

Beleidsvisie sociaalwerkconferentie
24 mei 2018

Minister Jo Vandeurzen
Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Inhoud

Inleiding	3
1 Het sociaal werk in Vlaanderen	5
2 Vermaatschappelijking.....	7
2.1 Sociaal werk en vermaatschappelijking op het microniveau.....	8
2.1.1 Verbinding van het materiële en immateriële met aandacht voor diverse levensdomeinen.....	8
2.1.2 Krachtgericht en netwerkgericht werken.....	9
2.1.3 De meest kwetsbare doelgroepen.....	11
2.1.4 Informele zorg en ervaringsdeskundigheid.....	12
2.2 Sociaal werk en vermaatschappelijking op mesoniveau.....	14
2.3 Sociaal werk en vermaatschappelijking op macroniveau	15
3 Verbindend werken.....	15
4 De politiserende opdracht van het sociaal werk.....	17
5 Onderbescherming en toegankelijkheid	18
5.1 Participatie en lokaal sociaal beleid.....	18
5.2 Het verzekeren van de maatschappelijke dienstverlening	19
5.2.1 Sociaal huis.....	19
5.2.2 Samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.....	19
5.2.3 Afstemming op bovenlokale werkingen.....	21
5.2.4 Strategieën voor de verdere ontwikkeling	22
6 Diversiteit.....	24
7 Marktwerking.....	25
8 Innovatie in sociaal werk.....	26
9 Bibliografie.....	27

1 Inleiding

De sociaalwerkconferentie van 24 mei 2018, onder de titel 'Sterk Sociaal Werk' neemt als uitgangspunt de definitie van het sociaal werk, zoals in juli 2014 aangenomen door de International Federation of Social Workers (IFSW) en de International Association of Schools of Social Work (IASSW). Deze definitie is de volgende:

“Sociaal werk is een praktijk-gebaseerd beroep en een academische discipline die sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in het sociaal werk. Onderbouwd door sociaalwerktheorieën, sociale wetenschappen, menswetenschappen en inheemse en lokale vormen van kennis, engageert sociaal werk mensen en structuren om levensuitdagingen en problemen aan te pakken en welzijn te bevorderen.”

In de sociaalwerkconferentie staan alle praktijken die zich baseren op de definitie van sociaal werk voorop.

Diverse maatschappelijke ontwikkelingen dagen het sociaal werk vandaag uit op de kernopdracht: het realiseren van mensenrechten en sociale rechtvaardigheid met zowel een focus op mensen als op structuren. Minister Vandeurzen gaf aan de organisatoren volgende uitdagingen mee waarvoor het sociaal werk staat: vermaatschappelijking, het veiligheidsdiscours en de positie van sociaal werk, marktwerking, diversiteit en de invloed van technologische evoluties op de praktijk van het sociaal werk.

In 2017 gingen in 7 werkgroepen 120 praktijkwerkers aan de slag.

- Sociaal werk op de eerste lijn en in de samenleving
- Sociaal werk en kinderen/jongeren
- Sociaal werk en ondersteuning van sociaal kwetsbare volwassenen en ouderen met beperkingen
- Sociaal werk en justitie
- Sociaal werk en integratie
- Sociaal werk en arbeid
- Sociaal werk en transitie

Daarbij werd kritisch gereflecteerd op de eigen praktijk, de opleiding en het beleid. Randvoorwaarden voor praktijken die inzetten op het realiseren van de kernopdracht van het sociaal werk werden geformuleerd. Goede praktijkvoorbeelden werden besproken en getoetst op

hun werkzame elementen. Duidelijk werd dat de maatschappij zoals ze zich nu ontwikkelt, het sociaal werk voor heel wat uitdagingen plaatst. Individualisering waarbij voor het kennen, aanvragen en toekennen van rechten steeds meer de individuele verantwoordelijkheid en plicht worden benadrukt, maken dat praktijken van het sociaal werk die inzetten op een collectieve aanpak van maatschappelijke oorzaken van uitsluiting minder vanzelfsprekend zijn. Het idee van beheersbaarheid uit zich in de focus van opdrachtgevers en beleidsmakers op de producten van het sociaal werk en in het willen beheersen van risico's in de samenleving. Dit maakt dat de mogelijkheid om op een procesmatige manier te werken niet altijd voldoende plaats en ruimte krijgt. Terwijl trajecten die sociaal werkers samen met mensen aangaan er net zijn van vallen en opstaan, nieuwe kansen geven, het werken met onzekerheid, het opbouwen van vertrouwen en het onvoorspelbare van de uitkomst. Onderzoek toont aan dat dit in belangrijke mate de werkzame principes zijn van het sociaal werk. Uit de werkgroepen kwamen finaal volgende krachtlijnen voor een sterk sociaal werk in de toekomst naar voor:

- Politiserend werken: sociaal werk als democratische praktijk
- Nabijheid
- Proceslogica van sociaal werk
- Generalistisch werken
- Verbindend werken

De inhoudelijke verduidelijking en onderbouw van de krachtlijnen vindt men terug in het rapport van het traject voorafgaand aan de sociaalwerkconferentie.

Het welzijnsbeleid zit momenteel in een fase waarin grote transities plaats vinden. Het zoeken naar mogelijkheden om binnen de maatschappelijke ontwikkelingen en de antwoorden die daarop beleidsmatig geformuleerd worden, de krachtlijnen van het sociaal werk een plaats te geven is essentieel. De bedoeling van deze nota is om vanuit het Vlaamse beleid erkenning te geven aan deze krachtlijnen en daar waar mogelijk concrete acties naar voor te schuiven die aansluiten bij de huidige beleidsontwikkelingen. In de komende jaren is evenwel nog een verdere concretisering en aanvulling nodig. Deze nota focust voornamelijk op de ontwikkelingen binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, maar pleit ook voor meer verbinding met het sociaal cultureel werk en andere beleidsdomeinen zoals onderwijs, werk en wonen. In die zin ondersteunen we het voorstel en de aanbeveling, geformuleerd in het rapport, waarbij er naar aanleiding van de sociaalwerkconferentie verder gewerkt wordt aan een actieplan dat geëvalueerd kan worden op een vervolgonferentie.

Vooraleer inhoudelijk verder in te gaan op de beleidsuitdagingen, geeft het tweede deel een weliswaar ruw en niet limitatief overzicht van de grote diversiteit van domeinen en sectoren waarin sociaal werkers actief zijn.

Actie 1

Een Platform Sociaal Werk, ondersteund vanuit het Steunpunt Mens en Samenleving (SAM) en een onafhankelijk voorzitter vervult volgende opdrachten:

- Het concretiseren van acties op basis van de krachtlijnen en aanbevelingen van het rapport tegen november 2019;
- Het opvolgen, evalueren en bijsturen van de acties, waarbij een globale evaluatie wordt voorzien in een volgende sociaalwerkconferentie in 2022.

Vanuit deze opdracht formuleert het platform aanbevelingen aan de Vlaamse regering en fungeert als klankbordgroep over beleidsvoorstellen met betrekking tot het sociaal werk.

Het platform bestaat uit vertegenwoordigers van alle stakeholders zoals gebruikers, sociaal werkers actief in alle beleidsdomeinen, opleidingen, onderzoek en beleid.

Bij de uitbouw van het Vlaams Instituut voor de Eerste Lijn (VIEL) wordt een sterke link gelegd naar het sociaal werk in de doelen en acties.

2 Het sociaal werk in Vlaanderen

In 2010 waren er in België 79.000 maatschappelijk assistenten actief. Daarnaast zijn er tal van sociaal werk praktijken waar ook personen met een andere opleiding of achtergrond meewerken. Een concrete inschatting maken van het aantal personen actief binnen de bredere definitie van het sociaal werk, zoals eerder gedefinieerd is niet mogelijk. Binnen deze brede afbakening vinden we professionals terug uit het sociaal-agogisch studiegebied zijnde bachelors sociaal werk, bachelors gezinswetenschappen, bachelors readaptatiewetenschappen, bachelors orthopedagogie, bachelors jeugdcriminologie, bachelors pedagogie van het jonge kind. Sinds 2005 wordt ook een universitaire masteropleiding sociaal werk ingericht. Daarnaast zijn er ook vrijwilligers en ervaringsdeskundigen actief.

De reikwijdte van het sociaal werk hangt evenwel onmiskenbaar samen met de grootte van de social profit sector. In Vlaanderen was deze in 2016 verantwoordelijk voor 17% van de

tewerkstelling. Van alle vacatures bij de VDAB situeert zich 12% in de maatschappelijke dienstverlening.

Er zijn weinig domeinen denkbaar waarin geen sociaal werkers actief zijn. Omwille van deze diversiteit is elke opdeling kunstmatig en kunnen bepaalde werkingen of organisaties onder meerdere domeinen en sectoren vallen. Rekening houdend met deze beperking concretiseert de opsomming die volgt deze cijfergegevens in domeinen waarop het sociaal werk actief is. Het betreft hier zeker geen volledig overzicht van alle diensten en voorzieningen. Voor elk domein of sector worden een aantal organisaties opgesomd.

In het domein van het algemene brede welzijnswerk vinden we sociaal werkers in de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW), de Openbare Centra Maatschappelijk Welzijn (OCMW) en de diensten voor Tele-Onthaal

In het kader van het onderwijs zijn ze actief in de Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB). Daarnaast zijn er ook scholen die sociaal werkers inschakelen in de leerlingenbegeleiding, in het kader van studentenvoorzieningen en het inzetten van brugfiguren.

Specifiek binnen de hulp- en dienstverlening voor kinderen en jongeren vinden we sociaal werkers terug in de preventieve gezinsondersteuning, de Jongerenadviescentra (JAC), organisaties voor bijzondere jeugdzorg, de ondersteuningscentra jeugdhulp (OCJ), de vertrouwenscentra kindermishandeling (VK) en de sociale diensten van de jeugdrechtbank.

In het kader van het werken met justitiabelen en hun netwerk zijn sociaal werkers actief binnen de justitiehuisen, de psychosociale dienst van gevangenen en het justitieel welzijnswerk.

In tal van belangenorganisaties nemen sociaal werkers een rol op, onder meer in vakbonden, mutualiteiten, de huurdersbond, patiëntenverenigingen, vluchtelingenwerk en armoedeorganisaties.

In het kader van woonzorg zijn ze onder meer actief binnen de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen, sociale diensten van woonzorgcentra en respijtzorg, lokale dienstencentra en diensten voor gezinszorg.

Naast de sociaal werkers actief binnen de sociale diensten van de OCMW's, stellen lokale besturen ook sociaal werkers tewerk in andere diensten zoals cultuurdiensten, preventiediensten, diensten gelijke kansen en jeugddiensten.

In gezondheidsvoorzieningen zijn ze actief in wijkgezondheidscentra en sociale diensten van ziekenhuizen.

In het domein van de geestelijke gezondheid werken ze onder meer in de Centra Geestelijke Gezondheid (CGG), de initiatieven voor Beschut Wonen, de sociale diensten van psychiatrische verzorgingstehuizen en de mobiele equipes.

In het kader van het werken met personen met beperkingen zijn sociaal werkers tewerkgesteld in sociale diensten van handicap-specifieke voorzieningen, bijstandsorganisaties, multidisciplinaire teams en diensten ondersteuningsplan (DOP).

Ook in ombudsdiensten en binnen de sociale huisvesting nemen sociaal werkers een taak op.

In het kader van tewerkstelling vindt men sociaal werkers bij de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) en in maatwerkbedrijven.

Ze zijn ook actief binnen het opbouwwerk en het buurtwerk. In het sociaal-cultureel werk zijn sociaal werkers actief in het bewegingswerk, sociaal-culturele verenigingen, het jeugdwerk, vormingsinstellingen, gemeenschapscentra, bibliotheken, culturele centra en sociaal-artistieke praktijken.

Tenslotte stellen ook bedrijven sociaal werkers tewerk in het kader van Human Resources.

3 Vermaatschappelijking

Vermaatschappelijking staat voor de verschuiving binnen de zorg waarbij ernaar gestreefd wordt om mensen met beperkingen (van lichamelijke, verstandelijke of psychische aard), chronisch zieken, kwetsbare ouderen, jongeren met gedrags- of emotionele problemen, mensen die in armoede leven, ... met al hun potenties en kwetsbaarheden een eigen zinvolle plek in de gewone samenleving te laten innemen en de zorg zoveel mogelijk geïntegreerd in de gemeenschap te laten verlopen. (Strategische Adviesraad Welzijn, Gezondheid, Gezin, 2012)

De keuze voor vermaatschappelijking is fundamenteel de juiste keuze. Niemand betwijfelt dat het realiseren van een meer inclusieve samenleving en kwaliteit van leven voor iedereen ook vandaag hoog op de agenda moet blijven staan. Dit doel realiseren betekent dat alle maatschappelijke actoren hun rol moeten opnemen. De keuze voor meer vermaatschappelijking is ook een keuze voor meer maatschappelijk engagement en responsabilisering, vanuit een overtuiging dat kwetsbare mensen baat hebben bij verbondenheid en contact, voorbij en naast de zorgrelatie die er is met professionele zorgvertrekkers. De lokale schaal is bij uitstek de schaal waarop dergelijke initiatieven kunnen functioneren. Vandaar de keuze om dit vermaatschappelijkingsbeleid als essentieel onderdeel op te nemen in het decreet lokaal sociaal beleid als een opdracht voor de lokale besturen. Terecht waarschuwen sociaal werkers ervoor dat vermaatschappelijking ook

nieuwe uitsluitingsmechanismen kan installeren of bestaande versterken. Deze uiten zich onder meer in het toegang krijgen tot rechten. Vermaatschappelijking slaagt enkel wanneer er ook voldoende professionals op de eerste lijn deze transitie mee ondersteunen. Tegelijkertijd zien we in de geformuleerde krachtlijnen ook kansen voor het sociaal werk en vragen we om een rol binnen deze transitie voluit op te nemen. Daarbij erkennen we dat ze deze bijdrage kunnen leveren op het micro-, meso-, en macroniveau.

3.1 Sociaal werk en vermaatschappelijking op het microniveau

3.1.1 Verbinding van het materiële en immateriële met aandacht voor diverse levensdomeinen

Om een zinvolle plek in de samenleving te kunnen innemen zijn in de eerste plaats de materiële omstandigheden van belang. Idealiter krijgen mensen automatisch waar ze recht op hebben. De praktijk wijst uit dat hier nog vooruitgang op kan worden geboekt, maar ook dat het automatisch toekennen van rechten niet altijd haalbaar of doeltreffend is. Wegwijzers zullen dus noodzakelijk blijven. Sociaal werkers worden zeer sterk gewaardeerd door andere disciplines als het aankomt op het personen wegwijs maken in het complexe web van sociale voordelen, diensten en voorzieningen op heel veel terreinen en het effectief toekennen van rechten of toeleiding naar diensten en voorzieningen. Dat dit niet vanzelfsprekend is leren we onder meer uit één van de projecten geïntegreerd breed onthaal. In het project werden een aantal specifieke rechten opgelijst. Een 'rechten maatschappelijk werker' ging systematisch samen met betrokkenen na of effectief al deze rechten werden toegekend. Dit bleek in de meeste situaties niet het geval te zijn. Kennis en expertise, focus op het realiseren van alle rechten en ruimte en tijd voor een degelijk rechtenonderzoek bleken noodzakelijke voorwaarden.

Vaak geeft deze benadering, waarbij bij mensen effectief concrete rechten in orde worden gebracht, vertrouwen voor een bredere aanpak waarbij zowel de immateriële aspecten als het bredere rechtenperspectief en de noodzakelijke link met domeinen als werk, wonen, onderwijs, gezondheid en vrije tijd aan bod komen. Tegelijkertijd toont dit het belang van het generalistisch perspectief aan en daarmee gepaard gaand de noodzaak tot het inzetten van sociaal werkers die vanuit dit generalistisch perspectief aan de slag gaan.

Zoals in deel 2 beschreven, zijn in vrijwel alle beleidsdomeinen sociaal werkers actief. Sociaal werkers kunnen dus een netwerk van verbindingen tussen levensdomeinen realiseren. Het inzetten op deze verbindingen van sociaal werkers met elkaar moet dan ook een speerpunt zijn in het beleid. Tegelijkertijd moet beleidsmatig evenwichtig ingezet worden op brede eerstelijns hulp vanuit het generalistisch perspectief en een meer specialistisch aanbod. Het inzetten op kennis en expertisedeling tussen sociaal werkers van verschillende organisaties op een voldoende nabije

schaal en op een organisatiemodel dat eerstelijnswerkers ruimte geeft om te focussen op brede rechtenverkenning is noodzakelijk. Opleidingen hebben voldoende aandacht voor de verbindende opdracht van sociaal werkers in verschillende sectoren en beleidsdomeinen. en voor competenties die inzetten op het in praktijk brengen van het rechtenperspectief.

Actie 2

Sociaal werkers delen kennis en expertise in alle beleidsdomeinen met de focus op kennis en expertise die bijdraagt tot het realiseren van rechten.

De in de werkgroepen geïdentificeerde krachtlijnen wijzen op de gemeenschappelijke kern van het sociaal werk. Deze krachtlijnen zijn ook met elkaar verbonden. Dit betekent dat er ook meer verbindingen kunnen worden gemaakt tussen de verschillende afstudeerrichtingen of takken van de opleiding. Niet toevallig wijzen de werkgroepen op het belang van verbinden, de kritische functie en de experimenteerfunctie, drie rollen die ook verankerd zijn in het nieuwe decreet op het sociaal-cultureel volwassenenwerk.

Actie 3

Opleidingen sociaal werk kiezen in hun curricula uitdrukkelijk voor het verbinden van afstudeerrichtingen en stagecontexten en het in praktijk brengen van het rechtenperspectief.

3.1.2 Krachtgericht en netwerkgericht werken

In de jaren '80 en '90 kreeg het empowerment paradigma meer en meer ingang in het sociaal werk. Van Regenmortel (2002, p.76) definieert empowerment als "een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie." Op het niveau van het individu wordt empowerment onder meer ingevuld door de aandacht voor het krachtgericht werken. "Het uitgangspunt is dat alle mensen beschikken over krachten, talenten en omgevingskrachten en in staat zijn om binnen hun mogelijkheden te groeien en te veranderen. De professional zoekt aansluiting bij waar de kracht en energie van de cliënt zit" (Nuyts, 2017). Ondanks het feit dat empowerment al enkele decennia deel uitmaakt van de kern van het sociaal werk, resulteert dit momenteel nog onvoldoende in een krachtgerichte aanpak. Dit toepassen in de praktijk van het sociaal werk impliceert een transitie van probleemanalyse naar meer oplossingsgericht werken.

Tegelijkertijd wordt ook de nood aan het ontwikkelen en ondersteunen van praktijken die inzetten op netwerkversterking aangevoeld. Met netwerkversterking bedoelen we niet alleen dat er appél wordt gedaan op het sociale netwerk, maar ook dat het sociale netwerk waar nodig of wenselijk wordt uitgebreid en ondersteund. Immers, in een meerjarig onderzoek naar de gevolgen van decentralisatie van de maatschappelijke ondersteuning in zes gemeenten in Nederland wordt onder meer aandacht besteed aan hoe professionals omgaan met de vraag naar het meer ondersteunen van de zelfredzaamheid en het vragen van ondersteuning van het sociale netwerk. “Zowel de capaciteit van het netwerk als de aard van de relatie die een hulpvragende met zijn of haar sociale netwerk heeft, blijkt voor zowel professionals als hulpvragenden een reden om geen beroep te doen op het sociaal netwerk. Aanspreken van de verantwoordelijkheid van familieleden, burens of vrienden zet in hun ogen de aard van de relaties onder druk en komt uiteindelijk de hulpvrager niet ten goede. De professionals ondersteunen kortom de kwaliteit van de relaties die cliënten hebben met hun netwerk: niet door een groter beroep te doen op het netwerk, maar juist door het netwerk te ontzien” (Tonkens, Bredewold, Kampen, Verplanke, & Duyvendak, 2016).

Sociaal werkers moeten hun competenties kunnen inzetten om processen van kracht- en netwerkgericht werken aan te gaan, vanuit nabijheid bij de leefwereld van de belanghebbenden. Onderzoek zoals dit van Tonkens toont echter aan dat personen met de meest complexe problematieken andere prioriteiten hebben dan versterking van hun netwerk en zelfs geen confrontatie met dit netwerk wensen. Het voorbijgaan aan deze vaststelling zorgt voor extra drempels en uitsluiting. Kracht- en netwerkgerichte methodieken moeten met zorgvuldigheid en grote aandacht worden ingezet en kunnen niet losstaan van en zijn complementair aan een goed uitgebouwd professioneel ondersteuningsaanbod. Het werken met dit netwerk is dus meer dan het inzetten van een mantelzorger, buur of vrijwilliger. Het betekent ook het herstellen, uitbreiden of reactiveren van het netwerk. Sociaal werk gaat daarbij per definitie aan de slag met het cliëntensysteem en dus ook het ondersteunend sociale netwerk.

Onderzoek toont aan dat in dit verband basiswerkingen zoals buurtwerkingen, lokale dienstencentra, verenigingen waar armen het woord nemen ook belangrijke praktijken ontwikkelen op het vlak van het versterken van een persoonlijk netwerk. Deze praktijken zetten daarbij tegelijkertijd in op alle krachtlijnen van het sociaal werk.

Actie 4

Sociaal werk zet meer in op netwerk- en krachtgericht werken, met bijzondere aandacht voor trajecten met mensen met een beperkt en overbevroegd persoonlijk sociaal netwerk.

3.1.3 De meest kwetsbare doelgroepen

Sociaal werkers komen in aanraking met de meest kwetsbare doelgroepen. Hiermee worden personen bedoeld die om een of andere reden niet zelfredzaam zijn op een of meerdere levensdomeinen. Het kan onder meer gaan om mensen met een beperking, chronisch zieken, zorgbehoevende ouderen, jongeren met gedrags- en emotionele problemen, personen met een precair verblijfsstatuut of mensen die in armoede leven. De persoonsvolgende financiering geeft regie en bestedingsvrijheid van een cash-budget aan personen met een beperking. Daarbij wordt een belangrijke omslag van een aanbod gefinancierd systeem naar een vraag gestuurd systeem gemaakt. Dit past in de bredere trend om mensen die geconfronteerd worden met beperkingen ondersteuning op maat te bieden, zodat ze zo lang mogelijk in hun thuissituatie en vertrouwde leefomgeving kunnen verblijven en is een positieve beleidskeuze in het kader van empowerment en inclusie. Sociaal werkers ervaren in hun praktijk echter ook de valkuilen van bepaalde systemen en mogelijk nieuwe uitsluiting die ze veroorzaken. De persoonsvolgende financiering stuit op grenzen, daar waar mensen niet beschikken over de competenties en/of het ondersteunend netwerk om met deze rugzak hun zorg zelf op de best mogelijke manier te organiseren. Hierbij duikt de term 'nieuwe kwetsbaarheid' op. Nieuw verwijst hier niet naar de kwetsbaarheid van de persoon zelf, maar naar de gevolgen van het wegvallen van bepaalde beschermingsmechanismen eigen aan het voorzieningenbeleid zoals bijvoorbeeld de solidarisering. De praktijk leert dat sommige personen te kwetsbaar zijn om op een adequate manier met dit budget om te gaan, zodat ze verstoken blijven van de gepaste zorg. Voor deze kwetsbare groepen moeten er beleidsmatig flankerende maatregelen genomen worden die de mogelijkheid creëren om ook hen maximale kansen te geven om hun zorg zelf in te vullen, waar nodig binnen de noodzakelijke grenzen maar met voldoende ondersteuning onder meer door bijstandsorganisaties.

Sociaal werk is bij uitstek geplaatst om, waar nodig aanklampend, ondersteuning te bieden aan burgers die de weg naar hulp en ondersteuning niet vinden, niet zoeken of het vertrouwen in hulpverlening verloren zijn. De vraag naar meer aanklampende zorg voor maatschappelijk kwetsbare doelgroepen is niet nieuw. De vraag naar beheersbaarheid van risico's op alle terreinen vergroot het appél op sociaal werkers om aan deze vraag tegemoet te komen. Aanklampende zorg staat niet gelijk aan gedwongen zorg. Het is een proces dat een hulpverlener opzet waarbij het winnen van vertrouwen en het werken aan intrinsieke motivatie essentieel zijn. Dit betekent per definitie dat het om 'trage' processen gaat waarbij ook outreachende methoden worden ingezet. Dit vraagt een beleid dat de randvoorwaarden creëert om dergelijke processen mogelijk te maken. Deze randvoorwaarden hebben betrekking op de middelen die ingezet worden, de technische mogelijkheden om signalen die wijzen op zorgnoden te capteren en te kunnen gebruiken maar

ook op het creëren van contexten zoals laagdrempelige ontmoetingsplaatsen, straathoekwerk of inloophuizen. Het is duidelijk dat inzetten op deze randvoorwaarden, ook in reguliere werkingen, essentieel is voor het wegwerken van drempels naar hulpverlening.

Ook de signaalfunctie van het sociaal werk vraagt aandacht voor verbinding met de meest kwetsbare doelgroepen. Sociaal werk spreekt daarbij niet in de plaats van doelgroepen, maar ondersteunt processen waarbij doelgroepen zelf versterkt worden om hun stem in te brengen. De ondersteuning van onder meer het opbouwwerk, verenigingen waar armen het woord nemen en zelforganisaties is daarvoor noodzakelijk.

Actie 5

We maken werk van randvoorwaarden voor outreachend en proactief werken voor sociaal werkers op de eerste lijn.

3.1.4 Informele zorg en ervaringsdeskundigheid

Vermaatschappelijking betekent ook inzetten op en waarderen van alle vormen van informele zorg. De ondersteuning van de informele zorg is een opdracht die in de regelgeving in heel wat sectoren is ingeschreven. In het decreet lokaal sociaal beleid wordt hierin ook een belangrijke opdracht voorzien voor de lokale besturen met ondersteuning vanuit het Vlaamse beleid. Ook het inzetten op ervaringsdeskundigheid en het betrekken van ervaringskennis in agogische processen op alle niveaus wint aan belang. Dit betekent dat sociaal werkers meer dan ooit op de werkvloer zullen samenwerken met en ondersteunend zijn door informele zorgverleners en ervaringswerkers.

Met betrekking tot interacties tussen vrijwilligers en professionals kent het sociaal werk een lange traditie. Veel initiatieven in het sociaal werk kennen hun ontstaan vanuit vrijwilligersinitiatieven. Het professioneel sociaal werk werd en wordt ook vandaag nog uitgedaagd door initiatieven van vrijwilligers en burgers.

Toch zien we ook de vrees die leeft bij professionals dat de inzet van vrijwilligers en niet professionele ervaringswerkers kan leiden tot een afbouw van nabije contacten door de professionals zelf. Dit is een bezorgdheid die sociaal werkers delen met andere mensgerichte beroepen, zoals de verpleegkundigen. Zowel de overheid als organisaties moeten deze bezorgdheid ernstig nemen. Het kunnen ervaren van betekenisvolle, nabije contacten is een werkzame factor van professionele zorg en hulpverlening, zoals recentelijk ook aangetoond werd in het onderzoek naar de projecten geïntegreerd breed onthaal. Het is ook de basis voor de keuze voor het beroep en een factor die, naast het ervaren van een zekere autonomie, een hoge invloed heeft op

werksatisfactie en het voorkomen van burn-out. De ambitie moet veeleer zijn dat door de inzet van vrijwilligers een meerwaarde wordt gecreëerd voor zowel de cliënt, de vrijwilliger als de professional. Beide, vrijwilligers en professionals, zijn complementair aan elkaar.

Er ontwikkelen zich op het terrein praktijken, waarbij professionals een evenwicht vinden tussen voldoende zelf betrokken zijn en samenwerken met vrijwilligers: inzetten van ervaringswerkers in buddy-projecten, inzetten van vrijwillige wooncoaches in woonbegeleiding, het werken met ervaringsdragers in de verslavingszorg, trajecten binnen-buiten waarbij vrijwilligers ingezet worden om de integratie van ex-gedetineerden te bevorderen. Vanuit dit evenwicht slaagt men er in een meerwaarde te creëren voor de hulpverlening. Uit onderzoek en vornoemde praktijken blijkt dat een duidelijke afgebakende taakomschrijving tussen vrijwilligers en professionals niet mogelijk is en zelfs niet wenselijk. Goede samenwerking wordt opgebouwd vanuit permanente dialoog. Tegelijkertijd wordt ook gewaarschuwd voor het onvoldoende omkaderen van vrijwilligers en ervaringswerkers. Het waarderen, informeren, faciliteren en afstemmen van vrijwilligers en professionals vraagt voldoende tijd en inzet van competente professionals. “We moeten absoluut beducht zijn voor de ‘vrijwilligersklem’. Net doordat kwetsbare burgers een groeiend appél doen op vrijwilligers, raken ze klem in hun loyaliteit: ze willen hen niet loslaten, ook als zij hun loyaliteit niet meer goed kunnen verenigen met hun eigen wensen en behoeften. In een arbeidsrelatie is afscheid institutioneel geregeld maar in een vrijwilligersrelatie is dat niet altijd zo, met gevolg dat de vrijwilliger hier in eenzaamheid mee worstelt.” (Tonkens, van den Broeke, & Hoijtink, 2008). Het is hierop dat de omkadering moet inspelen.

De praktijken die zich nu ontwikkelen moeten verder worden onderbouwd met een duidelijke visie en ingang vinden in alle sectoren in Vlaanderen. Ook in de opleidingen is aandacht nodig voor de rol die professionals in het werkveld hierin krijgen.

Actie 6

Voortbouwend op de visie, ontwikkeld binnen de gecoördineerde aanpak van het vrijwilligersbeleid in Vlaanderen en vanuit bestaande praktijken wordt de visie op werken met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers geconcretiseerd en vertaald in alle sociaal werk praktijken met aandacht voor voldoende professionele ondersteuning.

Actie 7

Opleidingen sociaal werk geven in hun curricula plaats aan competentieontwikkeling van professionals in het samenwerken met, coachen en ondersteunen van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.

Actie 8

Opgeleide ervaringsdeskundigen krijgen een volwaardige plaats in de verdere uitbouw van het sociaal werk.

3.2 Sociaal werk en vermaatschappelijking op mesoniveau

Vermaatschappelijking, bekeken vanuit een verhaal van inclusie en participatie in de samenleving beperkt zich niet tot het domein welzijn, volksgezondheid en gezin. Een inclusief beleid is ook noodzakelijk in sectoren als werk, wonen en vrije tijd. Eerder werd al aangegeven dat het verbinden van sociaal werk in verschillende sectoren in de samenleving deze doelstelling mee kan realiseren. Daarnaast vereist het realiseren van inclusie en participatie een sterk sociaal weefsel en sociale cohesie. Traditioneel zetten het sociaal cultureel werk en het opbouwwerk hier sterk op in. Voor het sociaal-cultureel volwassenwerk is dit onder meer decretaal vastgelegd in de verbindende en kritische functie.

Het realiseren van vermaatschappelijking vraagt dus meer dan ooit samenwerking en verbondenheid tussen diverse vormen van sociaal werk. Een getuigenis van een buurtwerker op de dialogodag vermaatschappelijking, georganiseerd door het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk in Gent in 2017 maakt dit concreet. In het kader van vermaatschappelijking wordt er terecht naar gestreefd om mensen met psychische problemen op te vangen in de eigen omgeving. Voor deze groep van mensen kan de buurtwerking zeer waardevol zijn. Maar de buurtwerkers doen wel een appél op de geestelijke gezondheidszorg om hun mee te ondersteunen bij deze opdracht en zich daar bijgevolg ook op te organiseren. De ondersteuning van een sociaal werker vanuit de geestelijke gezondheidszorg wordt daarbij sterk gewaardeerd, maar financierings- en daarmee samenhangende registratiesystemen moeten dit soort van kruisverbinding beter mogelijk maken en zelfs stimuleren.

Inzetten op inclusie en participatie kan niet zonder een sterk sociaal weefsel dat inzet op sociale cohesie. Hiertoe kan elke sociaal werk praktijk een bijdrage leveren. Traditioneel kennen we in het sociaal cultureel werk, het jeugdwerk en het opbouwwerk sterke praktijken. Maar ook in andere sectoren wordt het belang ervan onderstreept. We denken hierbij onder meer aan de lokale dienstencentra en de buurtzorg in woonzorgvoorzieningen of de buurtgerichte netwerken in de preventieve gezinsondersteuning.

Zoals eerder aangehaald legt het sociaal werk de verbinding tussen verschillende levensdomeinen. Het leggen van deze verbindingen beperkt zich niet tot individuele dossiers. Kennismaking met werkmethoden in andere settings en het in de praktijk brengen van samenwerkingsafspraken en het opbouwen van gezamenlijke trajecten of programma's met andere organisaties behoren tot de kernopdrachten van het sociaal werk.

Organisaties en beleid moeten voldoende aandacht besteden aan deze functie op mesoniveau.

3.3 Sociaal werk en vermaatschappelijking op macroniveau

Sociaal werk heeft een belangrijke rol bij het faciliteren en ondersteunen van processen die vermaatschappelijking mogelijk maken. Tegelijkertijd ervaren ze in de praktijk valkuilen en mogelijke drempels die het ideaal van vermaatschappelijking sterk beïnvloeden. Permanente vormen van dialoog tussen praktijk, onderzoek en beleid zijn noodzakelijk om deze valkuilen zichtbaar te maken en oplossingen te formuleren op niveau van de praktijk en het beleid.

Actie 9

We zetten een permanente dialoog op tussen beleid, onderzoek en praktijk met betrekking tot het realiseren van de noodzakelijke voorwaarden voor een transitie naar meer vermaatschappelijking van zorg.

4 Verbindend werken

Maximale inclusie, integrale en geïntegreerde zorg vraagt om ontschotting. Zowel tussen disciplines, sectoren als de verschillende vormen van sociaal werk. Ontschotting wil niet zeggen dat alles moet worden herleid tot één sector of dat we streven naar personen of beroepen die alles kunnen. Het is een constant zoeken naar het brengen van eenheid in de diversiteit. En dit vanuit de overtuiging dat het samenbrengen van verschillende vormen van expertise de beste garantie is voor kwaliteitsvolle zorg of processen en het realiseren van doelstellingen die niet door een individuele actor of organisatie gerealiseerd kunnen worden. Daarom hebben we in het sociaal werk nood aan dynamische samenwerkingsverbanden van autonome organisaties of sleutelpersonen die zich flexibel vormen om vraaggericht en geïntegreerd te kunnen inspelen op complexe problematieken.

In de wetenschappelijke literatuur wordt in dit verband verwezen naar netwerken als "een set van aan elkaar verbonden actoren die voor het bereiken van een gemeenschappelijke doelstelling in

toenemende mate een beroep doen op middelen en expertise van anderen (Vermeiren, Noël, Raeymaeckers, & Dierckx, 2017)”.

De kern van dit verbindend werken ligt niet in het oprichten van structuren of vaste entiteiten die zich aanbodgericht presenteren aan gebruikers. Integendeel, het vertrekpunt is het elke keer terug bijeenbrengen van de juiste expertise rond de vraag van de gebruiker. Maar om dit mogelijk te maken moeten de nodige randvoorwaarden gecreëerd worden die ook vertaald worden in het beleid van overheid en organisaties.

Beleidsmatig wordt momenteel op verschillende manieren hierop ingespeeld onder meer in de samenwerkingsverbanden geïntegreerd breed onthaal, de oproep één gezin een plan, Huizen van het Kind en de netwerken Geestelijke Gezondheid. Deze oproepen zijn versnipperd en vragen veel flexibiliteit en afstemming tussen organisaties. De regorganisatie van de eerstelijnszorg en de vorming van eerstelijnszones zijn een kans om overleg, coördinatie en ondersteuning van deze processen te optimaliseren waarbij we volgende niveaus onderscheiden: het lokale niveau, het niveau van de eerstelijnszone, regionale zones en het Vlaamse niveau. Samenwerking komt tot stand binnen deze geografisch afgebakende gebieden.

In de wetenschappelijke evaluatie van de projecten geïntegreerd breed onthaal worden drie noodzakelijke voorwaarden benadrukt met betrekking tot het realiseren van integratie in differentiatie: streven naar consensus over doelstellingen en doelgroepen, duidelijke verdeling van taken en verantwoordelijkheden en het overkomen van inter-organisatorische drempels. Werken vanuit een dergelijk samenwerkingsverband is niet vanzelfsprekend en de rol en competenties van de coördinator zijn daarbij cruciaal.

Dit is een gedeelde beleidsverantwoordelijkheid van de overheid - die hier bij faciliterend moet optreden - en sectoren die zich hierop organiseren.

Actie 10

De financieringsmodellen van sectoren stimuleren verbindend werken en samenwerking tussen verschillende organisaties in complexe situaties waarbij oplossingen niet kunnen geformuleerd worden vanuit één organisatie.

5 De politiserende opdracht van het sociaal werk

Sociaal werk is niet denkbaar zonder zijn structurele of politiserende opdracht. “Politisering verwijst naar de processen en praktijken waarmee organisaties in het middenveld bijdragen aan de organisatie van het publieke meningsverschil dat de kern van de democratie uitmaakt. Dat publieke meningsverschil draait rond de vraag hoe we het samenleven organiseren” (Oosterlynck, Hertogen, & Swerts, 2017).

De Vlaamse overheid benadrukt de meerwaarde van participatie in het witboek open en wendbare overheid. “De overheid moet luisteren naar wat er leeft in de maatschappij en haar volledige beleidsvoering zo interactief mogelijk opbouwen. (...) Iedere belanghebbende, van burger tot organisatie, moet de kans krijgen om zijn of haar stem te laten horen en mee na te denken over beleidsthema’s. (...) Participatie is inclusief. Drempels voor rechtstreekse participatie worden opgespoord en weggewerkt. Verschillende perspectieven en belangen worden vertegenwoordigd, door ook in te zetten op het betrekken van groepen die traditioneel ondervertegenwoordigd zijn in participatieve beleidsprocessen.” (Witboek. Open en wendbare overheid, 2017).

Participatie wordt ook opgenomen in decreten zoals armoedebestrijding, lokaal sociaal beleid en het decreet sociaal-cultureel werk.

Sociaal werkers zetten dagelijks in op het realiseren van rechten op individueel niveau. Naast het optreden als belangenbehartiger in individuele situaties, worden ook belemmerende factoren en signalen vertaald naar beleidsaanbevelingen aan bevoegde instanties en overheden. Daarbij wordt ook stilstaan bij de rechtvaardigheid van de wijze waarop we problemen definiëren en de verwachtingen die sociaal werkers, organisaties en de samenleving stellen aan mensen.

Methodieken als signaleren, het opzetten van participatieve processen met doelgroepen tot en met sociale actie zijn complementair aan elkaar. Het beleid erkent de rol van het sociaal werk hierin en stimuleert verbindingen tussen verschillende vormen van sociaal werk om mee vorm te geven aan deze participatieve samenleving. Het recente decreet op het sociaal cultureel werk bekrachtigt dit en benoemt dit als de kritische rol. Hierin wordt expliciet verwezen naar ‘het in vraag stellen van waarden, normen, opvattingen, instituties en spelregels en de publieke dialoog daarover voeren en voeren. Deze structurele opdracht situeert zich ook ten aanzien van het beleid van de eigen organisatie.

6 Onderbescherming en toegankelijkheid

Het is duidelijk dat de strijd tegen onderbescherming en het bevorderen van de toegankelijkheid van diensten en voorzieningen op elk beleidsniveau en in elk beleidsdomein moet worden aangegaan. Op Vlaams niveau wordt hiervoor een gecoördineerd beleid gevoerd en wordt daarbij onder meer ingezet op automatische rechtentoekening, administratieve vereenvoudiging en proactief informeren. De instrumenten daarvoor zijn opgenomen in het Armoededecreet, dat de participatie van mensen in armoede aan het Vlaams armoedebeleid moet garanderen. Onder meer het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding (VAPA) dat doelstellingen en acties bundelt in het kader van armoedebestrijding en de armoedetoetsen zijn hefboomen die een effectief en participatief beleid moeten mogelijk maken. Sociaal werkers ondersteunen een dergelijk participatief beleid, door empowerende en emanciperende processen op te zetten. We benadrukken dan ook het belang van een mede door de overheid ondersteund beleid van dialoog met doelgroepen, middenveldorganisaties en zelforganisaties.

Voor wat het lokale niveau betreft is het nieuwe decreet lokaal sociaal beleid van groot belang. Laagdrempelige, integrale en geïntegreerde hulp- en dienstverlening, moet worden gerealiseerd in de nabije omgeving van belanghebbenden. Het lokale niveau, als het meest nabije, kan hierin een belangrijke rol vervullen. Het nieuwe decreet lokaal sociaal beleid legt de nadruk op een beleid dat sociale grondrechten realiseert en sluit daarbij aan bij de kernopdracht van het sociaal werk. Sociaal werk levert een belangrijke bijdrage aan de concretisering van dit decreet op verschillende vlakken.

6.1 Participatie en lokaal sociaal beleid

Kwaliteitsvol lokaal sociaal beleid vraagt een permanent proces van participatie van alle burgers met bijzonder aandacht voor kwetsbare doelgroepen. Op het belang van het ondersteunen van participatieprocessen werd al eerder ingegaan. Ook op het lokale vlak is dit essentieel. Zoals eerder vermeld zijn sociaal werkers deskundig op het vlak van het begeleiden van deze participatieprocessen.

Actie 11

Lokale besturen en voorzieningen voeren een participatief beleid waarin ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid een duidelijke plaats krijgt.

6.2 Het verzekeren van de maatschappelijke dienstverlening

6.2.1 Sociaal huis

De kernopdrachten van het OCMW, namelijk het verzekeren van het recht op maatschappelijke dienstverlening en het bevorderen van de maatschappelijke participatie zijn verankerd in de OCMW-wet en in het decreet lokaal bestuur. Sociaal werk methodieken zijn bij uitstek geënt op het vervullen van een brugfunctie tussen verschillende levensdomeinen. Daarbij is het belangrijk dat lokale besturen voor het realiseren van deze opdracht de expertise van het eigen team van sociaal werkers aanvullen en verbinden met expertise in andere sociaal werkpraktijken zowel binnen het welzijnswerk, de zorg, het maatschappelijk opbouwwerk, het sociaal-cultureel werk, het jeugdwerk maar ook de huisvesting, arbeidsbemiddeling en sociale economie.

Het sociaal huis fungeert als loket voor de OCMW hulp- en dienstverlening en is voor elke burger een zichtbaar aanspreekpunt voor welzijnsvragen. De specificiteit van de sociaal werk methodieken, geënt op de internationale definitie van het sociaal werk, worden daarbij door de lokale besturen erkend, evenals de eigenheid van de hulpverlenende opdracht, de noodzaak van een procesmatige aanpak, het opbouwen van een vertrouwensrelatie en het respect voor het beroepsgeheim. Het lokaal bestuur creëert ruimte voor sociaal werkers om vanuit hun signaalfunctie, structurele opdracht en praktijkervaringen in dialoog te gaan over het gevoerde lokale sociale beleid. Het sociaal huis fungeert ook als een verbindend aanspreekpunt voor andere sociaal werkers en organisaties in functie van het lokaal sociaal beleid.

Organisatiemodellen die lokale besturen hanteren in het kader van de inkanteling van het OCMW in de gemeentestructuur houden rekening met de specificiteit van het sociaal werk.

Vanuit het sociaal huis wordt, onder regie van het lokaal bestuur, het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal uitgebouwd.

Actie 12

In functie van de ondersteuning van het lokaal sociaal beleid, zetten we de krachtlijnen van het sociaal werk centraal met aandacht voor de structurele rol van OCMW-sociaal werkers en lokale organisatiemodellen die de specificiteit van het sociaal werk erkennen.

6.2.2 Samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal

Het geïntegreerd breed onthaal is een samenwerkingsverband en is geen nieuwe organisatie of nieuwe entiteit. Het is wel een samenwerkingsverband van minimaal drie actoren, OCMW, DMW van het ziekenfonds en Centra Algemeen Welzijnswerk, elk met een decretale of wettelijke

onthaalopdracht. Vanuit een gemeenschappelijke doelstelling en gedeelde werkingsprincipes wordt een geïntegreerde aanpak gerealiseerd op het vlak van het onthaal van cliënten. Er wordt niet vertrokken van een minimalistische visie op onthaal. Het onthaal is een volwaardig deel van een hulpverleningstraject. Hulpverlening is geen lineair maar een iteratief proces. De functies die gerealiseerd worden vanuit het onthaal kunnen dus op elk moment in het hulpverleningstraject noodzakelijk zijn om kwaliteitsvolle hulp te realiseren.

De betrokken actoren stemmen hun onthaalopdracht af en realiseren een geïntegreerd breed onthaal. De expertise die historisch is opgebouwd maar ook samenhangt met het eerstelijnsbegeleidingsaanbod van de betrokken organisaties en/of de specifieke invalshoek naar bepaalde doelgroepen, kan versterkt worden aangeboden tussen de verschillende diensten met het oog op een maximale kwaliteit van het onthaal. Om deze expertise op langere termijn te borgen is een blijvende verbinding met de bestaande organisaties noodzakelijk.

Het geïntegreerd breed onthaal is geen nieuwe toegangspoort tot een meer gespecialiseerd achterliggend aanbod. Dit betekent dat het begeleidingsaanbod van de kernactoren of van ander achterliggend aanbod rechtstreeks toegankelijk blijft. Elke organisatie of zorgaanbieder die werkt met of zich richt tot kwetsbare doelgroepen blijft verantwoordelijk voor een intake die vertrekt van een breder perspectief dan het eigen aanbod. Dit beperkt zich niet tot welzijn en zorg, maar ook tot alle andere essentiële actoren die een belangrijke taak hebben in het realiseren van grondrechten zoals huisvesting, tewerkstelling en onderwijs. Wel kan het geïntegreerd breed onthaal een rol spelen als gespecialiseerde generalist en dus ook voor deze actoren een meerwaarde hebben en een aanspreekpunt zijn, wanneer deze inschatten dat bredere generalistische vaardigheden en competenties nodig zijn in het hulpverleningstraject. Sociaal werkers, generalisten bij uitstek, nemen een centrale rol op in het geïntegreerd breed onthaal.

Het geïntegreerd breed onthaal is zo georganiseerd dat het, daar waar nodig, het overzicht op het hulpverleningstraject blijft behouden. Het fungeert als terugvalbasis en houvast daar waar cliënten in een achterliggend traject om een of andere reden afhaken, terwijl er toch nog hulp nodig is.

Binnen het geïntegreerd breed onthaal worden volgende functies gerealiseerd: neutrale informatie verstrekken over het aanbod, rechten verkennen, rechten realiseren, hulpvraag verhelderen en neutraal doorverwijzen naar de gepaste hulp- en dienstverlening. Met neutraal wordt hier bedoeld op een objectieve manier, los van eigen of ander achterliggend aanbod.

Het samenwerkingsverband voldoet aan herkenbare en aantoonbare kwaliteitscriteria gebaseerd op de wetenschappelijke analyse van de 11 pilootprojecten. Deze kwaliteitscriteria zijn

geformuleerd op vier aspecten: competenties van de medewerkers, het onthaal zelf, het samenwerkingsverband en de randvoorwaarden.

Op het niveau van de competenties van de medewerkers wordt de klemtoon gelegd op competenties die het mogelijk maken om een positieve hulpverleningsrelatie aan te gaan waarbij cliënten op hun gemak worden gesteld, de situatie wordt erkend zonder een oordelende houding aan te nemen, het gevoel wordt gegeven oprecht te willen helpen, duidelijke antwoorden worden gegeven, responsief en transparant wordt gehandeld en maatgericht en op de krachten van cliënten wordt ingezet.

Kwaliteitscriteria op niveau van het onthaal zelf zijn geformuleerd in een aantal werkingsprincipes die evenwaardig en als een samenhangend geheel moeten worden gezien: proactief rechten verkennen en realiseren, outreachend werken naar kwetsbare doelgroepen, generalistisch werken. Deze generalistische benadering omvat het verkennen van de situatie in zijn totaliteit en het detecteren van onderbescherming, het formuleren van antwoorden op relevante levensdomeinen en de verbinding maken tussen de cliënt en de relevante organisaties en diensten door objectief te informeren, cliënten te ondersteunen en te onderhandelen.

Daarbij moet het geïntegreerd breed onthaal inzetten op samenwerking met basis- en faciliterende actoren zoals armoedeverenigingen, lokale dienstencentra, Huizen van het Kind en aansluiting vinden op de vertrouwde leefomgeving van de doelgroep aan huis of in laagdrempelige ontmoetingsplekken.

Op het niveau van het samenwerkingsverband worden de volgende criteria geformuleerd: het beschikbaar stellen van professionele kennis en expertise, het uitwisselen van cliëntgebonden informatie met respect voor de privacy en op basis van geïnformeerde toestemming, het faciliteren van gerichte doorverwijzingen en het bieden van integrale antwoorden.

Naast deze principes wordt ook het belang onderstreept van het signaleren van eventuele tekorten, noden, drempels in het achterliggend aanbod. Het geïntegreerd breed onthaal kan overbruggen tot hulp beschikbaar is, maar moet ook in gesprek gaan met organisaties en overheid met betrekking tot de toegankelijkheid van het eigen of achterliggend aanbod.

6.2.3 Afstemming op bovenlokale werkingen

Het geïntegreerd breed onthaal wordt in het decreet lokaal sociaal beleid gesitueerd op het lokale niveau, waarbij het lokale bestuur de regierol opneemt. Het lokaal bestuur kan samenwerken met meerdere lokale besturen, maar het initiatief daartoe blijft lokaal. Eventuele samenwerking past in de geografische afbakening van de eerstelijnszones.

Binnen het traject dat loopt om te komen tot eerstelijnszones wordt de afstemming en ondersteuning van actoren in zorg gerealiseerd en de noodzakelijke verbinding met welzijn beklemtoond. Ook op andere specifiekere domeinen vormen zich netwerken bijvoorbeeld in de preventieve gezinsondersteuning, de jeugdhulp, dak- en thuisloosheid.

Het lokale niveau is het niveau waarop het onthaal en de concrete samenwerking van de kernactoren vorm krijgt alsook de participatie van doelgroepen.

Het afstemmen op achterliggend aanbod, dat vaak op een regionale schaal wordt georganiseerd zal, om effectief en efficiënt te zijn, uitgaan van een samenwerking van meerdere samenwerkingsverbanden geïntegreerd breed onthaal. Voor wat betreft zorg-gerelateerde noden is het aansluiten bij de ontwikkeling van eerstelijnszones essentieel. Het realiseren van de kwaliteitscriteria op niveau van kennisopbouw, en de ondersteuning van het geïntegreerd breed onthaal ligt op het niveau van de eerstelijnszones, die als ondersteuningsstructuur voor het verbinden van welzijn en zorg fungeren. Het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal kan, vanuit de opgebouwde competenties en het generalistisch perspectief, ook een bijdrage leveren in het kader van casemanagement, in situaties van een meervoudige, complexe welzijnsproblematiek.

6.2.4 Strategieën voor de verdere ontwikkeling

De doelstelling van het geïntegreerd breed onthaal is de strijd tegen onderbescherming en het realiseren van rechten en toegang tot diensten en voorzieningen. Het decreet lokaal sociaal beleid geeft aan dat elk lokaal bestuur het geïntegreerd breed onthaal realiseert. Dit betekent dat elk lokaal bestuur, vanaf de ingang van dit decreet deze opdracht opneemt, binnen de contouren die uitgetekend zijn in het decreet lokaal sociaal beleid en de bijhorende uitvoeringsbesluiten en dat de Vlaamse overheid de onthaalopdracht in regelgeving met betrekking tot de Centra Algemeen Welzijnswerk en de diensten maatschappelijk werk van het ziekenfonds afstemt en aanpast op basis van de inzichten uit de 11 projecten geïntegreerd breed onthaal.

Het proces van verdere ontwikkeling van het geïntegreerd breed onthaal moet ondersteund worden door de lokale besturen en de Vlaamse overheid. Dit betekent dat er bij de kernactoren voldoende ruimte is voor de kernopdrachten maar tegelijkertijd ook incentives worden gegeven voor concrete interventies. Doelgroepen of aandachtsgebieden kunnen bottom-up worden geïdentificeerd in het kader van het proces dat wordt aangegaan om te komen tot een lokaal sociaal beleid in het kader van de meerjarenplanning van het lokaal bestuur. Daarnaast kan er ook vanuit Vlaanderen aandacht gevraagd worden voor specifieke doelgroepen waarvoor het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal een meerwaarde kan betekenen, zoals eerder

al gebeurde voor de trajecten maatschappelijke oriëntatie in samenwerking met VDAB. Daarbij wordt verder verkend op welke manier het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal een rol kan opnemen in de proactieve benadering van achterstallige betalende van de Vlaamse zorgkas met het oog op het vermijden van boetes bij een financieel kwetsbare groep en het outreachende werken ten aanzien van de kwetsbare doelgroep van mensen met een (vermoeden van) beperking die nog geen toegang hebben tot het rechtstreeks of niet rechtstreeks toegankelijk aanbod van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).

Het is ook nodig om een ondersteuningsbeleid te ontwikkelen op het vlak van competenties voor het voeren van regie en op het vlak van het opzetten van processen van participatie van doelgroepen. Dit waren in de lopende projecten duidelijk aandachtspunten.

Actie 13

We realiseren op basis van de conclusies en aanbevelingen uit de wetenschappelijke evaluatie van pilootprojecten in heel Vlaanderen een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.

- Ten laatste op 31/12/2018 is het Besluit Vlaamse Regering goedgekeurd dat onder meer uitvoering geeft aan het decreet lokaal sociaal beleid, meer specifiek de bepalingen met betrekking tot het sociaal huis en het geïntegreerd breed onthaal.
- Ten laatste op 01/07/2019 zijn in de Besluiten Vlaamse Regering de onthaalopdracht geconcretiseerd van de Diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen en de Centra Algemeen Welzijnswerk in functie van het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.
- Er worden, binnen de beschikbare begrotingskredieten, middelen ingezet als incentive om in het kader van beleidsprioriteiten, proactieve acties op te zetten vanuit het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal, op basis van de omgevingsanalyse gekoppeld aan het lokaal sociaal beleid.
- Er worden, binnen de beschikbare begrotingskredieten, middelen ingezet als incentive om specifieke kwetsbare doelgroepen te bereiken: personen met achterstand betaling Vlaamse zorgkas en personen met een beperking die niet de toegang vinden tot VAPH-hulp.
- Er is een ondersteuningsbeleid voor verder opvolging, evaluatie en reflectie.
- Binnen de eerstelijnszones wordt een ondersteuningsbeleid gevoerd in het kader van de afstemming welzijn en gezondheid en de wisselwerking tussen lokale en bovenlokale processen.

7 Diversiteit

We stellen vast dat er in Vlaanderen en Brussel een breed aanbod is van organisaties, samenwerkingsinitiatieven en/of andere acties die een bijdrage leveren tot het inzetten op meer diversiteit in hulp- en dienstverlening. Het aanbod is versnipperd, er is nood aan meer samenwerking, afstemming en samenhang.

VIVO (Cornelis, 2013) constateerde dat de initiatieven voor het verbeteren van de cultuurgevoelige zorg zich in organisaties in Vlaanderen in een toestand van isolatie bevinden. Een beperkt aantal praktijkmensen legt een zeer grote bedrijvigheid aan de dag met originele, vernieuwende en kwaliteitsvolle experimenten. Initiatieven waarbij deze experimenten meer gedeeld worden en vertaald worden naar verschillende praktijken zijn cruciaal.

Voor wat betreft het Vlaams werkgelegenheidsbeleid stellen we vast dat dit uitgaat van de principes van evenredige participatie en gelijke behandeling, maar de realisatie hiervan op de arbeidsmarkt is nog steeds een grote uitdaging die een aanhoudende inzet vraagt. Hier zien we ook een belangrijke uitdaging voor de opleidingen sociaal werk, die zeker in de grootsteden aan een inhaalbeweging bezig zijn.

Ten slotte is het belangrijk dat bestuurders en directies van organisaties handvatten worden aangereikt om binnen hun kwaliteitsbeleid een cultuursensitief hulp- en dienstverleningsaanbod te ontwikkelen. Essentieel hierbij is om op elk niveau van de organisatie de dialoog te organiseren, waarin een diversiteit van stemmen plaats krijgen, op basis van het principe van gelijkwaardigheid.

Actie 14

Het inzetten op diversiteit is een prioriteit voor het sociaal werk. Binnen het platform sociaal werk wordt een specifiek traject opgestart om in dialoog met en participatie van mensen met een andere etnisch-culturele achtergrond fundamentele stappen vooruit te zetten in het kader van de diversiteit van het sociaal werk op alle niveau's.

8 Marktwerking

Het toepassen van principes die uitgaan van een zekere 'marktlogica' werd als een belangrijk aandachtspunt vanuit de werkgroepen naar voor geschoven.. Ze stellen vast dat deze niet altijd te combineren zijn met een aantal fundamentele uitgangspunten van het sociaal werk of deze minstens onder druk zetten. Belangrijk is dat de focus daarbij niet zozeer ligt op de rechtsvorm waaronder initiatieven vallen, maar eerder verwezen wordt naar principes zoals winst gedreven doelstellingen, commercialisering en managerialisme.

Suykens, Verschuere en De Rynck (2016) spreken in dit verband over de hybridisering van middenveldorganisaties richting markt. Ze geven aan dat deze "hybridisering zich kan manifesteren op twee organisatorische niveaus. Enerzijds kan het wijzen op het groeiend belang van financiële doelstellingen ten opzichte van de sociale missie (economisering). Anderzijds kan hybridisering richting de markt waarneembaar zijn doorheen de organisatiestructuur. Deze ,soms subtielere, dynamiek wordt voortgedreven door het geloof dat een organisatie ideaaltypisch gemodelleerd wordt in overeenstemming met de heersende marktprincipes wil het goed presteren (managerialism)."

We willen dan ook benadrukken dat het debat inzake marktwerking complex is en dus genuanceerd gevoerd moet worden. We zijn ervan overtuigd dat vrij initiatief en sociaal ondernemerschap belangrijk zijn voor de ontwikkeling van het sociaal werk.

Tegelijkertijd willen we alert zijn voor de impact van een zuivere marktlogica op het sociaal werk en de kwetsbare doelgroepen waarmee sociaal werkers aan de slag gaan

In een marktlogica wordt kwaliteit aangedreven door de 'consument' die een bepaalde vorm van kwaliteit verwacht. Indien daaraan niet voldaan wordt kan hij overstappen naar een andere dienstverlener. Maar het kan er ook toe leiden dat wie minder kan betalen, zich mogelijk moet tevreden stellen met een lagere kwaliteit. De uitgangsvraag voor het beleid is dan welke kwaliteit van hulp- en dienstverlening voor iedereen moet gegarandeerd zijn. In Vlaanderen bewaken we dit door duidelijk kwaliteitscriteria voorop te stellen waaraan een organisatie moet voldoen om erkend te worden. Daarnaast wordt er ook gewerkt aan criteria die de bestuurlijke en financiële transparantie waarborgen. Alle spelers ongeacht hun juridische beheersvorm, ook bijvoorbeeld private spelers in woonzorg en kinderopvang, moeten aan deze criteria voldoen.

Onderzoek waarschuwt er ook voor dat een marktlogica niet enkel wordt aangestuurd door de consument, maar ook door een organisatielogica, gericht op zelfbehoud en dus het bekomen van financiële middelen. Organisaties passen zich dan aan de marktlogica aan om het eigen voortbestaan te garanderen. In die zin leidt de marktlogica in welzijnsorganisaties niet steeds tot

innovatie en vernieuwende werkvormen en zijn samenwerking, het bundelen van krachten en expertise ,impulssubsidies en het inbouwen van regelluwte minstens even cruciaal.

Een andere valkuil is dat organisaties, om te voldoen aan de verwachte resultaten, zich zullen richten tot de 'besten van de zwakke doelgroep'. Op die manier kan het systeem nieuwe vormen van uitsluiting genereren.

Ten slotte verwijzen we naar het eerder gevoerde pleidooi om sociaal werkers te erkennen in de politiserende opdracht, zoals in het rapport van de conferentie wordt omschreven. Deze opdracht vraagt een zekere autonomie en onafhankelijkheid ten aanzien van de opdrachtgever. We pleiten er dan ook voor om in elke vorm van contractering deze functie van het sociaal werk te waarborgen. Dit zien we niet als een vrijgeleide voor de betrokken sociaal werkers, noch als het zich onttrekken aan het legitimeren van het werk. De politiserende opdracht van het sociaal werk moet daarom gebaseerd zijn op evidentie onderbouwde en verantwoorde methodieken, waarbij samen met belanghebbenden, noden vanuit de praktijk worden vertaald naar beleid. Hier zien we ook een opdracht voor de opleidingen. We houden een sterk pleidooi voor beleidsparticipatieprocessen waarbij ervaringskennis, wetenschappelijke kennis en praktijkkennis gezamenlijk wordt ingezet.

Actie 15

Beleid, organisaties, onderzoek en sociaal werkers bundelen de krachten om te komen tot vormen van legitimering en kaders, waarbij de verantwoording of het kwaliteitskader niet alleen focust op methodieken, instrumenten of trajecten maar ook op de bijdrage die wordt geleverd aan het realiseren van aantoonbare maatschappelijke participatie en rechten voor kwetsbare groepen en personen.

9 Innovatie in sociaal werk

Eén van de thema's die weinig aan bod kwam in het voorbereidingstraject van de conferentie is het thema van innovatie. Innovatie in sociaal werk kan worden bekeken vanuit verschillende perspectieven. Het eerste perspectief is dat van de technologische evoluties. Online hulpverlening heeft reeds de weg gevonden in het sociaal werk. Met het knooppunt Online, dat ondertussen deel uitmaakt van de werking van het steunpunt Mens en Samenleving, werd een impuls gegeven en meer aandacht gevraagd voor de technologische en methodische ondersteuning van organisaties bij het ontwikkelen van en het inzetten op een online aanbod. We stellen vast dat er op dit vlak

nog heel wat potentieel is. Het realiseren van de krachtlijnen van het sociaal werk en het inzetten op digitale mogelijkheden in het brede spectrum van sociaal werk is absoluut noodzakelijk.

Een andere vorm van innovatie is de maatschappelijke innovatie, waar sociaal werk een belangrijke bijdrage kan toe leveren. Zeker het sociaal cultureel werk en het opbouwwerk leverden historisch gezien een belangrijke bijdrage aan maatschappelijke innovatie. Meestal in een micro-context worden bestaande maatschappelijke structuren of kaders in vraag gesteld, vanuit zeer concrete praktijken. Dergelijke kleinschalige initiatieven worden geleidelijk opgeschaald en verspreid. Voorbeelden hiervan zijn sociale verhuurkantoren, kringloopcentra en community land trusts. Eigen aan deze initiatieven is dat zij enerzijds werken met vrijwilligers, maar tegelijkertijd ook ingebed zijn in een breder netwerk van erkende diensten en voorzieningen die hun krachten bundelen. Deze experimenteer- en labofunctie verdient blijvend aandacht en ondersteuning.

Ten slotte is er ook innovatie op het vlak van methodieken. Zoals het wetenschappelijk rapport van de conferentie aangeeft, zijn het vaak burgerinitiatieven die het traditionele sociaal werk uitdagen. Zo zien we bijvoorbeeld vandaag organisaties als LUS vzw en EKC vzw¹ het traditionele sociaal werk uitdagen op het vlak van krachtgericht en netwerkgericht werken.

Deze drie vormen van innovatie zijn essentieel voor het sociaal werk.

Actie 16

We voeren een beleid dat evenwaardig inzet op maatschappelijke, technologische en methodische innovatie.

10 Bibliografie

Cornelis, M. (2013). Leernetwerk cultuursensitieve zorg. . *FIM project 2012*. Brussel: VIVO Social Profit vzw.

Nuyts, K. (2017). *Krachtgericht werken*. Opgeroepen op 02 26, 2018, van <https://www.kennisplein.be/Pages/Krachtgericht-werken.aspx>

Oosterlynck, S., Hertogen, E., & Swerts, T. (2017, 10 12). *Spotlightpaper: nieuwe vormen van politisering*. Opgeroepen op 02 27, 2018, van CSI Flanders.

¹ LUS vzw en EKC vzw zijn burgerinitiatieven die inzetten op krachtgericht werken en het versterken van persoonlijke netwerken.

- Strategische Adviesraad Welzijn, Gezondheid, Gezin. (2012, 12 07). Visienota. Integrale zorg en ondersteuning in Vlaanderen. Brussel.
- Suykens, B., Verschuere, B., & De Rynck, F. (2016, 11 21). *De non-profit sector, booming business?* Opgehaald van CSI Flanders:
<https://www.middenveldinnovatie.be/publicaties/spotlightpaper-de-non-profit-sector-booming-business>
- Tonkens, E., Bredewold, F., Kampen, T., Verplanke, L., & Duyvendak, J. W. (2016, juni 30). *De beloften van nabijheid*. Opgeroepen op 02 26, 2018, van
<https://www.evelientonkens.nl/wp-content/uploads/2015/03/Tussenrapportage-UvA-en-Uvh-onderzoek-30juni16.pdf>
- Tonkens, E., van den Broeke, J., & Hoijtink, M. (2008). *Op zoek naar weerkaatst plezier: Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*. Den Haag: NCIS Institute.
- Van Regenmortel, T. (2002). *Empowerment en Maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*. Leuven/Leusden: Acco.
- Vermeiren, C., Noël, C., Raeymaeckers, P., & Dierckx, D. (2017). Governance van netwerken ter bestrijding van kinderarmoede. In P. Raeymaeckers, C. Noël, D. Boost, C. Vermeiren, J. Coene, & S. Van Dam (Red.), *Tijd voor lokaal sociaal beleid. Armoedebestrijding op lokaal niveau* (p. 77). Leuven: Acco.
- Witboek. Open en wendbare overheid*. (2017). Brussel: Departement Kanselarij en Bestuur.