

TUSSENKOMST CVTS - 17 NOVEMBER 2023

1. Welke impact hebben de veranderingen gehad op de sociaal werkers zelf? Hoe heb je het werk zien evolueren?

Opmerking: Onze tussenkomst is gebaseerd op de verzamelde ervaringen via onze activiteiten bij CVTS, maar ook op de getuigenissen van verschillende van onze vaste partners, die in contact staan met de maatschappelijk werkers van OCMW's en leefloongerechtigden (Fewasc, l'InterCPAS du Brabant wallon, ADAS, CSCE...).

CVTS in een notendop: zie www.comitedevigilance.be

We hebben de praktijken van sociaal werk zien evolueren binnen de OCMW's sinds de RMI-wet en de activeringslogica die er mee gepaard gaat, met zijn circulaires en progressieve bevelen om steeds meer gestandaardiseerde en controlerende instrumenten te gebruiken, wat ernstige vragen oproept over het respect voor de rechten en fundamentele vrijheden van de rechthebbenden, en dus ook over het respect voor de grondslagen van het beroep van maatschappelijk werker. Vergeet niet dat sociaal werk alleen betekenis heeft en alleen besproken kan worden in termen van zijn "effecten" op zijn "publiek".

In werkelijkheid kunnen we de vraag wat het OCMW wordt voor de maatschappelijk werker niet loskoppelen van wat het wordt voor de rechthebbenden. In feite is er **een duidelijk verschil tussen de activering van mensen die aankloppen bij de OCMW's en die van de maatschappelijk werkers zelf**.

Lees [het artikel van Abraham Franssen "L'assistant social actif"](#) dat hij precies 20 jaar geleden schreef voor het 3de Fewasc Congres getiteld "Assistant social de C.P.A.S : agent de développement?" georganiseerd in oktober 2003.

We zien daarin dezelfde fenomenen die verband houden met:

- **Dwang:** aangezien rechthebbenden gedwongen worden om een GPMI te ondertekenen, inmenging in hun privéleven te aanvaarden en hard te werken om een job te vinden, worden maatschappelijk werkers **gedwongen om steeds meer werkinstrumenten te gebruiken die als verplicht worden voorgesteld** (het GPMI of het door de Federale Staat verplichte huisbezoek, het sociaal verslag door de POD, maar ook de automatische analyse van bankafschriften of het verplichte huisbezoek dat onaangekondigd wordt georganiseerd door bepaalde OCMW's, om maar enkele van de meest voorkomende en klassieke voorbeelden te noemen); ze worden steeds meer onderworpen aan allerlei **administratieve verplichtingen**, vooral om controleerbare dossiers achter te laten; Sommigen zien geen andere **uitweg** dan **zich te schikken** zonder al te veel na te denken, **of te vertrekken** omdat het ethisch lijden

zo groot is en de kloof tussen de wens om het werk goed te doen en de realiteit van het werk te groot is geworden. Het tekort aan maatschappelijk werkers in de OCMW's houdt meer dan waarschijnlijk verband met deze fenomenen (opmerking: het is niet te wijten aan de opleiding en het discours van de sociale scholen, zoals hen vaak wordt verweten, maar aan de praktijken die worden doorgegeven aan stagiairs in OCMW's of studenten met een leefloon die getuigen van wat ze meemaken op het terrein).

- **Verlies van autonomie** : Net als de uitkeringsgerechtigden, die als afhankelijk worden beschouwd wanneer ze aan de deur van het OCMW komen, en niet als autonome en zelfbeschikkende burgers, die zelf in staat zijn om te kiezen wat goed voor hen is, krijgen de maatschappelijk werkers **deze fameuze werkinstrumenten opgelegd, als antwoord op doelstellingen die door anderen worden bepaald. Deze hulpmiddelen worden gepresenteerd als hulpmiddelen die hun werk gemakkelijker maken** (snelheid van uitvoering en harmonisatie van werkwijzen die verondersteld worden meer recht te doen aan de behandeling van situaties), terwijl ze in werkelijkheid **vaak niet aansluiten bij de werkelijke behoeften** die ze op het terrein waarnemen en hun **werk over het algemeen eerder zwaarder** dan gemakkelijker maken: maatschappelijk werkers ervaren een rigide normatief kader dat **hun individuele vrijheid beperkt**, wat leidt tot **demotivatie** en **verlies van eigenwaarde**. Ze **voelen zich "klein" in een ongunstig machtsevenwicht**. Het spiegelbeeld met de begunstigen is opvallend.
- **het verlies van betekenis en het gevoel dat er niet geluisterd wordt, dat je niet gehoord of begrepen te wordt**: net als de rechthebbenden die zich slecht behandeld voelen en gereduceerd tot een dossier en niet als volwaardige mensen worden beschouwd, hebben de maatschappelijk werkers het **gevoel aan de lopende band te werken**: het **aantal dossiers** per maatschappelijk werker is onbeheersbaar geworden, het **wrede gebrek aan tijd** om mensen waardig te ontvangen met alle aandacht, finesse en gevoeligheid die voor dit werk nodig zijn, respect voor het werktempo (zowel van henzelf als van de mensen), **standaardisering** van het werk met de onmogelijkheid om de meest geschikte werkinstrumenten te kiezen voor mensen in hun individuele situatie, **de onmogelijkheid om deel te nemen aan opleidingen** (behalve die welke intern georganiseerd worden en rechtstreeks verband houden met het gebruik van de nieuwe opgelegde instrumenten) en om **werknemers uit andere sectoren te ontmoeten** op conferenties of studiedagen, met het risico om de volgende dag de toch al onbeheersbare werklust te moeten verdubbelen (of zelfs de **angst om andere maatschappelijk werkers uit andere sectoren te ontmoeten** omdat ze zich zo **gestigmatiseerd** voelen); **Terugtrekking**, demotivatie en ethisch lijden zijn er allemaal.

- **Individuele verantwoordelijkheid:** net als bij rechthebbenden, die verantwoordelijk worden gesteld voor hun situatie en de persoonlijke inspanningen die ze moeten leveren om eruit te geraken, zonder rekening te houden met de maatschappelijke mechanismen die op hen wegen, bevinden Maatschappelijk werkers zich al te vaak **geïsoleerd** in dit "lopende band" werk, onder druk; en **als ze het niet redden, is het hun persoonlijke verantwoordelijkheid**, het komt omdat ze slecht georganiseerd zijn ("kijk naar je collega, hij kan X aantal dossiers aan, hoe komt het dat jij het niet kan?"). Sociaal werkers zijn geïsoleerd, concurreren soms met elkaar (zoals rechthebbenden) en er is geen teamwerk mogelijk... **Waar vinden we nog een collectieve** aanpak van sociaal werk binnen de OCMW's? Zijn er nog teamvergaderingen waar we praten over wat we observeren en er een 'object' van maken om 'door te geven' aan institutionele of politieke besluitvormers?

- **Paradoxe bevelen**
 - **Tussen de retoriek** (en zelfs de wet) die democratische waarden en principes uiteenzet, **en de realiteit** die er voortdurend mee in tegenspraak is: tussen de herinnering van de managers dat maatschappelijk werkers de wet en de beroepsethiek moeten respecteren, en de realiteit dat de organisatie van het werk en het OCMW zelf er voortdurend mee in tegenspraak zijn: de organisatie van het onthaal, de bureaus, het bijhouden van dossiers en het elektronisch sociaal dossier, de aanmaningen om gegevens te delen tussen diensten, enzovoort.

 - **tussen de zogenaamde allesomvattende aanpak** die vanaf het begin van de begeleiding verplicht is (de sociale balans is het beste recente voorbeeld hiervan: alle aspecten van iemands leven moeten in aanmerking worden genomen om "integrale" ondersteuning te bieden, wat de vrees oproept voor een gevaarlijke afglijding naar een "totale" instelling!) **en de organisatie van het werk** in steeds meer gespecialiseerde en gefragmenteerde afdelingen, waarbij mensen steeds meer in aparte compartimenten worden opgedeeld.

- **Controle en evaluatie:** net als de rechthebbenden worden de maatschappelijk werkers zelf steeds meer gecontroleerd en moeten **ze verantwoording afleggen voor het werk dat ze doen** (wat op zich niet onwettig is), maar **met middelen die tijdrovend zijn** en hun werk nog omslachtiger maken, met behulp van **gestandaardiseerde en kwantificeerbare instrumenten die kwalitatief werk niet mogelijk maken** (nogmaals, wordt de betekenis in twijfel getrokken?); naleving van procedures of instrumenten laat weinig ruimte voor creativiteit of innovatie van de kant van de werknemer.); **het naleven van procedures of instrumenten laat weinig**

ruimte voor creativiteit of innovatie van de kant van de werker; het is het **naleven van het kader dat op de eerste plaats komt, zelfs als dit onwettig of zelfs illegaal is**, tegen de belangen van de begunstigen en de betekenis van sociaal werk zelf in. Zoals de rechthebbenden die moeten voldoen aan **controleprocedures die soms** zo ver gaan dat ze **absurd zijn**, wat lachwekkend zou zijn als het niet ernstige gevolgen zou hebben voor het leven van mensen, hun gezondheid, hun familiale en sociale banden, hun huisvesting...

- **De gevolgen van de digitalisering** voor de hulpverleningsrelatie en de dossierbehandeling: **bijkomende werklast; ontmenselijking van de hulpverleningsrelatie** en van de band tussen de maatschappelijk werker en de rechthebbenden; **inflatie van de hoeveelheid op te vragen informatie**, met een buitensporige inbreuk op het privéleven en **een toename van het delen van irrelevante informatie** tussen personen en diensten binnen het OCMW (ondanks de cumulatieve voorwaarden van het gedeelde beroepsgeheim die bovendien het delen van dezelfde missie vereist, een selectie van nuttige informatie met de geïnformeerde toestemming van de rechthebbenden).

Deze activering van maatschappelijk werkers leidt er soms toe dat ze in de verleiding komen om **op hun beurt, door het "domino"-effect, de rechthebbenden te activeren**. Dit parallelisme tussen de situaties van de een en de ander zou ons echter moeten aanmoedigen om na te denken over wat we meemaken op een systemische manier, door het te begrijpen als het effect van een systeem dat in zijn geheel moet worden herzien. Het zou veel verstandiger zijn om het spel van de tweedeling niet mee te spelen en **onze krachten te bundelen** om dit te eisen.

2. Wat is er volgens jou nodig om goed sociaal werk te doen?

Om 'goed' sociaal werk te doen, moet **iedereen op zijn eigen niveau verantwoordelijkheid nemen**: politici en bestuurders op macroniveau, verantwoordelijken binnen de OCMW's en federaties op mesoniveau, en de maatschappelijk werkers zelf en hun vertegenwoordigers, als die er zijn, op microniveau.

Hier zijn een paar ideeën in een notendop: eerst de principes, dan de meer concrete benaderingen.

Enkele principes (zie de 4 hoofdstukken van het "Manifest du travail social"):¹

- **Ervoor zorgen dat alle genomen beslissingen of ondernomen acties, op de verschillende genoemde niveaus** (sociaal beleid, hun vertaling in instellingen en hun

¹ <https://comitedevigilance.be/?Manifeste-du-travail-social>

werkorganisatie, en in sociale praktijken), worden **gecontroleerd op hun effecten op het tweeledige doel van het sociaal werk = toegang tot rechten en hulp voor mensen EN sociale rechtvaardigheid en de correctie van ongelijkheden**; met als leidende principes, het beschouwen van het individu als 'subject' van de sociale interventie die hem of haar aangaat (respect voor individuele zelfbeschikking), onvoorwaardelijk respect voor individuen, respect voor privacy (vertrouwelijkheid, GPDR en beroepsgeheim), respect voor waardigheid (art 1^{er} van de organieke wet, die al te vaak met voeten wordt getreden), respect voor de principes van objectiviteit en transparantie, enz.

= zowel in het uitspreken van principes en intenties (wetten en werkingsregels) als in concrete feiten (hun vertaling in procedures, methodes, instrumenten, handelingen en praktijken): iedereen is betrokken op zijn of haar niveau!

➤ **verwar hulp niet met controle (om een lang verhaal kort te maken)**

➤ er moet worden opgemerkt dat het huidige controlebeleid volledig contraproductief lijkt te zijn, zowel wat betreft de menselijke als de financiële kosten voor de instellingen en de staat.

= **het is een kwestie van respect voor fundamentele rechten en vrijheden EN een kwestie van sociale rechtvaardigheid, zowel humanistisch als democratisch, en een keuze voor de samenleving.**

- **Het garanderen van een evenwicht van gelijke behandeling van mensen en hun situatie door alle lokale spelers, en autonomie en aanpassingsvermogen aan de specifieke situatie** of het terrein van elke persoon. Accepteer voor eens en altijd dat **eerlijkheid betekent dat je** meer moet doen of verschillen moet accepteren om dezelfde rechten te krijgen (**gelijkheid**), niet dat je minder moet doen om ze te verminderen!
- **Erken de technische autonomie van de sociaal werkers**, die zowel in de wet als in de ethische code voor maatschappelijk werkers wordt erkend:
 - De artikelen 59 en 60, lid 1, van de wet van '76 erkennen de onafhankelijkheid en verantwoordelijkheid van maatschappelijk werkers door te bepalen dat zij de meest geschikte methoden van maatschappelijk werk moeten volgen en de meest geschikte middelen moeten voorstellen om de omvang van de hulpbehoefte aan te pakken.
 - *"Titel IV, 4.1 - De maatschappelijk werker is bevoegd om een probleem te beoordelen en een actieprogramma op te stellen om het op te lossen. Alleen de*

maatschappelijk werker is verantwoordelijk voor de keuze en toepassing van de technieken die hij/zij nodig acht".

- Opmerking: pas echter op voor de zogenaamde "op maat gemaakte" aanpak, die kan leiden tot totale willekeur! Technische autonomie moet op gelijke wijze worden toegepast op alle rechthebbenden (zie hierboven).
- **Samenwerken** met collega's of partners, **met respect voor het beroepsgeheim en de voorwaarden voor het delen ervan**, uitsluitend in het **belang van individuen** en voor zover dit netwerk hen van dienst is.
- **Organiseer de werkomgeving zodanig dat deze het sociaal werk dient en niet andersom** (werktijden, gereedschap, kantoren, enz.): neem maatschappelijk werkers in dienst, zorg voor geschikte kantoren en apparatuur en zorg ervoor dat de werkomstandigheden leefbaar zijn.
- **Moed!** Politieke moed voor onze volksvertegenwoordigers; flexibiliteit, dienstbaarheid en vereenvoudiging voor overheidsdiensten; en moed voor de maatschappelijk werkers: Moed om steeds complexere situaties het hoofd te bieden, moed om het collectieve opnieuw te creëren, desnoods buiten werktijd, om het gezamenlijk aan te pakken, en moed om ongehoorzaam te zijn als rechten te veel in het gedrang komen; moed om boven de bureaucratie uit te gaan van de beroepsethiek en de fundamentele waarden van het beroep, om onrechtvaardige wetten te omzeilen, om storingen te dwarsbomen; en dat is makkelijk gezegd, maar het is makkelijker te doen als je er niet alleen voor staat! En onze oversten hebben ook een rol te spelen in het ondersteunen van de werknemers steeds opnieuw proberen het huis overeind te houden!
- **Samenwerken, rechthebbenden en sociaal werkers, in het bijzonder door collectief en gemeenschappelijk sociaal werk in de OCMW's te rehabiliteren**

Hier zijn een paar heel concrete ideeën (geen volledige lijst!):

- Steun **de 23 wensen van de LDH**, die wij onderschrijven.
- **Koppel sociale steun (en het bijbehorende GPMI) los van het recht op en de toegang tot inkomen**: keer terug naar de 6 wettelijke voorwaarden voor toegang tot een leefloon en equivalent leefloon zonder nieuwe toe te voegen door het gedrag van de aanvrager te controleren: de voorwaarden voor toegang tot het recht op een leefloon te controleren betekent niet mensen en hun gedrag controleren!

- **Koppel de moeilijkheden of "mislukkingen" van de begeleiding niet aan inkomenssancties!**

Dus bijvoorbeeld :

- **Maak een onderscheid tussen werkbereidheid** (in staat zijn om te werken, controleren of er niets is dat de persoon verhindert om te werken - ziekte, gebrek, tijdelijke sociale situatie, enz.) **en beschikbaarheid voor werk** (door op zoek te gaan naar een opleiding of een baan): het eerste is de voorwaarde voor toegang tot een leefloon, het tweede niet!
- **Schaf het GPMI af**, omdat het nodig is om **contractualisering, willekeur en subjectiviteit, de onevenwichtige machtsverhoudingen, de individualisering van de verantwoordelijkheid voor de situatie waarin mensen zich bevinden (waarbij maatschappelijke en structurele verantwoordelijkheden worden genegeerd) en sancties af te schaffen**; dit staat niet op de politieke agenda, maar we moeten het blijven eisen! Het zijn juist de principes van voorwaardelijkheid en contractualisering die herzien moeten worden (samen met de ideologie van meritocratie en de figuur van de passieve rechthebbende, fraudeur en profiteur die daarbij horen).
- Sommigen willen zelfs nog verder gaan en pleiten voor de **automatisering van rechten** als reactie op het gebrek aan gebruik en de implementatie van echte administratieve vereenvoudiging.

Cf. een zin van Céline Nieuwenhuys van de FDSS: *"Voor ons moeten we van een actieve sociale staat naar een proactieve sociale staat gaan. In de proactieve sociale staat **is het de staat die mechanismen voorziet om ervoor te zorgen dat mensen niet in de precariteit terechtkomen.***

- **Afschaffing van het statuut samenwonende** (individualisering van inkomensrechten): idem.
- **Afschaffen van gestandaardiseerde "totaliserende" instrumenten** (automatische sociale beoordeling zodra een aanvraag voor een leefloon wordt ingediend, **verplichte** onaangekondigde **huisbezoeken**).
- **Respecteer en zorg ervoor dat de wet wordt nageleefd bij het controleren van de voorwaarden voor toegang tot het leefloon** (huisbezoeken waarbij de privacy wordt gerespecteerd, geen inmenging in rekeninguittreksels en er alleen gebruik van maken als de middelen niet anders kunnen worden aangetoond - nooit uitgaven!) + lees het sociaal verslag voor aan de begunstigde voordat u het naar het comité stuurt (een wettelijke verplichting die maar al te vaak niet wordt nageleefd bij gebrek aan tijd of wil) = het is een werkinstrument dat hem aangaat!

- In termen van **digitalisering**: herintroduceer effectievere sloten op gegevensstromen en -deling; garandeer effectieve toegang tot diensten via open vensters (pas op voor de effecten van de verschillende wetgevingsprojecten die momenteel lopen); ga het geloof tegen dat alle items ingevuld moeten worden, want soms onnodig: neem vrijheden met IT-gebruik, herwin de controle over de informatie die nuttig en noodzakelijk is om mensen van dienst te zijn.

Bij wijze van voorbeeld, een praktijk die anekdotisch lijkt maar in feite heel onthullend is: naast mensen zitten, samen achter je computer (revolutionair in het OCMW, elders heel gewoon!). Als dit niet mogelijk is, dan is dat omdat de gebruikte middelen niet transparant zijn... en dus veranderd moeten worden als we de wet en de geest van de wet, de beroepsethiek en het professioneel gedrag willen respecteren.

Catherine Bosquet en Christiane Vandenhove
Leden van het CVTS,
(Commissie voor toezicht op sociaal werk),

17 november 2023