

vertrouwen & verantwoording.

**HO
GENT**

Anaïs Servaes
Sociaal werk
Bachelor project
2024-2025

Inleiding	2
De geschiedenis van bureaucratisering	3
Vertrekken uit vertrouwen of wantrouwen?	4
Bureaucratisering binnen een OCMW	5
Wat loopt mis?	5
Wat loopt goed?	7
Wat zijn de aanbevelingen vanuit het werkveld?	8
Conclusie	9
Bibliografie	10

Inleiding

Bureaucratisering is een proces waarbij organisaties of systemen steeds meer regels en procedures ontwikkelen om efficiëntie te bevorderen (Mierlo, 1995). Binnen het sociaal werk betekent meer bureaucratiesering vaak een grotere nadruk op registratie. Serrien (2018) spreekt binnen dit onderwerp zelfs over een 'registratiedwang'. Deze ontwikkeling kan negatieve gevolgen hebben voor de kern van sociaal werk: de relatie tussen maatschappelijk werker en cliënt. Het beroep vereist empathie en flexibiliteit, maar de administratieve druk beperkt de tijd en ruimte om hierop in te zetten.

Hoewel de registratie van gegevens belangrijk kan zijn om inzicht te krijgen in problemen en mee het beleid kan onderbouwen, brengt het ook uitdagingen met zich mee. Registraties zijn soms onvolledig, onnauwkeurig of worden ingevuld enkel om aan externe eisen te voldoen. Bovendien ervaren maatschappelijk werkers dat registratie veel tijd vraagt, tijd die ze liever zouden besteden aan de directe begeleiding van cliënten (De Bie, 2018). Uit een onderzoek van het Nederlandse kennisinstituut Movisie blijkt dat maatschappelijk werkers gemiddeld 37 procent van hun tijd besteden aan administratie- en regelwerk (Pronk et al., 2023).

Voor dit artikel ben ik in de literatuur opzoek gegaan naar de geschiedenis van bureaucratiesering, verschillende standpunten en visies rond dit onderwerp en ben ik zelf in gesprek gegaan met mensen in het werkveld. Daarnaast gebruik ik mijn eigen ervaringen als stagiaire in OCMW Gent, binnen het wijkwerk van welzijnsbureau Sint-Amandsberg. Het OCMW heeft als hoofddoelstelling om voor elke persoon een menswaardig bestaan te voorzien. Onder de

dienstverlening valt o.a. leefloon, budgetbeheer en -begeleiding, activeringstrajecten, psychologische en administratieve ondersteuning. Het OCMW Gent heeft als doelstellingen om te werken aan de zelfredzaamheid van mensen, het bestrijden van sociale uitsluiting en armoede, en het verbeteren van de levenskwaliteit van kwetsbare groepen (Stad Gent, 2020).

Bureaucratiesering binnen sociaal werk kan een directe impact hebben op de beschikbare tijd en middelen die maatschappelijk werkers kunnen besteden aan hun kerntaken, namelijk het ondersteunen van cliënten en het werken aan welzijn. Deze verschuiving roept belangrijke vragen op: Beperkt de toenemende bureaucratiesering de mogelijkheid van sociaal werkers om effectief bij te dragen aan de doelstellingen van het sociaal werk? En belangrijker nog, komt de kwaliteit van de hulpverlening hierdoor in het gedrang? Het spanningsveld tussen administratieve efficiëntie en mensgerichte hulpverlening is een uitdaging die steeds belangrijker wordt in de praktijk. Waar administratieve processen oorspronkelijk bedoeld zijn om duidelijkheid en structuur te bieden, lijken ze in de praktijk vaak een obstakel te vormen voor de persoonlijke en empathische benadering die typisch is aan het sociaal werk. Dit roept de noodzaak op om te onderzoeken hoe deze balans opnieuw gevonden kan worden.

In dit artikel wil ik dieper ingaan op de vraag hoe bureaucratiesering de essentie van sociaal werk beïnvloedt en wat de gevolgen hiervan zijn, voor zowel de hulpverlener als de cliënt. Hiermee probeer ik bij te dragen aan een beter begrip van de uitdagingen én mogelijkheden, zodat we samen kunnen nadenken over oplossingen die de praktijk van sociaal werk versterken in plaats van beperken.

De geschiedenis van bureaucratisering

Bureaucratisering, zoals beschreven door socioloog Max Weber (1864-1920), ontstond uit het idee om complexe samenlevingen efficiënt en rechtvaardig te organiseren. Aan het begin van de 20e eeuw introduceerde Weber bureaucratie als een rationeel en gestructureerd systeem dat gebaseerd was op hiërarchie, duidelijke regels, en objectiviteit. Dit model moest een einde maken aan traditionele, vaak willekeurige en persoonlijke machtsstructuren en deze vervangen door voorspelbare en eerlijke processen. Weber beschouwde dit als een noodzakelijke stap in de modernisering van de samenleving. Bureaucratie werd gezien als een systeem dat objectieve besluitvorming mogelijk maakte door persoonlijke voorkeuren uit te sluiten, waardoor iedereen onder dezelfde regels valt (Rockman, 2025). Echter, Weber waarschuwde ook voor de nadelen van een overmatig bureaucratisch systeem, de 'ijzeren kooi'. Dit concept verwijst naar een situatie waarin bureaucratische structuren en procedures zo strikt worden, dat ze de menselijke vrijheid, creativiteit en betrokkenheid beperken. In plaats van mensen te ondersteunen, kan een overvloed aan regels en administratieve verplichtingen juist verstikkend werken, waardoor het oorspronkelijke doel, het ondersteunen en verbeteren van de samenleving, verloren gaat (Dassen, 1999).

In de jaren 80 van de vorige eeuw ontstond New Public Management (NPM) als reactie op de nadelen van de bureaucratie van Weber. NPM is een managementfilosofie die gericht is op het efficiënter en goedkoper uitvoeren van overheidstaken door marktwerking, standaardisatie en financiële efficiëntie centraal te stellen (Quené, 2023). Hoewel NPM oorspronkelijk bedoeld was om bureaucratische

striktheid te verminderen, leidde het in veel gevallen tot nieuwe uitdagingen. De nadruk op prestatiemetingen en verantwoording lijken juist de administratieve taken te verhogen. Vooral in sectoren zoals sociaal werk, waar kwalitatieve aspecten zoals empathie en persoonlijke aandacht centraal staan, kan de nadruk op kwantitatieve resultaten problematisch zijn. Raeymaeckers (2016) omschrijft het als volgt: "Het sociaal werk kiest radicaal voor mensenrechten, sociale rechtvaardigheid en de strijd tegen armoede en ongelijkheid. Winstbejag, concurrentie, competitie en financieel belang staan daar lijnrecht tegenover."

De toenemende vermarkting binnen de sector kan daarnaast leiden tot het zogenaamde *cherry-picking effect*. Organisaties en hulpverleners kunnen geneigd zijn zich te richten op cliënten waarvan ze verwachten dat zij op korte termijn zichtbare vooruitgang kunnen boeken. Bijvoorbeeld, een situatie waarbij binnen een activeringstraject meer gefocust wordt op jonge mensen, zonder ernstige (psycho-)medische problemen en die het Nederlands al machtig zijn. Deze cliënten hebben meer kans om binnen enkele maanden een job te vinden, wat snel meetbare resultaten oplevert. Dit effect maakt de sociale dienstverlening minder toegankelijk voor kwetsbare groepen, die juist de meeste ondersteuning nodig hebben. De kerntaak van sociaal werk is het versterken van menselijk welzijn en dat is niet iets dat gemakkelijk te vertalen is naar meetbare indicatoren (Suykens et al., 2016).

In de context van het sociaal werk is deze spanning tussen efficiëntie en mensgerichtheid dus bijzonder relevant. Hoewel bureaucratische systemen oorspronkelijk bedoeld zijn om rechtvaardigheid en efficiëntie te bevorderen, kunnen ze in de

praktijk leiden tot een overmatige focus op regels en procedures. Dit maakt Webers theorie niet alleen historisch belangrijk, maar ook actueel voor de moderne sociale hulpverlening. Het belang ligt hem in het vinden van de balans tussen administratieve eisen en de menselijke kant van sociaal werk.

Vertrekken uit vertrouwen of wantrouwen?

Vertrouwen vormt een belangrijk onderdeel van sociaal werk. Een vertrouwensband is niet enkel belangrijk tussen cliënt en maatschappelijk werker, maar ook tussen de maatschappelijk werker en de organisatie. Toch lijkt dat vertrouwen steeds meer onder druk te staan door de toenemende nadruk op registratie en verantwoording (Serrien, 2018).

Wanneer organisaties handelen vanuit wantrouwen, leidt dit vaak tot vervreemding. Serrien (2018) omschrijft dit als regels en procedures die worden gevolgd “omdat het nu eenmaal moet,” terwijl maatschappelijk werkers het nut ervan niet altijd inzien. Hoewel het begrijpelijk is dat organisaties, die door overheden worden erkend en gefinancierd, moeten laten zien hoe publieke middelen worden besteed, geven maatschappelijk werkers aan dat de balans tussen hun kerntaken en de eisen rond verantwoording niet altijd overeenkomen (Vandekinderen et al., 2018). In plaats van vertrouwen te geven in de professionaliteit van de werkers, wordt er steeds meer nadruk gelegd op verantwoording. Dit heeft invloed op de kwaliteit van het werk en de verbinding met de cliënten. In een ideale situatie vertrouwen beleidsmakers op de professionaliteit en ethische verantwoordelijkheid van maatschappelijk werkers. Deze professionals worden immers opgeleid om autonoom te handelen, met respect voor de behoeften en omstandigheden van cliënten. Wantrouwen vertaalt zich naar de praktijk in een systeem waarin maatschappelijk werkers voortdurend moeten bewijzen dat zij ‘goed’ werk leveren (Serrien, 2023).

Bureaucratisering binnen een OCMW

OCMW's worden vaak geassocieerd met logge structuren en een hoge administratieve werklast. Ik merk op dat ook onder studenten sociaal werk dit beeld leeft: veel administratieve taken en weinig ruimte voor sociaal contact met cliënten. Dit roept de vraag op of het haalbaar is om binnen een organisatie zoals een OCMW te streven voor minder bureaucratie. Voor mijn stage heb ik enkele maanden zelf de job van wijkwerker binnen een OCMW mogen ervaren en ik kan het niet ontkennen, er is een grote hoeveelheid registratiewerk binnen de job.

Voor deze paper ben ik, buiten mijn eigen ervaringen en observaties, ook in gesprek gegaan met verschillende collega's om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van de huidige situatie binnen OCMW Gent. Ik sprak met een hoofdmaatschappelijk werker, een wijkwerker met meer dan vijftien jaar ervaring en iemand die nog maar twee jaar in dienst is. Aan de hand van een diepte-interview wil ik bekijken of er een evolutie van de werklast doorheen de jaren merkbaar is, hoe de job aanvoelt voor iemand met minder ervaring en hoe een verantwoordelijke omgaat met de administratieve druk van een OCMW.

Wat loopt mis?

Een vaak terugkomende ergernis is het gebruik van het OCMW programma *New Horizon*. Dit systeem is specifiek ontwikkeld voor het OCMW en wordt gebruikt om alle dossiers van cliënten bij te houden. Gedurende een hulpverleningstraject is het belangrijk dat de dossiers volledig up-to-date worden gehouden, zodat de dienstverlening zonder problemen kan doorgaan, ook bij eventuele afwezigheid van de vaste maatschappelijk assistent.

In de praktijk betekent dit dat elk relevant contact met een cliënt moet worden ingevoerd in *New Horizon* onder de sectie 'Contacten' en dat aanvullingen verder bij de 'Sociale Balans' moeten worden geregistreerd. De 'Sociale balans' is een tool om de hulpverlening op verschillende domeinen in te delen, zoals activering, medisch, financieel, taal & verblijfsstatuut, en netwerk. Elk domein krijgt ook een score op een schaal van één tot vijf (POD Maatschappelijke integratie, z.d.). Tijdens het interview werd vooral het scoren van de hulpverlening als bureaucratisch aanvoeld. Hoe goed een traject loopt, is subjectief en vatbaar voor interpretatie. Iedere cliënt en iedere maatschappelijk werker is namelijk anders. Bovendien kan het scoren van trajecten een vertekend beeld geven: collega's die goed mee zijn met hun administratieve taken, zullen moeilijke dossiers hoger scoren, en daar wordt rekening mee gehouden bij het krijgen van nieuwe dossiers. Een medewerker die niet up-to-date is met administratieve taken, heeft minder hoge scores en lijkt minder zware dossiers te hebben, terwijl dat compleet het tegenovergestelde kan betekenen.

New Horizon wordt ook niet gezien als het meest gebruiksvriendelijke programma, de toepassing loopt vaak vast en

je moet veel doorklikken om tot de correcte pagina te komen die je nodig hebt. Deze technische obstakels zorgen voor onnodige frustraties en verdere tijd die verloren gaat. Sinds vorig jaar wordt *New Horizon* wel stap voor stap vervangen door het nieuwe programma *New Social* (Stad Gent, 2024). De hoop is dat het nieuw programma zal zorgen voor een administratieve verlichting.

Verder moeten alle lopende trajecten minstens drie keer per jaar geëvalueerd worden in het GMPI of Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie (POD Maatschappelijke integratie, z.d.). Deze trajecten zijn bedoeld voor cliënten die een leefloon ontvangen of studenten, waarbij wordt nagegaan of zij voldoende stappen zetten om zelfstandig te worden. Denk hierbij aan het volgen van Nederlandse lessen, inschrijven bij de VDAB of aanmelding voor een sociale woning. Hoewel dit systeem in theorie een nuttig hulpmiddel lijkt, leidt de grote administratieve last vaak tot frustratie en hogere werkdruk bij collega's. Het GMPI moet verplicht in elk leefloon dossier aanwezig zijn, ook wanneer het misschien eerder weinig toegevoegde waarde heeft voor de cliënt. Tijdens het interview werd het GMPI omschreven als een *"moetje"*, en niet meer de oorspronkelijke bedoeling: een effectieve en persoonlijke begeleiding.

Naast het GMPI kwamen nog enkele andere pijnpunten boven tijdens het interview. Zoals het leefloon dat steeds vaker in voorschot wordt gegeven op een andere uitkering, bijvoorbeeld een werkloosheids- of ziekte-uitkering. Briels (2024) stelt vast dat dit het geval is bij één

op vijf leefloondossiers. De oorzaak ligt bij vaak bij de externe uitbetalingsinstellingen zelf, die op hun buurt ook kampen met een personeelstekort en achterstanden in de verwerking van hun dossiers. Tekortkomingen bij andere diensten worden hierdoor opgevangen door maatschappelijk werkers van het OCMW.

Het valt mij op dat de werklust zwaarder aanvoelt, als maatschappelijk werkers niet het gevoel hebben dat ze hun eigen werkelijke taken aan het uitvoeren zijn. Hieraan kan je ook een algemene trend linken in de sociale dienstverlening. Veel cliënten hebben ondersteuning nodig bij het invullen van complexe formulieren of hebben het moeilijk met digitale processen, vaak door taalbarrières, beperkte digitale vaardigheden of

"Ik voel mij minder en minder maatschappelijk werker, [...] en ik word er niet blij van."

laaggeletterdheid. Maatschappelijk werkers die al langer in dienst zijn, merken ook het verschil bij de bereikbaarheid van andere diensten, zoals bijvoorbeeld de mutualiteit. De openingsuren zijn korter, minder (wijk)kantoren zijn open of zijn enkel digitaal bereikbaar. Iedereen moet mee op de digitale trein, maar er vallen jammer genoeg ook veel mensen af. Uiteindelijk zorgt deze complexiteit ervoor dat veel maatschappelijk werkers zich minder verbonden voelen met hun oorspronkelijke motivatie om in het vak te gaan. Dit kwam ook tijdens het interview aan bod: *"Ik voel mij minder en minder maatschappelijk werker, [...] en ik word er niet blij van"*. Het lijkt alsof de kern van het werk, het directe contact en de ondersteuning van cliënten, steeds meer op de achtergrond komt door administratieve taken en logge processen.

Een opvallend verschil was ook zichtbaar tussen collega's met meer of minder werkervaring. Zo gaf de collega die nog niet lang in dienst was aan dat de vele registraties haar weinig nuttig leken. De hoofdmaatschappelijk werker plaatst die administratieve taken in een breder perspectief en hij kon benadrukken dat de meeste beslissingen voortkomen uit een bepaalde visie en toch een specifieke reden hebben.

Vandekinderen et al. (2018) stelt ook vast dat wanneer de nadruk gelegd wordt op meetbare gegevens, de complexiteit en diepere verhalen van cliënten verloren gaat. Registratiesystemen meten vaak alleen directe acties, zoals vragen die passen binnen het aanbod van een organisatie. De systemen meten vaak alleen directe en duidelijke vragen, maar vergeten de bredere, minder concrete vragen.

Wat loopt goed?

Binnen OCMW Gent zijn er ook verschillende positieve stappen gezet om de administratieve werklast voor maatschappelijk werkers te verlichten. Deze veranderingen maken het werk niet alleen efficiënter, maar geven maatschappelijk werkers ook meer tijd en ruimte voor hun kerntaak: de begeleiding van cliënten.

Een voorbeeld hiervan is de aanpak van sociale verslagen. In bepaalde gevallen is een volledig uitgeschreven verslag niet meer nodig en is het voldoende om met een korte oplijsting van de situatie een administratief verslag te schrijven. Dit verkleint de administratieve werklast zonder dat dit nadelig is voor de cliënt. Bovendien ondergaan deze verslagen nu een grondigere controle voor ze bij het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD)

belanden. Het verslag wordt eerst geschreven door de maatschappelijk werker, gecontroleerd door de hoofdmaatschappelijk werker, vervolgens door een précomité en pas daarna gaat het door naar het BCSD. Hoewel dit proces meer stappen omvat dan in sommige andere OCMW's, zorgt het ervoor dat de verslagen volledige in orde zijn wanneer ze worden goedgekeurd, wat op lange termijn de administratieve last vermindert.

Het OCMW Gent zet ook in op de discretionaire ruimte van hun medewerkers door gebruik te maken van het informatieplatform. De discretionaire ruimte maakt dat sociaal werkers opzoek gaan naar creatieve manieren om met bepaalde regels en procedures om te gaan (Devlieghere, 2020). Alle protocollen en regels zijn er helder vastgelegd, maar het maakt ook duidelijk dat er uitzonderingen mogelijk zijn, als de maatschappelijk werker dit grondig kan verantwoorden. Bijvoorbeeld bij de aanvraag van een toelage kan er een specifieke financiële voorwaarde zijn, waarbij het inkomen van het betrokken gezin niet boven een bepaald bedrag mag liggen. Echter, indien goed gemotiveerd, kan er in sommige gevallen van deze voorwaarde afgeweken worden. Er is mogelijkheid tot maatwerk en de maatschappelijk assistent kan elke situatie afzonderlijk bekijken. Deze flexibiliteit maakt dat er toch vertrouwen is in de deskundigheid van de maatschappelijk werker.

Ook werd de rol van administratieve medewerkers benadrukt. Zij nemen een deel van de administratieve taken over, waardoor maatschappelijk werkers meer tijd kunnen besteden aan het directe contact met cliënten. Elke maatschappelijk werker binnen het OCMW Gent heeft een vast administratieve medewerker en deze persoon kan onder andere helpen met het versturen van brieven,

het invullen of aanvragen van documenten, of het inscannen van papieren. Deze samenwerking vergroot de efficiëntie en zorgt ervoor dat de maatschappelijk werkers zich kunnen concentreren op hun primaire taak: het bieden van zorg en begeleiding.

Als laatste werd aangehaald dat inhoudelijke veranderingen binnen het OCMW Gent vaak uit de maatschappelijk werkers zelf komen. Het zijn de mensen die effectief in het werkveld staan, die voelen waar de problemen en de frustraties liggen. Er zijn op verschillende domeinen werkgroepen actief die zich bezighouden met de organisatie van het OCMW. Deze *bottom-up* aanpak zorgt ervoor dat beleidswijzigingen niet enkel van bovenaf worden opgelegd, maar dat ze ontstaan vanuit de ervaringen van de mensen die dagelijks met cliënten werken.

Wat zijn de aanbevelingen vanuit het werkveld?

Tijdens de sociaal werk conferentie in 2018 kwamen duizend maatschappelijk werkers samen om na te denken over de uitdagingen waar de sector vandaag voor staat (Vandekinderen et al., 2018). Op deze conferentie werden de toegenomen registratiedruk en bureaucratisering al aangehaald als bedreiging voor het sterk sociaal werk. Uit dit eindrapport kunnen al enkele beleidsaanbevelingen opgesomd worden.

In de eerste plaats pleiten maatschappelijk werkers voor een vereenvoudiging van procedures, minder papierwerk en eenvoudiger taalgebruik. Daarnaast is er een duidelijke vraag voor een integrale benadering en kwalitatief begeleidingswerk. Met een integrale aanpak is er aandacht voor alle leefgebieden en ervaren cliënten de hulpverlening minder versnipperd (Van Houten, 2017). Ten derde moet het beleid blijven inzetten op een automatische rechtentoekenning. Te veel kwetsbare mensen krijgen vandaag niet de ondersteuning waar ze recht op hebben, alleen omdat ze niet op de hoogte zijn van hun rechten of omdat de aanvraagprocedures te ingewikkeld zijn. Door bepaalde rechten automatisch toe te kennen, wordt onderbescherming aangepakt en worden mensen geholpen zonder dat administratie een struikelblok vormt (POD Maatschappelijk integratie, z.d.).

Tot slot moet er meer tijd zijn voor mensen en minder tijd voor administratie. Sociaal werk draait om verbinding, vertrouwen en nabijheid. Registratie is noodzakelijk, maar er moet bewust mee worden omgegaan. Dit betekent dat hulpverleners niet het gevoel mogen hebben dat ze registreren 'om het registreren', maar dat ze inzicht krijgen in waarom bepaalde gegevens worden verzameld.

Op die manier blijft de registratie relevant en draagt deze bij aan een beter begrip van de noden van kwetsbare mensen.

Conclusie

Vanuit de globale definitie van sociaal werk, die mensenrechten, sociale rechtvaardigheid en collectieve verantwoordelijkheid centraal stelt, is het essentieel dat bureaucratische systemen sociaal werk ondersteunen in plaats van beperken. Het moet altijd een middel blijven en geen doel op zich. Bureaucratisering binnen het sociaal werk heeft zowel positieve als negatieve effecten op het takenpakket van maatschappelijk werkers, zoals blijkt uit mijn ervaringen binnen het OCMW Gent.

De toenemende administratieve last leidt vaak tot een verschuiving van de focus van de oorspronkelijke kerntaken naar het uitvoeren van administratieve handelingen. Dit heeft niet alleen invloed op de werktevredenheid van maatschappelijk werkers, maar ook op de kwaliteit van de dienstverlening aan cliënten. Wanneer maatschappelijk werkers zeggen: *"Ik voel mij minder en minder maatschappelijk werker"*, is dat een alarmsignaal.

Desondanks zijn er binnen het OCMW Gent ook initiatieven die een balans proberen te vinden tussen administratieve efficiëntie en de kerntaak van sociaal werk. Het verminderen van onnodige administratieve stappen, zoals het vereenvoudigen van sociale verslagen en het inzetten van administratieve medewerkers, zorgt voor meer tijd en energie voor de begeleiding van cliënten. Daarnaast wordt er ook gebruik gemaakt van de discretionaire ruimte, wat ervoor zorgt dat maatschappelijk werkers aan

maatwerk kunnen doen en dat er een blijvend vertrouwen is in hun eigen professionaliteit. Wij, als maatschappelijk werkers, zijn niet alleen uitvoerders van beleid, maar ook de drijvende kracht achter verandering. Wij zijn de toekomst van sterk sociaal werk.

Het is essentieel dat beleidsmakers, organisaties en maatschappelijk werkers blijven samenwerken om administratieve lasten te verlichten, zonder af te doen aan de kwaliteit van de zorg en het welzijn van kwetsbare mensen. Alleen dan kan sociaal werk blijven functioneren als een beroep dat zijn oorspronkelijke doelen van sociale rechtvaardigheid, empathie en maatschappelijke integratie daadwerkelijk kan waarmaken.

Bibliografie

Briels, G. (2024, 15 april). *'Leefloon is te vaak voorschot op andere uitkering'*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/opinie/leefloon-te-vaak-voorschot-andere-uitkering/>

Dassen, P.G.C. (1999). De onttovering van de wereld. Max Weber en het probleem van de moderniteit in Duitsland, 1890-1920. <https://dare.uva.nl/search?identifieer=42cd31db-faa9-4a95-a2f2-8dac1acb70ab>

Devlieghe, J. (2020, 8 januari). *Een goede sociaal werker neemt het niet zo nauw met regels*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/een-goede-sociaal-werker-neemt-het-niet-zo-nauw-met-regels/>

Kekil N. (2021, 4 december). Pexels [foto voorblad] <https://www.pexels.com/nl-nl/foto/gelovig-religieus-belgie-bouwkundig-10441721/>

Mierlo, J. G. A. (1995). Bureaucratie en bureaucratisering : een theoretische en praktische verkenning van recente ontwikkelingen in de publieke sector en de particuliere sector. METEOR, Maastricht University School of Business and Economics. METEOR Research Memorandum No. 016 <https://doi.org/10.26481/umamet.1995016>

POD Maatschappelijke Integratie. (z.d.). *Automatisering van de rechten* <https://www.mi-is.be/nl/studies-publicaties-statistieken/automatisering-van-de-rechten>

POD Maatschappelijke Integratie. *Intakeformulier met sociale balans* (z.d.). <https://www.mi-is.be/nl/intakeformulier-met-sociale-balans>

POD Maatschappelijke integratie (z.d.). Primabook. <https://primabook.mi-is.be/nl/geindividualiseerd-project-voor-maatschappelijke-integratie-gpmi/gpmi#general>

Pronk, J., Ketel, J., Liefhebber, S., (2023). De stand van administratie- en regeldruk in het sociaal werk (Joke Martens, Paul van Yperen, & Movisie, Reds.). Movisie. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2023-04/Rapport-administratie-regeldruk-sociaal-domein-Movisie-2023.pdf>

Quené, M. (2023, 10 januari). New public management: discontinuïteit gevolg van veelkoppig monster. Sociale Vraagstukken. <https://www.socialevraagstukken.nl/new-public-management-discontinuïteit-gevolg-van-veelkoppig-monster/>

Raeymaeckers, P. (2016, 12 april). *Het wit konijn van vermarkting*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/opinie/wit-konijn-vermarkting/>

Rockman, B. (2025, 21 januari). *Bureaucracy / Definition, Characteristics, Examples, & Facts*. Encyclopedia Britannica.
<https://www.britannica.com/topic/bureaucracy>

Serrien, L. (2018, 22 mei). *Sociaal werk worstelt met bureaucratie*. Sociaal.Net.
<https://sociaal.net/achtergrond/sociaal-werk-worstelt-met-bureaucratie/>

Serrien, L. (2023, 27 juni). *Administratie en bureaucratie: 'Kan het alsjeblieft eenvoudiger?'* Sociaal.Net.
<https://sociaal.net/achtergrond/bureaucratie-kan-het-alsjeblieft-eenvoudiger/>

Stad Gent. (2020). *Armoedebelidsplan*.
<https://stad.gent/sites/default/files/media/documents/Beleidsnota%20Armoedebestrijding%20%28Armoedebelidsplan%29%202020-2025.pdf>

Stad Gent (2024, 23 september). *Samenwerkingsovereenkomst betreffende de ontwikkeling van een nieuw softwareprogramma voor de Sociale Dienst*.
<https://ebesluitvorming.gent.be/zittingen/23.1206.6959.8076/agendapunten/24.0604.0682.0607>

Suykens, B., Verschuere B., De Rynck F. (2016, 7 november). *Zorgt vermarkting voor betere hulpverlening?* Sociaal.Net.
<https://sociaal.net/achtergrond/zorgt-vermarkting-betere-hulpverlening/>

Vandekinderen, C., Roose, R., Raeymaeckers, P., & Hermans, K. (2018). Sociaal werk conferentie 2018. Sterk sociaal werk. Eindrapport. <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/27580>

Van Houten, M. (2017, 30 juni). *Integraal werken: is werk en inkomen ook onderdeel?* Movisie.
<https://www.movisie.nl/artikel/integraal-werken-werk-inkomen-ook-onderdeel>