

# ACHTER DE VOORDEUR: HOE VEILIG IS JOUW HUISBEZOEK?



**HO  
GENT**

Britt Tresignie

Departement: Sociaal Werk HoGent

OLOD: Bachelorproject

Lector: Annemie Coone

Academiejaar: 2025-2026

# INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>Onderzoeksaanpak .....</b>	<b>4</b>
<b>Link met sociaal werk.....</b>	<b>6</b>
<b>Definities en begrippen.....</b>	<b>7</b>
<b>Huisbezoeken doorheen de tijd .....</b>	<b>7</b>
<b>De veiligheid van sociaal werkers op huisbezoek en de keuze om op huisbezoek te gaan ....</b>	<b>9</b>
<b>De veiligheid in cijfers.....</b>	<b>10</b>
<b>Vormen van onveiligheid en wat als je je onveilig voelt tijdens een huisbezoek? .....</b>	<b>11</b>
<b>Onderzoek.....</b>	<b>13</b>
Interview CAW.....	13
Interview OCMW .....	15
Interview SPITT+.....	16
Mijn eigen ervaring.....	18
<b>Conclusie.....</b>	<b>18</b>
<b>Uitdaging.....</b>	<b>18</b>
<b>Bronnenlijst .....</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage: vragenlijst interview.....</b>	<b>21</b>

# INLEIDING

Tegenwoordig kan je er niet meer omheen. Op het nieuws, in podcasts, op de radio, in de kranten, ... wordt er gesproken of vind je informatie over agressie van cliënten tegenover hulpverleners op huisbezoek. Afgelopen zomer is een OCMW-medewerker van Gent om het leven gekomen tijdens een huisbezoek (Van den Berghe & Decré, 2025).

Deze gebeurtenis heeft bij mij een blijvende indruk nagelaten. Tijdens mijn stage bij het CAW Pajottenland ga ik ook op huisbezoek. Door regelmatig zaken op te vangen rond de veiligheid tijdens een huisbezoek schrijf ik deze bachelorproef.

De toenemende agressie tegenover sociaal werkers onder andere op huisbezoek is een van de oorzaken dat sociaal werk een knelpuntberoep geworden is (VRT MAX, 2025).

In deze studie bespreek ik de veiligheid van sociaal werkers tijdens huisbezoeken aan de hand van een vergelijking tussen literatuuronderzoek en eigen onderzoek.

# ONDERZOEKSAANPAK

De basis van mijn bachelorproef vertrekt van een literatuurstudie van gevarieerde bronnen. Zo gebruik ik (kranten) artikels, wetenschappelijke artikels en bijkomend heb ik gebruik gemaakt van podcasts.

Ik heb bewust gekozen om meerdere sociaal werkers te interviewen via semi-gestructureerde interviews bij drie verschillende organisaties. Dit betekent dat ik vertrok van vooraf opgestelde vragen, maar ruimte liet om te kunnen doorvragen en in te gaan op hun ervaringen.

Door interviews af te nemen met medewerkers van zowel het CAW, het OCMW als van SPITT+ krijg ik verschillende inzichten. Bij het OCMW is een huisbezoek namelijk verplicht en noodzakelijk omdat cliënten anders geen recht hebben op bijvoorbeeld een leefloon. SPITT+ is een organisatie die gericht is op het helpen van ouderen vanaf 65 jaar met een psychische kwetsbaarheid zoals een depressie, sociaal isolement, ... Zij werken uitsluitend via huisbezoeken. Bij het CAW schat de hulpverlener de noodzaak van een huisbezoek in.

In de tabel hieronder geef ik een schematisch overzicht van de geïnterviewden met hun functie, datum en plaatsaanduiding.

ORGANISATIE	NAAM	FUNCTIE	DATUM	PLAATS INTERVIEW
CAW Pajottenland	Lauren Pearce	Woonbegeleider	16/12/2025	Fysiek
CAW Pajottenland	Iwein Denayer	Outreacher	16/12/2025	Fysiek
CAW Pajottenland	Lissa Verhoeven	Relatie en scheiding, Intrafamiliaal geweld	17/12/2025	Fysiek
CAW Pajottenland	Ineke Rogiers	Toekomstoriëntering bij migratie	17/12/2025	Fysiek
CAW Pajottenland	Jana Zelderloo	Verontrustende opvoedingssituaties	19/12/2025	Fysiek
CAW Pajottenland	Stefanie Gerrits	Intrafamiliaal geweld	19/12/2025	Fysiek
OCMW Aalst	Yamina De Man	Team inkomen	18/12/2025	Teams
OCMW Aalst	Léonie Heymans	Team inkomen	20/12/2025	Teams
SPITT+	Sien De Donder	Ouderen boven 65 jaar met een psychische kwetsbaarheid ondersteunen	30/12/2025	Teams

Als laatste deel ik ook mijn eigen stage-ervaring omtrent huisbezoeken. Door zelf op huisbezoek te gaan, kan ik mij beter inleven in hun situatie. Toen ik aan mijn omgeving vertelde dat ik op huisbezoek ga, kreeg ik vaak het antwoord: 'let goed op en wees voorzichtig, want er kan altijd iets gebeuren'. Met de recente gebeurtenissen, snap ik vanwaar deze woorden komen. Toch wil ik weten hoe ervaren sociaal werkers hiermee omgaan.

Vandaar onderzoek ik graag wat sociaal werkers die al enige tijd in het werkveld staan en regelmatig op huisbezoek gaan, denken over huisbezoeken en hoe zij hun veiligheid kunnen garanderen.

## LINK MET SOCIAAL WERK

Het onderzoek rond *'Achter de voordeur: hoe veilig is jouw huisbezoek?'* raakt de kern van ons beroep als sociaal werker. Dit blijkt uit de internationale definitie van sociaal werk, waarin we onder andere de sociale cohesie willen bevorderen (IFSW, 2014).

De keuze om op huisbezoek te gaan, maken we omdat cliënten anders een grote kans hebben om door de mazen van het net te glippen (Bogaerts, 2015). Sociaal werkers proberen iedereen te verbinden met de samenleving op zoveel mogelijke plaatsen (IFSW, 2014).

Bijkomend hechten we veel belang aan empowerment. Tijdens huisbezoeken proberen sociaal werkers cliënten te versterken zodat zij later grip krijgen op hun eigen situatie en dit via het verwerven van controle, aanscherpen van kritisch bewustzijn, ... (IFSW, 2014).

Mensenrechten spelen een belangrijke rol in het thema dat hier wordt aangekaart. Iedereen in de samenleving zou zich veilig moeten voelen. Wanneer er geen oog of erkenning wordt gegeven aan het beroep kan dit leiden tot blijvende onveiligheid. Zowel cliënten als werknemers hebben recht op een menswaardig bestaan. (IFSW, 2014).

Het is geen taboe dat sociaal werkers werken met de meest kwetsbare personen en groepen. Door op huisbezoek te gaan willen we mensen bevrijden en de ongelijkheid die er heerst in de samenleving aanpakken.

Naast de definitie van sociaal werk zijn er ook krachtlijnen waar sociaal werkers belang aan hechten en op dit thema van toepassing zijn.

Nabijheid en aanwezig zijn in de leefwereld van personen in een kwetsbare situatie. De begeleiding wordt samen met de cliënt bepaald. Een relatie opbouwen en laagdrempelig werken zorgt voor een betere verbinding tussen de sociaal werker en de cliënt (Vandekinderen & Roose & Raeymaeckers & Hermans, 2018).

## Definities en begrippen

In deze bachelorproef onderzoek ik het (on)veiligheidsgevoel naar aanleiding van agressie bij huisbezoeken tegenover sociaal werkers. Vandaar start ik met een omschrijving van deze begrippen.

Het onveiligheidsgevoel verwijst naar de subjectieve beleving van sociaal werkers die zich niet veilig voelen bij huisbezoeken, ongeacht of er daadwerkelijk gevaar is. Het gaat hier voornamelijk over een gevoel of perceptie dat kan ontstaan door eerder negatieve ervaringen zoals geweld of intimidatie (Dom, 2014).

Volgens het Vlaams kennis- en expertisecentrum ICOBA (Instituut Coördinatie en Begeleiding van Agressie) verstaat men onder agressie: elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat persoonlijke of algemeen geldende waarden en normen schendt, grenzen overschrijdt en (on)bewust schade toebrengt of dreigt toe te brengen aan anderen, de omgeving of zichzelf. Deze schade kan fysiek, psychisch, sociaal of materieel van aard zijn (ICOBA, s.d.). Agressie kan voortkomen uit machteloosheid, frustratie, angst of onbegrip. De verschillende soorten agressie worden later in dit onderzoek toegelicht.

## Huisbezoeken doorheen de tijd

In het verleden rustte er een taboe op wat toen *huisbezoek* heette. Eind negentiende eeuw veranderde dit toen pioniers als ter Meulen en Went binnen het woningmaatschappelijk werk bij mensen thuishkwamen en hen met allerlei problemen gingen helpen. In de jaren vijftig werd het huisbezoek zelf een onmisbaar onderdeel van de onmaatschappelijkheidsbestrijding (Kampen, 2023).

### **Huisbezoeken werden in de jaren zestig gezien als bemoeizorg.**

In de jaren zestig veranderde dit helemaal; het huisbezoek paste niet bij de vrijgevochten moraal en de nadruk op emancipatie toen. Huisbezoeken werden bekritiseerd en weggezet als paternalistisch en betuttelend, onder meer door Kamphuis. Sociaal werkers trokken zich deze kritiek aan en stelden zich vooral in de jaren zeventig steeds terughoudender op. Burgers moesten met hun problemen naar hen toe komen in plaats van andersom (Kampen, 2023).

In het daaropvolgende decennium maakte de marktwerking haar opkomst in de publieke sector en kwam de vraag van cliënten centraal te staan. Pas als de cliënt er om vroeg, zou de professional op huisbezoek komen. Waar iemand de eigen problemen niet ziet, ontstaat vraag noch hulp. Hierdoor liepen begin jaren negentig problemen uit de hand. Er kwamen pleidooien voor bemoeizorg en modern paternalisme (de onbewuste neiging van professionals om voor cliënten te bepalen wat goed voor hen is) (Kampen, 2023).

In de jaren 2000 werd er *achter de voordeur* gekeken. Dit kostte veel tijd, energie en doorzettingsvermogen van professionals om bij cliënten achter de voordeur te komen, maar

sociaal werkers kregen op deze manier een completer beeld van iemands situatie en een dieper inzicht in de samenhang (Kampen, 2023).

**Een breedgedragen argument is dat ingrijpen achter de voordeur zorgt voor gelijke kansen.**

In het artikel komen enkele voor- en nadelen aan bod om *achter de voordeur* te gaan kijken.

Huisbezoeken zorgen voor gelijke kansen. Bijkomend is ingrijpen *achter de voordeur* een middel om ordening aan te brengen in het publieke leven. Overlast, onveiligheid, ... beginnen vaak achter de voordeur. *Achter de voordeur* komen, verbetert de kwaliteit van dienstverlening omdat het persoonlijker is dan een afspraak op kantoor. Verder zorgt persoonlijk contact voor meer wederzijds vertrouwen en dit leidt tot betere dienstverlening. Echter moeten we als sociaal werkers ons wel bewust zijn dat we op privédomein komen (Kampen, 2023).

## De veiligheid van sociaal werkers op huisbezoek en de keuze om op huisbezoek te gaan

Waarom gaan sociaal werkers op huisbezoek (met een groter veiligheidsrisico tot gevolg ten opzichte van een bureaugesprek) is een vraag die regelmatig terugkomt. Het radiofragment van Radio 1 dat op VRT MAX staat, vertelt dat sociaal werkers op huisbezoek gaan omdat een cliënt anders is op de werkvloer dan in zijn thuisomgeving (Radio 1, 2025). Dit werd in mijn onderzoek bij de drie geïnterviewde organisaties bevestigd.

De aangeboden huisbezoeken zijn voornamelijk hulpverlenend, maar andere hebben een controlerende functie en dit vooral bij het OCMW. Toch zijn beide noodzakelijk voor de verdere hulpverlening van cliënten (Radio 1, 2025).

Sociaal werkers komen zowel op huisbezoek als op kantoor sowieso dagelijks in aanraking met zwaar beladen situaties: psychische problemen, schulden, sociaal isolement, huisvestingsnood, intrafamiliaal geweld of verslavingsproblematieken zoals Vlaams volksvertegenwoordiger Kurt De Loor (Vooruit) in de Commissie voor Binnenlands Bestuur en Inburgering vertelt. Deze complexiteit maakt hun werk niet alleen emotioneel belastend, maar ook risicovoller. (Commissie voor Binnenlands Bestuur en Inburgering, 2025)

De volksvertegenwoordigers vinden huisbezoeken cruciaal omdat er op deze manier sneller een relatie wordt opgebouwd, wat ook blijkt uit mijn interviews. Echter haalt Vlaams volksvertegenwoordiger Michiel Awouters vanuit de Vlaams Belang-fractie voor Werk, Sociale Zaken en Pensioenen aan dat sociaal werkers kampen met een hoge werkdruk waardoor er onvoldoende tijd is om bijvoorbeeld met twee op huisbezoek te gaan. In mijn onderzoek haalde Mevrouw Gerrits van CAW Pajottenland ook aan dat zij huisbezoeken het liefst met twee zou doen, maar dat dit door de tijdsdruk niet haalbaar is.

Voor de heer Awouters ligt de hoge werkdruk aan de basis van de moord op de OCMW-medewerker in augustus 2025. Bijkomend geeft hij aan dat er al gezocht wordt naar oplossingen om de werkdruk te verlagen. Zo zijn er versoepelingen gekomen omtrent de diplomaveristen (Commissie voor Binnenlands Bestuur en Inburgering, 2025).

### **Sociaal werk is cruciaal en op huisbezoek gaan hoort daar ook bij, zo bouw je een relatie op met mensen. Je kan moeilijk een marsmannetje laten binnengaan bij de mensen thuis.**

Minister Crevits, viceminister-president van de Vlaamse Regering bevoegd voor onder andere Integratie en Inburgering, benadrukt hier ook dat huisbezoeken gebeuren door sociaal werkers, echte mensen, in echte situaties. Dit maakt het waardevol, maar tegelijkertijd ook kwetsbaar. Vandaar wil zij beklemtonen dat agressie nooit normaal of gepast is, maar dat direct menselijk contact onvermijdelijk is tijdens huisbezoeken. Bijkomend wil zij dat we inzetten op bescherming, ondersteuning en preventie. Niet op het 'ontmenselijken' van de taak (Commissie voor Binnenlands Bestuur en Inburgering, 2025).

## Veiligheid in cijfers

Volgens het artikel van de CD&V van Antwerpen verdubbelde tussen 2022 en 2024 het aantal agressiemeldingen binnen de Antwerpse dienst Sociale Dienstverlening bijna. In 2022 waren er 191 agressiemeldingen en in 2023 liep dit op tot 217. In 2024 steeg dit aantal tot maar liefst 324 (CD&V Antwerpen, 2025).

In het OCMW van Sint-Jans-Molenbeek registreert men één incident van verbale of fysieke agressie om de drie dagen (VRT NWS, 2025).

Het onderzoek van het ABVV (Algemeen Belgisch vakverbond) en ACOD (Algemene Centrale der Openbare Diensten) toont aan dat 86 % van de medewerkers werkzaam bij het OCMW vandaag al een hoge werkdruk ervaren. Dit werd bevestigd in mijn interview door de OCMW-medewerkers van Aalst. Zij dienen hun verslag klaar te hebben tegen de deadline van het BCSD (Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst). Door de beperkte bezetting en de vereiste huisbezoeken ervaren zij dit als een race tegen de klok.

Bijna een vierde (23,5 %) geeft aan een onhoudbare werkdruk te ervaren. In Aalst was dit gelukkig nog niet het geval.

Maar liefst de helft (49,5 %) van de OCMW-medewerkers ervaren maandelijks agressief gedrag (zowel fysiek als verbaal) vanuit de cliënten. De vrees dat dit zal verergeren omwille van de beperking in de tijd is groot (88 %) (Ulens, 2025).

In buurland Nederland zien we dat verbaal geweld bij zo goed als iedere sociaal werker wel eens voorkomt. Het percentage daar komt neer op een schokkende 97 %. Naast verbaal geweld, ervaart 54 % last te hebben van intimidatie, 53 % van verbale bedreiging en 40 % van fysiek geweld. 15 % neemt al regelmatig tot vaak een collega of politie mee naar een afspraak (Safe, 2019). Uit de interviews bleek dat enkel het OCMW een collega meeneemt op huisbezoek. SPITT+ doet dit enkel als er aanwijzingen zijn van onveilige situaties. Het CAW doet dit niet door tijdsgebrek.

Sinds 2019 gebruiken sociaal werkers in Nederland tijdens verplaatsingen een armband met alarmfunctie waarmee zij in geval van nood iemand kunnen waarschuwen door op de knop van de armband te drukken. Hierdoor is de handelingssnelheid hoger omdat je niet naar je telefoon hoeft te grijpen. Bovendien kan dit onopvallend gebeuren. Door op de knop te drukken, weet je noodcontact je exacte locatie en kunnen zij meeluisteren (Sociaal Werk Nederland, 2019). Tijdens het interview met de sociaal werkers van het CAW en het OCMW kwam er heel duidelijk naar voor dat zij zo een armband graag zouden hebben en het voorbeeld van Nederland graag zouden volgen. Zij gaven aan dat zij zich op deze manier ook veiliger zouden voelen.

## Vormen van onveiligheid en wat als je je onveilig voelt tijdens een huisbezoek?

Zoals eerder al aangegeven door minister Crevits zijn huisbezoeken nuttig, want tijdens huisbezoeken bouw je sneller een relatie op met cliënten (Commissie voor Binnenlands Bestuur en Inburgering, 2025). Cliënten zijn anders op de werkvloer dan in hun thuisomgeving (VRT MAX, 2025). Echter is het wel belangrijk dat dit op een veilige manier kan gebeuren (VRT MAX, 2025).

**Zorgverleners hebben vaak meer aandacht voor cliëntrisico's dan voor gevaren die zij zelf lopen.** Als er tijdens het huisbezoek nog andere familieleden, ... aanwezig zijn en de situatie escaleert dan gaan sociaal werkers eerst de cliënt in veiligheid proberen te brengen en nadien pas zichzelf (Geelen, 2014).

**Als sociaal werker op huisbezoek gaan, is een dominobaan.** Elke Fierens van impuls VZW bedoelt hiermee dat de blokken snel kunnen vallen en dat een huisbezoek snel kan kantelen (Redactie Sociaal.net, 2025).

Bijkomend geeft mevrouw Fierens tijdens de podcast enkele voorbeelden en tegelijkertijd verschillen van agressie. Als eerste kan er bij cliënten frustratieagressie zijn. Dit is agressie die ontstaat wanneer cliënten belemmerd worden om hun doel te bereiken. Bijkomend is er ook instrumentele agressie. Deze agressie wordt als instrument ingezet. Dit kan zowel bewust als onbewust zijn. Bewust de deur toedoen bijvoorbeeld tijdens een huisbezoek omdat de cliënt weet dat het de sociaal werker een onveiligheidsgevoel geeft en er dan van uit gaat dat zij meer gedaan krijgen van de sociaal werker (Redactie Sociaal.net, 2025).

Agressie kan zich uiten in verschillende vormen. Verbale agressie bestaande uit schelden, schreeuwen, bedreigen. Non-verbale agressie ontstaat door intimiderend gedrag en/of een dreigende houding. Het slaan, duwen, vernielen valt onder fysieke agressie. Passieve agressie daarentegen bestaat uit het negeren, tegenwerken of sarcastisch gedrag. Agressie mag niet alleen gezien worden als probleemgedrag, maar is een signaal van een onderliggende nood. Jammer genoeg hebben de medewerkers van het OCMW van Aalst al fysieke agressie ervaren. Verbale, non-verbale als ook passieve agressie kwamen bij alle drie de organisaties voor.

Als je je tijdens een huisbezoek onveilig voelt, is het volgens mevrouw Fierens belangrijk dat je terug de rust vindt en dit in combinatie met kordaatheid, zonder in te gaan op discussies. Tijdens een huisbezoek moet je agressie proberen te begrenzen en je niet laten leiden door emoties. Verder is het belangrijk om contact te zoeken met cliënten en dit te behouden, want cliënten moeten je horen en zien. Bijkomend benoem je best wat je niet fijn vindt of waar je een onveiligheidsgevoel van krijgt (Redactie Sociaal.net, 2025).

Alle geïnterviewde organisaties vinden het belangrijk om hun grenzen aan te geven en spanningen te verminderen. Zij haalden aan dat veelvuldig agressief gedrag ertoe kan leiden dat sociaal werkers afhaken. Het gevolg hiervan kan zijn dat sociaal werkers hun job niet meer

willen uitvoeren. Het werk moet dan verdeeld worden over minder sociaal werkers wat uiteindelijk leidt tot nog meer druk voor de overblijvende sociaal werkers en er minder tijd naar de cliënt kan gaan.

### **Transparantie bij huisbezoeken is belangrijk om de veiligheid te verhogen.**

Het is belangrijk dat je als sociaal werker transparant bent naar cliënten. Je schetst op voorhand best waar de cliënt zich aan kan verwachten zodat de voorspelbaarheid en de veiligheid zijn afgesproken. Idealiter zet je afspraken op papier. Op deze manier is er erkenning en bevestiging van je organisatie. Als sociaal werker mag je je ook niet meer of minder voelen dan je cliënt (Redactie Sociaal.net, 2025).

Ook naar de collega's toe is transparantie belangrijk. De organisatie dient te zorgen voor een goed agressiebeleid. Dit vermeldt richtlijnen om veilig op huisbezoek te gaan en biedt een houvast voor onveilige situaties bijvoorbeeld een afgesproken noodsignaal en procedures van het doorgeven van vertrek- en aankomsttijden. Kan een huisbezoek alleen of moet dit met twee? Het agressiebeleid maakt ook afspraken rond de nazorg in geval van agressie.

# ONDERZOEK

Zoals in de inleiding aangegeven heb ik semi-gestructureerde interviews afgenomen bij zes medewerkers van CAW Pajottenland, twee sociaal werkers van het OCMW van Aalst en één medewerker van SPITT+.

Door interviews af te nemen met medewerkers van zowel het CAW, OCMW als van SPITT+ krijg ik verschillende inzichten. Bij het OCMW is een huisbezoek namelijk verplicht en noodzakelijk omdat cliënten anders geen recht hebben op bijvoorbeeld een leefloon.

## Interview CAW

Uit deze interviews blijkt helaas dat zij al in contact gekomen zijn met agressie van een cliënt op huisbezoek. Gelukkig is nog niemand van hen in aanmerking gekomen met fysiek geweld. Zij kregen te kampen met verbaal geweld tegenover hen. Dit uitte zich voornamelijk in verwijten en dreigingen. Non-verbale agressie werd door hen niet aangehaald, maar bleek er wel te zijn als ik doorvroeg. Zij ervaren niet zozeer instrumentele agressie, maar eerder frustratieagressie.

Zij gaven aan dat er vanuit het CAW een agressiebeleid is en richtlijnen zijn om veilig op huisbezoek te gaan (Straetmans, 2025). Opvallend is wel dat geen van de zes geïnterviewden weet wat erin staat. Zelf haalden zij aan dat het belangrijk is dat dit regelmatig zou worden overlopen als opfrissing en om het bewustzijn te verhogen. Verder is er een bestand om incidenten te registreren. Toch heeft nog niemand van hen deze gevallen geregistreerd omdat het 'maar' verbaal geweld was.

Bij ieder van hen heeft de moord van de medewerker van het OCMW van Gent een impact gehad. Zij zijn zich bewuster geworden van de mogelijke gevolgen die een huisbezoek met zich mee kunnen brengen. Zo geven zij aan dat zij liefst het eerste contact hebben op bureau en nadien pas een huisbezoek. Dit om de cliënten toch al wat te kunnen inschatten. Toch vinden sommige onthaalgesprekken ook al plaats op huisbezoek, vooral bij cliënten die enorm kwetsbaar zijn en die niet in staat zijn om op kantoor te geraken om welke reden dan ook. Huisbezoeken bij het CAW worden enkel gedaan als cliënten anders geen hulp zouden krijgen omdat zij niet op kantoor geraken.

Sinds de moord sturen collega's een bericht naar elkaar als zij op huisbezoek gaan en als zij vertrekken van het huisbezoek. Binnen het team is er één outreachende werker, meneer Denayer, die zijn locatie deelt met het team zodat zij hem kunnen volgen. Op voorhand vertelt hij hoelang hij ongeveer gaat outreachen zodat zij een tijdsindicatie hebben. Bij afloop stuurt hij dit ook in de groep. Deze werkwijze passen zij toe sinds de moord in augustus.

Drie van de geïnterviewden gingen alsnog op huisbezoek ondanks een slecht voorgevoel. Toch gingen ze omdat ze de cliënt centraal zetten en die anders geen hulp krijgt. Geen van hen

voelde zich onveilig bij de cliënt. Vaak waren er andere factoren die hun onveiligheidsgevoel verhoogde zoals huisdieren, andere personen die ook in het huis wonen, ...

Als zij merken dat het voor hen niet gaat om op huisbezoek te gaan omwille van de veiligheid (bijvoorbeeld als er een inwonend familielid een strafblad heeft) dan kan er worden uitgeweken naar gesprekken op een andere locatie – die haalbaar zijn voor de cliënt, wandelgesprekken, autogesprekken, ... Zo zetten zij de link met het sociaal werk in de verf. Op deze manier proberen zij met iedereen verbinding te maken in de samenleving en het belang van de nabijheid via de huisbezoeken te benadrukken.

Zij gaan hier creatief mee om omdat zij op deze manier het gevoel hebben dat zowel de band met hun cliënt als hun eigen veiligheid maximaal blijft. Voor hen zijn huisbezoeken heel zinvol. Zo sluiten zij zich aan bij het artikel van minister Crevits dat wijst op het belang van huisbezoeken. Anders hebben zij het gevoel dat de meest kwetsbare in de samenleving geen ondersteuning krijgen. Verder merken zij dat een gesprek aangaan vlotter gebeurt op huisbezoek omdat de cliënt zich vaak meer op zijn gemak voelt.

Zoals reeds vermeld willen zij het liefst op huisbezoek gaan met een collega. Agendagewijs is dit niet mogelijk. Verder zouden zij zich ook al veiliger voelen met een armband of een ketting waar een noodknop in verscholen zit.

Vanuit de organisatie moeten zij hun werktelefoon steeds mee hebben en daar de app van 112 op installeren. Deze app biedt voor de medewerkers onvoldoende veiligheid. Het neemt al enkele handelingen in beslag vooraleer er effectief hulp wordt ingeschakeld.

Zij vinden dat zowel de collega's als de teamcoördinator voldoende ruimte maken om het over hun huisbezoeken te hebben.

## Interview OCMW

Bij het OCMW hebben huisbezoeken een andere invulling als bij het CAW. Bij hen zijn huisbezoeken verplicht. Anders geven de sociaal werkers een negatief advies aan het BCSD voor bijvoorbeeld een leefloon.

Zij doen pas een huisbezoek nadat cliënten eerst op kantoor zijn gekomen. Na het fysiek moment moeten cliënten een papier ondertekenen waarbij zij de toestemming geven dat sociaal werkers op huisbezoek mogen komen. Zoals in het artikel van Sociaal.net werd aangehaald, zorgen zij zo voor optimale transparantie. Zij geven aan dat sommige cliënten aarzelen, maar dit wel ondertekenen omdat zij anders hun recht op een leefloon sowieso verliezen. Zij gaan steeds met een auto van het OCMW en in duo op huisbezoek, maar kondigen hun huisbezoek nooit aan omwille van het sociaal onderzoek.

Zij hebben helaas wel al fysiek geweld meegemaakt. Zo werden zij met een mes bedreigd tijdens een huisbezoek. Zij gaven aan dat zij rustig zijn gebleven en naar buiten zijn gegaan. Nadien hebben zij de politie gebeld en een verklaring afgelegd. Zij zeiden dat dit bij hen wel een diepe indruk heeft nagelaten en dat zij opgelucht waren dat zij makkelijk buiten zijn geraakt, want dat zij niet zouden weten hoe het anders zou aflopen. Echter vonden zij dat hier geen oor naar was vanuit de organisatie. Enkel de collega's waren bezorgd om hen, maar zij vonden niet echt steun bij hun teamhoofd wat zij wel jammer vonden. Het teamhoofd heeft een andere sociaal werker aangesteld voor deze cliënt. Verder werd het risicoplatform ingevuld zodat iedere sociaal werker op de hoogte was van het incident. Zij misten ondersteuning voor hun situatie van hun teamhoofd.

Sinds de dood van de sociaal werker van Gent maken zij een bestand met adresgegevens aan waarbij iedereen van het team weet bij wie zij op huisbezoek gaan. Onderling hebben zij ook een signaal afgesproken. Als één van hen vraagt hoe laat het is, geeft deze aan dat hij zich niet op zijn gemak voelt tijdens dit huisbezoek.

Zij zijn opgelucht dat zij huisbezoeken met twee doen, omdat zij elkaar op deze manier altijd hebben en ervan uitgaan dat één van beiden tijdens mogelijke onveilige situaties helder kan blijven nadenken. Zij zijn voorstander van een noodarmband of noodketting. Verder rekenen zij op meer begrip van hun teamhoofd.

Door de moord zijn zij zich ook bewuster geworden van de risico's. Zo kijken zij naar mogelijke uitgangen als de situatie escaleert.

Voor hen zijn huisbezoeken zeer zinvol. Zij beseffen dat zij voornamelijk een controlerende functie hebben, maar op deze manier zien zij ook of mensen meubilair, verwarming, ... hebben. Zij kunnen mensen ook bonnen geven om goedkoper meubels, ... aan te kopen. Vaak weten cliënten niet dat het OCMW die mogelijkheid heeft of schamen cliënten zich om het te vertellen.

## Interview SPITT+

SPITT+ werkt dus met ouderen vanaf 65 jaar waarbij er een vermoeden is van een psychische kwetsbaarheid zoals een depressie, sociaal isolement, ...

De sociaal werkers gaan altijd op huisbezoek. Voor hen is er een onveiligheidsgevoel zowel bij verbaal als bij fysiek geweld. Onder verbaal geweld verstaat zij cliënten of naasten van cliënten die verwijten maken of zich denigrerend gedragen. Daarnaast houdt mevrouw De Donder ook rekening met agressief gedrag van huisdieren.

Zo heeft zij een huisbezoek gehad waarbij de hond van de cliënt steeds in haar voet beet. Toen heeft zij de cliënt gevraagd om de hond in een andere ruimte te laten als zij op huisbezoek komt.

Vooraleer zij het intakegesprek doen, contacteren zij bij SPITT+ eerst de cliënt telefonisch. Dit om na te gaan of de cliënt op de hoogte is van de hulp en om al een eerste inschatting te maken van hoe de cliënt zich gedraagt. Als zij tijdens het telefoongesprek voelen dat de cliënt verbaal raar uit de hoek komt door verwijten of als cliënten denigrerend overkomen, gaan zij steeds met twee op huisbezoek ook bij een intakegesprek.

Als er geen verwijten of denigrerende zaken waren tijdens het telefoongesprek dan gaan zij alleen op huisbezoek omwille van tijdsgebrek. Met twee op huisbezoek gaan vindt zij wel heel waardevol omdat zij dan samen de situatie kunnen inschatten.

Zij hecht veel belang aan huisbezoeken omdat een huis veel vertelt over de persoon zelf. Er zijn verschillende aanknopingspunten om een gesprek te starten zoals foto's, voorwerpen,... Zij merkt dat bejaarden soms dingen geheimhouden uit schaamte. Door op huisbezoek te gaan stelt zij vast dat cliënten niet meer aan hun basisbehoeften kunnen voldoen. Zo was de badkamer boven, maar kon de cliënt er geen gebruik van maken omwille van zijn rolstoel. Dit werd tijdens het huisbezoek aangekaart en er werd samen naar een oplossing gezocht.

Alle SPITT+ medewerkers hebben een noodknop die zij steeds moeten meenemen op huisbezoek. Als zij deze knop indrukken met nadien de boodschap 'het is heel belangrijk dat...' dan weet de organisatie dat de sociaal werker zich onveilig voelt en wordt er naar de politie gebeld.

Mevrouw De Donder heeft zelf al eens naar de politie gebeld toen zij op huisbezoek ging. Zo zat zij samen met de cliënt in een afgesloten ruimte omdat de dochter van de cliënt psychoses heeft. Vandaar heeft zij beslist om de volgende huisbezoeken met twee te doen en zich voor hun veiligheid apart te zetten van de dochter van de cliënt en de deur op slot te doen. Zij hoorden dat iemand de deur probeerde te openen en merkten dat dit de dochter was die met een mes achter de deur stond. Op dat moment heeft zij de politie gebeld.

Binnen het team is er steeds ruimte om casussen met elkaar te bespreken, maar doordat zij elkaar enkel op vrijdag zien en zij voor de rest op de baan zijn, is dit geen evidentie.

Vanuit de organisatie zouden er richtlijnen zijn rond huisbezoeken, maar zij wist niet wat hierin staat. Er is wel een document waar zij onveilige situaties moeten signaleren. Dit wordt door haar ook gebruikt.

Haar kijk op huisbezoeken is niet veranderd na de moord op de OCMW-medewerker. Zij hecht nog meer belang aan huisbezoeken. Zij geeft aan dat zij wel vaker huisbezoeken met twee laten doorgaan.

Als zij zich onveilig voelt, gaat zij vaak toch. Dit omdat de cliënt haar geen onveiligheidsgevoel geeft, maar het vooral de naasten zijn. Op zo'n momenten gaat een collega mee.

## Mijn eigen ervaring

Door als stagiaire zelf op huisbezoek te gaan, merk ik dat ik mezelf dicht bij de deur positioneer. Ik heb me nog nooit onveilig gevoeld tijdens huisbezoeken. Niemand is verbaal of fysiek agressief geweest tegen mij. Verder waren er ook geen andere factoren die mijn veiligheidsgevoel beïnvloed hebben.

Vooraleer ik vertrek laat ik dit steeds aan mijn stagebegeleidsters weten dat ik op huisbezoek ga en om hoe laat ik terug verwacht kan worden. Op bureau vragen zij steeds hoe het gegaan is. Ik beaam dat er binnen het CAW voldoende ruimte wordt gemaakt om het hierover te hebben zowel met collega's als met de teamverantwoordelijke.

Achteraf bekeken besef ik dat er geen noodsignaal werd afgesproken en had ik ook geen noodknop. Al moet ik toegeven dat ik dit niet gemist heb.

## CONCLUSIE

Nu ik zowel de theorie als de praktijk met elkaar vergeleken heb, kom ik tot volgende conclusie. Huisbezoeken zijn belangrijk omdat de meest kwetsbaren uit de samenleving anders uit de boot dreigen te vallen. Toch voelen veel sociaal werkers zich onveilig tijdens huisbezoeken zoals blijkt uit de literatuur en uit mijn interviews, maar vinden zij het een absolute noodzaak om op huisbezoek te gaan. Dit werd ook weergegeven in de link met sociaal werk waarbij nabijheid, verbinding en sociale cohesie aangehaald wordt. Net zoals onze minister van Integratie en Inburgering aankaart.

Er is een hoge en urgente nood om de veiligheid van de sociaal werkers goed te omkaderen en te begeleiden zeker met de toenemende agressie zoals blijkt uit het cijfermateriaal. Dit is zowel in het belang van de sociaal werker als voor de meest kwetsbaren uit de samenleving zodat deze toch de nodige (thuis) zorg kunnen blijven krijgen.

Niemand van de geïnterviewden wil namelijk terug naar vroeger waarbij huisbezoeken niet mochten, zoals weergegeven in het deel over huisbezoeken doorheen de tijd.

## UITDAGING

Hoe kunnen we in onze hedendaagse maatschappij de veiligheid blijven garanderen tijdens huisbezoeken en hoe leren sociaal werkers het best omgaan met mogelijke agressie om zichzelf te beschermen?

# BRONNENLIJST

- Bogaert, N. (2015). *Sociaal werkers zijn experts van het dagelijks leven*. Geraadpleegd op 20 december 2025 via <https://sociaal.net/verhaal/sociaal-werkers-zijn-experten-van-het-dagelijks-leven/>.
- CD&V Antwerpen (2025). *Agressiemeldingen bij OCMW bijna verdubbeld*. Geraadpleegd op 12 januari 2026 via [https://www.cdenvantwerpen.be/agressiemeldingen\\_bij\\_ocmw\\_bijna\\_verdubbeld](https://www.cdenvantwerpen.be/agressiemeldingen_bij_ocmw_bijna_verdubbeld).
- Commissie voor Binnenlands Bestuur en Inburgering. (2025). *Verslag vergadering Commissie voor Binnenlands Bestuur en Inburgering*. Geraadpleegd op 12 december via <https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementair-werk/commissies/commissievergaderingen/1940788/verslag/1945163>.
- Dom, S. (2014). *Het onveiligheidsgevoel in België verklaard*. Geraadpleegd op 10 januari 2026 via <https://scriptiebank.be/scriptie/2014/het-onveiligheidsgevoel-belgie-verklaard>.
- Geelen, R. (2014). *Veilig werken*. Geraadpleegd op 14 december 2025 via [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-368-0772-2\\_12](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-368-0772-2_12).
- ICOBA. (s.d.). *Wat is agressie?* Geraadpleegd op 17 januari 2026 via <https://www.opgroeien.be/kennis/themas/agressie/wat-agressie>.
- IFSW. (2014). *International Federation of social workers*. Geraadpleegd op 13 december 2025 via <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>.
- Kampen, T. (2023). *Help een sociaal werker achter de voordeur*. Geraadpleegd op 13 december via <https://www.socialevraagstukken.nl/help-een-sociaal-werker-achter-de-voordeur/>.
- RADIO 1. (14.08.2025). *OCMW – hulpverlener in Gent gedood: “Hulpverleners moeten in veiligere omstandigheden kunnen werken”*. VRT MAX.
- Redactie Sociaal.net (18.11.2025). *Wat als je je onveilig voelt bij een cliënt thuis?* VRT MAX.
- Safe. (2019). *Cijfers voor geweld en agressie bij sociaal werkers zorgwekkend*. Geraadpleegd op 17 januari 2026 via <https://safe-app.nl/infographic-cijfers-voor-geweld-en-agressie-bij-sociaal-werkers-zorgwekkend/>.
- Sociaal Werk Nederland. (2019). *Digitale armband verhoogt veiligheidsgevoel bij huisbezoeken*. Geraadpleegd op 17 januari 2026 via <https://sociaalwerk nederland.nl/actueel/digitale-armband-verhoogt-veiligheidsgevoel-bij-huisbezoeken>.

Straetmans, M. (2025). *Gesprekken op verplaatsing CAW HV*. Geraadpleegd op 21 december via <https://cawdelta111.sharepoint.com/sites/Kennisbank/Gedeelde%20documenten/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FKennisbank%2FGedeelde%20documenten%2FGesprekken%20op%20verplaatsing%2FGesprekken%20op%20verplaatsing%20CAW%20HV%2Epdf&parent=%2Fsites%2FKennisbank%2FGedeelde%20documenten%2FGesprekken%20op%20verplaatsing&p=true&ga=1>.

Ulens, M. (2025). *Werkloosheid beperken in de tijd. Zijn onze OCMW's hier klaar voor?* Geraadpleegd op 20 december 2025 via [https://www.vlaamsabvv.be/sites/default/files/uploads/documents/Resultaten-enqu%c3%aate\\_OCMW.pdf](https://www.vlaamsabvv.be/sites/default/files/uploads/documents/Resultaten-enqu%c3%aate_OCMW.pdf).

Vandekinderen, C. & Roose, R. & Raeymaeckers, P. & Hermans, K. (2018). *Sterk sociaal werk Eindrapport*. Geraadpleegd op 12 december via <https://www.departementwvg.be/sites/default/files/media/documenten/Eindrapport2.pdf>.

Van den Berghe, C., & Decré, H. (2025). *Verdachte had psychische problemen, slachtoffer had tonnen ervaring: dit weten we al over de OCMW – moord in Gent*. Geraadpleegd op 22 december 2025 via <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2025/08/14/wat-weten-we-al-ocmw-vermoord-gent/>.

VRT MAX. (14.08.2025). *Agressie tegen hulpverleners: “Maatschappelijk werk is een knelpuntberoep geworden.”* VRT MAX.

VRT MAX. (15.08.2025). *Na moord op OCMW – hulpverlener: hoe groot is het probleem bij steden en gemeenten?* VRT MAX.

VRT NWS. (2025). *Personeel van OCMW Molenbeek dit jaar al 30 keer slachtoffer van verbaal of fysiek geweld*. Geraadpleegd op 12 januari 2026 via <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2025/04/10/om-de-drie-dagen-is-personeel-molenbeeks-ocmw-slachtoffer-van-ge/>.

# BIJLAGE: VRAGENLIJST INTERVIEW

1. Wie ben je? Hoe lang werk je al binnen je organisatie? Wat is je functie in je organisatie?
2. Wat is onveiligheid voor jou tijdens een huisbezoek? Wat versta jij onder veiligheid bij huisbezoeken of wat is voor jou veilig zijn tijdens een huisbezoek?
3. Welke richtlijnen of procedures bestaan er binnen het CAW/OCMW/SPITT+ rond veiligheid bij huisbezoeken? Vind je dat hier nog richtlijnen aan moeten toegevoegd worden?
4. Heb je je al eens onveilig gevoeld tijdens een huisbezoek en waaraan lag dit?
5. Ben je al eens op huisbezoek geweest terwijl je je eigenlijk niet veilig voelde? Hoe komt het dat je de keuze hebt gemaakt om toch te gaan?
6. Hoe reageer je tijdens huisbezoeken op onveilige situaties?
7. Wat maakt een huisbezoek zinvol voor jou?
8. Zijn er factoren die een invloed hebben op je veiligheidsgevoel tijdens een huisbezoek?
9. Wat zou jij nodig hebben om je veiliger te voelen tijdens een huisbezoek? Zou je nadien ook ondersteuning wensen?
10. Hoe zou jij de veiligheid voor jou willen optimaliseren zonder de band met de cliënt aan te tasten? Hoe vind je de balans tussen veiligheid en vertrouwen opbouwen met je cliënt?
11. Meld je onveilige huisbezoeken bij collega's, teamcoördinator, ...? Hoe komt het dat je dit doet of niet doet? Wordt hier voldoende ruimte voor gemaakt?
12. Heb je een andere kijk gekregen op huisbezoeken door wat er actueel gebeurd (moord op OCMW-medewerker van Gent) is of blijft je kijk hetzelfde? Waarmee heeft dit te maken?
13. Als je terugdenkt aan je start als hulpverlener bij het CAW/OCMW/SPITT+: wat had jij toen nodig om je veilig te voelen tijdens een huisbezoek? Waar had je meer nood aan?
14. Welke tips zou je geven aan startende sociaal werkers die huisbezoeken doen?
15. Wordt er binnen het CAW/OCMW/SPITT+ een risico – inschatting gemaakt vooraleer je op huisbezoek gaat? Moet je dit met collega's bespreken vooraleer je op huisbezoek gaat?
16. Mogen jullie meteen op huisbezoek gaan zonder de cliënt eerst op bureau gezien te hebben? Waarvan hangt dit af? Mag je op huisbezoek gaan bij elk thema?
17. Heb je ooit eens beslist om een huisbezoek niet te laten doorgaan? Kan je een voorbeeld geven hoe het komt dat je een huisbezoek niet hebt laten doorgaan?
18. Worden incidenten of bijna – incidenten geregistreerd en bijgehouden of hoe gaan jullie hiermee om?
19. Wat zou volgens jou moeten veranderen of verbeteren rond veiligheid bij huisbezoeken?