans om een job te vinden. Voor diegenen die reeds competenties hebben, is soms de leeftijd een probleem. Meer bepaald ook de vluchtelingen die een diploma hebben, of in hun land een opleiding gevolgd hebben en geen ervaring hebben in België, of die eerder jong zijn, daarvoor is het soms zeer moeilijk. Men weet soms geen raad. Het is de situatie op de arbeidsmarkt in het algemeen.”*

De basismaatschappelijk werkers dienen in kleine OCMW's soms zelf de rol op te nemen van jobcoach, zelf aan jobprospectie te doen enz. hoewel ze naar eigen zeggen hiervoor niet opgeleid zijn en weinig tijd voor kunnen uittrekken. Bij deze OCMW's duiken er ook soms problemen op qua mobiliteit (een gebruiker die het zich financieel niet kan veroorloven zich bv. regelmatig te begeven naar een stageplaats) en het vinden van kinderopvang.

#### **4.3.5. Financiële stimuli**

Tewerksstellingssubsidies toegekend aan het OCMW vormen dé oorzaak of één van de oorzaken van het « pushen » van rechthebbenden naar het tewerkstellingscircuit, en dit soms ongeacht het feit of mensen al klaar zijn voor werk, aldus sommige maatschappelijk werkers. Er zijn er die menen dat de nieuwe wet dit nog versterkt:

*“Er zijn financiële stimuli in de nieuwe wet....Dat voelen we hier zeer goed. Er zijn momenten waar op al de rapporten ‘promojob’, ‘promojob’ staat. Dit wil zeggen herintegratiedienst. Wij moeten ze naar de reïntegratie doorsturen, de mensen die het niet noodzakelijk zelf nodig hebben.”*

Andere maatschappelijk werkers zijn van mening dat de nieuwe wet geen nieuwe stimuli heeft gecreëerd of dat deze stimuli ingevoerd zijn door het Lenteplan (2000)<sup>19</sup>.

Er werd opgemerkt tijdens de interviews en het overleg dat de tewerkstellingssubsidies aanleiding kunnen geven tot deregulering van de

---

<sup>19</sup> Lente programma (2000): Wie werkt wint. De actieve welvaartstaat voor bestaansminimum- en steungerechtigden. <http://budget.fgov.be/>

arbeidsvoorwaarden. Zo legt een maatschappelijk werker uit dat een werkgever artikel 60§7 gebruikte om vrij hooggekwalificeerde taken te laten uitvoeren onder de loonvoorwaarden die normaal van toepassing zijn voor dit type job.

*"Ik vind dat toch een beetje straf, vanwege de werkgever om van die mogelijkheid gebruik te maken om iemand aan te werven. Want het is toch waar, het is een job met een zekere verantwoordelijkheid die men hem geeft (...) De werkgever kon zich toch de moeite geven om echt iemand aan te nemen. Indien de persoon hem interesseert, dan hij er dan ook in investeert."*

#### **4.3.6. Stage- en opleidingscontract**

Sommige OCMW's laten het sluiten van een arbeidsovereenkomst in het kader van art. 60§7 voorafgaan door stages in dezelfde onderneming, zo bleek uit de interviews en uit de discussies van de overleggroep. De stage, die de vorm aanneemt van opleidingen of werkervaring, wordt dan gebruikt om te oordelen of de personen zich opnieuw kunnen aanpassen aan de werkomgeving. Hierbij wordt aan de stagiairs soms een erg lage vergoeding toegekend (tot 1 euro per uur).

De stuurgroep stelt de vraag naar de wettelijkheid van deze praktijken. De meningen van de deelnemers hierover waren uiteenlopend, wat de complexiteit van de wetgeving op dit vlak illustreert: bij bepaalde opleidingstypes is er een wettelijke basis voorhanden voor het aanbieden van dergelijke stages, bij andere opleidingstypes is de regelgeving heel wat vager.

#### **4.4. De rechthebbenden zonder GPMI noch werk**

##### **4.4.1. Integratie-instrumenten niet aangeboden**

Van de geïnterviewde personen die noch een GPMI hebben lopen noch tewerkgesteld zijn via het OCMW, blijkt niemand een voorstel ontvangen te hebben over het aangaan van een geïndividualiseerd project, of zich dit te herinneren. De betrokkenen zeggen ook weinig of helemaal geen weet te hebben van het GPMI. Wat tewerkstelling betreft, beweren enkele personen dat het OCMW hen nog nooit iets heeft voorgesteld op het vlak van trajectbegeleiding, opleiding of werk. Wel voegen sommigen er aan toe dat het OCMW hen reeds aanspoorde tot het zoeken naar werk of hen vroeg waarom ze dat niet deden.

##### **4.4.2. Perceptie en verwachtingen**

Meerdere maatschappelijk werkers hebben het over mensen die niet direct kunnen ingeschakeld worden in een GPMI of een job. Het lijkt erop dat zij deze rechthebbenden ook als één groep beschouwen, gekenmerkt door een *“een complexe problematiek”* en *“het veraf staan van de arbeidsmarkt”*. Eén iemand heeft het over een *“restgroep”*, mensen *“die tussen leefloon en tewerkstelling”* zitten. Deze groep is vrij groot qua omvang volgens sommigen.

De rechthebbenden zelf schijnen zich ook als personen te beschouwen die nog moeilijk ingeschakeld kunnen worden naar tewerkstelling. Sommige redenen die ze hiervoor opgeven, hebben betrekking op persoonsgebonden factoren, andere echter weer niet.

Een aantal rechthebbenden haalt medische redenen aan. Als bewijs van ‘werkonbekwaamheid om medische redenen’ verstrekt iemand aan het OCMW een medisch attest. Enkelen voegen er aan toe dat het OCMW de medische beletselen aanvaarden, of van de medische situatie dermate goed op de hoogte zijn dat de vraag naar tewerkstelling of maatschappelijke integratie in feite mag vervallen: *“Het OCMW weet ook wel dat ik niet kan werken, ik zit met vallende ziekte ...”*

Net zoals sommige maatschappelijk werkers doen, roepen er rechthebbenden de leeftijd in als beletsel bij een door het OCMW voorgestelde job. Meer bepaald is volgens hen de job niet in overeenstemming met de capaciteiten of jobvoorkeur kenmerkend voor die leeftijd. Een rechthebbende van 48 jaar zegt bv. *“weinig warm te lopen”* voor een voorstel van het OCMW om een opleiding te volgen in een wasserij, *“dit gezien mijn leeftijd”*. Ze vindt zichzelf echter niet onbekwaam om op een andere wijze ingeschakeld te worden : zij zegt zelf een initiatief te hebben georganiseerd rond kinderopvang op vrijwillige basis en dit vervolgens voorgesteld te hebben aan het OCMW.

De verwachtingen die bepaalde rechthebbenden uiten over de relatie met hun maatschappelijke werker, zijn evenmin uniform. Volgens één iemand *“laat het OCMW ons verder gerust”*, eens dat de redenen voor het niet kunnen werken, aanvaard zijn. Een aantal rechthebbenden heeft het over een beperkte rol voor de maatschappelijk werker, die eerder functioneel van aard is (bv. voor het afhandelen van administratieve of financiële verrichtingen). Daartegenover staat dat heel wat rechthebbenden verwachten met de maatschappelijk werker een menselijke relatie te hebben. Deze relatie moet toelaten goed ontvangen en juist beluisterd te worden, de verwachtingen aan te voelen en *“bepaalde zaken in vertrouwen te kunnen nemen”*. Ze verwachten verder dat hun courante vragen soepel en menselijk behandeld worden.

*“Al is het maar vijf minuutjes, een goedendag. Alles goed? Ja. Geen nieuws? Wel, je hebt ze gezien. Het vertrouwen is er, ze weten dat we er zijn.”*

Bij sommige betrokkenen wordt die verwachting door de maatschappelijk werker effectief ingelost. Anderen zeggen niet goed beluisterd te worden, verkeerd geïnterpreteerd te worden of hebben veeleer een moeilijke relatie met de maatschappelijk werker. Eén betrokkene zegt dat het leeftijdsverschil de relatie bemoeilijkt.

Net zoals bij de groep rechthebbenden met een GPMI of een tewerkstelling is er bij deze derde groep de nodige diversiteit te onderscheiden, in hun verwachtingen, perspectieven, of nog, in de mate waarin ze opvolging genieten. Een ander gemeenschappelijk kenmerk bij deze rechthebbenden zou het optreden van een toestand van status quo kunnen zijn, waarbij beide partijen elkaar voornamelijk benaderen om lopende zaken af te handelen.

#### **4.5. Onderhandelingen tussen rechthebbende en maatschappelijk werker**

##### **4.5.1. Wie neemt het initiatief ?**

Wat het geïndividualiseerd project betreft, valt het op dat geen enkel initiatief uitging van de rechthebbenden zelf. Daarentegen komt de vraag om te werken niet alleen vanwege het OCMW, maar ook van de rechthebbenden zelf. Onder hen zijn er twee personen die zelf mee hun job hebben gecreëerd: bij de eerste werd de vrijwilligerstaak die hij uitoefende « omgezet » in een job, de tweede stelde zelf de job die hij wou uitoefenen aan het OCMW voor. Iemand anders heeft zijn job via een advertentie gevonden. Aan enkele andere respondenten heeft het OCMW een job aangeboden nadat dezen er zelf om hadden verzocht: *“het was ikzelf die heeft aangedrongen, die aan hun kop heeft gezeurd.”* We merken ook op dat er personen zijn die een GPMI hebben afgesloten nadat ze eerst om werk gevraagd hadden.

Bepaalde maatschappelijk werkers bevestigen dit beeld en stellen dat een aantal rechthebbenden zo vlug mogelijk een job wil bezetten om hun financiële situatie te verbeteren. Anderzijds zijn er die zeggen dat een doorverwijzing naar de jobdienst soms nodig is, wil men verhinderen dat mensen “blijven hangen”.

##### **4.5.2. Verloop van de onderhandelingen**

De mate waarin de rechthebbenden zich vrij voelen tijdens de onderhandelingen, varieert van persoon tot persoon.

Een tweetal personen zegt zich vrij gevoeld te hebben om het geïndividualiseerd project te weigeren. Weinigen hebben vragen gesteld alvorens het contract te ondertekenen. Eén iemand maakte gebruik van de bedenktijd van 5 dagen omwille van relatieproblemen die hij op dat

moment had. Wat de tewerkstelling betreft, zeggen de meeste rechthebbenden de vrijheid gehad te hebben om het aanbod te weigeren. Het volgende stukje interview, met iemand die beweert zelf gevraagd te hebben om te werken, roept echter de vraag op of de rechthebbenden dit steeds als een "reële vrijheid" aanvoelen.

*"Ik denk dat ze me gezegd hebben tegen mij dat ik mocht weigeren om dat te tekenen, maar dat ze u toch licht pushen daartoe, als ge dat zou weigeren, zoudt ge direct naar de raad gestuurd worden hé, dus ik zou het sowieso getekend hebben."*

Meerdere personen verwijzen daarentegen naar het verplichtend karakter van het GPML, waardoor er in de praktijk weinig onderhandelingsruimte was.

*"Je moet tekenen, anders heb je geen inkomen."*

*"Dat zijn allemaal voorgedrukte contracten en jij hebt daar geen inspraak in. Dat is een contract dat zij opstellen, daar heb je geen inspraak in."*

Enkelen verklaren ook dat ze verplicht werden om te werken, of toch een zekere druk voelden vanwege het OCMW.

*"I: Is het op uw vraag of op vraag van het OCMW dat je een contract getekend hebt?*

*R: Wanneer men een leefloon heeft, moet men verplicht overstappen op art. 60, denk ik."*

*"Een heel ongelukkig tijdstip eigenlijk, want het was juist toen de vakantie begon en ik moest de eerste dag van de vakantie gaan beginnen. En ik had dat dan gevraagd van kan dat niet uitgesteld worden tot na de vakantie, want alle mijn jongste was toen nog twee jaar...een brief naar het ministerie...nooit antwoord gekregen. En naar de voorzitter van het OCMW... ook gevraagd voor halftijds enzo, maar dat ging allemaal niet. (...) Oneerlijk, want ze wisten dat ik met zo een groot gezin alleen zat, wat al niet gemakkelijk was. (...) Ik weet niet wat de reden daarvan was.(...) en het is niet dat ik niet wou gaan werken, want ik wou dat eigenlijk wel, maar alle, ik wou stilletens aan, halftijds of zo, en nee dat moest direct, een voltijdse job."*

De indruk ontstaat dat sommige rechthebbenden door de druk vanwege het OCMW hun positie (en dus hun rechten) aan de onderhandelingstafel bij voorbaat al opgeven. Zo vat één iemand de verplichting tot het aanvaarden van een project bijvoorbeeld niet negatief op en vindt het "normaal dat men niet veel keuze laat gezien het OCMW de personen een nieuwe start aanbiedt". Uitspraken van enkele maatschappelijke werkers, die de druk aankaarten van de Raad om personen tewerk te stellen of toe

te leiden naar werk, doen vermoeden dat er soms effectief sprake is van inperking van rechten.

*“Wij zijn verplicht om mensen naar de herintegratiedienst te sturen, die dit niet noodzakelijk nodig hebben. (...) Er zijn van die momenten, dat dit geen steek houdt. Omdat er financiële redenen zijn, dat kunnen we heel goed merken. (...) En dan zijn er nog die eisen ; ineens moeten er zomaar 15 artikel 60§7-tewerkgestelden zijn voor het einde van het jaar.”*

Meerdere maatschappelijk werkers menen daarentegen dat het wenselijk is om uit te gaan van de wensen van de rechthebbende, wil men zijn of haar tewerkstelling of integratie vooruithelpen. Personen toeleiden naar iets waarvoor ze geen interesse hebben, zal vanuit die optiek weinig resultaten opleveren.

*“Ten eerste gebeurt de tewerkstelling altijd in samenspraak met cliënt en dan laten we wat tijd vooraf van: kan dat of kan dat niet, ben je daar klaar voor; dat werk wordt ook altijd als een kans omschreven en niet zozeer als ‘je moet’, er is daar ook wel ruimte, als dat mislukt, gaat dat de eerste keer ook niet betekenen van schorsing(...).”*

*“We proberen het project ook echt op te maken naar de mogelijkheden, naar de wensen van de aanvrager (...) “als die mensen dat contract niet zien zitten, is er al een zeker vertrouwen weg. Ik denk dat je sowieso moet proberen om toch op dezelfde lijn te zitten.”*

Een tweetal rechthebbenden zegt weinig belang te hechten aan de onderhandelingen. Ze zeggen onmiddellijk getekend te hebben. Eén ervan vindt de bedenktijd van 5 dagen zelfs een onnozele maatregel, gezien dit toch maar uitstel betekent en het project overlopen kan worden met de maatschappelijk werker.

Dit laatste voorbeeld is wellicht illustratief voor iets waarop de maatschappelijk werkers herhaaldelijk wezen: de onderhandelingen gebeuren slechts zelden zoals de wet het voorschrijft, dit wil zeggen onderhandelingen over de precieze inhoud van het project in overleg met de aanvrager, en geformaliseerd in een contract. Het afsluiten van het project vormt eerder het eindpunt van een voorafgaand proces waarin van gedachten gewisseld wordt tussen de maatschappelijk werker en de gebruiker over hun doelstellingen en hun verwachtingen op korte en lange termijn, zonder dat op dit moment het project eigenlijk ter sprake komt. Het ondertekenen van het contract is in die optiek nog een louter formeel gebeuren dat in het merendeel van de gevallen de verbintenissen vastlegt waarover voorafgaand een akkoord bereikt is.

Sommige mensen met een art.60§7–statuut hebben evenmin aangestuurd op onderhandelingen. Van een voorafgaand proces van gedachtewisseling lijkt hier echter geen sprake te zijn. Financiële redenen laten hen geen keuze bij het al of niet aanvaarden van een job.

*"De rechter had ondertussen beslist dat mijn man me alimentatie moest betalen, en bijgevolg heeft het OCMW hiermee rekening gehouden en me niet het volledige leefloon gegeven, ik ontving ongeveer 500 euro, maar met 3 kinderen, was dat niet leefbaar en dan heb ik gevraagd om te werken."*

*"Ik heb niet getracht om te onderhandelen, ik was in nood, ik was mijn werk kwijt."*

Bepaalde respondenten hebben het ook over de kansen of perspectieven die de job met zich meebracht, en die ze niet aan zich wilden laten voorbijgaan.

*"Ik vond het niet nodig te onderhandelen bij zo'n genereus aanbod."*

#### **4.5.3. Mate van tevredenheid**

De meeste rechthebbenden laten zich positief uit over het verloop van de onderhandelingen in het kader van het geïndividualiseerd project of de tewerkstelling. Bij diegenen die tevreden zijn, valt op dat zij dit vaak verbinden met de mogelijkheid tot het aangaan van een partnerschapsrelatie met de maatschappelijk werker. Daarbij ligt de nadruk op de luisterbereidheid van deze laatste en het gevoel dat men zijn eigen wensen heeft kunnen uiten (bv. door het kunnen stellen van vragen). Een gunstig verloop van het traject speelt mogelijk ook een rol. Zo evalueren de rechthebbenden die verklaren zich vrij te voelen bij het ondertekenen van het contract, de opvolging eveneens op positieve wijze.

Bij personen die minder tevreden of ontevreden zijn over het verloop van de onderhandelingen, spelen een gebrekkige informatie, een ongunstiger verloop van het traject en de dwang tot het ondertekenen van het contract een rol. Iemand zegt dat hij zeker gehoord is, maar vindt het spijtig dat hij bepaalde dingen in verband met zijn project pas achteraf is te weten gekomen. Hierdoor kende hij een aantal moeilijkheden bij het vervolg van zijn traject. Deze respondent meent dat zijn traject vertraging heeft opgelopen als gevolg van de laattijdige informatieverstrekking.

*"Tevreden ja, maar (...) indien mijn maatschappelijk assistent me goed had ingelicht, had ik misschien stappen kunnen zetten. Nu was het omdat ik mensen heb ontmoet die met art. 60 werken dat ik zelf ben ingelicht."*

De persoon in het volgend fragment werd enkele dagen voor het gesprek gesanctioneerd voor het niet naleven van het GPMI. Hij doet zijn beklag over het feit dat hij niet op de hoogte was over de bedenktijd van 5 dagen.

*“Oh nee had ik dat maar geweten over die bedenktijd... Neeneenee, had ik dat geweten had ik het zeker niet getekend. Ik vroeg of dat direct moest tekenen. Ja tekent dat nu maar, zei ze. Daar was niks van bedenktijd.”*

## 4.6. Opvolging

### 4.6.1. Door wie?

Alle rechthebbenden genieten van een regelmatige opvolging bij het GPMI, uitgevoerd door het OCMW of een derde instantie, met uitzondering van een student. Bijna alle tewerkgestelden verklaren eveneens een contactpersoon te hebben bij wie ze met hun vragen terecht kunnen, ook al zijn deze contacten in de meeste gevallen niet zo frequent. Meestal is deze persoon een medewerker van de “dienst tewerkstelling” van het OCMW of de gemeente. Nagenoeg alle respondenten verklaren dat ze geen of nog weinig contacten hebben met hun oorspronkelijke sociale dienst. Alle personen die noch een GPMI noch een arbeidsovereenkomst hebben afgesloten, zeggen opgevolgd te worden door een maatschappelijk werker van de basisdienstverlening.

Een aantal maatschappelijk werkers merken op dat er geen of nauwelijks opvolging meer is van de oorspronkelijke maatschappelijk werker, indien de tewerkstelling in handen is van een externe werkgever. Indien de werkgever het OCMW is, zijn er volgens hen wel nog ontmoetingen met de oorspronkelijke maatschappelijk werker, hoewel de frequentie dan afneemt.

Volgens sommige maatschappelijke werkers brengt de afwezigheid of de geringe contacten tussen de basismaatschappelijk werker en de gebruiker een goede opvolging in gevaar. Een lage contactfrequentie doet zich vaak voor wanneer de persoon door verschillende diensten gevolgd wordt. Door de toenemende specialisering van de OCMW-hulpverlening is zoiets hoe langer hoe meer het geval. Het risico van dergelijke situaties schuilt volgens hen in het ontberen van een aanspreekpunt voor de gebruiker wanneer hij daar nood aan heeft.

Het omgekeerde lijkt ook te kunnen bestaan, dat een persoon zich naar teveel aanspreekpunten dient te begeven. Een gebruiker die een contract had afgesloten in het OCMW in het kader van werkbegeleiding, zei begeleid

te worden door drie instanties (VDAB, werkwinkel en OCMW), die bovendien gedeeltelijk dubbel werk verrichten.

Deelnemers aan de stuurgroep wijzen erop dat deze situaties soms onvermijdelijk zijn, gezien de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling een OCMW-rechthebbende verplicht een contract laten ondertekenen bij zijn inschrijving als werkzoekende. Indien de rechthebbende daarnaast nog een GPMI heeft afgesloten, stelt zich natuurlijk de vraag welk contract primeert. Voorts worden in de stuurgroep nog een aantal recente initiatieven gesignaleerd, zoals het sociaal huis en de werkwinkels, die een betere samenwerking zouden moeten toelaten tussen eerstelijnsdiensten en andere sociale diensten. Op het terrein verloopt volgens hen deze samenwerking vaak nog problematisch.

#### 4.6.2. Van contact tot formele evaluatie?

Wanneer een gebruiker enkel een leefloon ontvangt, variëren de intensiteit en de frequentie van de opvolging sterk. De ontmoetingen met een maatschappelijk werker vinden plaats gaande van eenmaal per maand over elke drie maanden tot in een tweetal gevallen, éénmaal per jaar. De inhoud van de opvolging neemt verschillende vormen aan bij deze groep van rechthebbenden.

De contacten gaan zowel door op het OCMW als bij de betrokkene thuis. Soms neemt de betrokkene zelf contact op met het OCMW, als het gaat om courante administratieve, financiële e.a. vragen. Bij erg sporadische (bv. éénmaal per jaar) contacten lijkt het eerder om om het opmaken van een 'stand van zaken' te gaan, met inbegrip van een controle over de toestand waarin de betrokkene zich bevindt (bv. qua gezinssamenstelling). Van een opvolging door andere diensten maken de ondervraagde personen geen melding.

De frequentie van de opvolging van deze rechthebbenden is volgens heel wat maatschappelijk werkers afhankelijk van hun situatie en de inhoud van hun aanvraag. Sommige maatschappelijk werkers stellen dat de aard van de begeleiding bij deze personen veel *"soepeler vormen aanneemt en mee evolueert met de persoon."* Er is dan sprake van een meer globale begeleiding die verschillende levensdomeinen bestrijkt (medische en geestelijke gezondheid e.a.). Dit noodzaakt de maatschappelijk werkers volgens eigen zeggen om samenwerking te zoeken met diverse externe diensten die ook in relatie staan tot de betrokkenen.

*"Ik heb eigenlijk een aantal cliënten waarbij het niet zo noodzakelijk is dat ze elke maand hier langskomen, dat je even goed weet, je kan hen elke maand hun uitkering opsturen. Maar ik merk ook dat die mensen dan toch nog graag komen, dat zij dat sociaal contact wel nodig hebben en dat ze dat toch wel belangrijk vinden. In die zin probeer ik die ook elke maand toch wel eens te zien. Alhoewel dat*

*dat natuurlijk niet gaat als je 80 of 90 cliënten hebt, dan is het moeilijk om ze elke maand echt uitgebreid te zien. Maar ik probeer hen toch wel regelmatig te zien.”*

*“Het ritme is verschillend al naargelang de aanvraag van de mensen zelf.”*

Anderzijds stellen sommige maatschappelijk werkers dat zij de frequentie van de opvolging en de contacten met deze mensen juist intensifiëren om *“er beweging in te krijgen”*.

*“omdat ze nog niet autonoom genoeg op zoek kunnen gaan”,  
“omdat er meer tijd nodig is om klaar te zien in de situatie van de betrokkene, om pistes te zoeken, om voorbereidende stappen te zetten, om eerst administratieve e.a. kwesties van de betrokkene te regelen”.*

*” Het is vanzelfsprekend dat men de mensen erg vaak ontmoet.”*

Sommige maatschappelijk werkers hebben het in dit verband over maatzorgdossiers, dit zijn dossiers van mensen van wie de situatie heel ernstig geworden is en de problematiek erg complex. Deze mensen krijgen de meest intensieve (d.w.z. wekelijkse) opvolging. De wet voorziet geen extra middelen of personeel voor de begeleiding van deze mensen, hoewel dit volgens hen noodzakelijk is:

*“Hoewel je dus te beperkte mogelijkheden hebt om op een goede, intensieve manier om te gaan met deze maatzorgdossiers, gezien daar in de wet niets over staat.”*

Voor één maatschappelijk werker lijkt een erg complexe problematiek een reden te vormen om weinig ontmoetingen te organiseren :

*“Ik denk dat we wel een onderscheid maken tussen mensen waarvan we zeggen, met die mensen kunnen we naar iets toe werken. We hebben bepaalde mensen ook wel waarvan we zeggen die mensen zijn te oud of die problematiek is te zwaar om naar iets anders toe te werken. Met hen zijn de contacten eerder beperkt tenzij die personen op eigen vraag met zaken afkomen of met andere problematieken aankomen”.*

Vermelden we nog dat er bij de ondervraagde personen zonder GPMI noch werk er niemand melding maakte van een zeer intensieve opvolging.

Bij het GPMI wordt de opvolging geformaliseerd in de vorm van een evaluatie (tenminste éénmaal per trimester<sup>20</sup>). Net zoals we bij de onderhandelingen hebben vastgesteld, volgt de evaluatie van het project

---

<sup>20</sup> Koninklijk Besluit van 11 juli 2002, art. 15.

echter zelden, de wettelijke bepalingen. In het "beste" geval is er een evaluatie om de vier maand voorzien, bij één persoon, een student, gebeurt de evaluatie pas om het anderhalf jaar. De evaluaties lijken ofwel met enige vorm van regelmaat te gebeuren, ofwel plaats te vinden als er hiervoor aanleiding is (bij wijziging van de situatie van de rechthebbende). Omdat bij een deel van de respondenten geen zekerheid bestaat over het type van contract (in het kader van GPMI, in het kader van opleidingscontract?) is het moeilijk om in die gevallen de evaluaties te beoordelen op onder andere hun conformiteit aan de wet.

Sommige maatschappelijk werkers zijn van mening dat het absurd is het tijdstip van de evaluatie wettelijk (tenminste éénmaal per trimester) vast te leggen. Dit botst volgens hen op de unieke situatie van elke rechthebbende en het uniek parcours dat elkeen aflegt. Bovendien zorgt dit voor administratieve overlast. Dit laatste kan de houding van het OCMW verklaren tegenover een gebruiker van wie zijn stage onderbroken was. Hij werd aangemaand om zo vlug mogelijk een nieuwe activiteit te zoeken, zodat het OCMW enkel een kleine wijziging moest doorvoeren aan zijn contract, in plaats van een volledige herziening.

#### **4.6.3. Mate van tevredenheid**

De meeste ondervraagden zijn tevreden over de manier waarop de opvolging van hun traject verloopt, met inbegrip van de persoon die zegt gedwongen te zijn om te werken. Eén persoon is heel negatief over het tewerkstellingverloop, en dit ten gevolge van de negatieve houding van zijn collega's, die zich onder andere neerbuigend uitlieten over zijn tewerkstellingsstatuut (art. 60§7). Opmerkelijk is dat hij op de werkvloer, wat het OCMW is in dit geval, geen aanspreekpunt vond om zijn probleem te melden. Een goede opvolging, met aandacht voor de globale leefsituatie, vinden vele rechthebbenden van groot belang :

*"Er wordt over het werk gesproken, maar men zegt ook : komt dit voor jou uit met de schooluren van de kinderen en zo."*

Opnieuw blijkt de tevredenheid bij de rechthebbenden niet alleen af te hangen van het gunstig verloop, in dit geval de opvolging, maar ook van de kwaliteit van de hulpverleningsrelatie. Het traject van een rechthebbende met een GPMI illustreert dit. De persoon in kwestie zegt dat hij meer uitleg gewenst had over zijn project, dat bovendien niet vlekkeloos is verlopen. Zijn stage werd tegen zijn wil in stopgezet omdat hij een negatieve beoordeling kreeg van zijn werkgever en van de opleidingsinstelling. Dit zette bij hem kwaad bloed. Hij besloot vervolgens een tijd thuis te blijven. Hij betreurt ook dat het OCMW hem niet meer ondersteund heeft bij het afmaken van zijn opleidingstraject. Ondanks deze negatieve gebeurtenissen is het opvallend vast te stellen dat dit geen afbreuk heeft gedaan aan de relatie met zijn maatschappelijk werker. De vertrouwensband die hij met haar heeft ontwikkeld, en waarop hij

verschillende keren toespelingen op maakt, kan hier een belangrijke verklarende factor vormen. Had hij ééNZelfde band gehad in zijn vorig OCMW, dan was zijn parcours in dat OCMW succesvoller verlopen. Dan had hij volgens eigen zeggen langer nagedacht over de beslissing om te stoppen met school en zo misschien de schorsing, uitgevoerd door zijn vroeger OCMW, ontlopen.

De opvolging van personen die in een onthaaltehuis verblijven is problematisch indien de afstand tussen het tehuis en het OCMW te groot is. Zowel de rechthebbenden als de vaste medewerkers van de onthaaltehuizen klagen hierover. Deze laatsten beweren het werk van de maatschappelijke werkers van het OCMW in hun plaats te moeten doen.

#### 4.7. Controle en sancties

##### 4.7.1. Contrôle

In de ogen van de meeste rechthebbenden oefent het feit dat hun maatschappelijk werker controlerende taken op zich neemt, weinig of geen invloed uit op de relatie die ze met hem of haar hebben. Eén persoon zegt dat dit afhankelijk is van maatschappelijk werker tot maatschappelijk werker, hierbij het belang onderstrepnd van de luisterbereidheid en het begrip voor de leefsituatie van de betrokkenen. Twee personen evalueren de controle positief:

*“Van mij mag die komen controleren. Ik heb niets te verbergen, dus dan moet je ook niet bang zijn.”*

*“Ik vind dat wel nodig ja (dat hij controleert).”*

Wel dient vermeld te worden dat bij de persoon uit het eerste fragment tot nog toe geen controle was plaatsgevonden en bij de andere persoon het project nog echt van start moest gaan. Bij de personen met een job was de directe controle dan weer vaak in handen van de maatschappelijk assistent van de jobdienst en/of van de werkgever, zelden in die van de maatschappelijk werker van de basisdienstverlening.

Bij de rechthebbenden zonder GPMI en werk vernemen we duidelijk enkele negatieve geluiden, specifiek over de controle van de toekenningsvoorwaarden van hun leefloon. De vraag of het voorkomen van meer negatieve bedenkingen bij deze groep, in vergelijking met de personen met een GPMI of met een job, te wijten is aan het feit dat ze minder concrete perspectieven voor ogen hebben, werd niet nader onderzocht.

Voor sommige maatschappelijk werkers vormt de dubbele rol (begeleiding–controle) geen probleem, anderen geven aan dat het altijd wat schipperen

is tussen de twee. Volgens sommigen is de controlerol nog versterkt als gevolg van de nieuwe wet, dit ten nadele van de begeleidende rol. In dit verband verwijzen deze maatschappelijk werkers naar de nadruk op tewerkstelling van hogerhand (de Raad en de beleidsverantwoordelijken), gekoppeld aan de financiële stimuli tot het aanbieden van een GPMI of werk.

#### 4.7.2. Sancties

Iemand die geen effectieve sancties heeft ontvangen, stelt dat er van in het begin nochtans een soort 'sanctionering' rust op zijn relatie met het OCMW, een soort van ongelijkheid waarbij hij zich niet van de indruk kan ontdoen dat de maatschappelijk werker zijn taak strikt beperkt tot controle.

Enkele respondenten werden wel effectief gesanctioneerd. Bij één iemand gebeurde dit wegens het verrichten van zwartwerk. Bij iemand anders was het niet komen opdagen voor een afspraak de oorzaak. De respondent vindt deze sanctie onterecht, omdat *“ze niet echt de vraag hadden gesteld of de datum van afspraak voor mij eigenlijk wel paste.”* Bij een derde respondent was zijn leefloon enkele dagen vóór de bevraging ingetrokken als gevolg van het niet respecteren van zijn contract, verbonden aan zijn geïndividualiseerd project. Volgens hem is deze sanctie echter onterecht (hij beweert de bepalingen in het contract gevolgd te hebben) en is ze gebaseerd op willekeur en beleidsoverwegingen:

*“Die pakt er gewoon iemand uit, ik werk al van mijn veertien en half jaar(..) ik moest echt werken enzo verstaat ge he, van kleins af aan eigenlijk en dan durven ze nog te zeggen tegen mij dat ik niet wil werken (...) Toen dat ik vrijdag heb vernomen dat ik geschorst was, ik ben vrijdagvoormiddag ontslagen, ik ben vrijdagnamiddag voor werk gaan kijken. (...) “dat is nog het hardste van allemaal, ze gaan dat papier naar de raad sturen, maar ik heb zelfs geen contact meer gehad sindsdien met mijn sociaal assistente, sinds ik dat voorgehad heb. Hebben die het recht wel om dat te doen? (...) ik zeg daarover : waar zijn zij mee bezig? Willen zij op een goed boekje staan bij de politici, weet ge? Zoveel mogelijk mensen schorsen dat ge zo weinig mogelijk geld uitgeeft (...) Dat is echt niet zuiver op de graat.”*

Uit de gesprekken met maatschappelijk werkers kwam naar voren dat zij sancties niet vlug voorstellen. Het feit dat er sancties bestaan en dat de rechthebbenden hiervan op de hoogte zijn, en af en toe aan herinnerd worden, zou volstaan als *“stok achter de deur”*. Sancties, zeker als ze zware gevolgen hebben voor de levensomstandigheden van de personen in kwestie, kunnen zelfs contraproductief zijn of hebben weinig zin: de gebruiker komt dan later terug naar het OCMW, waarbij zijn levensomstandigheden intussen verslechterd zijn. Een aantal

maatschappelijk werkers beweert dat de Raad van hun OCMW vlugger geneigd is over te gaan tot sancties, waardoor zij zich vaak genoodzaakt zien de verdediging op zich te nemen van de rechthebbenden.

## 5. De voorwaarden voor de toepassing van het recht op maatschappelijke integratie.

De doeltreffendheid van een wet hangt ook af van de manier waarop deze wordt toegepast. Daarom hebben we aan de vragenlijst van de maatschappelijk werkers ook een deel toegevoegd over de organisatie van het OCMW waarin ze werken. Daarin belichten we ook de voorwaarden waarbinnen ze de wet over het recht op maatschappelijke integratie moeten toepassen. We willen hierbij even aanstippen dat dit niet de enige wetgeving is die de werking van het OCMW regelt. De maatschappelijk werkers moeten daarnaast nog andere wettelijke taken vervullen.

Het reële werk kan tussen de OCMW's onderling enorm verschillen. Het hangt af van de omvang van het OCMW, de politieke oriëntatie ervan, de economische regio waarin het functioneert enz. Toch zien we dezelfde vaststellingen terugkeren bij de ondervraagde maatschappelijk werkers. Tussen de regels door duiken ze op in alle fases van het maatschappelijk werk, van het onthaal tot de begeleiding van de rechthebbenden.

### 5.1. De werkdruk

De werkdruk is blijkbaar een van de grootste zorgen van de maatschappelijk werkers. Niet alleen het aantal dossiers die ze moeten opvolgen baart hen zorgen, maar ook de evolutie van de verdeling en het gewicht van de verschillende taken.

*“... meer en meer mensen kloppen aan bij het OCMW. Dat krijgt almaar meer opdrachten, zonder er ook extra personeel aan gekoppeld wordt. Het is eigenlijk absurd. Er komen meer en meer aanvragen binnen voor budgettaire begeleiding, meer en meer mensen hebben juridische vragen (...). Persoonlijk vind ik dat de kwaliteit van mijn werk eronder lijdt, want we moeten ons teveel met de administratieve rompslomp bezighouden. Zo hebben we geen tijd genoeg meer om ons met de mensen zelf in te laten.”*

*“Wat de evolutie van de aanvragen betreft: de situatie van het groeiende aantal mensen dat in de problemen zit wordt met de dag onzekerder. Kijk maar naar de jongeren die bij ons komen aankloppen: ze staan nergens met hun studies, hebben altijd iets tekort. (...) Daarnaast komen er altijd maar nieuwe wetten bij. Dat vraagt extra energie, want we moeten dat allemaal zien te beredderen. Nu moeten we al die aanvragen nog eens in het register zetten, het houdt niet op.”*

Het werk dat de maatschappelijk werker “administratief” noemt wordt alsmaar zwaarder ervaren en gebeurt ten koste van zijn/haar belangrijkste taak: de begeleiding van de rechthebbende. Enkele redenen daarvoor werden al aangehaald: het intensievere gebruik van het contract, de ontdubbeling van de dossiers, de

onaangepastheid van de computerprogramma's... Verschillende ondervraagden spreken de wens uit om administratief personeel te kunnen aanwerven dat speciaal zou worden opgeleid voor OCMW-werkzaamheden. Ze beseffen echter wel dat de administratieve behandeling van een dossier een bijkomende taak is bij de sociale de sociale opvolging van een dossier en er niet zomaar van kan losgekoppeld worden.

## 5.2. De aard van het maatschappelijke werk.

Het maatschappelijk werk evolueert: het wordt steeds maar ingewikkelder, meer afgebakend en het wordt heen en weer geslingerd tussen de begeleidings- en controletaken.

Een meerderheid van de maatschappelijk werkers vindt dat hun werk altijd maar complexer wordt. De situaties van de aanvragers worden namelijk alsmaar hachelijker. Bovendien worden deze laatste met tal van problemen geconfronteerd die zich op zeer verschillende terreinen situeren. Vaak heeft één en dezelfde persoon problemen met huisvesting, gezondheid, het teveel aan schulden enz.. Dat vraagt van de sociaal werker een grote inspanning. Tegelijk worden de doelstellingen telkens aangepast aan de nieuwe wetgevingen en aan de sociale en economische veranderingen. Er worden nieuwe accenten gelegd, bij voorbeeld op de tewerkstelling, terwijl sommige problemen toenemen, zoals de huisvesting of de opstapeling van de schulden.

De procedures om hulp toe te kennen worden zelf ook steeds ingewikkelder en formeler, met name in het raam van de controle op de financiële middelen.

Het werk van de maatschappelijk werkers van het OCMW speelt zich af in een ingewikkelde institutionele configuratie. Ze worden zowel geconfronteerd met de sociale realiteit van de aanvragers als met de politieke vereisten en vaak voelen ze zich tussen beide geklemd. Sommige tussenkomsten worden bij voorbeeld meer gesubsidieerd of terugbetaald dan andere. Enkele maatschappelijk werkers betreuren de invloed die zulke maatregelen hebben op hun werk. Het is niet zozeer de aanvraag meer die hun sociaal werk bepaalt, maar het financieringssysteem.

*“De overheid is veeleisend. De raad van bestuur ook. Als we dat niet hebben en als dat niet goed gedaan is, krijgen we geen subsidies. Ze houden ons verantwoordelijk voor de subsidies. (...) Het is toch niet echt onze taak om geld in het laadje te brengen?”*

Sommige sociale werkers verwijten de adviseurs dat ze de wet en de sociale realiteit niet kennen en de deontologie van het maatschappelijke werk negeren. Ze menen daarom dat die adviseurs zich in de eerste plaats laten leiden door budgettaire bekommernissen en op bekommernissen gericht op klantenbinding.

Om die complexiteit de baas te kunnen wijzen de maatschappelijk werkers op het belang van de permanente vorming en het ter beschikking stellen van middelen om de veranderingen van hun beroep te kunnen opvangen. Deze behoeften zijn vooral

aan het licht gekomen toen de wet inzake het bestaansminimum werd gewijzigd in het recht op maatschappelijke integratie.

Het sociale werk verzuilt almaar meer naarmate de wettelijke taken van het OCMW worden uitgebreid. De specialisatie van de maatschappelijke werkers (de maatschappelijke basisdiensten, de dienst "tewerkstelling" enz.) wordt aanzien als een antwoord op deze evolutie. De noodzaak om de wetgeving te beheersen en zo de rechthebbenden op een correcte manier te begeleiden pleit voor een segmentering van het beroep in specialisaties. Toch maken sommige sociale werkers zich over deze tendens zorgen, omdat dit ingaat tegen het globale begrip van de persoon en tot negatieve effecten leidt.

Sommige bepalingen hebben de neiging om de controletaak van de maatschappelijke werkers te versterken, zoals het gebruik van het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie, waarbij een contract wordt opgesteld. Dit laatste is niet altijd makkelijk te verzoenen met de doelstelling om een partnerschapsrelatie te creëren.

### **5.3. De gevolgen voor de toepassing van de wet en voor de rechthebbenden.**

Uit de antwoorden van deze mensen blijkt hoezeer de evolutie van de voorwaarden waarin ze hun werk moeten uitoefenen leidt tot toenemende spanningen tussen het begeleiding voor de rechthebbenden en de administratieve werkdruk die dat met zich brengt ; tussen het maatschappelijke werk dat de autonomie van de mensen die zich tot het OCMW wenden moet versterken en de controleopdracht.

De werkomstandigheden van de maatschappelijke werkers, waarvan de meesten vinden dat die erop achteruit gaan, hebben een directe invloed op de rechthebbenden. Hoe meer dossiers de maatschappelijke werkers moeten verwerken, hoe zwaarder hun administratieve taken zullen worden en hoe minder tijd ze kunnen wijden aan hun opdracht tegenover de rechthebbenden. Drie andere elementen hebben ook hun weerslag op de relatie met de rechthebbenden. Het eerste is de moeilijkheid om de wettelijke veranderingen te volgen, temeer omdat de maatschappelijk werkers heel wat wetten moeten kennen afgezien van de wet die hier gëvalueerd wordt. Het tweede is het gebrek aan bakens om die wetten te interpreteren, iets wat mede wordt veroorzaakt door het feit dat de maatschappelijk werkers zelden betrokken worden bij het ontwerpen van wijzigingen. Een derde element met een nadelig effect op de relatie met de rechthebbenden, is de hoge « turn-over » van maatschappelijk werkers, een fenomeen dat nauw verband houdt met de werkomstandigheden.

OCMW-werknemers drukken een grote ongerustheid uit naar de toekomst: het imago van hun beroep en het werk in het OCMW brokkelt af, waardoor almaar minder jongeren zich aangetrokken ertoe voelen. De afbrokkeling van dit imago ervaren maatschappelijk werkers wanneer ze in contact komen met sociale hogescholen.



### III. Besluit

De term 'besluit' is waarschijnlijk niet de meest passende om dit rapport te beëindigen, gezien de werkzaamheden van de overleggroep m.b.t. de wetgeving inzake maatschappelijke dienstverlening (in de ruime zin) en m.b.t. de OCMW-praktijken worden voortgezet. De materie is inderdaad ver van uitgeput. De wil van de rechthebbenden, de maatschappelijk werkers en andere deelnemers aan de gedachtewisseling om zich uit te drukken en van gedachten te wisselen en zo bij te dragen tot een betere doeltreffendheid van het recht op maatschappelijke dienstverlening, is dat evenmin.

Om deze fase van de werkzaamheden af te sluiten, hebben we hier enkele pistes verzameld die uit de gegevensanalyse blijken. Enkele zijn de echo van duidelijke vaststellingen; de andere, meer talrijk – hetgeen waarschijnlijk kan worden uitgelegd door het feit dat een periode van nauwelijks meer dan één jaar van toepassing van de wet (op het moment van het afnemen van de interviews) te kort is om een wet te evalueren – zijn discussiepunten. Ze nemen de vorm aan van evaluatievoorstellen die verder moeten worden uitgewerkt. Alle voorstellen vullen deze aan die vermeld staan in het tweede tweajaarlijks verslag van het Steunpunt (Steunpunt, 2003: 45–82). De nog recente toepassing van de wet zorgt ervoor dat het nog vroegtijdig is om de effecten ervan te meten, bijvoorbeeld op het vlak van tewerkstelling. Dit type van evaluatie, dat onder andere een longitudinale studie zou moeten bevatten naar de impact van de wet doorheen de jaren, dient nog te gebeuren.

#### 1. Voorstellen als gevolg van duidelijke vaststellingen

- De tijd komt als een bepalende factor over, over de hele lijn in de relatie tussen de rechthebbende en de maatschappelijk werker: informeren vraagt tijd, om de wet te begrijpen, om ze uit te leggen; de vraag formuleren vraagt tijd, om te luisteren naar de aanvragen, om te verstaan wat hij/zij wil zeggen, het uitwerken van een contract vraagt tijd ... Er wordt aan de bevoegde autoriteiten gevraagd om de voorwaarden te scheppen opdat de professionals meer tijd zouden kunnen besteden met de rechthebbenden en om de ontmoetingen met hen voor te bereiden (voortgezette opleiding, intervisie,...).
- Elke gebruiker heeft het recht ontvangen te worden in een lokaal waarin vertrouwelijke gesprekken kunnen worden gevoerd, waarin slechts een persoon tegelijk wordt ontvangen, met een degelijke geluidsisolatie. Elke maatschappelijk werker heeft het recht te werken in een lokaal waarin vertrouwelijke gesprekken kunnen worden gevoerd. Er wordt de bevoegde instanties verzocht om de stand van zaken op te maken inzake het naleven van de vertrouwelijkheid in de OCMW's en om de nodige maatregelen te nemen, indien nodig, bij de aanpassing van de permanentie-uren of van de lokalen...
- De moeilijkheid om complexe informatie door te geven, wordt nog versterkt door het gebrek aan communicatiemiddelen naar de rechthebbenden toe. Daarom werd aan de bevoegde autoriteiten gevraagd om de uitwerking van gemeenschappelijke instrumenten voor alle OCMW te ondersteunen. De betrokkenheid van de verenigingen

bij dit werk en van de maatschappelijk werkers verhoogt de gegrondheid van deze middelen. Mochten alle OCMW over dezelfde middelen beschikken, dan zou dit kunnen bijdragen tot een meer homogeen begrip van de wet en bijgevolg tot beter op elkaar afgestelde praktijken.

- De complexiteit van de wet werd meermaals onderstreept alsook de negatieve gevolgen ervan voor de toepassing: onverstaaenbaarheid, onduidelijkheid bij de interpretatie. Er wordt de wetgever gevraagd om de wetgeving zo eenvoudig mogelijk te formuleren. Het betrekken van de rechthebbenden en de maatschappelijk werkers bij het opstellen ervan zou kunnen bijdragen tot meer leesbare teksten door hen die ze zullen toepassen of ervan zullen genieten.
- Het ontvangsbewijs, een formaliteit die zonder twijfel de aanvrager een bescherming biedt, wordt niet systematisch afgeleverd. Er wordt aan de bevoegde instanties verzocht om de nodige impulsen te geven opdat deze wettelijke verplichting zou worden nageleefd.
- De opvolging van personen die in een onthaaltehuis verblijven waarvan de afstand tussen het tehuis en het OCMW erg groot is, is problematisch zowel vanuit het oogpunt van de rechthebbenden als van de vaste medewerkers van de onthaalhuizen. Er wordt aan de bevoegde instanties gevraagd erover te waken dat deze personen van een echte opvolging genieten.

## 2. Voorstellen voor onderzoek en overleg

De huidige evaluatie heeft een reeks vragen opgeroepen, die best nader onderzocht kunnen worden. We herinneren in dit opzicht dat het Steunpunt in zijn tweede tweajaarlijks verslag drie aanbevelingen heeft gedaan die nodig zijn ter evaluatie van het recht op maatschappelijke dienstverlening: het verzamelen van gegevens inzake OCMW systematiseren, de evaluatieniveaus vermenigvuldigen en het evaluatieproces uitbreiden naar alle betrokken actoren (Steunpunt, 2003: 31-32).

- Het uitstel van aanvraag voor hulp en het niet beroep doen op het OCMW grondig evalueren, alsook de reden hiervan, de gemiddelde tijdsduur van het ogenblik waarop de nood zich voordoet tot de betrokkene zich tot het OCMW wendt, de gevolgen van dit uitstel, het profiel van de personen die hun stappen naar het OCMW uitstellen.
- Een stand van zaken over de onthaalprocedures opstellen, op praktisch en administratief vlak (intake, permanentie,...). Er de respectievelijke voor- en nadelen uit afleiden voor de rechthebbenden en de instelling, evenals de eventuele goede praktijken. De mogelijkheid om de goede praktijken te veralgemenen, onderzoeken.
- De administratieve werkoverlast, die zeer vaak door de maatschappelijk werkers wordt aangehaald, precies bepalen om deze waar mogelijk te verminderen zonder evenwel de positie van de rechthebbende te verzwakken. De verplichte inschrijving in het register bijvoorbeeld, is dit een extra bescherming of een gewoonweg een bijkomende formaliteit? Dezelfde vraag kan worden gesteld voor wat de versterking van de informatieplicht, voorzien in de wet van 2002, betreft.

- Het recht om gehoord te worden en de gevolgen ervan evalueren: maken de aanvragers hiervan gebruik? In welke gevallen? Wat is het profiel van de personen die een gesprek met de Raad aanvragen? Welke invloed heeft dit verhoor op de beslissing? Eerder ten voordele of ten nadele van de gebruiker?
- Het recht om in beroep te gaan evalueren: waarom gaan personen die de beslissing van het OCMW onrechtvaardig vinden niet in beroep hiertegen? Wat is hun profiel?
- De criteria van de OCMW's bij het voorstellen van een geïndividualiseerd project aan aanvragers ouder dan 25 jaar, bij het voorstellen van werk, of bij het voorstellen van geen van beide, grondig onderzoeken. Evalueren of het gegrond is een onderscheid in te voeren bij de GPMI's tussen de categorie van aanvragers jonger dan 25 jaar en die van aanvragers ouder dan 25 jaar.
- De invloed van de financiering van bepaalde maatregelen op de OCMW-praktijken evalueren: Worden de specifiek gesubsidieerde acties ontwikkeld ten koste van andere die niet gesubsidieerd zijn, zoals de basisdienstverlening, bij voorbeeld? Welke gebruiker, welk profieltype, zou in voorkomend geval minder van OCMW steun genieten?
- Het aantal dossiers per maatschappelijk werker evalueren om zodoende een norm te kunnen opstellen waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke kenmerken van ieder OCMW.
- Een evaluatie over de plaats van de aanvrager bij het onderhandelingsproces dat over de hele lengte van het parcours, rekening houdend met de grote diversiteit van profielen. Slaagt de aanvrager erin om zijn of haar aanvraag te laten horen? Heeft de aanvrager toegang tot zijn dossier? Bevindt de aanvrager zich in de positie om een contract te onderhandelen, zowel wanneer het een GPMI of een arbeidsovereenkomst betreft?...

### 3. Herhaling van voorstellen uit het tweede tweejaarlijks verslag

In het tweede tweejaarlijks verslag van het Steunpunt werden vragen geformuleerd als gevolg van de inwerkingtreding van de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie: ze nemen de vorm aan van concrete maatregelen ofwel van suggesties ofwel van onderzoeksvoorstellen. Hoewel bepaalde van deze laatste nog actueel zijn, is het mogelijk dat op andere voorstellen een antwoord is gegeven bij de presentatie van de resultaten van de evaluatie die elders plaatsvond.

#### **Het bedrag van het leefloon**

- De verhoging van de bedragen van het leefloon blijft actueel, ondanks de verhogingen die recent gebeurd zijn.
- Het leefloon aan de evolutie van de welvaart koppelen. Dit moet gepaard gaan met een gedachtewisseling over alle sociale uitkeringen en het minimumloon.

## **De uitbreiding van het recht tot sommige categorieën van vreemdelingen**

- Personen met onbepaalde nationaliteit gelijkstellen met staatlozen, zoals dit het geval was bij de wet tot instelling van het recht op een bestaansminimum.
- Opnieuw de mogelijkheid voorzien dat de Koning, bij een in Ministerraad overlegd besluit, het toepassingsveld van de wet verruimt tot andere categorieën vreemdelingen, zoals dit het geval was bij de wet tot instelling van het recht op een bestaansminimum.

## **Tewerkstelling als bevoorrechte vorm van maatschappelijke integratie**

- Nauwelijks meer dan één jaar na de inwerkingtreding van de wet, is het nog te vroeg om de effecten ervan op de tewerkstelling volledig te meten. Om een significante evaluatie uit te voeren, dringt een longitudinale evaluatie zich op.
- Evaluatie van de tewerkstellingsmaatregelen van de OCMW's. De evaluatie moet niet enkel een kwantitatieve inschatting behelzen, maar ook rekening houden met kwalitatieve criteria waarbij tewerkstelling wordt uitgedrukt in termen van concrete verbetering van de levenskwaliteit van de personen, die hierbij betrokken zijn: effecten op de gezondheid, op de toegang en voorwaarden tot een woning, op participatie in de maatschappij, enz. (zie in dit verband het hoofdstuk over de kwaliteit van arbeid).
- Evaluatie van de middelen van de OCMW's in het licht van de taak die ze op het vlak van beroepsinschakeling moeten vervullen. Deze middelen moeten worden geëvalueerd in financiële termen, maar ook qua mogelijkheden om een partnerschap aan te gaan, qua lokale socio-economische gezondheid, ...

## **Het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie**

De evaluatie uitgevoerd door het Steunpunt liet niet toe te antwoorden op alle vragen die het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie heeft opgeworpen. De vragen naar evaluatie die u hieronder vindt, blijven derhalve geldig.

- Analyse van de inhoud van de geïndividualiseerde projecten voor maatschappelijke integratie.
- Analyse van de redenen waarom contracten niet worden nageleefd. In welke gevallen wordt dit gesanctioneerd?
- Evaluatie van de categorieën, die het meeste sancties oplopen, en van de inhoud van de sancties.
- Evaluatie van de toepassing van sancties en van hun invloed op de evolutie van de situatie van de betrokkenen en van hun levensomstandigheden.
- Evaluatie van het nut om de functies van begeleiding en controle te scheiden zoals bij het stelsel van de werkloosheidsverzekering.
- Evalueren of het gegrond is een onderscheid in te voeren tussen de categorie van aanvragers jonger dan 25 jaar en die van aanvragers ouder dan 25 jaar.

## **De financiering van de opdrachten van het OCMW**

De wijze van financiering van de opdrachten verbonden aan de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie beïnvloedt de modaliteiten van de toepassing van deze wet, zo leiden we af uit de interviews met de maatschappelijk werkers. De volgende vragen zijn daarom nog actueel.

- Evaluatie van het nut om over te gaan tot een verhoging van de federale tussenkomst in het leefloon.
- Evaluatie van de gegrondheid om bepaalde kwaliteitscriteria te verbinden aan de subsidies in het kader van tewerkstelling.
- Evaluatie van de noodzaak om te voorzien in de financiering van sociale inschakelingsprojecten.

#### IV. Bibliografie

- Wetsontwerp betreffende het recht op maatschappelijke integratie, Memorie van toelichting, Parl. Doc., Kamer van volksvertegenwoordigers, zitting 2001–2002, nr. 1603/001, 23 januari 2002, p. 4.  
<http://www.dekamer.be/FLWB/pdf/50/1603/50K1603001.pdf>
- Fédération Wallonne des Assistants Sociaux de CPAS (2001), Code de déontologie des assistants sociaux de CPAS, niet-gepubliceerd document. <http://www.fewasc.be>
- Groenez S., Nicaise I. (2002) Traps and springboards in European minimum income systems – the Belgian case, HIVA, Leuven.
- Société wallonne de l'évaluation et de la prospective (2000), Charte fondatrice  
<http://www.prospeval.org/charte-fondatrice.htm>
- Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2003), In dialoog, tweede tweejaarlijks verslag, Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding. Brussel.  
<http://www.armoedebestrijding.be/tweejaarlijksverslag.htm>
- Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2001b), Nota aan de Minister van maatschappelijke integratie en aan de Ministerraad in verband met het wetsontwerp betreffende het recht op maatschappelijke integratie, niet-gepubliceerd document.  
<http://www.armoedebestrijding.be/publications/notamaatschappelijkeintegratie.htm>
- Recht-Op vzw, werking Kiel, vereniging waar armen het woord nemen; dossier "De kant van de klant", publicatie te bekomen: [rechttop.kiel@antwerpen.be](mailto:rechttop.kiel@antwerpen.be)
- Luttes, Solidarités, Travail (LST), la dignité...parlons-en! Chronique de 25 ans d'application de l'aide sociale, uitgave Luc Pire 2003

# *Bijlage I : De selectie van de respondenten*

## **1 Diversiteit in de steekproef**

In een kwantitatief onderzoek komt het er op aan om statistische representativiteit te realiseren. De respondenten die deel uitmaken van de steekproef dienen een zo goed mogelijke afspiegeling te vormen van de totale populatie die men wil onderzoeken. Om dit te realiseren wordt vaak gebruik gemaakt van toevalssteekproeven, waarbij men de selectie laat afhangen van het toeval.

In kwalitatief onderzoek poogt men soms theoretische veralgemening te realiseren. Het doel is dan eveneens het realiseren van een representatieve steekproef, dit door respondenten te kiezen op basis van beredeneerde theoretische selectiecriteria.

Bij verkennend kwalitatief onderzoek, zoals hier het geval is, staat niet veralgemening maar wel diversiteit voorop bij de selectie. Er wordt op zoek gegaan naar zoveel mogelijk verschillende signalen en naar inzicht in fenomenen die nog niet (vaak) onderzocht werden. De kansen hierop vergroten indien men –opnieuw door gebruik te maken van selectiecriteria– respondenten met verschillende kenmerken weerhoudt in de steekproef. Op die manier tracht men ook de rijkdom en de complexiteit van de onderzochte materie beter in kaart te brengen. Afhankelijk van het voorwerp van onderzoek, is het echter niet denkbeeldig dat men reeds heel wat diverse signalen en verklaringen zou ontdekken indien er veel respondenten hetzelfde profiel bevatten. Diversiteit is m.a.w. geen dwingende voorwaarde voor verkennend kwalitatief onderzoek.

## **2 Selectiecriteria als hulpmiddel bij het streven naar diversiteit**

De selectiecriteria in deze evaluatie worden ingezet om de gewenste verscheidenheid in de steekproef te realiseren. De criteria hebben bijgevolg niet als doel respondenten te selecteren die allen aan dezelfde “waarde” van een bepaald criterium beantwoorden, maar integendeel een *minimaal* aantal respondenten te koppelen aan *elke* “waarde” van een bepaald criterium<sup>21</sup>.

Redenen die te maken hebben met het onderzoeksveld en het onderzoekskader bemoeilijken vaak de toepassing van de criteria bij kwalitatief onderzoek. De steekproef kan daarom zelden of nooit samengesteld worden zoals vooropgesteld. Dit probleem hoeft echter geen afbreuk te doen aan de geldigheid van de kwalitatieve onderzoeksresultaten. Deze wordt bepaald door de transparantie van het onderzoeksproces, door aan te geven welke mogelijke signalen men eventueel uit het oog heeft verloren of te weinig inzichtelijk heeft gemaakt...

---

<sup>21</sup> Het precieze aantal respondenten is niet belangrijk, Er wordt immers niet naar representativiteit gestreefd. Een minimaal aantal respondenten verhoogt de kansen op het niet uit het oog verliezen van belangrijke signalen.

### **3 Selectiecriteria bij de rechthebbenden**

#### **3.1 Het moment van het indienen van de laatste aanvraag van een bestaansminimum of leefloon**

##### Waarden:

Rechthebbenden die vóór het ontvangen van een leefloon of het genieten van OCMW-tewerkstelling een bestaansminimum ontvingen, al dan niet gevolgd door een geïndividualiseerd project

Rechthebbenden die voorheen geen bestaansminimum ontvingen en momenteel een leefloon ontvangen, dat al dan niet gekoppeld is aan een geïndividualiseerd project of dat intussen is gevolgd door OCMW-tewerkstelling.

##### Waarom deze waarde?

Bij de rechthebbenden die vóór de invoering van de wet al een aanvraag hadden ingediend, is het interessant om vast te stellen of er volgens hen veranderingen zijn opgetreden sedert de invoering van de nieuwe wet. De ervaringen die deze personen hebben met de oude wet, kunnen hun vaststellingen en opinies over de wetswijziging en de nieuwe wet beïnvloeden in negatieve of positieve zin. Bij diegenen die de oude wet niet gekend hebben, is dit uiteraard niet het geval.

##### **3.1.1. De grootte van het OCMW waar de gebruiker een beroep op doet**

Waarden: klein, middelgroot en groot OCMW

De manier en de mogelijkheid van optreden van de OCMW's hangen onder meer af van het aantal rechthebbenden dat het OCMW telt. Door ervoor te zorgen dat er kleine, middelgrote en grote OCMW's in de steekproef zitten, houdt men hiermee rekening.

##### **3.1.2. De leeftijd van de gebruiker:**

Waarden: een groep -25-jarigen en een groep +25-jarigen.

##### Waarom deze waarde?

De opname van deze twee groepen in de steekproef is relevant gezien de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie een leeftijdsonderscheid maakt: bij de +25-jarigen wordt het recht op maatschappelijke integratie prioritair gerealiseerd door tewerkstelling, voor -25-jarigen is tewerkstelling één van de mogelijkheden die de wet vooropstelt. De houding en het gedrag van een gebruiker, evenals de houding van het OCMW of de maatschappelijk werker ten aanzien van een gebruiker, kan samenhangen met dit persoonsgebonden criterium.

### 3.1.3. Het geslacht

Waarden: man/vrouw

Waarom deze waarde?

De houding en het gedrag van een gebruiker, evenals de houding van het OCMW of de maatschappelijk werker ten aanzien van een gebruiker, kan samenhangen met dit persoonsgebonden criterium.

### 3.1.4. De gezinssituatie

Waarden: alleenwonende, samenwonende, éénoudergezin, tweoudergezin

Waarom deze waarden?

Analoge verklaring als bij criterium nr. 4.

De bedragen van de leefloonuitkeringen hangen af van het type gezinssituatie waarin de rechthebbende verkeert. Dit kan eveneens een invloed uitoefenen op het gedrag en de houding van zowel de rechthebbenden, de maatschappelijk werkers als het OCMW.

## 4 Selectiecriteria bij de maatschappelijk werkers

### 4.1 De grootte van het OCMW waar de maatschappelijk werker tewerkgesteld is

Kenmerken: klein, middelgroot en groot OCMW

De manier en de mogelijkheid van optreden van de OCMW's en van de maatschappelijk werkers hangen onder meer af van het aantal rechthebbenden dat het OCMW telt. Door te waarborgen dat er kleine, middelgrote en grote OCMW's in de steekproef zitten, houdt men hiermee rekening.

### 4.2 De ervaring van de maatschappelijk werker in de basisdienstverlening

Waarden: : begindatum van actief zijn in de basisdienstverlening

Waarom dit kenmerk?

De mate van beroepservaring waarover een maatschappelijk werker beschikt, kan rechtstreeks een invloed uitoefenen op de relatie die hij of zij onderhoudt met de gebruiker, en onrechtstreeks door bv. zijn opstelling tegenover zijn collega's of tegenover de Raad

### 4.3 Het geslacht

Verklaring analoog als bij rechthebbenden

## 5 Toepasbaarheid van de criteria

Om de selectiecriteria zo goed mogelijk toe te passen, werd gebruik gemaakt van de volgende werkwijze:

- Opmaak van een profiel van de kandidaat-respondenten met vermelding van hun waarden op de verschillende selectiecriteria. Om deze waarden te achterhalen wordt een beroep gedaan op partners uit de stuurgroep (verenigingen, federaties/werkgroepen van maatschappelijk werkers en Verenigingen van steden en gemeenten).
- Aan de hand van deze profielen gebeurt de selectie van de respondenten. Hierbij wordt op gelet dat elke waarde van een bepaald criterium "vertegenwoordigd" wordt door een zeker aantal respondenten.

De tijdslimiet van het project indachtig, was het noodzakelijk de kandidaat-respondenten vlug bijeen te krijgen. Dit stuitte op de volgende moeilijkheden :

- Bij heel wat kandidaat-maatschappelijk werkers lagen professionele redenen aan de basis van het niet kunnen ingaan op deelname aan de groepsinterviews (zie bijlage III).
- Het bleek niet makkelijk om rechthebbenden met een geïndividualiseerd project te vinden. Het niet opnemen van studenten in de onderzoekspopulatie vormt een eerste mogelijke verklaring voor deze moeilijkheid. Ten tweede gaven de partners uit de stuurgroep aan dat weinig mensen ouder dan 25 jaar een geïndividualiseerd project hadden lopen. Ten derde was het niet voor de verenigingen om te weten te komen of de persoon in kwestie wel degelijk een dergelijk project hadden gesloten. Meer nog, voor de respondenten zelf was het niet altijd duidelijk of ze over een een project beschikten.

Het was dus niet altijd mogelijk om een volledige profielschets van de kandidaat-respondenten op te stellen noch om te wachten met de selectie totdat een voldoende aantal kandidaat-respondenten gekend waren. De vooropgestelde werkwijze werd daarom als het ware "met vertraging" toegepast: eens reeds een aantal respondenten geselecteerd was, werd gekeken naar hun profielkenmerken voor de bepaling van de selectie van de resterende respondenten.

## *Bijlage II: Het profiel van de ondervraagden*

### Rechthebbers

	GE SLAC HT	LEEF TIJD	STUDIENIVEAU	GEZINSSITUATIE	GROOTT E VAN HET OCMW	TYPE OPVOLGING	OORSPRONG VAN DE SELECTIE
1	V	45	Lager middelbaar onderwijs	Alleenstaand 3 kinderen	●●●	GPMI	Vereniging
2	V	30	Bijzonder lager onderwijs	Samenwonend 4 kinderen	●●●	Leefloon	Vereniging
3	M	23	Bijzonder onderwijs	Alleenstaand	●●●	GPMI	Vereniging
4	V	33	Lager onderwijs + bijzonder secundair onderwijs	Samenwonend 2 kinderen	●●●	Leefloon	Vereniging
5	V	40	Hoger middelbaar onderwijs	Alleenstaand 5 kinderen	●●	Tewerkgesteld	Vereniging
6	M	54	Geen scholing	Gescheiden	●●●●	Tewerkgesteld	Vereniging
7	M	21	Hoger middelbaar onderwijs	Alleenstaand	●●●●	GPMI	Vereniging
8	M	46	Lager technisch middelbaar onderwijs	Alleenstaand	●●●	Tewerkgesteld	OCMW
9	V	55	Geen diploma	Alleenstaand 3 kinderen (1 kind nog thuis)	●●●●	Leefloon	Vereniging
10	M	48	Licentie in de Rechten	Gescheiden 2 kinderen	●●●	Tewerkgesteld	Vereniging
11	M	28	Hoger middelbaar onderwijs	Samenwonend (gemeenschapshuis)	●●	Tewerkgesteld	Vereniging
12	V	48	Lager onderwijs	Alleenstaand 2 kinderen	●●●	Leefloon	Vereniging
13	M	45	Lager middelbaar onderwijs	Alleenstaand (gescheiden)	●●●●	Leefloon	Vereniging
14	V	31	Geen diploma	Alleenstaand 3 kinderen	●	Leefloon	Vereniging
15	V	54,5	Geen scholing	Samenwonend 1 kind (heeft 7 kinderen gehad = allen meerderjarig)	●●●●	Leefloon	Vereniging
16	M	20	Lager beroepsonderwijs	Alleenstaand	●	GPMI	OCMW
17	M	49,5	?	Samenwonend 2 kinderen	●●●●	Leefloon	Vereniging
18	M	19	Lager middelbaar onderwijs	Alleenstaand	●	GPMI	OCMW
19	M	40	Hoger onderwijs dramatische kunst	Alleenstaand	●●●	Tewerkgesteld	OCMW
20	M	19	Beroepsonderwijs – leercontract	Samenwonend	●●●●	GPMI	Vereniging
21	V	25	CESS sociale promotie	Alleenstaand	●●●	Tewerkgesteld	OCMW
22	V	45	Geen diploma	Alleenstaand	●	Tewerkgesteld	OCMW
23	M	35	Hoger middelbaar onderwijs	Alleenstaand	●●●	Tewerkgesteld	OCMW
24	M	19	Bijzonder onderwijs	Alleenstaand	●●●●	Tewerkgesteld	Vereniging

	GE SLAC HT	LEEF TIJD	STUDIENIVEAU	GEZINSSITUATIE	GROOTT E VAN HET OCMW	TYPE OPVOLGING	OORSPRONG VAN DE SELECTIE
			lager middelbaar	(begeleid)			
25	M	30	Kandidatuur commercieel ingenieur	Samenwonend 1 kind	●●●	Tewerkgesteld	OCMW
26	F	21	Hoger middelbaar onderwijs	Alleenstaand	●	GPMI	OCMW
27	M	58	Beroepsonderwijs Hotelschool	Alleenstaand 2 kinderen	●●●	Tewerkgesteld	Vereniging
28	M	23	Geen diploma	Alleenstaand	●●	GPMI	Vereniging
29	M	21	Bijzonder onderwijs	Samenwonend	●	GPMI	Vereniging
30	V	57	Lager onderwijs ?	Alleenstaand 6 kinderen	●●●●	Leefloon	Vereniging
31	M	47	Opleiding « groene zones » niet afgewerkt	Alleenstaand	●	GPMI	Vereniging
32	M	18	Lager Middelbaar onderwijs	Alleenstaand	●●	Leefloon	Vereniging

Legende :

- minder dan 15 000 inwoners
- van 15 001 tot 50 000 inwoners
- van 50 001 tot 150 001 inwoners
- meer dan 150 000 inwoners

## Maatschappelijk Werkers

	GESLACHT	4. L E E F T J U D	ANCIËNNITEIT	GROOTTE VAN HET OCMW	OORSPRONG VAN DE SELECTIE
1	M	23	Juni 2002	●●	Vereniging van Steden en Gemeenten
2	V	39	1989	●	Vereniging van Steden en Gemeenten
3	V	40	1990	●	Vereniging van Steden en Gemeenten
4	V	56	1971	●	Federatie van maatschappelijke werkers
5	M	33	1994	●	Vereniging van Steden en Gemeenten
6	V	37	1996	●●●	Federatie van maatschappelijke werkers
7	V	25	2000	●●	Federatie van maatschappelijke werkers
8	V	45	1999	●●●●	Federatie van maatschappelijke werkers
9	V	45	1997 met onderbreking	●	Vereniging van Steden en Gemeenten
10	V	53	1978	●	Federatie van maatschappelijke werkers
11	M	42	1984	●●●	Vereniging van Steden en Gemeenten
12	V	26	2002	●	Federatie van maatschappelijke werkers
13	M	37	1988	●●	Vereniging van Steden en Gemeenten
14	M	33	1993	●●●●	Federatie van maatschappelijke werkers

Legende :

- minder dan 15 000 inwoners
- van 15 001 tot 50 000 inwoners
- van 50 001 tot 150 001 inwoners
- meer dan 150 000 inwoners

## ***Bijlage III: De interviewhandleiding voor de rechthebbenden***

### **INTERVIEWHANDLEIDING VOOR DE RECHTHEBBENDEN**

#### **Inleiding voor de interviewer**

##### **Waarom dient deze gesprekshandleiding en hoe wordt ze gebruikt?**

*De interviewhandleiding bestaat uit een schema van vragen en verduidelijkt de doelstellingen die met deze vragen moeten worden bereikt.*

*Door de gebruikte volgorde van vragen, wordt getracht in de mate van het mogelijke de logica in het traject van een aanvrager weer te geven.*

*Bij elk thema wordt met de eerste vragen getracht de feitelijke toestand te beschrijven, terwijl de volgende vragen op de ervaring en de indrukken van de geïnterviewde persoon gericht zijn.*

##### **Hoe het project voorstellen aan de te interviewen personen?**

*De wet over het bestaansminimum is veranderd sedert oktober 2002. Ze werd toen vervangen door de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie. Sommigen zeggen dat dit een verbetering betekent, anderen zeggen het tegenovergestelde, nog anderen zeggen dat de wetswijziging in de praktijk niets heeft veranderd.*

*Om de gevolgen van de wetswijziging te evalueren, werkt het Steunpunt armoedebestrijding onder andere samen met verenigingen. Vragen die bij deze evaluatie gesteld worden zijn: heeft de nieuwe wet de manier waarop het OCMW hulp biedt veranderd? heeft de nieuwe wet de aard of de inhoud van de aangeboden hulp door het OCMW veranderd?*

*Om deze verandering beter te begrijpen, heeft het Steunpunt, samen met de organisaties met wie ze samenwerken, besloten om een onderzoek te doen bij de personen die er het dichtst bij betrokken zijn, dit zijn de rechthebbenden of de aanvragers...*

*We willen u dus een serie vragen stellen over de wijze waarop de zaken verlopen zijn bij het OCMW: hoe bent u ontvangen geweest, hoe bent u geïnformeerd geweest over uw rechten, hoe was uw relatie met de maatschappelijk werkers van het OCMW enz. Wanneer we genoeg mensen zullen geïnterviewd hebben, verzamelen we alle antwoorden en analyseren we deze antwoorden. Op die manier zullen we beter begrijpen wat de problemen zijn, wat moet veranderd worden, wat moet verbeterd worden enz.*

*De resultaten van deze analyse zullen gegeven worden aan de bevoegde Minister.*

*U kan praten zonder enige schrik, want deze vragenlijst is anoniem en strikt vertrouwelijk: dit wil zeggen dat wij er ons toe verbinden dat uw naam en die van het OCMW waar u een beroep op doet, aan niemand doorgegeven worden.*

Ons onderzoek is bedoeld om de wet betreffende het recht op maatschappelijk integratie te evalueren, die sedert oktober 2002 vervangen is door de wet over het bestaansminimum.

Doorheen dit onderzoek, willen we ook te weten komen of u ingelicht ben geweest over de invoering van deze nieuwe wet en of u veranderingen hebt waargenomen.

\*+\*+\*+\*+\*+\*+\*+\*+\*+\*+\*+\*+\*+\*+\*+\*

#### **0. Voorafgaande vraag:**

Wanneer hebt u uw aanvraag bij het OCMW ingediend?

Indien u meerdere keren een aanvraag hebt ingediend, zouden we willen weten wanneer u dit hebt gedaan voor de laatste keer?

*Bij de verdere vragen die u gesteld worden, zullen we u vragen om enkel de laatste keer waarop u de aanvraag indiende, voor ogen te houden. Over de andere keren dat u een aanvraag indiende, kunnen we, indien u dit wel, terugkomen op het einde van de vragenlijst.*

#### DE TOEGANG TOT HET OCMW

*Om überhaupt naar het OCMW te kunnen gaan, moet de aanvrager een reeks hindernissen zien te nemen. Welke?*

### **1. Hindernissen bij de toegang**

- 1.1. Hoe bent u het bestaan van het OCMW te weten gekomen?
- 1.2. Hebt u in het begin moeilijkheden gehad om naar het OCMW te gaan?
  - door een gebrek aan informatie: kende u het adres van het OCMW, de openingsuren van het OCMW...
  - door vervoersproblemen: hoe bereikt u het OCMW en hoe lang duurt dit?
  - omwille van de tijd waarover u beschikt?
  - uit schrik?
  - ...

#### HET ONTHAAL

*De fase van het onthaal kan verschillend gedefinieerd worden, dit volgens de manier waarop ze georganiseerd is in een OCMW. In bepaalde (grote) OCMW's bv. is er een "intake"-fase. Wij definiëren op voorhand de fase van het onthaal als de periode die loopt tot en met het eerste onderhoud met de maatschappelijk assistent van de basisdienstverlening.*

*Met onderstaande vragen willen we achterhalen welke voorwaarden er bij het onthaal van de hulpaanvrager zijn. De informatieverstrekking aan de aanvrager is één van de essentiële elementen tijdens het onthaal. Met onderstaande vragen willen we evalueren op welke manier de aanvrager werd ingelicht en waarover deze informatie ging. Tot slot willen we te weten komen hoe de gebruiker de informatie beoordeelt die hij ontvangen heeft.*

### **2. De andere modaliteiten van het onthaal**

- 2.1. Hoe is het onthaal verlopen in het OCMW?
- 2.2. Door wie bent u de eerste keer ontvangen?
- 2.3. Hoeveel tijd was er tussen het allereerste contact met het OCMW en de eerste keer dat je een maatschappelijk werker hebt kunnen ontmoeten?
- 2.4. Waar is het eerste onderhoud met de maatschappelijk werker verlopen (bureau, zaal, hall...)?
- 2.5. Welke indruk hebt u van de manier waarop ze u onthaald hebben?
- 2.6. Hebt u voorstellen om het onthaal te verbeteren?

### **3. De informatieverstrekking: hoe bent u ingelicht geweest?**

- 3.1. Bent u geïnformeerd over de wet tot instelling van het recht op een bestaansminimum/wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie, over de werking van het OCMW en over de diensten die ze aanbieden vanaf het begin van het onthaal, dit wil zeggen vanaf het eerste contact dat u had met iemand van het OCMW? Zo ja, door wie?

- 3.2. Kreeg u al deze informatie tijdens het eerste onderhoud met de maatschappelijk werker, of kreeg u deze informatie geleidelijk aan, in de loop van heel uw traject?  
Hebt u deze informatie gekregen van de maatschappelijk werker zonder dat u erom vroeg, of hebt u er zelf om gevraagd?
- 3.3. Werde de informatie schriftelijk of mondeling gegeven? Of op beide manieren?
- 3.4. Hebt u een brochure met uitleg gekregen? Werde die brochure u mondeling uitgelegd?
- 3.5. (Indien de respondent geholpen is door het OCMW vóór 1 oktober 2002)  
Bent u geïnformeerd geweest over de vervanging van de wet tot instelling van het recht op een bestaansminimum door de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie?
- 3.6. Waarover werd u ingelicht?  
De wet:
- de voorwaarden om het leefloon te verkrijgen
  - de manier om hulp te bekomen bij het zoeken naar een job
  - de bedragen van het leefloon en de manier waarop dit bedrag bepaald wordt
  - het sociale onderzoek
  - het geïndividualiseerd project, het contract?
  - het recht om gehoord te worden
  - het recht om door zich door een derde persoon te laten begeleiden
  - het recht op een bedenktijd van 5 dagen voor de ondertekening van een geïndividualiseerd
  - project voor maatschappelijke integratie
  - de terugvordering
  - de informatieplicht die de gerechtigde heeft bij een wijziging van zijn of haar situatie
  - de termijnen die het OCMW hanteert bij het nemen van een beslissing
  - de termijnen voor het indienen van een beroep door de aanvrager
- De werking van het OCMW:
- de openingsuren (permanentie, enz.)
  - hoe een afspraak te maken met de maatschappelijke werker
  - in geval van nood ....
- De dienstverlening aangeboden door het OCMW.
- 3.7. Bent u tevreden met de manier waarop u de informatie kreeg?
- 3.8. Was alle informatie die u kreeg duidelijk voor u?
- 3.9. Had u de mogelijkheid om te zeggen wanneer u iets onduidelijk vond?
- 3.10. Vindt u dat de informatie die u kreeg voldoende rekening houdt met uw situatie?
- 3.11. Hebt u voorstellen om de informatie naar de rechthebbenden toe te verbeteren?

#### VAN DE AANVRAAG TOT DE BESLISSING

*Met deze vragen willen we de geschiedenis van de aanvraag achterhalen. We vertrekken van de oorspronkelijke aanvraag van de gebruiker en gaan na op welke manier deze tijdens de contacten met de instelling veranderd is.*

*Bij elke aanvraag is hoe dan ook een administratieve behandeling nodig die in de wet beschreven is en die waarborgt dat er een antwoord volgt.*

#### **4. Het onderzoek van de aanvraag**

- 4.1. Omwille van welke probleem bent u naar het OCMW gestapt?
- 4.2. Wat was uw oorspronkelijke aanvraag?
- 4.3. Weet u exact wat de inhoud is van de aanvraag die bezorgd is aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn?

Zo ja, hoe bent u dit te weten gekomen? (bv. door de mogelijkheid om het verslag te lezen dat gestuurd is naar de Raad)

4.4. Welke termijn verliep tussen uw aanvraag en het antwoord (de beslissing) erop?

4.5. Had deze termijn gevolgen voor u?

## 5. Het ontvangstbewijs

5.1. Hebt u een ontvangstbewijs voor uw aanvraag gekregen?

Zo ja, werd dit bewijs u automatisch overhandigd, of hebt u het moeten vragen?

Indien u er geen gekregen hebt, hoe verklaart u dit? (waarom?)

## 6. Het sociaal onderzoek

6.1. Hoe is het sociaal onderzoek verlopen?

6.2. Heeft men u gevraagd een op tegenspraak gewezen (= ondertekend door beide partijen) verslag van het sociaal onderzoek te ondertekenen?

6.3. Is de maatschappelijk werker die uw dossier opvolgt op huisbezoek geweest?

Zo ja, hoe is dit huisbezoek verlopen?

## 7. De beslissing

7.1. Hoe bent u op de hoogte gebracht van de beslissing over uw aanvraag? Hoe is die u meegedeeld?

7.2. Was de beslissing van het OCMW duidelijk en verstaanbaar voor u? In het bijzonder de wijze waarop uw bestaanmiddelen en het bedrag van uw leefloon is berekend?

7.3. Vindt u dat uw aanvraag beantwoord werd? Werd uw aanvraag begrepen? Indien niet, wat is hiervoor volgens u de reden?

- omdat er te weinig tijd was om uw aanvraag duidelijk te formuleren of om uw aanvraag te begrijpen?
- omdat de aanvraag te ingewikkeld was, de aanvraag te moeilijk te verstaan was?
- omdat uw aanvraag ruimer was dan de bevoegdheid die het OCMW bezit
- omdat het OCMW niet de middelen heeft om erop te antwoorden?
- of omdat...

7.4. Indien uw oorspronkelijke aanvraag niet aanvaard werd, welke reden werd hiervoor opgegeven?

7.5. Bent u verwezen naar een andere dienst?

### DE RELATIES MET HET OCMW DOORHEEN HET GEÏNDIVIDUALISEERD PROJECT VOOR MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE, HETZIJ DOORHEEN DE TEWERKSTELLING, HETZIJ DOORHEEN EEN "EENVOUDIGE" OPVOLGING

*Dit deel behandelt de kwestie van de relatie van de gebruiker met het OCMW, in het bijzonder met de personeelsleden van het OCMW. Deze relatie kan zich inschrijven in en beïnvloed worden door verschillende "kaders". Het gaat over het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie, over de tewerkstelling of over de « eenvoudige » opvolging die niet noodgedwongen geformaliseerd is.*

Vraag voorafgaand aan het vervolg van het interview:

1°) Hebt u een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie gesloten?

2°) Hebt u een contract ondertekend?

3°) Hebt u een arbeidsovereenkomst ondertekend (artikel 60,...)?

## **DEEL A: de respondent heeft een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie ondertekend**

### **8. Het geïndividualiseerd project / het contract**

- 8.1. Wanneer hebt u een geïndividualiseerd project gesloten/ een contract ondertekend?  
Na hoeveel tijd, rekende vanaf het moment dat u uw aanvraag hebt ingediend, werd het project gesloten/ het contract ondertekend?
- 8.2. Was het sluiten van een project een vraag van uzelf of een vraag van uw OCMW?
- 8.3. Wat is de inhoud van uw project/uw contract?  
Waartoe verbindt u zich?  
Waartoe verbindt zich het OCMW?
- 8.4. Hebt u specifieke informatie over het project/contract gekregen?
  - 8.4.1. Over de mogelijkheid om zich bij de onderhandeling te laten bijstaan
  - 8.4.2. Over de bedenktijd van 5 dagen voor de ondertekening van het contract?
  - 8.4.3. De verschillende soorten contracten, de mogelijkheden die het biedt, de termijnen die erin soms worden opgelegd, de sancties bij niet-naleving ....
  - 8.4.4. Over de mogelijkheid om een onderhoud met de maatschappelijke werker te hebben binnen de 5 werkdagen?
  - 8.4.5. Over de manier waarop het zal worden geëvalueerd, ...?
- 8.5. Is het geïndividualiseerd project volgens u nuttig en wenselijk??
- 8.6. Is het volgens u nuttig en wenselijk dat het contract verplicht ondertekend wordt?
- 8.7. Is alles in verband met het project/contract duidelijk voor u?
- 8.8. Indien u al voor de invoering van de wet (oktober 2002) een contract getekend hebt, hebt u een inhoudelijke verandering vastgesteld?

### **9. De onderhandeling over het project/contract**

- 9.1. Hebt u gebruik gemaakt van de mogelijkheid om zich te laten begeleiden door een derde persoon tijdens de onderhandeling over het project? Heeft de maatschappelijke werker deze begeleiding aanvaard? Indien niet, welke reden gaf de maatschappelijke werker hiervoor op?
- 9.2. Hebt u gebruik gemaakt van het recht op een bedenktijd van 5 dagen voor de ondertekening van het geïndividualiseerd project? Indien ja of neen, waarom?
- 9.3. Welke ervaringen hebt u gemaakt bij de onderhandelingen over het project?
- 9.4. Werd er rekening gehouden met uw wensen?
- 9.5. Hebt u de inhoud van het project op een positieve manier kunnen bespreken?
- 9.6. Hebt u de indruk dat er naar u geluisterd werd?  
Of hebt u het gevoel dat u gedwongen werd een project te aanvaarden dat u niet aanstaat?
- 9.7. Hoelang heeft de onderhandeling geduurd? Vindt u dat deze periode lang, kort, dan wel lang nog kort was?
- 9.8. Beschouwt u de maatschappelijke werker met wie u over het project/contract onderhandeld hebt, als partner/bondgenoot/controleur...?

### **10. De opvolging van het project en zijn regelmatige evaluatie**

- 10.1. Is een regelmatige evaluatie van het contract voorzien?
- 10.2. Wat vindt u van de termijnen die bij deze evaluatie voorzien zijn?
- 10.3. Wat vindt u van de manier waarop er geëvalueerd wordt?

- 10.4. Werd uw project gewijzigd?  
Op vraag van wie?
- 10.5. Welke redenen waren er voor deze wijzigingen?
- 10.6. Zijn deze wijzigingen volgens u positief/negatief?

## **11. Controle en sancties**

- 11.1. Weet u welke de sancties voorzien zijn indien uw project/contract niet gerespecteerd is?
- 11.2. Werd u al gecontroleerd op de uitvoering van de verbintenissen in het kader van uw project/contract? Hoe en door wie?
- 11.3. Werd u al gesanctioneerd?
- 11.4. Hoe bent u op de hoogte gebracht van de sanctie?
- 11.5. Waaruit bestond de sanctie? Wat was de duur van de sanctie?
- 11.6. Welke redenen gaf het OCMW (maatschappelijke werker of raad voor maatschappelijk welzijn) hiervoor?
- 11.7. Vindt u dat deze sancties terecht waren?
- 11.8. Uw maatschappelijke werker is ook verantwoordelijk voor de controle op de uitvoering van uw project/contract: heeft dit een invloed op uw relatie met hem/haar?  
Indien ja, in welke zin?

## **DEEL B: de respondent heeft een arbeidsovereenkomst ondertekend**

### **12. Het type van tewerkstelling en de aard van het werk**

- 12.1. Welk type van contract hebt u ondertekend?
- 12.2. Wie is uw werkgever?
- 12.3. Waar werkt u?
- 12.4. Wat is uw functie?
- 12.5. Welke taken verricht u?
- 12.6. Wanneer hebt u uw arbeidsovereenkomst ondertekend?  
Hoeveel tijd was er tussen uw aanvraag en de ondertekening van de arbeidsovereenkomst?

### **13. De onderhandeling die leidt naar de tewerkstelling**

- 13.1. Hebt u zelf gevraagd om te werken of heeft iemand u voorgesteld om te werken?  
In het laatste geval: wie heeft dit voorgesteld?
- 13.2. Heeft iemand u naar een bijzondere dienst verwezen om een job te vinden?  
Indien ja, bent u er begeleid door iemand in het bijzonder?
- 13.3. Hebt u zelf de job gevonden of heeft men u ze voorgesteld?  
In het laatste geval: wie heeft u de job voorgesteld?
- 13.4. Hebt u vragen gesteld over de job alvorens de arbeidsovereenkomst te ondertekenen?  
Zo neen, waarom niet (U had geen vragen, u durfde niet...)?
- 13.5. Voelde u zich vrij om de job te weigeren?
- 13.6. Bent u tevreden over de manier waarop u over de job hebt kunnen onderhandelen? Heeft u zich hierover goed kunnen uitdrukken (vragen stellen...)? Heeft men goed naar u geluisterd?
- 13.7. Hebt u voorstellen over de onderhandelingen die er zijn over de tewerkstelling?

### **14. De opvolging van de tewerkstelling**

- 14.1. Hoe is uw tewerkstelling verlopen/Hoe verloopt uw tewerkstelling tot nog toe (positieve en negatieve aspecten...)?
- 14.2. Hebt u met een maatschappelijk werker kunnen praten? Zo ja, met wie?
- 14.3. Hebt u van een bijzondere opvolging genoten? Zo ja, de welke en door wie is ze gegeven?
- 14.4. Hoe zijn de relaties met uw oorspronkelijke maatschappelijke assistent verder verlopen?
- 14.5. Welke perspectieven biedt u deze job?
- 14.6. Hebt u voorstellen over de opvolging tijdens de tewerkstellingsperiode?

**DEEL C: De respondent heeft noch een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie afgesloten, noch een arbeidsovereenkomst ondertekend**

**15. De opvolging door het OCMW**

- 15.1. Heeft men u voorgesteld om een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie te sluiten (om een contract te ondertekenen)? Of om een arbeidsovereenkomst te tekenen?
- 15.2. Hebt u zelf gevraagd om een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie af te sluiten? Of om een arbeidsovereenkomst af te sluiten?
- 15.3. Geniet u van een regelmatige opvolging door het OCMW? Zo ja, over welke opvolging gaat het? En door wie (bijzondere dienst)?

**16. De opvolging door de maatschappelijk assistent**

- 16.1. Indien u regelmatig een maatschappelijk assistent ontmoet, hoe dikwijls is dit?
- 16.2. Hebben deze ontmoetingen plaats:
  - op uw vraag?
  - op de vraag van de maatschappelijk werker?
  - dit hangt er van af...
- 16.3. Wat zijn de redenen van deze ontmoetingen? Zijn er precieze punten waarover wordt gesproken?
- 16.4. Wordt u door iemand anders begeleid? Door een andere dienst (opleiding, budgetbegeleiding, familiehelp, psychologische hulp...?)  
Heeft deze opvolging plaats:
  - op uw initiatief?
  - heeft iemand ze u voorgesteld?
  - heeft iemand ze u opgelegd?

**17. De relatie met de maatschappelijk werker**

- 17.1. Is het tijdens de ontmoetingen met de maatschappelijk werkers mogelijk dat u over alle onderwerpen spreekt waarover u wenst te spreken?
- 17.2. Hebt u de indruk dat uw maatschappelijk assistent u goed beluistert?

**18. Controle en sancties**

- 18.1. Bent u reeds gesanctioneerd geweest?
- 18.2. Hoe hebt u kennis genomen van de sanctie?
- 18.3. Waaruit bestond de sanctie? Wat was de duur van de sanctie?
- 18.4. Welke redenen heeft het OCMW (maatschappelijk werker of raad voor maatschappelijk welzijn) gegeven voor het nemen van de sanctie?

18.5. Vindt u dat de sancties gerechtvaardigd zijn?

18.6. Beïnvloedt het feit dat uw maatschappelijk assistent verantwoordelijk is voor de controle, uw relatie met hem/haar?

Zo ja, in welke zin?

## **19. Afsluitende vragen**

19.1. Wil u zich nog uitspreken over een ander thema dat hier nog niet aan bod is gekomen?

19.2. Hebt u een verandering waargenomen sedert dat de wet gewijzigd is?

## ***Bijlage IV: De interviewhandleiding voor de maatschappelijk werkers***

### INTERVIEWHANDLEIDING VOOR DE MAATSCHAPPELIJKE WERKERS

#### VAN HET OCMW

---

***Deze interviewhandleiding richt zich tot maatschappelijk werkers die hun functie uitoefenen in de basisdienstverlening.***

#### **1 Voorafgaande vragen:**

- 1.1. Sinds wanneer bent u als maatschappelijk werker actief in de basisdienstverlening?
- 1.2. Hebt u vroeger gewerkt in een andere dienst van het OCMW?
- 1.3. Bestaan er in uw OCMW andere diensten dan de basisdienstverlening?
  - De welke?

<b>DE INFORMATIE OVER DE NIEUWE WET EN DE VERSPREIDING ERVAN BIJ DE AANVRAGERS</b>
--

#### **2 De informatie over de nieuwe wet:**

- 2.1 Werd u over de nieuwe wet ingelicht?
  - Op welke wijze? Via vormingen, studiedagen, brochures....
  - Indien ja, wie was de organisator ervan?
- 2.2 Meent u dat u voldoende inlichtingen kreeg (indien u in functie was vóór oktober 2002)?
  - *Indien ja, ga naar de volgende vraag!*
  - Indien niet, op welke gebieden is er een tekort aan informatie?
  - Hebt u een middel gevonden om dit tekort aan informatie weg te werken?
- 2.3 Vindt u dat u voldoende kennis hebt van de wet?
  - Hebt u in de dagelijkse praktijk ervaren dat u op bepaalde punten niet voldoende kennis had over de wet?
- 2.4 Heeft u voorstellen om de informatieverstrekking aan maatschappelijke werkers en hun kennis van wetswijzigingen te verbeteren?

#### **3 Uw informatieve taak**

- 3.1 Hoe informeert u de rechthebbenden?
  - Werd u erop voorbereid de nieuwe wet en haar gevolgen aan de rechthebbenden uit te leggen? Vormingen, ...
  - Beschikt u over instrumenten of middelen om hen in te lichten? Brochures, gemeenschappelijke infosessies, ...?
- 3.2 Geeft u de informatie over de wet aan de rechthebbenden tijdens het eerste onderhoud of eerder geleidelijk aan?
  - Zo ja, hoe?
- 3.3 Ondervindt u moeilijkheden wanneer u informatie over de wet aan rechthebbenden verstrekt?
- 3.4 Heeft u de indruk dat alle rechthebbenden hebben begrepen
  - dat er een nieuwe wet is?
  - welke veranderingen dit met zich meebrengt?
- 3.5 Bent u aangesproken geweest door rechthebbenden die u vroegen om informatie

- 3.6 Heeft u sinds de invoering van de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie een verandering vastgesteld in de manier waarop het OCMW informatie verstrekt?  
– Werden er nieuwe maatregelen genomen?
- 3.7 Heeft u voorstellen voor een betere informatieverstrekking aan de rechthebbenden, met name wat betreft informatie over  
– de wetgeving  
– de manier waarop het OCMW georganiseerd is....?  
– de relatie tussen de gebruiker en de maatschappelijke werker

## ONTHAAL, AANVRAAG, ONTVANGSTBEWIJS, SOCIAAL ONDERZOEK EN BESLISSING

### 4 Onthaal

- 4.1 Hoe verloopt het onthaal van een aanvrager in het OCMW waar u werkt?
- 4.2 Bent u van mening dat in het OCMW waarin u werkt alle voorwaarden vervuld zijn om een goed onthaal voor de rechthebbenden te verzekeren?
- 4.3 Welke elementen  
– begunstigen volgens u een goed onthaal in uw OCMW?  
– en welke belemmeren een goed onthaal in uw OCMW?
- 4.4 Wat is volgens u de gemiddelde tijd tussen het eerste onthaal en het eerste onderhoud met een aanvrager?
- 4.5 Heeft u concrete voorstellen om het onthaal te verbeteren?

### 5 Aanvraag

- 5.1 Wat doen aanvragers in het algemeen bij het eerste onderhoud?  
– ze leggen het probleem uit dat aan de basis ligt van hun aanvraag?  
– ze formuleren een aanvraag?  
– ...
- 5.2 Hoe gaat u te werk om de aanvraag op te stellen en over te maken aan de Raad voor maatschappelijk welzijn (of het bijzonder ad hoc Comité)?
- 5.3 Neemt de gebruiker kennis van de juiste bewoordingen waarin de aanvraag naar de Raad voor maatschappelijk welzijn wordt overgemaakt?  
– Waarom wel of niet?  
– Op welk moment?
- 5.4 Wie verdedigt het dossier voor de Raad voor maatschappelijk welzijn (of het bijzonder ad hoc Comité) in uw OCMW?  
– Het diensthoofd  
– De maatschappelijk werker?  
– ...

### 6 Ontvangstbewijs

- 6.1 Geeft u (of eventueel de dienstdoende persoon) systematisch een ontvangstbewijs voor elke aanvraag in het kader van de wet-RMI?  
– Indien niet, waarom?  
– Vragen de rechthebbenden een ontvangstbewijs?

## **7 Het sociaal onderzoek**

- 7.1 Hoe verloopt het sociaal onderzoek? Uit welke fasen bestaat het sociaal onderzoek?
- 7.2 Voert u een op tegenspraak gewezen onderzoek uit (= *waarvan het verslag ondertekend door is beide partijen*)?
- 7.3 Ontvangt u instructies betreffende de manier waarop het sociaal onderzoek verricht wordt?
- 7.4 Verricht u huisbezoeken in het kader van het sociaal onderzoek?
  - Indien altijd, waarom?
  - Indien soms, waarom? Welke zijn de redenen waarom u een huisbezoek verricht?
  - Zo neen, waarom niet?

## **8 Beslissing**

- 8.1 Informeert u de aanvrager over zijn recht om gehoord te worden?
- 8.2 Hoe maakt u (of uw OCMW) de beslissing van de Raad voor maatschappelijk welzijn bekend?
  - Legt u bijvoorbeeld mondeling de beslissing uit?
- 8.3 Had u ooit met mensen te maken die het niet eens waren met de beslissing of teleurgesteld waren door de beslissing?
  - Hoe reageert u daarop?
  - Informeert u de rechthebbenden over de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de beslissingen van de Raad voor maatschappelijk welzijn?
  - Helpt u het beroep mee opstellen met de gebruiker?

RELATIE MET DE RECHTHEBBENDE TIJDENS DE BEGELEIDING, HET GEÏNDIVIDUALISEERDE PROJECT VOOR MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE OF DE TEWERKSTELLING
--

## **9 Geïndividualiseerde project voor maatschappelijke integratie en contract**

- 9.1 Hebben alle aanvragers van minder dan 25 jaar die u begeleidt, een project afgesloten?
  - Indien niet, om welke redenen hebben sommige aanvragers geen project afgesloten?
- 9.2 Stelt u aan personen ouder dan 25 jaar stelselmatig voor om een project af te sluiten?
  - Indien niet
    - op basis van welke criteria stelt u dit aan sommige rechthebbenden wel voor?
    - welke criteria spreken tegen een dergelijk voorstel?
- 9.3 Bent u geconfronteerd geweest met rechthebbenden ouder dan 25 jaar die vroegen om een geïndividualiseerd project te sluiten?
- 9.4 Houdt u rekening met het advies, de wil van de aanvrager wanneer u beslist om al dan niet een contract af te sluiten? (cfr. de wet biedt het OCMW de mogelijkheid om dit op te leggen)
- 9.5 Ontvangt u duidelijke richtlijnen in dit verband?

Voorbeeld: criteria op basis waarvan een project aan een bepaald type personen moet worden voorgesteld .... of op basis waarvan een project niet aan een bepaald type personen moet worden voorgesteld...

## **10 Onderhandeling over het geïndividualiseerd project**

- 10.1 Hoe wordt er over de inhoud van het contract met de aanvrager onderhandeld?
- 10.2 Krijgt u richtlijnen over wat in een contract kan staan, over eventuele beperkingen....? Zo ja, van wie?
- 10.3 Indien u hetgeen de aanvrager voorstelt om opgenomen te worden in het contract niet gepast vindt (onrealistisch, te ambitieus of niet ambitieus genoeg...), hoe reageert u dan?

- 10.4 Stelt u aan de aanvrager stelselmatig voor om zich te laten begeleiden, om 5 dagen bedenktijd te nemen voor de ondertekening van het contract...?
- 10.5 Maken de aanvragers volgens u gebruik van één van deze daarnet genoemde mogelijkheden?
- 10.6 Bent u van oordeel dat de onderhandelingsprocedure voldoende ruimte laat voor de aanvrager om zijn vragen, voorkeuren, voorbehoud, bekommernissen ... uit te drukken?
- 10.7 Worden deze elementen opgenomen in het dossier?
- 10.8 Vanuit welke positie benadert u de aanvrager tijdens de onderhandeling over het geïndividualiseerd project?  
Als medestander, partner, als iemand die moet worden bewaakt, gecontroleerd ...

## **11 Oprvolging en evaluatie van het project**

- 11.1 Welke rol heeft u bij de uitvoering van het contract?
- 11.2 Hoe beoordeelt u uw eigen rol?
- 11.3 Hoe gaat de evaluatie van de uitvoering van het contract in zijn werk?  
– Bent u met deze formule tevreden?
- 11.4 Ontvangt u aanwijzingen in verband met de manier waarop de evaluatie van het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie moet gebeuren?
- 11.5 Hoe reageert u op de vraag van de gebruiker of een derde om het contract te wijzigen?  
– Is uw reactie verschillend naargelang de persoon die het vraagt?
- 11.6 Heeft de evaluatie van de uitvoering van het contract volgens u het karakter van een controle, eerder van een aanmoediging, van een bijsturing....?
- 11.7 Hoe beoordeelt u als maatschappelijke werker het project en het contract dat ermee gepaard gaat?  
– Is dit een nuttig instrument of niet?  
– Waarom?

## **12 Tewerkstelling**

- 12.1 Stelt u zelf de aanvragers stelselmatig een tewerkstelling voor of stuurt u de aanvragers stelselmatig door naar de "tewerkstellingsdienst" of de arbeidstrajectbegeleider van uw OCMW?  
– Indien ja, waarom?  
– Indien neen, waarom?
- 12.2 Neemt u ter zake een andere houding aan ten opzichte van een jongere onder de 25 jaar dan ten opzichte van een persoon van boven de 25 jaar?
- 12.3 Ontvangt u aanwijzingen in verband met de tewerkstelling van gerechtigden?  
Bijvoorbeeld, criteria op basis waarvan iemand al dan niet naar een tewerkstelling wordt geleid  
Van wie ?
- 12.4 Indien u de begeleiding tijdens de tewerkstellingsperiode op u neemt, wat is dan exact uw rol?  
– Hoe neemt u deze rol op?
- 12.5 Indien u niet de begeleiding tijdens de tewerkstellingsperiode op u neemt, hoe wordt de tewerkstelling dan opgevolgd?

## **13 Begeleiding**

- 13.1 Welk verschil is er in de begeleiding van iemand die "onder contract" staat en iemand zonder contract?
- 13.2 Indien iemand niet "onder contract" staat, zijn er dan regelmatige ontmoetingen met de aanvrager, zoals dit het geval is in het kader van het geïndividualiseerde project voor maatschappelijke integratie?

- Indien ja, met welk ritme?
- Op vraag van wie?

#### **14 Controle en sancties**

- 14.1 Hoe oefent u uw taak van controle uit?
- 14.2 Is deze rol door regels afgebakend, beperkt?
- 14.3 Ontvangt u richtlijnen in dit verband?
- 14.4 Indien u sancties neemt in het kader van de wet-RMI, waaruit bestaan deze sancties?
- 14.5 Wat is de duur van de sancties?
- 14.6 Hoe brengt u de gebruiker op de hoogte van de sancties?
- 14.7 Hoe staat u tegenover deze sancties?

### WERKOMSTANDIGHEDEN

#### **15 De organisatie van het werk in uw OCMW, de organisatie van uw werk**

- 15.1 Genieten de maatschappelijk werkers ondersteuning bij het uitoefenen van hun administratieve, juridische... werkzaamheden?
- 15.2 Is uw werklust volgens u redelijk, te hoog, te laag...?

#### **16 Materiële werkomstandigheden**

- 16.1 Kan u uw arbeidsplaats beschrijven?
- 16.2 Beantwoordt hij volgens u aan de eisen gesteld aan uw functie?
- 16.3 Bent u van mening dat u over voldoende instrumenten beschikt om uw functie goed te kunnen uitoefenen?
  - Methodologische instrumenten
  - Informaticamateriaal
  - Informatiemateriaal...

#### **17 De psychologische arbeidsvoorwaarden**

- 17.1 Brengt uw werk eerder een hoge of eerder een geringe psychologische belasting met zich mee?
- 17.2 Wordt dit veroorzaakt door één of meerdere bijzondere aspecten van uw werk?

#### **18 De permanente vorming**

- Worden er reflectiemomenten ingelast in het team waarvan u deel uitmaakt?
  - Worden er momenten van supervisie in teamverband of individueel?
  - Worden er momenten van vorming ingelast?

#### **19 Afsluitende vragen**

- 19.1 Wil u zich nog uitspreken over een ander thema dat hier nog niet aan bod is gekomen?
- 19.2 Zijn er globaal genomen veranderingen opgetreden in het functioneren van het OCMW waarvan u deel uitmaakt sedert dat de wet gewijzigd is?

## II. Bijlage IV: De groepsinterviews

### 1. Waarom de keuze voor de focusgroepsmethode?

Gezien het onderzoekskader en het voorwerp van de evaluatie, werd ervoor geopteerd om de maatschappelijk werkers te bevragen via groepsinterviews, meerbepaald geïnspireerd op de focusgroepsmethodiek.

Focusgroepen kunnen beschouwd worden als gestructureerde groepsinterviews. Het verschil met “klassieke” (groeps)interviews zit in het belang en de waarde die toegekend wordt aan de *interactiviteit*. Kenmerkend is dat de verschillende perspectieven van de deelnemers over eenzelfde topic met elkaar geconfronteerd worden, tot idealiter er geen nieuwe gezichtspunten meer naar boven komen.

Er bestaan geen strikte regels die gevolgd moeten worden bij de toepassing van de focusgroepsmethodiek. Het gebruik en de concrete uitwerking worden mee bepaald door de onderzoeksobjectieven. Dit verklaart deels waarom focusgroepen gebruikt worden in tal van diverse onderzoeksdomeinen, en waarom ze toegepast kunnen worden in verschillende onderzoeksfases (bv. als hulp bij het opstellen van een vragenlijst, als test van bepaalde hypothesen, of zoals in deze evaluatie, bij verkennend onderzoek).

### 2. Concrete uitwerking

- *Aantal focusgroepen*: 2, opgedeeld per taalgroep
- *Aantal deelnemers per focusgroep*: 4 deelnemers aan Nederlandstalige kant, 5 aan Franstalige kant
- Het welslagen van de focusgroepsmethodiek ligt in belangrijke mate in handen van de personen die de focusgroepen leiden. Zij dienen ervoor te zorgen dat iedereen in voldoende mate aan bod komt, dat er niemand het woord monopoliseert, dat het gesprek vlot verloopt...
- In deze evaluatie werd hiervoor beroep gedaan op de volgende personen:
  - *Eén moderator van het Steunpunt*: hij of zij handelt de itemlijst af, zorgt voor het goede verloop en voor evenwicht qua gesprekstijd tussen de deelnemers
  - *Eén begeleider/discutant van het Steunpunt*: hij of zij stimuleert, met medewerking van de moderator, het debat indien dit nodig is om diepgang te verkrijgen over een bepaald gezichtspunt of om een eventueel “nieuw” gezichtspunt voor te leggen ter discussie
- *Aantal sessies*: het was de bedoeling minimaal een focusgroeps gesprek te laten plaatsvinden in elke groep. Indien het wenselijk was (d.w.z. indien niet alle items waren afgehandeld of de discussies niet ten volle waren uitgediept), zou een tweede gesprek plaatsvinden. In de praktijk is dit laatste ook noodzakelijk gebleken, en dit voor beide taalgroepen. Maar aan franstalige kant bleek het voor de deelnemende maatschappelijk werkers niet meer mogelijk om nog een tweede keer bijeen te komen.
- *Interviewinstrument*: er werd een itemlijst opgesteld en bij het begin van de gesprekken overhandigd aan elke deelnemer. Deze itemlijst bevatte geen vragen, maar wel een opsomming van de belangrijkste thema's en punten die aan bod kwamen tijdens de interviewhandleiding voor maatschappelijk werkers.

### 3. Praktische problemen bij de uitwerking

*Niet alle maatschappelijk werkers die bereid waren mee te werken aan de evaluatie, namen deel aan de focusgroepen. Hiervoor gaven ze de volgende redenen op:*

- Sommige kandidaat-respondenten wezen er op dat de verplaatsingen om deel te nemen aan een één of twee vergaderingen tijdverlies met zich meebracht voor hen of voor hun sociale dienst.
- Voor anderen waren de mogelijkheden om zich vrij te maken beperkt gezien de werklast op dat moment.
- Nog anderen gaven aan bereid te zijn om in te gaan op de uitnodiging, maar konden zich niet laten vervangen door een collega.

Deze hindernissen bemoeilijkten het bijeenkrijgen van een voldoende aantal kandidaat-maatschappelijk werkers binnen de tijdslimiet. Daarom werd voorzien in een alternatieve interviewmethode voor de kandidaat-maatschappelijk werkers die niet konden deelnemen aan de groepsinterviews. Zij werden gevraagd voor een individueel interview in het OCMW waar de maatschappelijk werker tewerkgesteld was.

### **III.**

#### IV. *Bijlage VI. : De deontologische code van de maatschappelijke werkers*

### DEONTOLOGISCHE CODE

#### VAN DE MAATSCHAPPELIJKE WERKERS VAN HET OCMW

*FéWASC – Fédération Wallonne des Assistants Sociaux de CPAS  
(Waalse federatie van maatschappelijke werkers van het OCMW)*

*juni 2001*

*- ontwerp, aangepast op 07.06.2001 -*

#### TITEL 1 – ALGEMENE PRINCIPES

- 1.1. De maatschappelijke werker (MW) van het Openbaar Centrum voor maatschappelijk welzijn heeft de opdracht de eerbiediging van de individuele en collectieve menselijke waardigheid te waarborgen zodat iedereen op gepaste wijze zijn vitale, socio-affectieve en existentiële behoeftes kan bevredigen. Als bevoorrechte observator van de sociale werkelijkheid is hij de aangewezen persoon om de ontwikkelingen op dit vlak een dynamiek naar meer gerechtigheid, meer menselijkheid en meer billijkheid te geven.
- 1.2. De MW zet in het kader van het maatschappelijke werk alle middelen in waarover hij op basis van zijn vorming en zijn professionele bevoegdheden beschikt. Hij maakt hierbij optimaal gebruik van de mogelijkheden van mensen, instellingen, de organieke wet betreffende de OCMW's en andere wetgevingen alsook van de middelen van de verschillende netwerken waartoe deze mensen behoren of die rond hen bestaan, om:
- a) het recht van eenieder om een menswaardig leven te leiden, te bevorderen
  - b) iedereen te helpen zijn plaats in de maatschappij te vinden en zich te ontplooien;
  - c) de acties van de organisaties waarvoor hij werkt, te inspireren en voort te zetten
  - d) tot een verbetering van de sociale structuren in hun geheel bij te dragen
- 1.3. Elke professionele activiteit van de MW stoelt op het onvoorwaardelijke respect voor de persoon, zonder onderscheid van geslacht, sociale omstandigheden, politieke, filosofische of religieuze overtuigingen, culturele of etnische groep.
- 1.4. De MW weegt bij zijn werk de gevolgen van zijn tussenkomst op het leven van de personen en instellingen af.
- 1.5. De MW is in alle omstandigheden aan een discretieplicht gebonden. Hij houdt zich nauwgezet aan het beroepsgeheim en doet het naleven.

- 1.6. Elke MW kan zelf de meest geschikte methodes kiezen om het nagestreefde doel te bereiken. Alleen de MW kan het onderzoek verrichten dat aan elke beslissing inzake hulp voorafgaat.
- 1.7. De MW moet permanent de wil en de mogelijkheid hebben om zijn deskundigheid te vergroten en zijn kennis bij te werken.
- 1.8. De MW weigert elke al dan niet vergoede taak die de naam van de maatschappelijke werkers van het OCMW of het OCMW zelf zou kunnen schaden, of afbreuk zou kunnen doen aan de onafhankelijkheid of de fundamentele, statutaire of contractuele principes van zijn beroep, meer in het algemeen van de openbare dienstverlening.
- 1.9. De MW stelt een goede opvang en een goede relatie met de persoon die zijn tussenkomst vraagt op de voorgrond.
- 1.10. De MW geeft, overeenkomstig zijn taken, voorrang aan de belangen van de personen, groepen en collectiviteiten voor wie hij op professioneel vlak tussenkomt en hij vraagt altijd hun toestemming.

## TITEL 2 – BEROEPSGEHEIM

*Het beroepsgeheim is een recht en een plicht*

- 2.1. De MW van het OCMW is aan het beroepsgeheim gebonden voor alles wat hij in het kader van zijn werkzaamheden te weten komt, dit in uitvoering van artikel 458 van het Wetboek van Strafrecht: *"Geneesheren, heekundigen, officieren van gezondheid, apothekers, vroedvrouwen en alle andere personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, en deze bekendmaken buiten het geval dat zij geroepen worden om in recht (of voor een parlementaire onderzoekscommissie) getuigenis af te leggen en buiten het geval dat de wet hun verplicht die geheimen bekend te maken, worden gestraft met een gevangenisstraf van 8 dagen tot 6 maanden en met een geldboete van 100 tot 500 frank."*
- 2.2. Het wordt aan het oordeel van de MW overgelaten welke inlichtingen nodig zijn voor het goede teamwork en in het belang van de personen.
- 2.3. De verplichting het ambtsgeheim te bewaren kan niet als vervallen worden beschouwd, zelfs niet met de instemming van de gebruiker. Het is aan de MW om de discretie te bewaren die in het belang van de gebruiker nodig is.
- 2.4. Indien de MW inlichtingen overmaakt, gaat het om feiten en niet om geruchten.
- 2.5. Indien de gebruiker weigert in te stemmen met het overmaken van elementen die voor een goede afwikkeling van de werkzaamheden nuttig zijn, wordt hij over de gevolgen van zijn weigering ingelicht.
- 2.6. De MW kan enkel van het beroepsgeheim afwijken, indien de belangen, de veiligheid of de integriteit van de gebruiker of een derde persoon ernstig bedreigd zijn.

- 2.7. De MW bewaart het geheim van brieven, bestanden of dossiers met betrekking tot de gebruiker en zorgt voor de nodige voorwaarden voor vertrouwelijke gesprekken.
- 2.8. De MW werkt met andere hulpverleners samen, die zelf aan het beroepsgeheim gebonden zijn, telkens dit in het belang van de gebruiker nodig is en in de mate waarin het beroepsgeheim dit toelaat. De MW die in het kader van zijn opdracht met andere beroepen samenwerkt, oordeelt zelf over de aard en de inhoud van de inlichtingen die hij overmaakt.
- 2.9. Wanneer de MW voor onderwijs- of onderzoeksdoeleinden persoonlijke dossiers van rechthebbenden moet gebruiken of sociale gegevens moet registreren, moet hij hiervoor de machtiging van de dienst hebben en erop toezien dat de personen in kwestie niet geïdentificeerd kunnen worden.

### **TITEL 3 – TECHNISCHE AUTONOMIE EN ACTIEVERANTWOORDELIJKHEID VAN DE MAATSCHAPPELIJKE WERKER**

- 3.1. De MW is bevoegd om een problematiek te evalueren en een actie- of bemiddelingsprogramma uit te werken voor de oplossing van deze problematiek. Enkel de MW is verantwoordelijk voor de keuze en de toepassing van de technieken die hij nodig acht.
- 3.2. De MW informeert zijn hiërarchische overste over zijn tussenkomsten, en dit binnen de ethische beperkingen van zijn beroep (zie "Beroepsgeheim", punt 2.2.).
- 3.3. Hij deelt zelf zijn tijd in, in functie van de vereisten van zijn tussenkomsten (binnen het kader van het geldige arbeidsreglement).
- 3.4.
  - a) De MW heeft de plicht taken te weigeren die niet in overeenstemming zijn met een kwaliteitsvolle dienstverlening.
  - b) De MW moet voldoende tijd voor reflectie en intervisie uittrekken om zijn taken van luisteren, evalueren en begeleiden goed te kunnen vervullen binnen zijn arbeidstijd.
- 3.5. Acties waarvoor specifieke technieken van het maatschappelijke werk noodzakelijk zijn, kunnen enkel door gekwalificeerde beroepsmensen worden uitgevoerd.
- 3.6. In het kader van zijn opdracht beperkt de MW zijn tussenkomst tot zijn bevoegdheidsgebied en hij stuurt de gebruiker naar de meest geschikte dienst of persoon door.

### **TITEL 4 – TUSSENKOMSTEN DIE AFGESTEMD ZIJN OP DE VRAAG EN DE NODIGE ACTIE**

- 4.1. De MW bepaalt de manier waarop hij de reële behoeften onderzoekt vooraleer hij een actie onderneemt. In afspraak met de gebruiker kiest hij de vorm en de middelen voor zijn onderzoek en beslist hij of hij dit voortzet of stopzet.

- 4.2. De MW kan zijn diensten aanbieden maar niet opdringen. Voor elke actie van de MW is de toestemming van de gebruiker vereist.
- 4.3. De MW mag zich bij de acties die hij ten opzichte van personen of groepen onderneemt, die een beroep doen op zijn diensten, niet laten leiden door zijn gevoelens, waarden of zijn privé-leven. Hij vermijdt waardeoordelen. Indien hij zich ten opzichte van een persoon niet in staat acht met de nodige objectiviteit en ernst op te treden, moet hij dit dossier weigeren of doorgeven.

#### **TITEL 5 – PROFESSIONELE SAMENWERKING EN BEROEPSGEHEIM**

- 5.1. De MW neemt ten opzichte van zijn collega's een houding aan die gebaseerd is op samenwerking, teamgeest en professionele wederzijdse ondersteuning.
- 5.2. Indien de situatie van de gebruiker overleg of een multidisciplinaire aanpak vergt, werkt de MW met zijn partners samen en wisselt hij die inlichtingen uit die strikt noodzakelijk zijn om het gemeenschappelijke doel in het belang van de gebruiker te bereiken.
- 5.3. Teamwork ontslaat de MW van geen enkele verplichting die hij ten opzichte van de gebruiker heeft.
- 5.4. Indien sociale, technische of administratieve keuzes bij de besluitvorming in team met elkaar in botsing komen, moet de MW in de eerste plaats steeds de hulp aan de persoon en de ondersteuning van diens rechten nastreven.
- 5.5. Indien inlichtingen over de gebruiker buiten de sociale dienst moeten worden overgemaakt of meegedeeld, moet de betrokkene hiervan op de hoogte worden gebracht en de reden hiervoor begrijpen. De MW zal de andere hulpverleners tot de noodzakelijke discretieplicht aanmanen.
- 5.6. De MW eerbiedigt de vorming en het onafhankelijke optreden van vertegenwoordigers van andere disciplines en eist voor zichzelf, in een geest van samenwerking, hetzelfde op.

#### **TITEL 6 – PERMANENTE VORMING**

- 6.1. Tijdens zijn hele loopbaan moet de MW zijn kennis op technisch en wetgevend vlak alsook zijn professionele vaardigheden verruimen. De arbeidsomstandigheden moeten de mogelijkheid bieden dat hij zich vervolmaakt en zijn kennis actualiseert.
- 6.2. Hij gaat op zoek naar mogelijkheden om met zijn collega's maatschappelijke werkers of collega's van andere disciplines over beroepservaringen te praten, van gedachten te wisselen en te discussiëren.
- 6.3. In de mate van het mogelijke neemt hij deel aan de vorming van toekomstige maatschappelijke werkers deel.

#### **TITEL 7 – HERWAARDERING VAN HET BEROEP**

7.1. De MW heeft de plicht bij te dragen tot de constante waardering en ontwikkeling van zijn beroep .

7.2. De MW moet de eenmalige tussenkomsten in een ruimer geheel zien en zich voor het maatschappelijke werk inzetten.