

---

# Papierwerk als barrière

---

De impact van de stijgende administratieve lasten op het eerstelijns sociaal werk, veroorzaakt door bureaucratisering.

Door Lisa Baes,  
Student sociaal  
werk HoGent

---

# PAPIERWERK ALS BARRIÈRE:

## HOE EERSTELIJNSWERKERS ONDER DRUK STAAN

DOOR LISA BAES

---

De eerste lijn staat onder druk. Wat ooit werd opgezet als een laagdrempelig initiatief om hulpverlening te voorzien voor iedereen die het nodig heeft, lijkt steeds meer te veranderen in een vangnet voor de effecten van een ingewikkeld en bureaucratisch systeem. In plaats van de brug te slaan tussen cliënten en organisaties, worden eerstelijns werkers vaak geconfronteerd met de last van administratieve chaos. Tijdens mijn stage in een wijkgezondheidscentrum (WGC) werd ik hiermee geconfronteerd en het verontwaardigde me. Hoe kan het dat er zoveel administratie is? Waarom moeten eerstelijns werkers zaken opvangen die eigenlijk helemaal niet voor hen bedoeld zijn? Dit zijn vragen die niet alleen bij mij maar ook bij andere maatschappelijk werkers steeds vaker naar boven komen.

***Neem het verhaal van Sofie, een cliënte van het wijkgezondheidscentrum. Sofie voelt dat ze steeds vaker bij de maatschappelijk werker moet aankloppen omdat ze zelf niet meer aan de administratieve wirwar uitgeraakt. Haar situatie illustreert hoe een kluwen van regels en gebrekkige communicatie tussen diensten mensen in een kwetsbare positie duwt. Sofie stopte onlangs met werken omdat haar gezondheidstoestand na een arbeidsongeval drie jaar geleden het niet langer toeliet. Kort daarna liep ze opnieuw een letsel op, waardoor ze volledig arbeidsongeschikt werd. Toen ze een werkloosheidsuitkering aanvraag kreeg ze te horen dat ze daar geen recht op had. Een aanvraag voor een ziekte-uitkering leidde haar weer terug naar de werkloosheidskas. Overweldigd door formulieren, extra bewijsstukken en onduidelijke telefoongesprekken, belandde ze uiteindelijk bij mij.***

De situatie van Sofie is een treffend voorbeeld van hoe complexe bureaucratie niet alleen cliënten frustrereert, maar ook de rol van eerstelijns werkers transformeert. Dit probleem gaat verder dan individuele gevallen en legt een systemische uitdaging bloot. Het heeft ons samen meer dan een maand gekost om te achterhalen waar ze recht op had en hoe we die rechten konden benutten. Sofie zelf was er op dat moment ook al een hele tijd mee bezig. Al die tijd zat Sofie zonder inkomen. De oorzaak? Ingewikkelde procedures, een gebrek aan samenwerking tussen diensten en een systeem dat eerder barrières opwerpt dan ondersteuning biedt. Wat me het meest raakte, was hoeveel van mijn uren als maatschappelijk werker ik moest besteden aan administratief werk. Tijd die ik eigenlijk had willen inzetten om Sofie en andere cliënten direct te ondersteunen in één-op-één gesprekken, of om bruggen te slaan tussen hen en andere organisaties. In plaats daarvan leek het alsof ik steeds vaker de taken van die organisaties moest overnemen, in plaats van ze te begeleiden in hun samenwerking. Dit ondermijnt niet alleen de effectiviteit van de eerste lijn, maar ook haar oorspronkelijke doel: laagdrempelige, persoonlijke ondersteuning bieden.

De casus van Sofie liet me niet los. Als maatschappelijk werker merkte ik hoeveel tijd en energie verloren ging aan administratieve taken, en ik vroeg me af: is dit een uitzonderlijk probleem, of een symptoom van een groter geheel? Om dat te begrijpen, analyseerde ik haar situatie grondig en onderzocht ik de mechanismen achter deze bureaucratische hindernissen. Waarom raakt de eerstelijnszorg steeds vaker vast in een wirwar van papierwerk?

Op stage begon ik kritischer te kijken en verdiepte ik me in literatuur over werkdruk en administratieve lasten. Wat ik vond, bevestigde mijn vermoeden: de bureaucratie is een breed probleem. Veel maatschappelijk werkers voelen zich overweldigd door het papierwerk, een van de grootste uitdagingen in ons vakgebied.

Om dit verder te onderzoeken, sprak ik met mensen uit het werkveld. Hoeveel tijd besteden zij aan administratie? Wat zien zij als oorzaken van de groeiende werkdruk? Hun verhalen schetsten een duidelijk beeld van een sector die worstelt met een constante administratieve last. Deze inzichten uit interviews, literatuur, de casestudy en eigen ervaring vormen de basis van mijn artikel.

## Bureaucratie in een notendop

Maar wat is bureaucratisering, en waar komt het vandaan? Van Daele woordenboek zegt het volgende:

*“bu reau cra tie (de; v; meervoud: bureaucratieën) 1(negatief) overmaat aan regelende instanties en regelingen 2(niet negatief; bestuurskunde) organisatiestructuur die ervoor zorgt dat overheidsbesluiten op een doelmatige manier worden uitgevoerd” (Van Daele, 2024).*

Hierin voel je al meteen de twee kanten van bureaucratie. Hoe het wordt ervaren, en hoe het wordt bedoeld. Er voor proberen zorgen dat overheidsbesluiten goed worden uitgevoerd is niet per se iets slecht, maar de negatieve effecten die dit met zich meebrengt zijn niet wenselijk. Het is natuurlijk goed dat de overheid door middel van bepaalde structuren probeert om te controleren of hun besluiten op een degelijke manier worden uitgevoerd. Er gaat heel veel van het belastinggeld terug de deur uit via subsidies, en daar moet ook controle op zijn. Maar de effecten van deze drang tot controle brengen ook een hele hoop negatieve en ongewenste effecten met zich mee. De overheid wordt algemeen gezien als het grootste veelkoppig bureaucratisch monster. Sociale professionals moeten enorm veel informatie doorgeven die niet altijd aansluit bij de essentie van hun werk. (Serrein, 2023)

Een voorbeeld van deze dubbele effecten vind je bij het CAW. De open opdracht van de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW) werd via een decreet helemaal afgesloten met 25 sectorale doelstellingen en resultaatgerichte indicatoren. Dat gebeurde met goede bedoelingen: de effectiviteit van de organisatie in kaart brengen, evalueren en bijsturen. Maar het (ongewenste?) effect is een permanente verantwoordingsdruk op de werkvloer die smeekt of het alsjeblieft niet wat eenvoudiger kan. (Serrein, 2023) Dit sluit aan bij de bevindingen van het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg, waarin wordt gesteld dat bureaucratische obstakels vaak meer gericht zijn op institutionele verantwoordingsplicht dan op de behoeften van cliënten. (Gerken et al., 2024)

Bureaucratie slaat volgens Movisie op “de investeringen en inspanningen die sociale professionals moeten verrichten en de vrijheidsbeperking die ze ondergaan om zich aan regels en administratieve verplichtingen te houden” (Movisie, 2023). Het is ook niet alleen de ‘feitelijke’ druk die meespeelt, zoals de tijdsbesteding en de kosten, maar ook de ‘ervaren’ druk, wat meer gaat over de zin en onzin van bepaalde formulieren, of hoeveel moeite het kost om bepaalde zaken in te vullen of te verzamelen. (Serrein, 2023)

New Public Management (NPM), een wetenschappelijke stroming die gaat over het een bedrijfsmatige overheid en een tendens die meer en meer voorkomt in onze maatschappij, probeert systemen te vereenvoudigen door processen te decentraliseren en een resultaatgerichte aanpak te hanteren. Dit leidt echter vaak tot een toename van administratieve lasten voor sociaal werkers, zoals het verplicht rapporteren van prestaties en output, wat ook bureaucratie in de hand werkt. Dit staat haaks op het relationele en vaak onmeetbare aspect van sociaal werk. NPM legt nadruk op verantwoording en controle. Hoewel dit transparantie kan bevorderen, zorgt het ook voor druk op sociaal werkers om zich meer op protocollen en administratie te richten in plaats van op directe hulpverlening. (Hood, 1991) Het aspect van controle is voor maatschappelijk werkers, zoals de persoon die ik interviewde bij het CAW, een van de grootste problemen van bureaucratisering.

## Registratieproces: houvast of last?

Het registreren van je handelingen is zo een controlemechanisme. De meningen over registreren in het maatschappelijk werk zijn verdeeld. “Tot op zekere hoogte vinden praktijkwerkers dit zeer zinvol. Zo vinden ze het handig om te weten wat ze gedaan hebben.” (Serrein, 2023). Maar sommige systemen werken niet goed, of vragen te veel informatie die eigenlijk niet nodig is, waardoor de tijd die eraan besteed wordt steeds langer is. Hier wil ik wel de nuance leggen dat bij de wijkgezondheidscentra het registratieproces werd aangegeven als iets positief. Dat ervaar ik zelf ook zo. Het is een houvast voor jezelf om terug te kunnen kijken naar wat je al gedaan hebt. Ik denk weliswaar dat we dit zo ervaren omdat de vereisten vanuit de WGC's op dit vlak heel goed meevallen. De maatschappelijk werkers uit de WGC's gaven ook aan dat hun werkgevers niet veel eisen stellen op vlak van registratie, maar dit is zeker niet in elke organisatie zo.

Bij organisaties zoals het OCMW of het CAW zijn de vereisten veel strenger, maar daar kan je je ook de vraag stellen of dit echt door de organisatie komt of meer door het beleid dat zaken van hen verwacht. Het is dan ook een manier om te controleren of alles volgens de juiste procedures verloopt. Volgens het rapport van Sterk Sociaal Werk in 2018 moeten onderzoekers en sociaal werkers vooral samenwerking versterken om verantwoordingsmechanismen te ontwikkelen die enerzijds toelaten om de eigenheid van sociaal werk in kaart te brengen en anderzijds voldoende de maatschappelijke bijdrage van sociaal werk zichtbaar te maken, zodat dit niet meer zo sterk aanvoelt als een verplichting. (Vandekinderen et al., 2018).

Tijdens een interview met een medewerker van het telefonisch onthaal van het CAW kwam registreren eerder op een negatieve manier naar boven. Doordat zij voor elk telefonisch contact een dossier moeten openen, zodat dit kan gebruikt worden om cijfers uit te trekken maar zeker ook zodat er een degelijke doorverwijzing kan gebeuren, is er een enorm hoge werkdruk bij haar. Wanneer zij permanentie heeft voor de 0800-lijn, heeft ze geen tijd voor administratie door het groot aantal inkomende oproepen. Door de hoge graad van uitval door ziekte en burn-out moet ze ook vaak de shiften van anderen overnemen. Ze is dus bedolven onder het werk. Ook kwam daarin naar boven dat sociaal werkers vaak hun discretionaire ruimte minder en minder kunnen gebruiken, omdat de overheid bepaalde verwachtingen heeft. (Medewerker CAW, persoonlijke communicatie, 22 december 2024) Het is dus tegenwoordig ook als WGC niet meer zo makkelijk om naar het CAW door te

verwijzen, omdat ze daar met een hele hoge werkdruk, en lange wachtlijsten zitten ten gevolge van die werkdruk.

*“Een overheid die zoveel subsidieert, mag ook vragen dat je kunt bewijzen dat je “voldoende doet”. Wat doe je met die subsidie? Maar dat levert een grote druk.”*  
(Medewerker CAW, persoonlijke communicatie, 22 december 2024)

## Het werkveld onder druk

Bij de wijkgezondheidscentra werd er dus vooral aangekaart dat er bij andere organisaties heel veel druk ligt, zoals bij de mutualiteiten, OCMW 's en andere soortgelijke organisaties. Doordat zij in zeer strikte structuren zitten, is de werkdruk ook daar zeer hoog, en krijgen ze niet meer alles geklaard. Het gebeurt dan ook heel vaak dat dergelijke organisaties doorverwijzen naar de eerste lijn, omdat ze het zelf niet meer kunnen opvangen. Dit zorgt er voor dat er op de eerste lijn heel veel druk komt te staan. Een maatschappelijk werker in een wijkgezondheidscentrum in Gent zei het volgende: “Omdat mensen hun OCMW-assistenten niet kunnen bereiken, is je agenda vaak gevuld met dat soort patiënten die al heel lang aan het wachten zijn om een bepaald formulier in te vullen. (...) Dat heeft ook een impact op onze wachttijden, omdat we dit soort vragen heel vaak krijgen.” (maatschappelijk werker wijkgezondheidscentrum Gent, persoonlijke communicatie, 7 december 2024).

De eerstelijnszone van Gent maakt elk jaar een signalenbundel waarin de belangrijkste signalen richting het beleid gebundeld worden. Hierin komt ook naar boven dat de druk op andere diensten heel hoog is. Er wordt onder andere als signaal aangegeven dat mensen te lang moeten wachten op de uitbetaling van een uitkering. De veelheid aan - en moeilijk te begrijpen - papierwerk zorgt ervoor dat dossiers niet afgewerkt geraken. Hierdoor vallen mensen vaak maanden of langer zonder inkomen en hebben ze geen reserves of netwerk om op terug te vallen. Dit is ook zo in de casus van Sofie, waarmee ik het artikel begon. De stap naar overbrugging door OCMW wordt vaak als persoonlijk falen ervaren. (Eerstelijnszone Gent, 2024).

De druk op andere diensten is ook pijnlijk actueel voor het sociaal werk, omdat er dit jaar een documentaire is uitgekomen van Pano over het OCMW in Anderlecht. Hierin komt aan het licht dat de maatschappelijk werkers daar zo overwerkt zijn dat er soms fouten worden gemaakt. Het is niet de fout van de maatschappelijk werkers, maar van het beleid waaronder ze werken, en de gigantische verwachtingen die op hun schouders rusten. Hiermee wil ik de nuance brengen dat maatschappelijk werkers hier geen schuld in hebben, maar wel lijden onder de gevolgen ervan. Ook in een artikel van De Standaard wordt dit aangehaald. Daarin stellen ze dat er niet meer maar net minder controle zou moeten zijn op OCMW'. Dat zou er net toe leiden dat maatschappelijk werkers nog meer tijd moeten besteden aan bewijsstukken opvragen en paperasserij, en minder tijd overhouden om cliënten echt te begeleiden. (De Wilde, M. et al., 2024)

# De client als slachtoffer van bureaucratie

Wie er volgens mij nog het meeste lijden onder de gevolgen van de bureaucratisering, zijn de cliënten. Het zijn de cliënten die langer moeten wachten op hulp; het zijn de cliënten die in de war geraken door alle brieven, procedures en regeltjes en vooral; het zijn de cliënten die de gevolgen dragen als er dingen fout lopen. In een opiniestuk van Sociaal.net geeft Hilde Vogels, mama van een zoon met een beperking, aan dat ze zelf verzuipt in de administratie om dingen geregeld te krijgen voor haar zoon. Ze zegt ook het volgende over de hulpverlening: “Ik wijs hier met geen vinger naar de hulpverleners. Zij verzuipen mee in administratie en ingewikkelde procedures. Sommigen moeten zelfs afhaken uit puur zelfbehoud. Dat maakt mij bezorgd. Zal er nog genoeg volk zijn om mijn zoon te ondersteunen?” (Vogels, 2023) Dit toont voor mij aan dat zelfs de cliënten door hebben dat er iets niet juist zit met hoe het er nu aan toe gaat op vlak van administratie en procedures. Ook in de wijkgezondheidscentra werd aangegeven dat cliënten meer en meer moeite ervaren met moeilijke procedures en ingewikkelde brieven, waardoor ze vaker en vaker bij ons terecht komen. Zeker wanneer je weet dat een deel van de cliënten het Nederlands ook nog niet helemaal machtig is, zijn veel van deze documenten ongelofelijk ingewikkeld geformuleerd. Of moet je ze online invullen wat voor het voor velen al helemaal onmogelijk maakt.

## Digitalisering: redder of drempel?

Uit mijn onderzoek, ervaring op stage en uit de interviews met maatschappelijk werkers blijkt dat digitalisering rechtstreeks betrokken is bij het bureaucratiseren en hoge administratieve lasten. Digitalisering heeft de potentie om administratieve processen te stroomlijnen en om deze eenvoudiger te maken. Althans, dat is toch hoe het vaak bedoeld wordt. Je kan nu “makkelijk” zelf attesten opvragen, of een formulier invullen. Toch verhoogt het ook de afhankelijkheid van technologie en sluit het kwetsbare groepen uit die geen toegang hebben tot digitale middelen. Dit wordt dan ook door de maatschappelijk werkers uit de Gentse WGC's bevestigd. Veel patiënten, zoals Sofie waar ik mijn artikel mee begon, hebben geen laptop of smartphone, waardoor ze het vaak moeilijker hebben dan anderen om bepaalde zaken te verkrijgen.

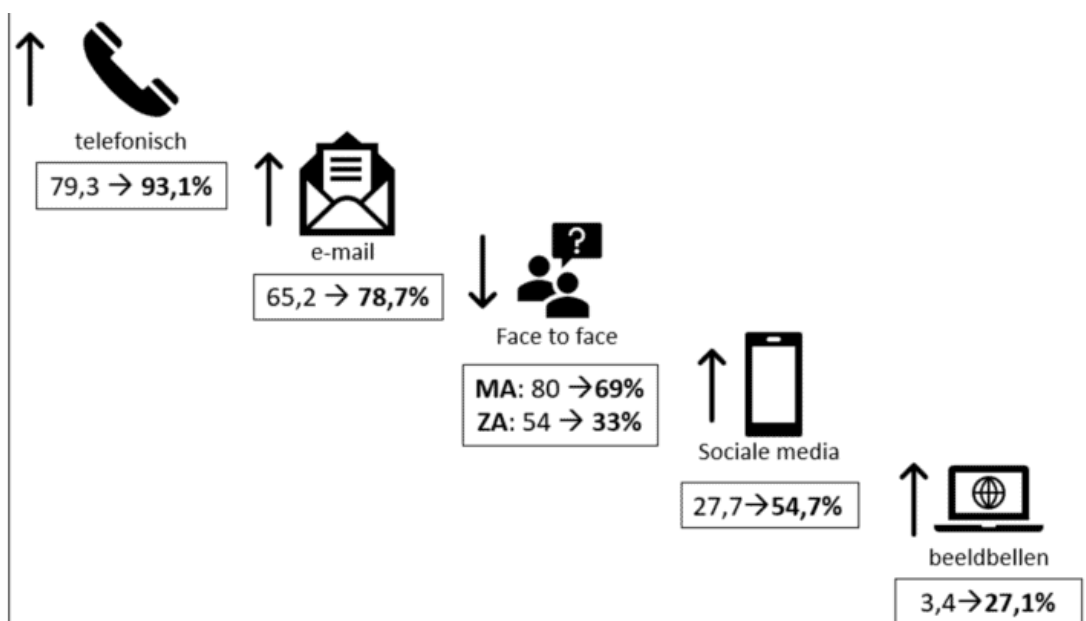
Wat daartoe nog bijdraagt is de invloed die de coronacrisis heeft gehad op de toenemende digitalisering. Tijdens de coronapandemie gingen loketten, onthaalbureaus en gespreksruimtes dicht. De digitalisering van het sociaal werk kreeg een sterke boost. (Cools et al., 2023) Maar het effect daarvan is dat heel veel instanties niet meer zo fysiek toegankelijk zijn. “stel je vraag via de website”, “vul het formulier online in”, het zijn voorbeelden van wat cliënten op een dagelijkse basis te horen krijgen. Sommige diensten hebben zelfs geen loketmedewerkers meer en dit valt heel goed te linken aan bureaucratisering en efficiëntie. Het schept het idee dat alles sneller en vlotter kan gaan en dat daar minder mensen voor moeten worden ingeschakeld. Helaas is dat niet altijd de realiteit. M., maatschappelijk werker in een WGC in Gent, zei in ons interview hierover het volgende:

“Voor burgers, zoals wij, die daar allemaal thuis in zijn, is dat super gemakkelijk, dat je gewoon alles van thuis uit kan doen. (...) Maar ik vind dat real life ondersteuning nog altijd moet blijven bestaan. Eigenlijk zou mensen nog de keuze moeten hebben. En bij veel diensten is die er niet

meer. Die echt volledig overstappen naar “het moet digitaal”. Of waarbij het alternatief wel nog mogelijk is, maar dat het toch moeilijk wordt gemaakt om het fysiek doen. Heel veel aanvraagprocedures zijn nu eigenlijk in eerste instantie digitaal. (...) En dan vind ik dat zo'n mensen echt wel nog bij een OCMW zouden moeten terechtkunnen om daar om de zoveel tijd wel geholpen te worden met administratie. Maar dat zijn allemaal vragen waar wij mee belast worden...” (Maatschappelijk werkster WGC, persoonlijke communicatie, 11 december 2024)

Dit is een getuigenis die ik in zijn geheel wou tonen, omdat dit het gevoel van veel eerstelijns werkers beschrijft. Het beperken van fysieke consulten raakt aan de relationele en persoonlijke kern van het sociaal werk. Door de beperkte fysieke en emotionele nabijheid van andere diensten krijgen patiënten geen gehoor. “Administratieve vragen stapelen zich op. Het contact met andere diensten loopt moeizaam, ook voor sociaal werkers zelf. Daardoor komt de brugfunctie tussen gezondheid en welzijn van sociaal werk in een wijkgezondheidscentrum onder druk” (Abrahams et al., 2021).

In het Antwerpse sociaalwerklandschap is onderzoek gedaan naar de evolutie van contactvormen in het sociaal werk na de coronapandemie. Het onderzoek brengt in beeld welke contactvormen sociale professionals veel gebruiken in het contact met cliënten. Wat opvalt is dat na de coronamaatregelen de fysieke ontmoeting met cliënten een stuk lager is dan voor de coronamaatregelen. Het aandeel sociale professionals dat ‘veel’ fysiek contact heeft op afspraak (MA) daalt van 80 procent tot 69 procent. Bij fysiek contact zonder afspraak (ZA) gaat het van 54 procent naar 33 procent (Cools et al., 2023).



Welke contactvormen gebruik je veel in relatie tot cliënten? Evoluties voor en na coronamaatregelen (Cools et al., 2023)

Dit bevestigt hetgeen ik ook in de interviews hoorde, met de nuance dat dit vooral invloed heeft op eerstelijns werkers. Daarmee bedoel ik niet dat dit positief is voor andere diensten, maar ik focus me op de effecten op het eerstelijns werk. Omdat er minder en minder fysieke afspraken mogelijk zijn of mogelijk worden gemaakt bij andere diensten, door personeelstekort of voor efficiëntie, worden de eerstelijns werkers meer belast met vragen die eigenlijk niet voor hen bedoeld zijn. Dit in combinatie met het feit dat organisaties als het OCMW en de mutualiteiten zelf ook zwaar onder druk staan zorgt

ervoor dat eerstelijnswerkers heel veel taken overnemen van andere organisaties, waardoor de administratieve lasten hoger en hoger worden. Dit leidt tot een toenemende werkdruk en tijdstekort, waarvan het effect op het welzijn van sociaal werkers niet te onderschatten is.

## Administratie kost tijd



de stand van administratie- en regeldruk in het sociaal werk (Movisie, 2023)

Maar hoeveel tijd besteden eerstelijnswerkers dan aan administratie? In een onderzoek van Movisie uit 2023 bleek dat het gemiddelde percentage dat sociaal werkers aan administratie besteden 37% is. Dit is veel meer dan de gewenste omvang, wat 19% is. Belangrijk om te weten dat dit wel cijfers zijn uit Nederland, maar die vertalen zich zeker en vast ook naar het Vlaamse sociaal werk. In mijn interview heb ik aan alle geïnterviewden, eerstelijnswerkers, gevraagd hoeveel tijd ze besteden aan administratie en dit waren twee antwoorden:

Maatschappelijk werker WGC Gent: “Dat zou 50-50 moeten zijn. 50 procent patiënt en dan 50 procent administratie. Maar opnieuw fluctueert dat. Want administratie is ook overleg eigenlijk, administratie is politiserend sociaal werk, het is vormingen en zo. Dus dat is eigenlijk niet 50-50. Het is... Ja, patiënt-gerelateerd is het meer dan 50 procent dat we voor patiënten met administratie bezig zijn denk ik. En dan is er minder tijd voor al de rest.” (maatschappelijk werker WGC Gent, 7 december persoonlijke communicatie, 2024)

Maatschappelijk werkster WGC Gent: “Meer dan de helft van mijn tijd. (...) We zijn ook veel aan het bellen. Dingen aan het uitzoeken. Ja, dan is dat zeker meer dan de helft, hè. Vroeger ik had meer tijd om andere dingen te doen. Het was echt een andere manier van werken. Ik kan dat eigenlijk niet meer vergelijken. Weet je hoe dat was? Een patiënt kwam zeker een uur en dan had ik al heel veel gedaan tijdens het gesprek zelf. Soms moest ik achteraf alleen nog maar registreren, nu kan je diensten niet altijd meer bereiken tijdens een consult zelf, waardoor je achteraf veel meer werk hebt.” (Maatschappelijk werkster WGC Gent, persoonlijke communicatie, 11 december 2024)

Deze getuigenissen liggen dus nog hoger dan de cijfers uit het onderzoek van Movisie, wat in het algemeen over sociaal werk gaat. Het is natuurlijk niet zo dat ik hier een conclusie uit kan trekken, omdat ik maar 3 mensen heb bevraagd, maar het geeft wel een beeld van wat de realiteit is voor eerstelijnswerkers in Gent. Persoonlijk heb ik dit ook ervaren tijdens mijn stage, zeker naar het einde toe, toen ik zelfstandig aan het werk was. De administratieve druk ligt echt hoog. Dit heeft echt een impact op het mentaal welzijn van sociaal werkers.



# De mentale impact van hoge administratiedruk op sociaal werkers

De invloed van hoge administratiedruk op het mentaal welzijn van sociaal werkers is iets dat je niet makkelijk kan onderzoeken, maar door er naar te vragen in mijn interviews en door één onderzoek dat ik vond uit Nederland kan ik toch een beeld van proberen schetsen. Dit zijn een aantal cijfers uit het onderzoek van Movisie waarvan je toch even moet slikken. (Movisie, 2023)

- 35% van de sociaal werkers ervaart volgens het onderzoek ook dat ze hierdoor andere werk willen gaan doen.
- 80% geeft aan dat het hen veel extra tijd kost.
- 79% ervaart regelmatig ergernis en stress.
- 76% ervaart minder werkplezier.
- 70% ervaart dat de kwaliteit van het werk minder wordt.

Zeker als we het hebben over stress en het mentaal welzijn van sociaal werkers gaat dit voor mij echt een brug te ver.

Ergernissen kunnen er in elke job zijn, dat is deel van het leven, maar zo een hoog cijfer op vlak van stress is echt verontrustend. In het onderzoek van Movisie hebben ze ook bevraagd wat de voornaamste oorzaken zijn voor die stress. De stress wordt omschreven als een gespannen en opgejaagd gevoel doordat zij veel tegelijkertijd moeten doen. “Respondenten schrijven dat zij het gevoel hebben alle ballen in de lucht te moeten houden, maar dat zij hierin tekortschieten (...) Enkele respondenten geven aan dat dit negatieve effecten heeft op de eigen fysieke en mentale gezondheid. Zij noemen bijvoorbeeld slechter te slapen en minder aandacht te kunnen geven aan het gezin.” (Movisie 2023).

Sociaal werkers gaan soms ook echt over hun eigen grenzen om toch te kunnen mee zijn. Sommige twijfelen zelfs om hun job op te geven hierdoor. Als student sociaal werk is dit pijnlijk om te lezen en ik hoop echt dat dit in de toekomst kan veranderen. Het is een job die zwaar is maar ook veel voldoening geeft en dit mag niet overschaduwt worden door stress. De maatschappelijk werkers die ik heb geïnterviewd gaven ook aan dat ze soms na een dag werk ook helemaal op kunnen zijn, of heel gefrustreerd kunnen zijn wanneer de bureaucratie stokken in de wielen steekt. Het doet afbreuk aan de schoonheid van de job, en de manier waarop sociaal werkers hun job nog met plezier kunnen uitvoeren.

## Afbreuk aan mensenrechten

De toenemende bureaucratisering heeft een directe impact op het sociaal werk en stelt de tweede generatie mensenrechten – zoals het recht op voedsel, inkomen, onderdak en onderwijs – ernstig onder druk (Thienpont et al., 2009). Wat ik hier mee bedoel is dat sociaal werkers, en specifiek eerstelijns werkers heel hard focussen op het uitputten van die rechten, en dat door de bureaucratisering ze minder kunnen verwezelijken, wat voor problemen kan zorgen bij patiënten. Wat

bedoeld is om rechten te waarborgen, creëert in de praktijk vaak obstakels die toegang tot hulp bemoeilijken (Hood, 1991).

Binnen deze context is het essentieel om sociaal werk te blijven zien als een mensenrechtenpraktijk. De bureaucratische druk, versterkt door New Public Management (NPM), verschuift de focus naar efficiëntie en meetbare resultaten, terwijl sociaal werk juist draait om menselijke waardigheid en sociale rechtvaardigheid. Dit vraagt om kritische reflectie van beleidsmakers en een herziening van regels die mensenrechten centraler stellen. Alleen zo kan sociaal werk zijn kernopdracht – het realiseren van een menswaardig bestaan voor iedereen – waarmaken.

## **Conclusie: werk aan de winkel**

De casus van Sofie, waarmee ik dit artikel begon, legt op pijnlijke wijze de knelpunten bloot die de eerstelijnszorg vandaag kenmerken. Haar strijd met ingewikkelde procedures en de vele barrières die het systeem opwerpt, zijn niet alleen illustratief voor individuele moeilijkheden, maar vormen een symbool voor een dieperliggend probleem binnen het sociaal werk: de toenemende bureaucratisering en de effecten hiervan op zowel cliënten als hulpverleners. In de zoektocht naar antwoorden heb ik proberen aantonen hoe een balans tussen efficiëntie en menselijke nabijheid vaak zoek is. Bureaucratie, die bedoeld is om vanuit het beleid processen te organiseren en rechten te beschermen, leidt in de praktijk regelmatig tot het tegenovergestelde. Administratieve druk, complexe regelgeving en een gebrek aan samenwerking tussen diensten zetten niet alleen cliënten zoals Sofie onder druk, maar beperken ook de ruimte van sociaal werkers om te focussen op hun kerntaak: mensen ondersteunen en verbinden.

Digitalisering wordt vaak voorgesteld als een oplossing, maar ook deze heeft een dubbel effect. Terwijl technologie sommige processen vereenvoudigt, sluit ze kwetsbare groepen zonder toegang tot digitale middelen uit. Dit resulteert in extra werk voor eerstelijnswerkers die proberen de kloof te overbruggen, terwijl zij zelf ook gebukt gaan onder een hoge werkdruk en beperkte discretionaire ruimte. Toch is er hoop. Zoals ik al heb benadrukt, ligt de kern van de oplossing in het herdefiniëren van prioriteiten. Het beleid moet eens grondig gaan kijken naar de regels die ze opleggen, vooral voor de grote organisaties zoals OCMW 's en mutualiteiten, maar ook voor hun eigen diensten. Minder verantwoording afleggen in cijfers en meer tijd besteden aan mensen is essentieel. Daarbij is een kritische blik op beleidsvoering onontbeerlijk. Beleidsmakers moeten hun systemen vereenvoudigen en de waarde van fysieke en persoonlijke ondersteuning herwaarderen.

Terugkijkend naar de casus van Sofie, wordt duidelijk dat dit soort problemen geen geïsoleerde incidenten zijn, maar systemische tekortkomingen die om collectieve actie vragen. Bureaucratie en digitalisering vormen dubbele uitdagingen die zowel cliënten als hulpverleners disproportioneel treffen. Dit probleem is niet alleen acuut, maar heeft ook lange termijnimplicaties voor de kernwaarden van sociaal werk. Sofie's reis door de administratieve wirwar herinnert ons aan de kern van eerstelijns sociaal werk: het versterken van mensen in kwetsbare posities, het wegnemen van obstakels en bruggen slaan tussen cliënten en organisaties. Het is aan ons allen, hulpverleners, beleidsmakers en de samenleving, om een systeem te creëren dat weer in dienst staat van de mens. Dit betekent niet alleen luisteren naar de noden van hulpverleners en cliënten, maar ook actie ondernemen. Dan kan de

eerstelijnszorg haar oorspronkelijke doel van laagdrempelige, persoonlijke en effectieve ondersteuning terug ten volle uitvoeren.

# literatuurlijst

Abrahams, S., Fraeyman, J., & Fereyn, N. (z.d.). Sociaal werk achter gesloten deuren. <https://www.sampol.be/2021/05/sociaal-werk-achter-gesloten-deuren>

Belmans, T. (2022). *Onderzocht: De rol van de sociaal werker in de eerstelijnsgezondheidszorg*. VWGC. <https://vwgc.be/nieuws/onderzocht-de-rol-van-de-sociaal-werker-in-de-eerstelijnsgezondheidszorg/>

Cools, P., Van Gucht, J., & Sebrechts, L. (2023). *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/>

De Wilde, M., Van Lancker, W., & Hermans, K. (2024, 22 november). OCMW's hebben net minder controle nodig, niet nog méér. [www.destandaard.be](http://www.destandaard.be).

Eerstelijnszone Gent. (2024). 2024 signalen | Beleidssignalen. (2024). <https://www.beleidssignalen.be/2024/signaal-2024>

Gerken, S., Lefèvre, M., Bouckaert, N., Levy, M., Maertens de Noordhout, C., Obyn, C., Devos, C., Aline Scohy, Annemie Vlayen, Harun Yaras, Christophe Janssens, & Pascal Meeus. (2024). *Performantie van het Belgische gezondheidssysteem: rapport 2024*. In KCE REPORT 376. [https://kce.fgov.be/sites/default/files/2024-01/KCE376A\\_HSPA2024\\_Rapport.pdf](https://kce.fgov.be/sites/default/files/2024-01/KCE376A_HSPA2024_Rapport.pdf)

Goris, P & Bogaerts, N. (2024). Jonge sociale professionals en verkiezingen: 'We maken te weinig lawaai'. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/achtergrond/https-sociaal-net-achtergrond-jonge-sociale-professionals-en-verkiezingen-we-maken-te-weinig-lawaai/>

Hood, C. (1991). A PUBLIC MANAGEMENT FOR ALL SEASONS? In *Public Administration* (Vol. 69, pp. 3–19). Royal Institute of Public Administration. <https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/PSPA108/4NMP%20all%20seasonsfulltext.pdf>

Keijl, T. (2023). *Stress in de zorg: 80% heeft stress door de registratiedruk*. Zorg+Welzijn. <https://www.zorgwelzijn.nl/80-van-de-sociaal-werkers-heeft-stress-door-de-registratiedruk/>

Movisie. (2023). *De stand van administratie- en regeldruk in het sociaal werk*. Movisie. <https://www.movisie.nl/publicatie/stand-administratie-regeldruk-sociaal-werk#:~:text=Alle%20ballen%20in%20de%20lucht,zij%20vinden%2019%20procent%20acceptabel.>

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

Thienpont, A., Herman, C., & Liga voor Mensenrechten. (2009). *mensenrechten: een kennismaking* [Boek]. In *Liga voor Mensenrechten*. [https://www.mensenrechten.be/bestanden/uploads/pdf/mensenrechten\\_een\\_kennismaking\\_nieuw\\_logo\\_all.pdf](https://www.mensenrechten.be/bestanden/uploads/pdf/mensenrechten_een_kennismaking_nieuw_logo_all.pdf)

Uytterhoeven, L. (2024). 'Ik kan talloze voorbeelden geven van mensen die bij het Anderlechtse OCMW bot vangen'. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/opinie/ik-kan-talloze-voorbeelden-geven-van-mensen-die-bij-het-anderlechtse-ocmw-bot-vangen/>

Vandekinderen, C., Roose, R., Raeymaeckers, P., Hermans, K., & Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2018). *Sociaalwerkconferentie 2018, Sterk sociaal Werk. eindrapport* [Rapport]. Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

<https://www.departementwvg.be/sites/default/files/media/documenten/Eindrapport2.pdf>

Van Dale NEDERLAND. (2024). Van Dale NEDERLAND. <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/bureaucratie>

Van Herreweghe, S. (2018). *Sociaal werkers in Vlaanderen in hun politiserende opdracht anno 2018: Brave uitvoerders of kritische waakhonden? Case: de sociaalwerkconferentie*. Universiteit Gent. (Door Universiteit Antwerpen; J. De Corte & C. Vandekinderen, Reds.) [Masterproef, universiteit Gent].

[https://libstore.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/481/962/RUG01-002481962\\_2018\\_0001\\_AC.pdf](https://libstore.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/481/962/RUG01-002481962_2018_0001_AC.pdf)

Vogels, H. (2023). *Mama is uitgeput door administratie rond zoon met beperking*. Sociaal.Net. <https://sociaal.net/opinie/mama-uitgeput-door-administratie-rond-zoon-met-beperking/>