



Helpen wij onze cliënten vandaag wel écht vooruit?

OVER DE INVLOED VAN BUREAUCRATISERING OP DE ZELFREDZAAMHEID VAN CLIËNTEN (BINNEN EEN OCMW)

Lore Dhont

BACHELORPROJECT 2024 - 2025 - SOCIAAL WERK - HOGENT

INLEIDING

De druk op sociaal werkers is groter dan ooit. Bureaucratisering heeft de sociale sector in een houdgreep genomen, met steeds meer administratieve lasten die de tijd en energie van sociaal werkers opslokken. Ze hebben minder tijd om hun 'core business' degelijk uit te voeren namelijk, luisteren naar hun cliënten, streven naar zelfredzaamheid van cliënten en er op die manier écht zijn voor de meest kwetsbaren van onze maatschappij. Dit zou vanzelfsprekend moeten zijn, maar helaas is dat in de praktijk niet meer altijd het geval.

In de dagelijkse realiteit van sociaal werkers komt de tijd voor administratieve taken soms voor de tijd voor persoonlijke zorg. Van het invullen van rapportage of verslagen tot het verzamelen van bewijsstukken voor aanvragen – het lijkt nooit te eindigen. Dit zijn heel wat tijdrovende administratieve lasten. Is er dan wel nog tijd om aandacht te hebben voor wat de cliënt écht voelt, denkt of wilt? Hoe kan een sociaal werker dit bolwerken? Doet bureaucratiesering meer slecht dan goed aan de zorgsector?

Met dit artikel onderzoek ik welke impact bureaucratiesering heeft op de zelfredzaamheid van cliënten. Ik zag de link tussen deze maatschappelijke ontwikkeling en zelfredzaamheid in mijn stagecontext namelijk, 'OCMW Sociaal Huis Beernem'. Ik leerde in mijn opleiding Sociaal Werk aan HOGENT en tijdens mijn stage hoe belangrijk het is om te streven naar zelfredzaamheid bij cliënten. Al snel ontdekte ik ook de moeilijke realiteit van het sociaal werk. Het streven naar zelfredzaamheid wordt telkens weer bemoeilijkt door de tijdsdruk die bureaucratie met zich meebrengt. Is bureaucratiesering echt een hindernis voor het werk dat sociaal werkers doen, of kunnen we ooit een manier vinden om deze twee werelden te combineren?

Dit artikel is opgebouwd uit een literatuurstudie, een open interview en een case study van mezelf als student of stagiaire Sociaal Werk. Het artikel weerspiegelt het thema vanuit verschillende perspectieven en probeert en beperkt zich tot een probleemstelling. Ik vertrok vanuit een literatuurstudie. Daarvoor ging ik vooral op zoek naar de stem van sociaal werkers en hoe zij bureaucratiesering ervaren. Voordat ik de link legde tussen bureaucratiesering en zelfredzaamheid nam ik de begrippen 'zelfredzaamheid' en 'zelfbeschikking' even onder de loep. Wat ik las vulde ik aan met informatie uit mijn open interview met een maatschappelijk werker en brugfiguur bij het Sociaal Huis van Beernem. Zij bracht heel wat relevante uitspraken die erg herkenbaar zijn voor andere sociaal werkers. Tot slot deel ik af en toe een link met een persoonlijke ervaring die ik tijdens mijn stage bij het Sociaal Huis opdeed. Het was juist deze ervaring die me voor het eerst confronteerde met hoe bureaucratiesering en digitalisering de zelfredzaamheid van een cliënt in de weg kunnen staan.

DE WEG NAAR EIGEN REGIE

WAT MEER OVER ZELFREDZAAMHEID EN ZELFBESCHIKKING

Vooraleer ik dieper in ga op bureaucratisering en de invloed die dat heeft op de zelfredzaamheid van cliënten, neem ik de begrippen zelfredzaamheid en zelfbeschikking onder de loep.

WAT IS ZELFREDZAAMHEID?

Volgens verschillende woordenboeken verwijst zelfredzaamheid naar het vermogen van iemand om voor zichzelf te zorgen. Wie zelfredzaam is kan zich zelfstandig redden zonder voortdurende afhankelijkheid van anderen. Dit gaat dan wel over dagelijkse taken en uitdagingen zoals: persoonlijke financiën, het nemen van beslissingen over eigen gezondheid, huishoudelijke taken en andere activiteiten die bijdragen aan het dagelijks functioneren. (*Zelfredzaamheid - 9 Definities - Encyclo, z.d.*)

STREVEN NAAR ZELFREDZAAMHEID ≠ DWINGEN TOT ZELFREDZAAMHEID

In de praktijk kunnen sociaal werkers uiteraard elk hun eigen visie hebben op wat zelfredzaamheid nu precies inhoudt. Ze kunnen in hun discretionaire ruimte bepalen hoe ze zelfredzaamheid interpreteren en op welke manier ze aan de zelfredzaamheid van cliënten willen werken. Hieronder worden wat perspectieven en visies toegelicht.

DE HULPVERLENER STAAT IN DE WEG

Volgens Nederlandse socioloog, Jan Willem Duyvendak, zien sommige professionals hun eigen beroep als overbodig. Hun verklaring hiervoor is dat zij de zelfredzaamheid van de cliënt alleen maar in de weg zitten. Sommige beleidsdogma's worden gezien als absolute overtuigingen. Zo wordt gezegd dat 'zelfstandig wonen in de wijk de beste keuze is voor mensen met een fysiek of verstandelijke beperking' of dat 'thuis blijven wonen, zelfs als je ouder wordt of dementie krijgt, de beste optie is'. Het beleid radicaliseert op die manier en dwingt mensen tot zelfredzaamheid en eigen kracht. (Duyvendak, 2023)

We kunnen de bovenstaande gedachtegang toepassen op de autometafoor van BIZ West-Vlaanderen. Hierbij zou de auto waarin de sociaal werker aan het stuur zit en de cliënt op de achterbank slaapt passen. De cliënt heeft zelf geen autonomie en kan niet kiezen in welke richting er wordt gereden. (BIZ West-Vlaanderen, 2022)



Figuur 1 - Autometafoor BIZ West-Vlaanderen

Dit valt ook te linken aan de case study. De ervaring in de case study gaat over een cliënt bij het Sociaal Huis in Beernem die, net zoals vele anderen, niet mee geraakt met de digitalisering van vandaag. Hij moet zijn belastingaangifte online in orde brengen, maar heeft thuis

geen internet, smartphone of laptop. Daarnaast is hij over het algemeen nog niet zelfredzaam als het gaat over zijn persoonlijke financiën. Een sociaal werker uit het Sociaal Huis helpt hem al jaren via budgetbeheer. Omwille van gebrek aan tijd door de toenemende werkdruk vroeg de sociaal werker mij om de cliënt te helpen met zijn belastingaangifte.

Bij het in orde brengen van de belastingaangifte zaten de sociaal werker en ikzelf, als stagiaire, terwijl de cliënt eerder op de achterbank zat. Bij de hulp die ik gaf was het streven naar zelfredzaamheid erg moeilijk. We kozen ervoor om de aangifte op papier te doen zodat de cliënt er geen internet voor nodig had. Dit liep niet van een leien dakje. De ervaren sociaal werker en ik vonden het erg complex om zo'n aangifte correct in te vullen. Doordat wij dit eerst zelf moesten uitzoeken, konden wij de cliënt hier niet in meenemen en bleef die dus eerder op de 'achterbank' zitten.

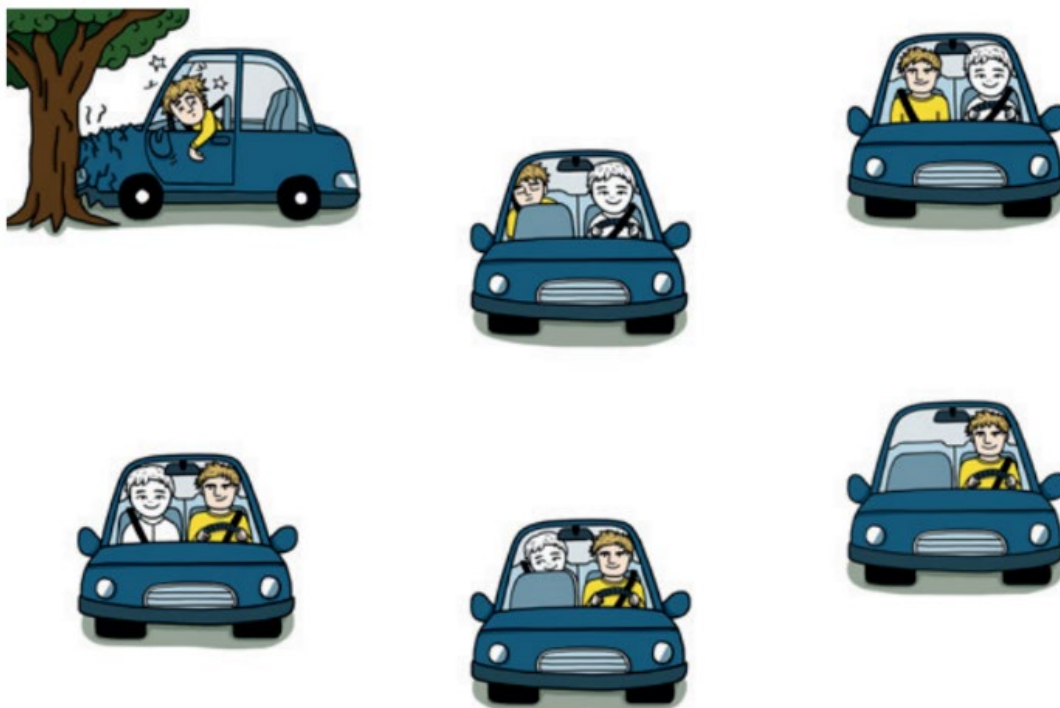
Het bracht uiteindelijk heel wat administratieve lasten met zich mee en was hierdoor erg tijdrovend. We het als hulpverleners van de cliënt over en de cliënt had zelf geen verantwoordelijkheid meer. Zo kan er wel gesteld worden dat de hulpverleners in deze situatie de zelfredzaamheid van de cliënt alleen maar in de weg stonden.

DE HULPVERLENER TOONT DE WEG

“In een ideale wereld wil ik dat de cliënten volledig zelf hun papieren kunnen invullen, maar in een realistische wereld gaat dit niet altijd.” –

Laure Wulgaert

Volgens Laure Wulgaert, sociaal werker en brugfiguur bij het Sociaal Huis Beernem, is streven naar zelfredzaamheid een proces dat veel tijd kost en erg afhankelijk is van de cliënt en de situatie. Haar doel is om de cliënten steeds te empoweren zodat ze uiteindelijk zelf hun 'auto' kunnen besturen, maar in de realiteit is dit vaak niet haalbaar. Niet elke cliënt kan op het einde van de rit de auto alleen besturen. Doordat heel wat administratieve taken voor cliënten zo ingewikkeld zijn lukt het hen, ook na veel uitleg en proberen, nog niet om dit zelfstandig te doen. (Wulgaert, *persoonlijke communicatie*, 19 december 2024)



Figuur 2 - Autometafoor BIZ West-Vlaanderen

WAT BRENGT ONS TOT ZELFBESCHIKKING?

ZELFDETERMINATIETHEORIE VAN EDWARD DECI EN RICHARD M. RYAN

Zelfredzaamheid en zelfbeschikking hebben allebei te maken met de autonomie van een persoon. Het zijn gerelateerde concepten, maar verschillen toch wat van elkaar. Zelfredzaamheid gaat eerder over het vermogen van iemand om voor zichzelf te zorgen, terwijl zelfbeschikking gaat over het recht op eigen keuzes maken, volgens je eigen wensen en waarden, en zelfstandigheid. Als sociaal werker wil je mensen empoweren zodat ze autonoom worden en kunnen instaan voor hun eigen keuzes.

Zelfbeschikking is zowel een individueel recht als een collectief recht. Het recht op zelfbeschikking wordt door Amnesty International gezien als een element van persoonlijke vrijheid. Ze zien het hierdoor als de grondslag van de mensenrechten. Het collectief recht op zelfbeschikking gaat dan weer over de autonomie die volken en staten hebben. (*Zelfbeschikking - Mensenrechten - Amnesty International, 2023*)

Edward Deci en Richard M. Ryan ontwikkelden een theorie hier rond. Het is een macrotheorie over de menselijke motivatie die ze de 'zelfbeschikkingstheorie' of 'zelfdeterminatietheorie' noemen. Volgens hen heeft de mens drie natuurlijke basisbehoeften die bevredigd moeten worden om een optimaal welbevinden en functioneren te bekomen die de groei van een persoon bevordert. (Ryan, R. M, & Deci, E. L., 2018)

HET 'ABC' VAN ONZE PSYCHISCHE ONTWIKKING

Autonomie, relationele en sociale verbondenheid en competentie zijn volgens Deci en Ryan de drie psychologische basisbehoeften van een mens. Ze zijn volgens hen aangeboren en noemen ze ook wel het 'ABC' van de psychische ontwikkeling. Deze drie basisbehoeften kunnen op eender welk moment in het leven van een individu, ongeacht de leeftijd, bevredigd worden.

Als eerst is er de behoefte aan '**autonomie**'. Dit is de drang om ons eigen leven te kunnen 'regisseren' en een gevoel van zelfbeschikking te hebben. Individuen zoeken naar individuele vrijheid, wat niet wilt zeggen dat ze daarom onafhankelijk zijn van anderen.

Relationele of '**sociale verbondenheid**' wordt volgens de zelfbeschikkingstheorie als tweede basisbehoefte gezien. Deci en Ryan beschrijven dit in hun theorie als: "het universele verlangen naar interactie, verbinding en de ervaring om voor anderen te zorgen".

Ten slotte is '**competentie**' de derde basisbehoefte. Dit is volgens hen naar een resultaat toe werken, dat beheersen en een eigen succesvolle verwezenlijking ervaren. (Ryan, R. M, & Deci, E. L., 2018)

INTRENSIEKE EN EXTRENSIEKE MOTIVATIE

Wanneer individuen handelen vanuit hun eigen wensen en verlangens en hun motivatie om bepaalde doelen te bereiken vanuit persoonlijk streven naar plezier komt, noemen Deci en Ryan dit '**intrinsieke motivatie**'.

Er kan behoeftebevrediging plaatsvinden, maar ook behoeftefrustratie als uitkomst van de zelfdeterminatietheorie. De '**intrinsieke motivatie**' van een persoon om bepaalde doelen te bereiken wordt beïnvloed door de bevrediging van de behoeften. Controle op het gedrag van anderen kan voor minder intrinsieke motivatie zorgen.

Wanneer gedrag wordt aangemoedigd vanuit een externe regulator, zoals iets of iemand anders, is dit volgens de zelfbeschikkingstheorie '**extrinsieke motivatie**'. Hierbij wil het individu een extern doel bereiken of een straf vermijden. Wie extrinsiek gemotiveerd wordt, zal zich niet autonoom voelen. In dit geval verdringt de extrinsieke motivatie de intrinsieke motivatie. (Ryan, R. M, & Deci, E. L., 2018)

Als we ook dit eens linken aan de case study kan er gezegd worden dat de cliënt die zijn belastingaangifte in orde moest brengen niet intrinsiek gemotiveerd was. Deze cliënt had vooral schrik om een boete te krijgen. Hij wilde een straf vermijden en was daarom gemotiveerd om de aangifte zo snel mogelijk te vervullen. Hij was in deze situatie dus extrinsiek gemotiveerd.

DE PARADOX VAN BUREAUCRATIE IN SOCIAAL WERK

Bureaucratisering zou voor een efficiëntere werking moeten zorgen door de standaardisatie van heel wat procedures. Dit lijkt op het eerste gezicht logisch, maar niets is minder waar. Het is eerder een paradox. Heel wat gestandaardiseerde procedures, protocollen en regels bezorgen sociaal werkers veel administratieve lasten. We bekijken even vanuit welk idee bureaucratie ontstaan is en hoe dit de dag van vandaag ervaren wordt door sociaal werkers, cliënten en het lokaal bestuur.

PERSPECTIEF MAX WEBER: DE BUREAUCRATISCHE ORGANISATIE

Het was Max Weber, een socioloog uit de 19^e en 20^e eeuw, die rond 1900 met zijn theorie over de '**Bureaucratische Organisatie**' kwam. Volgens Weber hangen er twee grote voordelen vast aan bureaucratie: *efficiëntie* en *gelijkwaardigheid*. In een Bureaucratische Organisatie worden processen gestandaardiseerd waardoor er meer controle mogelijk is. Daarnaast is het een sterk hiërarchische organisatie waarbij werknemers een specifieke taak uitvoeren en een duidelijke verantwoordelijkheid hebben. Hierbij staan interpersoonlijke relaties onderschikt aan de gestandaardiseerde procedures en protocollen. (Hannewijk, 2024b)

Volgens Weber zorgen die gestandaardiseerde procedures en protocollen voor meer gelijkwaardigheid. Doordat de emoties van de werknemers geen invloed meer kunnen hebben op bepaalde processen is er volgens hem een gelijke behandeling. Vooral in overheidsorganisaties bleek dit van enorm belang te zijn. De Bureaucratische Organisatie zou willekeur en 'vriendjespolitiek' moeten tegengaan. (Oldebijvank, 2025) Dit komt ook volledig overeen met het DNA van Sociaal Werk. Volgens de globale definitie van het sociaal werk staan onder andere sociale rechtvaardigheid en respect voor vormen van diversiteit centraal. Als sociaal werker streef je naar gelijke kansen voor iedereen. (algemene vergaderingen van de IFSW en de IASSW, 2014)

Naast gelijkwaardigheid spreekt Weber in zijn theorie ook over een efficiencyvoordeel. Door processen te standaardiseren en elke werknemer een gerichte taak te geven zouden werknemers sneller moeten kunnen werken. (Oldebijvank, 2025) Jammer genoeg ervaren heel wat sociaal werkers dit vandaag anders.

PERSPECTIEF SOCIAAL WERKER: HEEL WAT ZINLOZE REGELS

Bureaucratie is een paradox. Het zou het werk van een sociaal werker efficiënter moeten maken. Vandaag de dag zien we dat het aantal regels en protocollen zo groot is geworden, dat ze het voor sociaal werkers juist complexer maken. In plaats van de werkprocessen te vereenvoudigen, ervaren sociaal werkers deze regels vaak als een last. Daarnaast zorgt het ook voor heel wat vervreemding. Sociaal werkers focussen zich soms zo hard op het

volgen van de regels dat er geen ruimte meer is om op maat van de cliënt te werken terwijl dit juist van belang is om de zelfredzaamheid te bevorderen. (Serrien, 2019)

“De ene regel is de andere niet.” (Serrien, 2019)

Uiteraard vinden ze niet elke regel een last of overbodig. Regels zijn noodzakelijk voor goede dienstverlening; zonder voldoende controle riskeren we situaties zoals die in het OCMW van Anderlecht. Daar werd bijvoorbeeld geen grondig sociaal onderzoek gedaan waardoor hele wat mensen onterecht een leefloon ontvingen. Het is voor sociaal werkers een zoektocht naar welke regels ze moeten omarmen in de werkpraktijk en welke er toch eerder inefficiënt zijn. Veel van de administratie die voortkomt uit bureaucratisering wordt als zinloos ervaren en is daardoor erg tijdrovend. Op die manier hebben sociaal werkers minder tijd voor hun cliënten. Door complexe procedures raken cliënten vaak al snel de draad kwijt, wat hun zelfredzaamheid en autonomie niet bevordert. (Serrien, 2019)

“De manier waarop sociale verslagen opgesteld moeten worden kan zeker efficiënter.” – Laure Wulgaert

Heel wat frustraties rond bureaucratisering en de administratieve lasten die dat met zich meebrengt hebben dus ook te maken met de zinloosheid van bepaalde taken. Zo vindt Laure Wulgaert het niet altijd even zinvol om telkens, voor elke steun die toegekend dient te worden, een uitgebreid verslag op te stellen. Enerzijds begrijpt ze dat verslagen voor het Bijzonder Comité voor de sociale dienst uitgebreid en duidelijk de situatie van de cliënt moet schetsen zodat de BCSD-leden een correcte inschatting kunnen maken. Anderzijds vindt ze dit voor bepaalde steunen, zoals voedselhulp, minder noodzakelijk. Hieraan kan ze zich weleens ergeren. Bovendien is het ook de manier waarom sociale verslagen moeten opgesteld worden dat volgens Laure niet zo eenvoudig meer is. Samen met het team bekijken ze hoe ze bepaalde zaken efficiënter kunnen aanpakken. (Wulgaert, persoonlijke communicatie, 19 december 2024)

“Ik werk nog maar drie jaar als maatschappelijk werker en voel me al uitgeblust.” (De Baere, 2023)

Laure Wulgaert is niet de enige sociaal werker uit een OCMW die hier zo over denkt. Ook in heel wat andere OCMW's klagen sociaal werkers over de complexe interne procedures en protocollen die ze moeten volgen. Het zijn er zodanig veel dat ze allemaal strikt volgen zinloos begint te voelen. Ook die sociaal werkers krijgen steeds meer stress bij het opstellen van sociale verslagen voor het Bijzonder Comité. Er is een toenemende verwachting rond meetbaarheid en resultaten. Vandaag de dag moet er meer verantwoording afgelegd worden, wat zich uit in het schrijven van uitgebreide sociale verslagen. (De Baere, 2023)

PERSPECTIEF CLIËNTEN

'Ik zoek een weg binnen het kluwen van administratie.' (H.V., 2023)

Ook de cliënten ervaren bepaalde administratieve taken als zinloos of inefficiënt, zoals een mama van een zoon met een beperking die getuigde op Sociaal.net. Om ervoor te zorgen dat haar zoon de nodige en juiste zorg krijgt moet ze door een heleboel procedures en administratie. Na heel wat vragen te beantwoorden wordt ze van de Dienst Ondersteuningsplan Provincie Antwerpen naar het Vlaams agentschap voor personen met een handicap gestuurd waar ze opnieuw moet wachten op een reactie. Zeker geen efficiënte procedure. Ze noemt zichzelf een winnaar aangezien ze uiteindelijk haar weg tussen al die administratie vond, maar dit lukt niet elke moeder. (H.V., 2023)

Niet elke cliënt is even zelfredzaam en kan zijn weg vinden in het kluwen van administratie. Wanneer ook de professionals er niet meer aan uit geraken, komen ze er alleen voor te staan.

PERSPECTIEF LOKAAL BESTUUR

Zoals eerder vermeld is er de dag van vandaag een toenemende verwachting rond meetbaarheid en resultaten binnen het sociaal werk. De integratie van het OCMW in de gemeente heeft daar iets mee te maken. Het OCMW en het gemeentebestuur moeten één geheel worden met een sterk lokaal sociaal beleid. Zo'n sterk beleid brengt heel wat doelstellingen met zich mee om sociale grondrechten te garanderen en sociale hulp- en dienstverlening toegankelijker te maken. Sociaal werkers in een OCMW moeten hiervoor veel registreren zodat aangetoond kan worden dat de streefwaarden bereikt worden. (Serrien, 2019) en (*Bijzonder Comité voor de sociale dienst*, z.d.)

Wanneer cliënten steun van het OCMW vragen, moeten de sociaal werkers dit verantwoorden aan het BCSD aan de hand van sociale verslagen. De rol van een BCSD is noodzakelijk, maar een erg betrokken BCSD met een strikte voorzitter kan een sociaal werker wel heel wat meer administratie bezorgen. Ze willen controleren en ondersteuning tegelijkertijd. Dit doen ze door te waken over een neutrale behandeling van individuele beslissingen en adviezen te geven. Hiervoor moeten sociaal werker vaak uitgebreide sociale verslagen maken waar erg veel tijd in kruipt. (*Bijzonder Comité voor de sociale dienst*, z.d.)

DIGITALISERING: POSITIEF OF NEGATIEFF?

RAAKT IEDEREEN NOG MEE OP DE DIGITALE SNELTREIN?

Ook digitalisering hangt samen met de administratieve lasten van sociaal werkers en heeft invloed op de zelfredzaamheid van cliënten. Digitalisering vermindert heel wat administratieve lasten doordat vele administratieve procedures nu enorm efficiënt kunnen gebeuren. Vandaag moeten veel documenten alleen nog via de website van de dienst of organisatie worden geüpload, in plaats van per post te worden verstuurd. Dit zorgt voor minder administratieve rompslomp voor de sociaal werkers. Daarnaast moeten cliënten hierdoor soms ook minder lang wachten op de goedkeuring van een bepaalde aanvraag en kunnen mensen met een beperkte mobiliteit de diensten van thuis uit contacteren. Klinkt allemaal positief, maar wat is de keerzijde van die digitalisering? (Knack, 2024)

PERSPECTIEF SOCIAAL WERKER

Digitalisering maakt veel administratieve processen, die voortkomen uit bureaucratisering, eenvoudiger. Sociaal werkers zijn hierdoor wel steeds meer afhankelijk van hun computer. Als het dan niet werkt zoals het hoort, kan dat voor veel frustratie zorgen. Laure Wulgaert vermeldde in het interview dat dit haar grootste frustratie is. “Wanneer je computer vastloopt, kan je heel even je bureau opruimen of dossiers ordenen, maar daar stopt het dan ook”, vertelde Laure. Tijdverlies door een computer die niet werkt kan enorm vervelend en frustrerend zijn aangezien elke minuut kostbaar is. (Wulgaert, persoonlijke communicatie, 19 december 2024)

Doordat diensten, zoals banken en mutualiteiten, steeds minder fysiek bereikbaar zijn, weten heel wat mensen niet meer waar ze met hun vragen heen moeten. Zij waren vroeger vaak heel zelfredzaam en klopten aan bij kantoren of loketten, maar lopen vandaag verloren. Ze komen dan maar met hun vragen naar het OCMW, maar de sociaal werkers daar hebben meestal niet voldoende kennis om een goed antwoord te kunnen geven. Dit zorgt voor een verschuiving van verantwoordelijkheden. Laure Wulgaert noemde dit een ‘viciuze cirkel’ te danken aan de digitalisering van de maatschappij. (Cools, 2023)

“Wanneer je iets alleen doet, gaat het vaak sneller.” - Laure Wulgaert

Sociaal werkers in OCMW's proberen dan toch een antwoord te vinden op de vraag van hun cliënten. Dit kunnen ze doen door voor hen via de website van die bepaalde dienst te gaan zoeken. Dit is niet altijd evident. Op vele websites zijn er antwoorden te vinden via 'veelgestelde vragen'. Als de vraag van de cliënt niet op deze manier te beantwoorden valt kan de sociaal werker telefonisch contact opnemen met de dienst. Dit is vaak met heel wat omwegen of een lange wachttijd, waardoor het erg tijdrovend kan worden. Als sociaal

werker kan je de cliënt wel laten meekijken of meeluisteren, maar dat kost soms nog meer tijd. “Wanneer je iets alleen doet, gaat het vaak sneller.”, volgens Laure Wulgaert. Bovendien is het laten meekijken of meeluisteren door de cliënt niet hetzelfde als de cliënten zelfstandig naar een loket laten gaan om zijn vraag te stellen. Op deze manier bevordert het de zelfredzaamheid van de cliënten helemaal niet. (Cools, 2023)

PERSPECTIEF CLIËNTEN

Niet alleen sociaal werkers ervaren de impact van de digitalisering. Ook voor de cliënten kan digitalisering voor heel wat administratieve lasten zorgen. Veel cliënten krijgen wel nog brieven, maar weten niet wat te doen ermee omdat ze vaak iets online of digitaal in orde moeten brengen. Velen weten niet hoe ze hieraan moeten beginnen en hierdoor zijn ze vaak te laat om bepaalde zaken, zoals een belastingaangifte, in orde te brengen. Dit kan voor heuse boetes zorgen, net als in de situatie van de case study. Wanneer je bijvoorbeeld geen internet hebt thuis kan je enkel je belastingaangifte op papier invullen en opsturen. Deze documenten worden niet meer automatisch naar iedereen verstuurd. Heel wat mensen geraken hierdoor in paniek. Wanneer iemand zelfstandig zijn belastingaangifte wil invullen op papier moet die de nodige documenten zelf nog aanvragen en dat kan tamelijk omslachtig zijn. (VRT, 2019)

PERSPECTIEF OCMW

Gelukkig zijn er heel wat OCMW's die het belangrijk vinden om digitaal kwetsbaren te ondersteunen. Het OCMW heeft de taak om het welzijn van iedere burger te verhogen aan de hand van verschillende maatschappelijke dienstverleningen. Het OCMW gaat personen en gezinnen die niet genoeg middelen om een menswaardig leven te leiden gaan beschermen zodat zij kunnen deelnemen aan de samenleving en niet langer uitgesloten worden. (*Wat Doet een OCMW?* | socialezekerheid.be, z.d.)

Als we deze algemene beschrijving linken aan de uitsluiting die de digitalisering veroorzaakt, zouden we kunnen stellen dat een OCMW digitaal kwetsbaren de nodige en mogelijke ondersteuning zou moeten bieden.

OCMW BRUGGE

Het OCMW van Brugge is er zich van bewust dat digitalisering heel wat nadelen met zich meebrengt. Doordat nieuwe technologieën zich zo snel evolueren en nieuwe uitdagingen met zich meebrengen, is het volgens hen niet voor iedereen nog haalbaar om bij te blijven. Heel wat mensen haken af en ervaren op die manier de negatieve gevolgen van digitalisering. Volgens OCMW Brugge raakt die digitale uitsluiting alle levensdomein. Mensen maken bijvoorbeeld extra kosten door gemiste berichten in de e-box of moeten geld uitgeven aan loketservices van banken. Ze kunnen vaak niet meer zelfstandig met

hun administratie aan de slag. Ze moeten om hulp vragen en zijn zo niet meer even zelfredzaam als voordien.

OCMW Brugge koos voor een grondige aanpak met verschillende maatregelen. Ze stelden een e-inclusieteam samen. Dit team ging op zoek naar samenwerking, wat volgens hen essentieel is, met andere diensten in de buurt zoals Mintus, de bibliotheek en dienstencentra. Zo probeerden ze een goed e-inclusiebeleid te ontwikkelen. De 'Digibanken' en 'Digiscan' zijn voorbeelden van initiatieven die de e-inclusie in en rond Brugge bevorderen. (OCMW Brugge & Stad Brugge, 2024)

OCMW GENT

"Vanuit Stad Gent zetten we in op digitale inclusie om te voorkomen dat digitalisering leidt tot uitsluiting." (Stad Gent, z.d.)

Ook volgens stad Gent, waaronder OCMW Gent valt, raakt de digitalisering elk levensdomein. Hun visie hierop komt overeen met die van OCMW Brugge. Ze zetten in het bijzonder in op het wegwerken van digitale drempels bij het zoeken naar werk. (Stad Gent, z.d.)

Gent werkt samen met District09. Dit is hun digitale partner die hen ondersteunt in de digitale transformatie. Ook stad Gent en OCMW Gent vinden dienstoverschrijdend samenwerken cruciaal. Zo werkt District09 samen met stadsdiensten, organisaties, bedrijven en burgers om Gentenaars digitaal zelfredzamer te maken. (*Wat Doet District09?*, z.d.)

PERSPECTIEF VERENIGING VAN VLAAMSE STEDEN EN GEMEENTEN

De VVSG, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, ondersteund lokale besturen door hun expertise te delen. Sinds de coronacrisis kunnen we een snelle digitalisering van de maatschappij opmerken. Deze digitalisering verhoogt volgens de VVSG het risico op uitsluiting voor wie onvoldoende geletterd of digitaal vaardig is. Het is als een trein die voorbijraast en die niet iedereen kan halen. Volgens hen is zo'n 40% van de bevolking digitaal kwetsbaar. Hun visie is duidelijk: "Door de voortdurende veranderingen van de digitale wereld, is de digitale inclusie een kwestie van levenslang leren.". Ze bedoelen hiermee dat de aandacht voor digitale inclusie breed en blijvend moet zijn. (Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten, 2022)

Volgens de VVSG heeft een lokaal digitale-inclusiebeleid vier verschillende pijlers. Eén van die vier pijlers is ***het verstrekken van digitale vaardigheden***. Door digitaal kwetsbaren ondersteuning te bieden aan de hand van toegankelijke workshops of lessen, kunnen lokale besturen hen versterken en uiteindelijk zelfredzamer maken. Ze leren er verschillende vaardigheden of skills aan die in deze digitale maatschappij noodzakelijk

worden. Een voorbeeld hiervan zijn de Digibanken die in heel wat gemeenten georganiseerd worden. (Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten, 2022)

WIE IS DE SCHULDIGE?

De digitalisering heeft duidelijk heel wat uitdagingen voor cliënten én sociaal werkers. Het versnelt bepaalde procedures, maar zorgt ook vaak voor een administratieve romplomp. De grootste oorzaak hierbij is de ontoegankelijkheid van bepaalde diensten, maar zijn die diensten de enige schuldige? Er wordt door sociaal werkers nogal snel met de vinger gewezen. Sociaal werkers uit een OCMW verwijten mutualiteiten, banken, vakbonden of andere diensten en organisaties dat ze hun ontoegankelijkheid alsmaar vergroten door nog meer loketten te sluiten. (Goris, 2023)

Wanneer we eens stil staan bij waarom zoveel loketten gesloten worden, kunnen we al snel de oorzaken vinden. Net als de sociaal werkers die medewerkers van vakbonden, mutualiteiten of andere diensten van alles verwijten kampen ook zijzelf met een enorme werkdruk en personeelstekort. Ook zij botsen op vervelende regels en protocollen waar ze zich aan moeten houden en frustreren zich zo ook. (Goris, 2023)

“In onze strijd om diensten toegankelijk te maken, richten we de pijlen op elkaar. We schieten op andere sociaal werkers die ook met hun voeten in de modder staan.” (Goris, 2023)

Volgens Goris (2023) moeten we als sociaal werkers één front vormen in de plaats van elkaar de duivel aan te doen. Zo’n front kan alleen gevormd worden we beter leren samenwerken en niet bang zijn om buiten de grenzen van onze eigen organisatie of dienst te treden. Of dit snel voor verschillende oplossingen kan zorgen zal de tijd moeten uitwijzen, maar het kan alleszins de frustraties tegenover elkaar verminderen. Doordat sociaal werkers vast blijven zitten in een systeem waar ze zich niet in kunnen vinden en met de vinger wijzen naar anderen, blijven ze gefrustreerd, blijft de werkdruk hoog en blijven de cliënten hiervan de dupe. Te weinig tijd voor de cliënt is volgens Laure Wulgaert ook te weinig tijd om écht aan die zelfredzaamheid te werken.

Volgens De Baere (2019) hebben sociaal werkers moeite met één van de krachtlijnen: de politiserende opdracht van sociaal werk. “We moeten nog veel meer inzetten op vormen van onderlinge samenwerking en ook meer met één positief kritische stem spreken.”, zegt hij. (De Baere, 2019)

Eén front vormen en meer multidisciplinaire samenwerking zou een mogelijke oplossing zijn. Een multidisciplinair team brengt de expertise van verschillende professionals samen. Dit kan heel zinvol zijn wanneer er uitdagingen zoals digitalisering en bureaucratisering grondig aangepakt moeten worden. Er wordt bij bepaalde diensten te weinig interdisciplinair samengewerkt. Er kan voor de cliënt een gerichtere begeleiding

gevormd worden wanneer verschillende organisaties het stukje overnemen waarin zij de meeste expertise hebben. Samen kan dan aan een gezamenlijke doelstelling of zorgplan gewerkt worden. (Danckers, 2019)

CONCLUSIE

De negatieve impact van bureaucratisering op sociaal werk is een veelvoorkomend en uitdagend probleem dat de effectiviteit van het vak kan ondermijnen. Sociaal werkers ervaren dagelijks de frustraties die gepaard gaan met de toename van administratieve lasten, die hen vaak afleiden van de essentie van hun werk: het bevorderen van de zelfredzaamheid van cliënten. De tijd en energie die sociaal werkers moeten investeren in het invullen van formulieren, het volgen van gestandaardiseerde procedures en het naleven van administratieve verplichtingen, beperkt hun vermogen om ondersteuning op maat te bieden. Hierdoor raken ze verstrikt in een vicieuze cirkel van administratieve rompslomp, die niet alleen hun eigen werkdruk verhoogt, maar ook de positie van de cliënt verzwakt.

Bureaucratisering heeft als doel om processen efficiënter te maken en gelijkheid te waarborgen, maar in de praktijk leidt het vaak tot verwarring en verlies van autonomie of zelfbeschikking. Dit komt in conflict met waarden van het sociaal werk, zoals respect voor autonomie en sociale rechtvaardigheid. Het resultaat is een situatie waarin de zelfredzaamheid van cliënt juist belemmerd wordt.

Digitalisering zou dé oplossing moeten bieden voor sommige administratieve taken, maar het brengt een hele boel nieuwe uitdagingen met zich mee die digitale uitsluiting veroorzaken. Hoewel digitalisering de efficiëntie van bepaalde processen kan verbeteren, zorgt de toenemende afhankelijkheid van technologie voor nieuwe obstakels, wat erg frustrerend kan zijn voor zowel de sociaal werk als de cliënt. De tijd die hieraan verloren gaat vergroot de werkdruk. Zo is er opnieuw minder tijd voor de cliënt. De afhankelijkheid van digitaal kwetsbaren vergroot en hun zelfredzaamheid verzwakt. Daarom is het essentieel dat er meer aandacht komt voor digitale inclusie en ondersteuning van digitaal kwetsbare groepen. OCMW Brugge en Gent tonen alvast het goede voorbeeld met de vele initiatieven die zij nu al nemen om digitale drempels weg te werken en zo de zelfredzaamheid te bevorderen.

Naast digitalisering kan ook een multidisciplinaire benadering en betere samenwerking tussen verschillende diensten de administratieve lasten verminderen. Sociaal werkers moeten zich gesteund voelen in hun rol en de ruimte krijgen om hun werk met flexibiliteit en empathie uit te voeren. Met de expertise van verschillende professionals kan een op maat gemaakte begeleiding geboden worden, waarbij de cliënt op verschillende levensdomeinen wordt ondersteund en zo steeds zelfredzamer wordt.

Kortom, sociaal werkers mogen niet langer zo onder druk staan door bureaucratisering. Het raakt zowel de sociaal werker als de cliënt. Om de vraag in de titel van dit artikel, “Helpen wij onze cliënten vandaag écht vooruit?”, te beantwoorden: neen, dat doen we niet altijd. We doen niet wat écht nodig is om te werken aan hun zelfredzaamheid, maar belangrijker is dat we doen wat we kunnen en niemand de enige schuldige van dit paradoxale verhaal is.

BIBLIOGRAFIE

- Algemene vergaderingen van de IFSW en de IASSW. (2014). *Globale definitie van het sociaal werk*. <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2019/08/Global-Definitie-Social-Work-2014-Dutch-.pdf>
- *Bijzonder comité voor de sociale dienst*. (z.d.). Vlaanderen.be. <https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/organisatie-en-werking/bijzonder-comite-voor-de-sociale-dienst>
- BIZ West-Vlaanderen. (2022). De botsing. https://www.bizregioantwerpen.be/wp-content/uploads/2024/07/BIZ-WVL_Autometafoor.pdf
- Cools, P. (2023b, april 20). *Toegankelijke hulp in digitale tijden: ‘Eerst een klik, dan een click’*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/toegankelijke-hulp-in-digitale-tijden-eerst-een-klik-dan-een-click/>
- Danckers, I. (2019, 23 mei). *Interprofessioneel en interdisciplinair samenwerken in gezondheid en welzijn*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/boek/interprofessioneel-en-interdisciplinair-samenwerken-in-gezondheid-en-welzijn/>
- De Baere, G. (2023b, januari 25). ‘Hoge werkdruk verstikt OCMW maatschappelijk werkers’. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/opinie/werkdruk-verstikt-ocmw-maatschappelijk-werkers/>
- De Baere, G. (2019, 18 maart). *OCMW timmert mee aan sterk sociaal werk*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/opinie/ocmw-timmert-mee-aan-sterk-sociaal-werk/>
- Duyvendak, J. W. (2023, 6 november). ‘We mogen mensen niet dwingen tot zelfredzaamheid en eigen kracht’. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/we-mogen-mensen-niet-dwingen-tot-zelfredzaamheid-en-eigen-kracht/>
- Goris, B. (2023, 5 juni). *De kernopdracht van sociaal werk staat onder druk: ‘We moeten front vormen’*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/opinie/de-kernopdracht-van-sociaal-werk-staat-onder-druk/>
- Hannewijk, J. (2024b). *De papieren brandstapel: Een analyse van de verbeelding van bureaucratie in de televisieserie De Poli* (Door C. Zeller & L. Ham).

<https://studenttheses.uu.nl/bitstream/handle/20.500.12932/47641/Hannewijk%206827586%20pdf.pdf?sequence=1>

- OCMW Brugge & Stad Brugge. (2024, augustus). *Digitale inclusie in Brugge*. Stad Brugge. Geraadpleegd op 24 januari 2025, van https://www.brugge.be/sites/default/files/2024-12/E%20inclusie_Brugge_A4_DIGITAAL_LR%2BHR_0.pdf
- Oldebijvank, S. (2025, 15 januari). *De Bureaucratie (Max Weber) | House of Control*. House Of Control. <https://www.house-of-control.nl/max-weber-bureaucratie-theorie/#:~:text=Max%20Weber%20staat%20aan%20de,en%20bevoegdheden%20duidelijk%20zijn%20afgebakend>.
- Knack. (2024b, juli 19). *'De valkuilen van overmatige digitalisering van openbare diensten moeten absoluut vermeden worden'*. <https://www.knack.be/nieuws/belgie/de-valkuilen-van-overmatige-digitalisering-van-openbare-diensten-moeten-absoluut-vermeden-worden/>
- Ryan, R. M, & Deci, E. L. (2018). *Self-determination theory : basic psychological needs in motivation, development and wellness*. New York: Guilford Press.
- Serrien, L. (2019, 11 september). *Sociaal werk worstelt met bureaucratie*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/sociaal-werk-worstelt-met-bureaucratie/>
- Stad Gent. (z.d.). [Beleidsaanbevelingen digitale inclusie]. In *Beleidsaanbevelingen Digitale Inclusie*. <https://stad.gent/sites/default/files/media/documents/Beleidsaanbevelingen%20e-inclusie.pdf>
- Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten. (2022, 21 december). *Geactualiseerd Standpunt Digitale Inclusie VVSG*. VVSG. Geraadpleegd op 27 januari 2025, van https://www.vvsg.be/Publiek/Samenleving%2C%20gezin%20en%20welzijn/E-inclusie/20220121_geactualiseerd_standpunt_digitale_inclusie_VVSG.pdf
- Vogels, H. (2023, 23 februari). *Mama is uitgeput door administratie rond zoon met beperking*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/opinie/mama-uitgeput-door-administratie-rond-zoon-met-beperking/>
- VRT (Red.). (2019, 3 juni). *Nog geen papieren belastingaangifte ontvangen? dan moet u die zelf aanvragen*. VRT NWS. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/06/03/geen-paniek-als-u-geen-papieren-belastingaangifte-heeft-ontvang/>
- *Wat doet District09?* (z.d.). District09. <https://district09.gent/nl/wat-we-doen>

- *Wat doet een OCMW? | socialezekerheid.be.* (z.d.).
<https://www.socialsecurity.be/citizen/nl/sociale-bijstand-en-ocmw/wat-doet-een-ocmw>
- *Zelfbeschikking - mensenrechten - Amnesty International.* (2023, 28 februari). Amnesty International. <https://www.amnesty.nl/encyclopedie/zelfbeschikking-en-mensenrechten>
- *Zelfredzaamheid - 9 definities - Encyclo.* (z.d.).
<https://www.encyclo.nl/begrip/zelfredzaamheid>

ChatGPT

- OpenAI. (2025). *ChatGPT* (4o mini) [Large language model]. chat.openai.com/chat
 - Ik gebruikte ChatGPT vooral om inspiratie op te doen voor aantrekkelijkere titels of vlottere zinsbouw.
 - Om mijn inleiding en conclusie wat sterker te kunnen maken, vroeg ik ChatGPT om wat betere formuleringen te maken.