

Van formulieren naar hulp

Noor Van Couwenberghe
3de jaars student Sociaal werk
HoGent



Een probleemdefiniëring over de neveneffecten van de administratieve overlast bij een leefloonaanvraag binnen een OCMW.

Inleiding

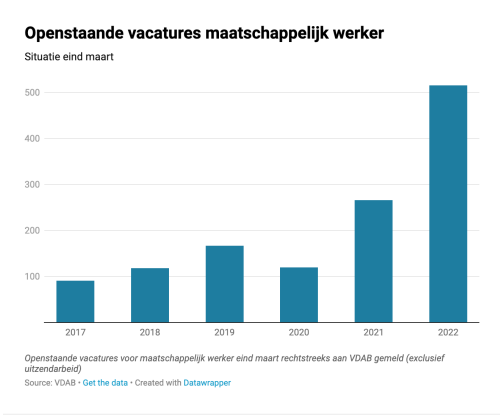
In de context van de sociale dienstverlening is het aanvragen van een leefloon bij een OCMW een cruciaal proces voor veel kwetsbare burgers. Op 1 januari 2024 telden ons land zo'n 164.054 mensen met een leefloon. Dit aantal is de voorbij 15 jaar meer dan verdubbeld (Nws, 2024). Tijdens mijn stage bij het OCMW van Hamme, binnen de afdeling "individuele hulpverlening", heb ik ervaren hoe de administratieve druk niet alleen een uitdaging vormt voor de maatschappelijk werkers, maar ook een impact heeft op de cliënten. Dit artikel richt zich op de problematieken van de administratieve overlast en de impact ervan op de ervaringen van cliënten, de kwaliteit van de hulpverlening en de rol van hulpverleners. Ik hoop door dit artikel een beter beeld te krijgen van de uitdagingen binnen een leefloonaanvraag vanuit de verschillende perspectieven.

Voor dit artikel heb ik gebruik gemaakt van een combinatie van mijn eigen onderzoek en een literatuurstudie. Tijdens mijn stage bij het OCMW van Hamme voerde ik twee interviews met cliënten die hun ervaringen deelden over hun leefloonaanvraag. Daarnaast sprak ik met mijn collega's op mijn stageplek om hun perspectief te kunnen begrijpen. Ook maakte ik een customer journey map om de stappen visueel te maken die de cliënt doorloopt.

De werkdruk binnen OCMW's stijgt, waarom?

In 2021 hield de federatie van Vlaamse OCMW een bevraging bij hun maatschappelijk werkers. Uit deze bevraging kwam dat de maatschappelijk werkers last hebben van de toegenomen werkdruk. Die werkdruk zou te wijten zijn aan 3 hoofdoorzaken: de ontoegankelijkheid van andere sociale organisaties, de extra druk bij eigen OCMW's/ lokaal bestuur en de bureaucratisering op meso-niveau (De Baere, 2023).

De eerste oorzaak gaat over de **ontoegankelijkheid bij andere organisaties**. Door de Covid-19 pandemie zijn de drempels toegenomen voor cliënten naar andere sociale organisaties. Onder sociale organisaties kan je bijvoorbeeld mutualiteiten, sociale huisvestingsmaatschappijen, vakbonden etc. zien. Door deze verhoogde drempels vallen aanvragen of andere vragen die normaal door deze organisaties worden opgelost, nu op de schouders van de maatschappelijk werkers van het OCMW. Dit komt omdat het OCMW laagdrempelig en toegankelijk te werk gaat. Dit zag ik ook terug in de praktijk binnen het OCMW van Hamme. Veel mensen komen een voorschot aanvragen op hun werkloosheidsuitkering of ziekte-uitkering. Gemiddeld wordt in meer dan 1 op 5 leefloondossiers een leefloon toegekend in afwachting van de verwerking van andere uitkeringen (Briels, 2024). Meestal moeten OCMW's meerdere maanden voorschieten omdat een aanvraag voor andere uitkering vaak lang duurt. Als er voorschotten betaald zijn moet er ook nog een subrogatie gebeuren. Dat is de verrekening tussen de uitbetalingsinstelling en het OCMW van de voorschotten voor uitbetaling aan de cliënt. De VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten VZW) wil dat federale onderhandelaars zorgen dat de uitbetalingsinstellingen zelf meer verantwoordelijkheid opnemen en zelf voorschotten betalen op hun eigen uitkeringen. Hierdoor wordt er vermeden dat er op verschillende niveaus naast elkaar gewerkt wordt (Briels, 2025). Zo zou er ook minder werkdruk liggen bij OCMW's en zou men efficiënter te werk kunnen gaan.



Openstaande vacatures voor maatschappelijk werker eind maart rechtstreeks aan VDAB gemeld (exclusief uitzendarbeid. (z.d.). sociaal.net.

De tweede oorzaak is de **extra druk binnen het eigen OCMW**. Dit komt vooral door het personeelstekort dat bij veel OCMW 's een probleem is en door interne problematieken binnen het lokaal bestuur. Volgens de VDAB is het aantal openstaande vacatures voor maatschappelijk werk in 2022 aanzienlijk gestegen, namelijk van 91 in 2017 naar maar liefst 516 in 2022. Dit betekent een vervijfvoudiging en wijst op een duidelijk tekort aan personeel. (Develtere, 2022). Maatschappelijk werk is daarom ook toegevoegd aan de lijst van knelpuntberoepen van de VDAB. Vooral binnen de OCMW 's is het tekort aan maatschappelijk werkers groot. Dit heeft onder andere te maken met de strikte diplomavereisten voor deze functies. In andere organisaties buiten de OCMW's worden minder strenge eisen gesteld aan diploma's, waardoor deze functies makkelijker ingevuld kunnen worden. Daarnaast is een OCMW niet altijd de populairste job binnen het werkveld.

De derde oorzaak is de **bureaucratisering op meso-niveau** en de invloed van de hoeveelheid regels van bovenaf. Ik ga mij vooral focussen op de deze oorzaak in dit artikel. Ik zie hier een sociaal probleem in. Sociale problemen hebben 4 elementen. Het gaat om omstandigheden met een duidelijke sociale oorsprong, de samenleving is zich bewust van de probleemsituatie, een groot deel van de samenleving ervaart de probleemsituatie als onwenselijk (zowel de cliënten als de maatschappelijk werkers), en als laatste moet er de overtuiging zijn om iets aan het probleem te kunnen doen.

Bureaucratie versus Hulpverlening

Individu vs structuur is één van de belangrijkste spanningsvelden binnen het sociaal werk (Gavel et al.,2018). Bureaucratie zit op dit spanningsveld. Bureaucratisering biedt langs de ene kant structuur en controle, dit is essentieel voor een consistente aanpak van aanvragen. Een consistente aanpak zorgt ervoor dat gelijke gevallen op dezelfde manier worden behandeld, ongeacht wie de aanvraag doet of welke maatschappelijk werker de hulp verleent. Dit draagt bij aan meer rechtvaardigheid binnen de hulpverlening. Dit is belangrijk aangezien **sociale rechtvaardigheid** één van de vier beroepsethische waarden van sociaal werk is.

Voor beleidsmakers is structuur eveneens belangrijk. Het waarborgt efficiëntie en controle. Hoewel vertrouwen een belangrijke basis vormt in de hulpverlening, lijkt controle in de beleidsmatige context een grote prioriteit te krijgen. Dit perspectief wordt ook benadrukt door Gilles Verstraeten, Brussels parlements lid voor N-VA, die in het artikel *“Zo reageren politici op wantoestanden bij OCMW Anderlecht”* op VRT NWS verklaarde : “De hele controleketen moet anders: op het niveau van de gemeente, van het gewest en van het federaal toezicht. Vertrouwen is goed, controle is beter.” (Nws & Grommen, 2024).

“Vertrouwen is goed, controle is beter”

Door duidelijke procedures en richtlijnen is er meer duidelijkheid voor zowel cliënt als maatschappelijk werker (Serrien, 2018). De cliënt weet wat te verwachten en de hulpverleners weten binnen welke kaders zij moeten werken. De hulpverlener heeft hierdoor een duidelijk afgebakend mandaat waar binnen ze kan werken.

De cultuur rondom procedures en regels resulteert enerzijds in bescherming en controle. Anderzijds creëert deze cultuur ook een sfeer van wantrouwen. De nadruk op het voorkomen van misbruik en fraude kan het vertrouwen tussen cliënt en hulpverlener ondermijnen, doordat de cliënt zich mogelijk gecontroleerd of gecorrigeerd voelt. Dit spanningsveld tussen bescherming en controle aan de ene kant, en wantrouwen aan de andere kant, benadrukt de complexe dynamiek die gepaard gaat bij een leefloonaanvraag.

Toch zijn er bepaalde nadelen om de nadruk te leggen op structuur en regels. Zoals staat in het artikel van Sociaal.net “sociaal werk worstelt met bureaucratie” leidt te veel administratie tot een spanning tussen de menselijke en de bureaucratische kant van het sociaal werk. Veel mensen die hulp vragen zoeken zeer persoonlijke en op maat gemaakte hulp, waar in het systeem van bureaucratisering, niet altijd veel ruimte voor is. Omdat er zoveel tijd wordt gestoken in controle en eenheid wordt er minder gekeken naar persoonlijke invalshoeken van de cliënt. Zo wordt het moeilijker om begrip en empathie te tonen.

Hierbij ontstaat wat men noemt de bureaucratische paradox: allerlei regels en procedures die in het leven zijn geroepen om het welzijn te bevorderen, zorgen er uiteindelijk voor dat er minder tijd overblijft voor een kwalitatieve en individuele hulpverleningsrelatie. Tegelijkertijd is een zekere mate van bureaucratisering noodzakelijk om rechtvaardigheid en consistentie te garanderen. Het is belangrijk om hierin een goede balans te vinden. Regels en procedures moeten voldoende structuur bieden zonder dat de kwaliteit van de hulpverlening eronder lijdt.

Bureaucratisering binnen het OCMW

De laatste jaren wordt bureaucratisering steeds nadrukkelijk aanwezig binnen de sociale dienstverlening, en ook binnen OCMW's. Waar sociaal werk vroeger vooral draaide om direct en persoonlijk contact, zie je nu een verschuiving naar meer regels, procedures en administratieve vereisten. Dit proces is niet noodzakelijk negatief, maar het brengt wel uitdagingen met zich mee, zeker binnen een sector die sterk afhankelijk is van wederzijds vertrouwen tussen cliënt en maatschappelijk werker.

Volgens Ben Tiggelaar zijn er drie manieren waarop bureaucratisering tot uiting kan komen. Ben Tiggelaar is een Nederlandse auteur, columnist en gedragswetenschapper (Serrien, 2018). De eerste vorm is **bureaucratisering dat start vanuit wantrouwen en onzekerheid**. Hier wordt een controlemechanisme ingevoegd om risico's te minimaliseren. Dit wordt ingevoerd door de leidinggevend om zo de controle te behouden over zijn organisatie en zijn werkgever. Hoewel dit helpt om problemen te beheersen, gaat het vaak ten koste van efficiëntie en creativiteit en dus ook ten koste van de discretionaire ruimte van de hulpverlener. Binnen een OCMW kan dit zich bijvoorbeeld uiten in een overmatige focus op de protocollen, waardoor maatschappelijk werkers minder ruimte hebben om snel in te spelen op de noden van cliënten.

De tweede vorm is **bureaucratisering als onkruid**. Hierbij worden er procedures en regels toegevoegd zonder dat er een duidelijke noodzaak voor is. Dit maakt het systeem alleen maar complexer en kan leiden tot frustratie bij zowel de hulpverlener als de cliënt. Een voorbeeld hiervan is de regel dat OCMW's voorschotten moeten geven aan cliënten die wachten op een andere uitkering. Deze regels werken als onkruid voor het OCMW, ze creëren extra administratieve lasten en verhogen de werkdruk. Als de uitbetalingsinstanties zelf verantwoordelijkheid nemen voor het betalen van voorschotten, zou er niet naast elkaar moeten worden gewerkt en kunnen hulpverleners zich meer focussen op de mens i.p.v. op administratieve lasten.

De derde vorm is **bureaucratisering als doelgerichte keuze**. Bureaucratisering heeft in deze vorm veel positieve kanten. Bureaucratie kan namelijk helpen om mensen te beschermen tegen willekeur en om ervoor te zorgen dat iedereen op dezelfde, eerlijke en uniforme manier wordt behandeld. Het biedt op deze manier meer gelijkheid. Daarnaast bieden duidelijke regels en procedures ook ruimte voor duidelijkheid. Binnen een OCMW zorgen ze bijvoorbeeld voor meer gelijkheid tussen dossiers, wat bijdraagt aan een eerlijke behandeling van cliënten. Daarnaast bieden ze een belangrijke vorm van controle, bijvoorbeeld om fraude of misbruik tegen te gaan. Dit is essentieel in een sector waar publieke middelen worden ingezet en waar transparantie en rechtvaardigheid van groot belang zijn.

Wat zijn administratieve overlasten in de realiteit ?

Om visueel aan te tonen wat nu de administratieve overlasten zijn bij een aanvraag leefloon, heb ik een **customer journey map** gemaakt. Deze customer journey map begint op het moment dat de cliënt een aanvraag doet bij het OCMW en eindigt bij de uiteindelijke toekenning of weigering.

Ik heb deze customer journey map gemaakt op basis van observaties op mijn stageplek binnen het OCMW. Mijn customer journey map start bij het eerste contact bij het OCMW. Dit gebeurt via mail of aan onze frontoffice. Hierna wordt er een maatschappelijk werker toegewezen, indien het gaat om een nieuwe aanvraag. Hier begint de eerste administratieve taak al. Wij hebben een afwisselingssysteem om nieuwe aanvragen te verdelen per maatschappelijk werker. Zo proberen we de werkdruk te verdelen. Na het intakegesprek aan het onthaal, neemt de maatschappelijk werker contact op met de cliënt.

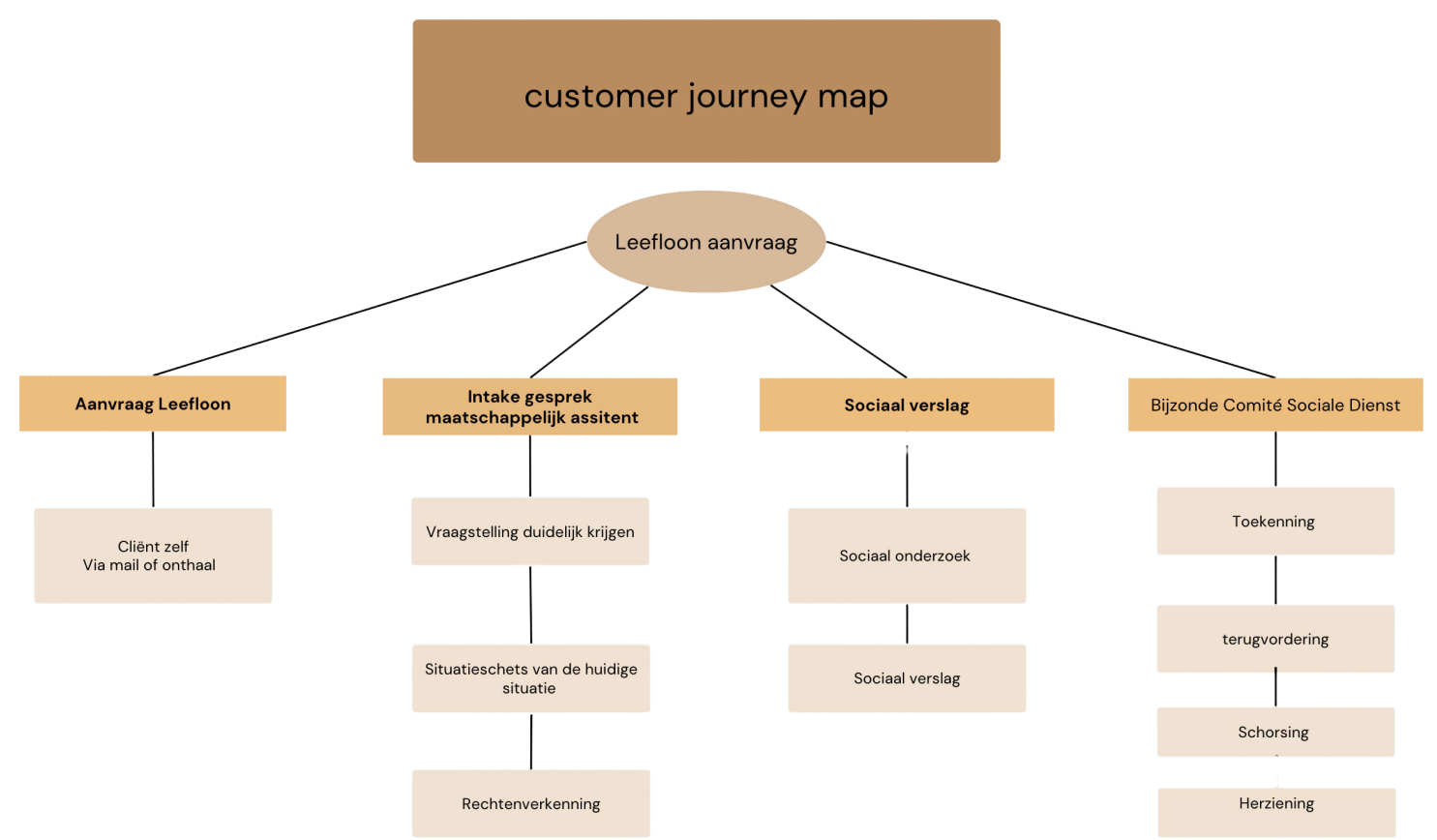
Nadat er contact werd opgenomen met de cliënt, komt deze opnieuw langs om alle nodige documenten te verzamelen. Voor het sociaal onderzoek is het belangrijk om verschillende zaken te controleren. Het gaat hier dan over documenten zoals, loonfiches, attesten van inschrijving bij de VDAB, attest voor werkloosheidsuitkering/ziekte-uitkering, huurovereenkomst etc. Het doel van deze documenten is om aan te tonen dat het leefloon de laatste optie is. Alle andere mogelijkheden voor inkomen moeten eerst zijn uitgeput voordat iemand recht heeft op een leefloon. Om deze attesten te verkrijgen moeten

cliënten zelf contact opnemen met deze sociale organisatie. Dit laat zien dat de cliënt bereid is om mee te werken aan hun eigen dossier. Echter, niet alle cliënten zijn zich bewust van wat er precies van hen verwacht wordt. In zulke gevallen komt deze verantwoordelijkheid vaak terecht bij de maatschappelijk werker, die dan extra ondersteuning moet bieden om het proces zo vlot mogelijk te laten verlopen.

Na het sociaal onderzoek wordt er nog een snelle rechtenverkenning gedaan, hier kijkt de maatschappelijk werker naar waar de cliënt nog recht op heeft. Een paar voorbeelden van die rechtenverkenning zijn: voedselverdeling, recht op sociaal tarief, sociale woning, etc. Uiteindelijk wordt er ook een huisbezoek gepland.

Hierna moet er nog een sociaalverslag gemaakt worden. Dit verslag schrijft de maatschappelijk werker. In dit verslag staat een situatieschets van de cliënt. Zowel over de sociale situatie (netwerk) als financiële situatie. Dit verslag wordt gemaakt voor het BCSD ofwel het Bijzonder Comité Sociale Dienst. Zij beoordelen of de aanvraag wordt goedgekeurd of geweigerd. Pas na een goedkeuring op het BCSD kan er sprake zijn van een uitbetaling. Elke aanvraag moet eerst worden goedgekeurd door het BCSD. Als OCMW heb je 30 dagen om al deze stappen te volbrengen per aanvraag.

Naast de verschillende stappen in het proces zelf, zorgt ook de hoeveelheid regels een rol in de administratieoverlast bij de maatschappelijk werkers. De omzendbrief geschreven voor RMI (recht op maatschappelijke integratie) bevat maar liefst 262 pagina's (Lalieux, 2024). In die omzendbrief staan richtlijnen, uitzonderingen, etc. Al die regels en uitzonderingen moet worden gecontroleerd, hierdoor duurt het maken van verslagen extra lang. Eigenlijk zou je als OCMW-medewerker perfect moeten weten wat hier instaat om zo alle regels op de juiste manier te kunnen toepassen per case.



Reflectie op customer journey map

Bij het opmaken van de customer journey map kwamen er zowel positieve als negatieve aspecten naar voor. De vele stappen binnen dit proces zorgen voor een vorm van controle en hierdoor kan men meer transparantie en rechtvaardigheid creëren, maar het brengt ook uitdagingen mee.

De grondige controle en het doorgedreven onderzoek zorgen ervoor dat misbruik zoveel mogelijk kan voorkomen worden. Het feit dat de maatschappelijk werker de regels en richtlijnen zorgvuldig moet toepassen, waarborgt dat enkel cliënten die recht hebben op een leefloon, dit ook effectief zullen ontvangen.

Daarnaast is het onderzoek dat gedaan wordt naar eventuele recht op andere uitkeringen ook iets positief. Het zorgt ervoor

dat leefloon daadwerkelijk als laatste vangnet dient. Ook al is dit vaak een grote administratieve last, het is wel belangrijk dat dit zeker onderzocht wordt.

Een ander positief aspect is de onafhankelijkheid van het BCSD bij het nemen van beslissingen. Het comité beoordeelt de aanvragen objectief en met enige afstand, wat zorgt voor een bepaalde mate van neutraliteit. Dit voorkomt dat een beslissing over een toekenning van leefloon niet afhankelijk is van de relaties tussen de maatschappelijk werkers en de cliënten. Ook voor maatschappelijk werkers biedt dit wat rust, zij dragen door het BCSD niet de volledige verantwoordelijkheid voor de eindbeslissingen (Vandermeersch en De Cuyper, 2024).

Toch zijn er enkele uitdagingen binnen het leefloonaanvraag-proces. Het aanvraagproces is voor veel cliënten complex en stressvol, vooral het verzamelen van de juiste documenten. Niet elke cliënt weet wat er precies nodig is en dat leidt tot frustratie en vertragingen. Hierdoor moet de maatschappelijk werker extra ondersteuning bieden, wat de werkdruk verhoogt.

Tijdens mijn stageperiode heb ik ook twee interviews afgenomen bij cliënten om hun perspectief op deze procedure beter te begrijpen. Beide cliënten ervoeren het aanvraagproces als ingewikkeld en stresserend. Eén van hen vertelde dat het aanvragen van financiële hulp gepaard ging met gevoelens van schaamte, waardoor hij de stap zo lang mogelijk uitstelde. Beide cliënten benadrukten dat vooral de lange wachttijd hen veel frustratie en onzekerheid opleverden. Ze vonden het moeilijk om in een situatie van onwetendheid te zitten en hoopten op snellere en concretere antwoorden van de maatschappelijk werker.

Daarnaast worden de wachttijden vaak als problematisch ervaren. Het feit dat het BCSD slechts om de drie weken samenkomt, leidt vaak tot onnodige vertragingen. Leefloongerechtigden zitten al in een kwetsbare financiële situatie en dan is die onzekerheid wel zeer slopend. Je kan wel gebruik maken van een dringende beslissing, dan beslist enkel de voorzitter, maar dit moet eerder de uitzondering zijn i.p.v. de regel.

De duurtijd van BCSD wordt hier niet enkel in vraag gesteld, ook de werking zelf. Hoewel het positief is om een onafhankelijk orgaan te hebben die de beslissingen neemt, zitten de leden daar vanuit hun politieke partij, en dit kan problematisch zijn. Veel leden missen expertise en dit kan zorgen voor irrelevante inmengingen. Ze zitten daar vanuit een partij en niet vanuit een opleiding of een beroep (Vandermeersch en De Cuyper, 2024). Bovendien volgt het BCSD in 80% van de gevallen de aanbevelingen van de maatschappelijk werker. Toch kost zo een voorbereiding en verwerking van het comité veel tijd voor de maatschappelijk werker (De Wilde et al., 2024). Hier kan je dus discussiëren of die tijd in de verwerking en voorbereiding opgaat tegenover het toch zomaar volgen. Dit roept de vraag op of de onafhankelijkheid van het BCSD opweegt tegen de extra tijd die erin geïnvesteerd wordt. Als men het BCSD zou afschaffen zouden maatschappelijk werkers meer tijd hebben voor individuele hulpverlening.

Effecten van de kwaliteit op de hulpverlener

Om te weten wat de effecten zijn voor de maatschappelijk werkers ging ik ook met hen in gesprek over de administratieve lasten waarmee zij geconfronteerd worden. Het werd duidelijk dat deze administratieve taken zeer tijdrovend zijn, wat vaak tot frustratie leidt. Aan de ene kant zagen de maatschappelijk werkers van bij mij op stage ook positieve kanten van de bureaucratie. De hoeveelheid regels en richtlijnen creëert duidelijkheid voorkomt dat hulpverleners moeten gissen bij complexe situaties. Aan de andere kant betekent dit ook dat er met veel factoren rekening gehouden moet worden, wat het proces vertraagt. Deze opeenvolging van stappen vraagt veel tijd, wat de werkdruk voor hulpverleners aanzienlijk verhoogt. Zoals één collega het verwoordde: “Het voelt alsof we voortdurend balanceren tussen voldoen aan de regels en er zijn voor de cliënt.” Hierdoor blijft er vaak minder ruimte over voor persoonlijk contact en laagdrempelige hulpverlening, terwijl juist dat essentieel is voor het opbouwen van vertrouwen met cliënten.

Actuele discours rond armoede en leefloonaanvraag

In november 2024 bracht Pano op VRT een reportage namelijk “OCMW op drift”. Deze reportage gaat over het OCMW van Anderlecht. Hierin werd een groot probleem binnen het OCMW aangekaart, dat door de hoge werkdruk en de grote caseload, de procedures en regels niet altijd nageleefd worden zoals het zou moeten. In deze reportage gaat het vooral over 2 specifieke

cases (Pano, 2024). Deze twee personen gingen leefloon aanvragen bij het OCMW van Anderlecht zonder dat ze hier recht op hadden. Door gebrek aan een huisbezoek en voldoende sociaal onderzoek werd hen toch een leefloon toegekend.

Deze reportage zorgde ervoor dat leefloon en armoede in een negatief daglicht werden gezet en dat de focus werd gelegd op misbruik en fraude. Er werd vooral gekeken vanuit de bril dat er een gebrek was aan controle en toezicht binnen OCMW's. Dit is echter slechts één fragment van de werkelijkheid, gebaseerd op één OCMW en 2 specifieke dossiers. Dit betekent niet dat dit geen probleem is en we hier niet iets aan moeten doen, maar de realiteit is genuanceerder.

“De realiteit is genuanceerder ”

De realiteit is dat er ook een groeiend probleem is van onderbescherming door de hoeveelheid bureaucratie. Volgens schattingen neemt 45% van de leefloongerechtigden in heel België hun recht hierop niet op (Van Hoyland, 2024). Dit is een duidelijke tegenstelling tot de 4% van de dossiers waarin leefloon onterecht wordt toegekend. Fraude en misbruik is dus eerder een uitzondering op de regel, terwijl onderbescherming een structureel probleem is. We mogen onze beleidsmaatregelen niet zomaar baseren op het misbruik en we moeten eerder kijken naar wat de strenge controle doet met de toegankelijkheid voor kwetsbare mensen.

Sociale rechten, zoals het **recht op een menswaardig leven** (artikel 23 van de Belgische Grondwet), vormen immers de basis van het sociaal werk. Vanuit deze visie gaat sociaal werk uit van het versterken van de positie van mensen in kwetsbare situaties en het garanderen van hun toegang tot basisrechten. Deze fundamentele visie wordt echter vaak overschaduwd door beleidsmatige keuzes die de nadruk leggen op controle en wantrouwen.

Ook is de perceptie van armoede veranderd doorheen de tijd van een structureel probleem dat door de samenleving wordt veroorzaakt, naar een individueel probleem waar mensen zelf verantwoordelijk voor worden gehouden. Dit zie je ook terug binnen het GPMI. Het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie, is gekoppeld aan het recht op leefloon, legt bijvoorbeeld een grote nadruk op persoonlijke inspanningen (*Non Take-up en Onderbescherming OCMW – SAAMO*). Hierdoor moeten de cliënten vaak aan strenge voorwaarden voldoen voordat ze leefloon krijgen, waardoor ze uit de boot vallen.

Zoals Saamo aankaart in hun artikel naar aanleiding van de pano-reportage is dat deze uitdagingen een **vicieuze cirkel** creëren waarbij zowel de maatschappelijk werker als de leefloon gerechtigden steeds meer onder druk komen staan (Van Hoyland, 2024). Hoe meer voorwaarden voor een leefloon zorgt voor meer risico op onderbescherming. Het is dus belangrijk dat we het discours rond armoede moeten verbreedden, dat we naast controle en misbruik ook aandacht besteden aan de structurele oorzaken van armoede om zo de toegang tot sociale rechten te garanderen voor iedereen.

De rol van de sociaal werker

Volgens mij is er zeker plaats om als sociaal werker een bepalende rol op te nemen in het proces rond bureaucratisering. Dit kan als je als sociaal werker uw signaalfunctie opneemt en uw beroepsrol van medevormgever van sociaal beleid. Als medevormgever van sociaal beleid heb je de taak om onrecht en onrechtvaardigheid te signaleren naar het hogere beleid. Omdat maatschappelijk werkers het dichtst bij het probleem staan kunnen ze makkelijker de bureaucratische procedures analyseren en kunnen ze aangeven waar de exacte problemen en spanningen liggen. Zoals bijvoorbeeld het conflict tussen de regels (structuur) en de kernwaarden van sociaal werk (individu). Door dit te signaleren kunnen sociaal werkers niet alleen de regels uitvoeren maar ook actief deelnemen aan de vormgeving van het beleid.

Conclusie

De administratieve overlast binnen de OCMW's vormt een dubbel dilemma. Langs de ene kant is er een zekere mate van bureaucratisering nodig, doelgerichte bureaucratie. Het is noodzakelijk om transparantie, rechtvaardigheid en controle te waarborgen. Maar langs de andere kant zorgt een overmaat aan bureaucratie voor mindere individuele hulpverlening. En dit heeft negatieve gevolgen voor zowel cliënt als maatschappelijk werker.

Om dit probleem aan te pakken moeten we beginnen om armoede meer te zien als een structureel probleem i.p.v. als een individueel probleem. Daarnaast zijn er ook al 2 concrete oplossingen die de administratieve overlast kunnen verlichten besproken in dit artikel. De eerste oplossing is het afschaffen van het BSCD (De Wilde et al., 2024). Het is zeer tijdrovend om het comité voor te bereiden en te verwerken. Zeker als het comité 80% van de voorstellen van de maatschappelijk werker volgt. Een tweede oplossing is dat voorschotten voor andere uitkeringen zoals werkloosheid en ziekte, voortaan beter zouden worden uitbetaald door de eigen instanties (Briels, 2025).

Deze oplossingen zorgen ervoor dat wachttijden worden ingekort en dat er minder administratieve last ligt bij de maatschappelijk werkers. Hierdoor kan er meer gefocust worden op intensieve begeleiding, ondersteuning en meer menswaardige hulpverlening.

Wat betreft de haalbaarheid van deze oplossingen lijkt het uitbetalen van voorschotten door de eigen uitkeringsinstanties relatief eenvoudig te realiseren. Het is een logische stap die zorgt voor efficiëntere processen. Het afschaffen van het BCSD brengt meer vragen met zich mee. Het is een ingrijpende maatregel aangezien de politiek en gemeenten betrokken zijn bij de financiering, en hierbij ligt dan de vraag of zij bereid zijn om hun controle op gemeenschapsgeld op te geven. Daarnaast is het onzeker of beleidsmakers bereid zijn om hun eigen invloedsposen af te schaffen. Wat nog meespeelt, is dat het BCSD voor sommige maatschappelijk werkers houvast biedt wanneer een cliënt geen toekenning krijgt, wat belangrijk is vanwege de gevoeligheid van geldgerelateerde kwesties.

Het is duidelijk dat de haalbaarheid en effectiviteit van deze maatregelen verder moeten worden onderzocht en besproken, met inbegrip van de bredere politieke en maatschappelijke context.

Bibliografie

- Briels, G. (2024, 1 februari). Te veel leeflonen zijn een voorschot op een andere uitkering. VVSG. Geraadpleegd op 8 januari 2025, van <https://www.vvsg.be/nieuwsoverzicht/te-veel-leeflonen-zijn-een-voorschot-op-een-andere-uitkering>
- Briels, G. (2025, 16 januari). *Instellingen sociale zekerheid moeten verantwoordelijkheid nemen*. VVSG. https://www.vvsg.be/nieuwsoverzicht/instellingen-sociale-zekerheid-moeten-verantwoordelijkheid-nemen?_gl=1*5y1jwx*_up*MQ..*_ga*MTEzMDk1MjU2Ny4xNzM3NDUyMDk1*_ga_181E9BZ8PR*MTczNzQ1MjA5My4xLjAuMTczNzQ1MjkONC4wLjAuMA..*_ga_43NGK32P3K*MTczNzQ1MjA5My4xLjAuMTczNzQ1MjkONC4wLjAuMA..
- De Baere, G. (2023, 25 januari). 'Hoge werkdruk verstikt OCMW maatschappelijk werkers'. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/opinie/werkdruk-verstikt-ocmw-maatschappelijk-werkers/>
- De Wilde, M., Van Lacker, W., & Hermans, K. (2024, 22 november). OCMW's hebben net minder controle nodig, niet nog méér. *De Standaard*.
- Develtere, L. (2022, 5 mei). *Wordt sociaal werk een knelpuntenberoep?* sociaal.net. <https://sociaal.net/achtergrond/wordt-sociaal-werk-knelpuntberoep/>
- Gavel, M., Van Vlem, G., Van de Walle, V., & Ponteur, F. (2018). CURSUS AMC. In Actuele Methodieken: Cliëntperspectief [Book].
- Grondwettelijk Hof. (23 januari 2019). Arrest nr. 6/2019. https://senlex.senate.be/de/dia/structure/str_1/article/art_80_nl_2014-01-06/element/el_241/annotation/anno_13290
- Lalieux, K. (2024). Algemene omzendbrief - De wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie. https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/Ob_maatschappelijke_integratie_18-03-24.pdf

- *Non take-up en onderbescherming OCMW - SAAMO.* (z.d.). SAAMO. <https://www.saamo.be/project/menswaardig-leefloon/>
- Nws, V. (2024, November 20). Aantal leeflonen verdubbeld in 15 jaar tijd: kosten stijgen naar 2 miljard euro. [vrtnews.be. https://www.vrt.be/vrtnews/nl/2024/11/20/stijging-mensen-met-leefloon-pano/#:~:text=Uit%20voorlopige%20statistieken%20van%20de,het%20bedrag%20zelf%20is%20gestegen.](https://www.vrt.be/vrtnews/nl/2024/11/20/stijging-mensen-met-leefloon-pano/#:~:text=Uit%20voorlopige%20statistieken%20van%20de,het%20bedrag%20zelf%20is%20gestegen.)
- Nws, V., & Grommen, S. (2024, 20 november). Van een audit tot een fusie van Brusselse OCMW's: zo reageren politici op wantoestanden bij OCMW Anderlecht. [vrtnews.be. https://www.vrt.be/vrtnews/nl/2024/11/20/reacties-pano-ocmw-anderlecht/](https://www.vrt.be/vrtnews/nl/2024/11/20/reacties-pano-ocmw-anderlecht/)
- OpenAI. (2024). *ChatGPT (v2.0)* via <https://chat.openai.com>. Voor het nalezen en herschrijven van teksten is gebruik gemaakt van ChatGPT, een AI-tool ontwikkeld door OpenAI.
- Pano. (2024, 19 november). *OCMW op drift: Pano-reportage* [Video]. VRT MAX. <https://www.vrt.be/vrtmax/a-z/pano/2024/pano-s2024a10/>
- Serrien, L. (2018, 22 mei). Sociaal werk worstelt met bureaucratie. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/sociaal-werk-worstelt-met-bureaucratie/>.
- Van Hoyland, S. (2024, 21 november). Na PANO-reportage: Pleidooi voor kwalitatief OCMW in Brussel - SAAMO. SAAMO. <https://www.saamo.be/brussel/na-pano-reportage-pleidooi-voor-kwalitatief-ocmw-in-brussel/>
- Vandermeersch, H., & De Cuyper, P. (2024, 25 november). Waarom de werking van Vlaamse OCMW's vragen oproept over gelijke rechten. *De Morgen*. <https://www.demorgen.be/meningen/waarom-de-werking-van-vlaamse-ocmw-s-vragen-oproept-over-gelijke-rechten~b2eab25c/>