

SAMEN DREMPELS TOT SOCIALE GRONDRECHTEN WEGWERKEN

Brusselse sociale werkers geven het voorbeeld

Nicole Mondelaers

Brusselse welzijns- en gezondheidsraad

Tijdens het publieke debat 'Thuisloos in Brussel'¹, september 2011, kwam de frustratie van de sociaal werkers van de OCMW's en de thuislozenzorg duidelijk naar boven: de toevloed van hulpvragers dwingt OCMW's, diensten en sociaal werkers tot keuzes waarbij niet iedereen (snel) geholpen kan worden! Keuzes die leiden tot vragen en discussie: welke nood is het hoogst, wie heeft als eerste recht op hulp en welke hulp dan, en wat met de anderen die nogmaals uit de boot vallen? Hoe kunnen we de 'echte' armen onderscheiden van de profiteurs?

Dat is de realiteit achter de alarmerende cijfers in de opeenvolgende armoederapporten of ze nu Vlaams, Brussels of federaal zijn. Ook de Welzijnsbarometer 2014² wijst op het groot tekort aan arbeidsplaatsen geschikt voor de Brusselse inwoners, de aanhoudende huisvestingsproblematiek, de overmatige schuldenlast, de sociale gezondheidsongelijkheden. Met ¼ van de kinderen die opgroeien in een gezin zonder arbeidsinkomen met alle gevolgen van dien, staan de Brusselse overheden voor enorme uitdagingen.

¹ In het kader van het Brusselse Armoederapport van 2010, organisatie van het Brussels Observatorium voor Gezondheid en Welzijn i.s.m. La Strada, Steunpunt voor thuislozenzorg Brussel

² Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2014). *Welijnsbarometer 2014*. Brussel: Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie

De druk op de OCMW's als laatste sociale vangnet neemt niet enkel toe door de demografische evolutie maar ook door de strengere toegang tot de werkloosheidsuitkering en de verlenging van de socioprofessionele inschakelingstijd. Tegenover de toenemende armoede en opdrachten staat echter geen evenredig stijgend budget voor de uitbreiding van de dienstverlening. Meer nog, door de financiële, economische en sociale crisis wordt de administratieve bewijslast voor de OCMW's naar de gemeente en de FOD Maatschappelijke Integratie enkel zwaarder. De OCMW's versterken hun administratieve diensten en ook bij de sociaal assistenten verschuift de opdracht steeds meer naar het controlerende ten koste van administratieve en psychosociale begeleiding. Er is steeds minder ruimte voor hulp op maat. De hulpvrager is dus tweemaal de klos.

De thuislozenzorg vangt de mensen op waarvoor zelfs de drempel van de OCMW's als officiële laatste vangnet te hoog is. De Brusselse OCMW's en de thuislozensector zijn dus belangrijke partners voor het verlagen van de drempels tot de sociale grondrechten, niet alleen binnen de eigen organisatie maar ook om aanbevelingen en pijnpunten aan te kaarten bij het beleid en de verschillende instanties van de sociale zekerheid. Het project *Thuislozenzorg – OCMW's: Drempels tot sociale grondrechten wegwerken* bracht sociaal werkers van het Brusselse associatieve werkveld en de OCMW's samen als gelijkwaardige partners om het onthaal en begeleiding van hun gemeenschappelijk publiek te versterken. De toegang tot de basisrechten stond hierbij centraal.

Administratieve mallemlen loopt vast

In tegenstelling tot wat – al te vaak – in de media en op café wordt beweerd, is het recht op maatschappelijke integratie³ onderhevig aan een aantal strenge voorwaarden (nationaliteit, verblijfplaats, leeftijdsvoorwaarde, de afwezigheid van bestaans-middelen, werkbereidheid en de uitputting van de sociale rechten) en een strikte procedure om het recht op maatschappelijke dienstverlening te onderzoeken.

Elk van die voorwaarden moet gestaafd worden met de nodige officiële documenten en een huisbezoek van de sociaal assistent van het OCMW. Op basis van de vastgestelde noden en situatie stelt de sociaal assistent een dossier samen met een voorstel tot de meest aangewezen steun. Het is het Bijzonder Comité voor de sociale dienst⁴ dat beslist over iedere steuntoekenning. De ruimte voor sociale fraude blijft zodoende zeer beperkt.

Die procedure komt echter steeds meer onder druk te staan door de toevloed aan hulpvragers, de complexiteit van de dossiers en het gebrek aan structurele oplossingen. In de Brusselse OCMW's is het niet uitzonderlijk dat 1 sociaal assistent meer dan 100 dossiers opvolgt. Een dossier kan daarbij zowel alle steunaanvragen van een alleenstaande als de steunaanvragen van alle leden van een (groot) gezin omvatten. De wettelijke procedure van 30 dagen plus 8 dagen voor het bekendmaken van de beslissing is (te) kort voor het OCMW. Voor de hulpvrager die bij het OCMW aanklopt in een crisissituatie is

³ Concreet kan het recht op maatschappelijke integratie drie vormen aannemen: leefloon, tewerkstelling en een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI), <http://www.ocmw-info-cpas.be>

⁴ Samengesteld uit politiek afgevaardigden, verkozen door de Gemeenteraad na elke gemeenteraadsverkiezing

de procedure veel te lang. De strikte procedure waarbij de sociaal assistent tijdens een afspraak van maximum 20 minuten, heel wat informatie moet verstrekken en de vraag en administratieve situatie moet uitklaren, is niet op maat van een kwetsbare hulpvrager. Externe begeleidende diensten stellen vast dat een groot deel van de informatie verloren gaat door taalproblemen, een overvloed aan informatie, gebrek aan vertrouwen, ... De hulpvrager begrijpt onvoldoende wat er van hem wordt verwacht of heeft nood aan begeleiding bij de te ondernemen stappen. De procedure loopt spaak, de toekenning van de steun blijft uit.

Iedereen gelijk voor de wet?

De territoriale bevoegdheid van het OCMW staat haaks op een duurzame begeleiding van kwetsbare personen, die voortdurend in beweging zijn, op zoek naar een betaalbare woning. Bij elke verhuizing buiten de gemeente of stad wordt de steun- en hulpverlening door het OCMW stopgezet. De hulpvrager kan opnieuw een steunaanvraag indienen bij het OCMW van zijn nieuwe gemeente.

Als gemeentelijke instelling beschikt het OCMW echter over een eigen rechtspersoonlijkheid met een eigen bestuur en budget, beheersautonomie en organisatorische vrijheid. Die lokale autonomie maakt dat OCMW's over een operationele vrijheid beschikken wat betreft hun opdracht, doelgroepen en netwerken om in te spelen op de lokale behoeften en de karakteristieken van hun gemeente. Elk OCMW kan daarbij naast de verplichte steun in het kader van de maatschappelijke integratie, ook eigen fondsen aanwenden om in specifieke situaties steun te verlenen. Het gevolg is dat ondanks de gemeenschappelijke opdracht bepaald door de federale OCMW-wetgeving, de uitvoering ervan behoorlijk kan verschillen tussen OCMW's. In het Brussels

Gewest stelt deze situatie zich scherper omdat er 19 verschillende OCMW's bevoegd zijn binnen het stadsgewest waarbij de gemeenten naadloos in elkaar overgaan. Door de dualiteit tussen rijke en arme gemeenten beschikt niet elk OCMW over dezelfde middelen of eenzelfde aantal hulpvragers.

Dit zorgt voor verwarring en wantrouwen bij de hulpvrager en verhoogt de drempel. De hulpvrager begrijpt immers niet altijd waarom zijn steun wordt stopgezet, waarom hij opnieuw de procedure moet doorlopen en waarom hij niet kan rekenen op dezelfde steun. Zijn situatie is toch niet veranderd. Het zorgt ook voor extra belasting voor de doorverwijzer en de sociaal assistent van het OCMW. Vaak lopen situaties door onbegrip uit de hand. Er is niet alleen onbegrip tussen hulpvrager en het OCMW maar ook tussen hulpverleners onderling.

Sociaal werkers samen aan de slag

In tegenstelling tot het platteland maar ook andere steden in België beschikt het Brusselse stadsgewest naast de 19 OCMW's over een Nederlandstalige, Franstalige en tweetalige welzijnssector, samen goed voor een 4.000-tal diensten. De Brusselse welzijnssector is dus uitgebreid en zeer divers. Toch zijn de Brusselse welzijnswerkers vaak overvraagd, lopen wachttijden op en worden hulpvragers verwezen van het kastje naar de muur omdat een structurele oplossing ontbreekt. Waar het aanbod aan betaalbare woningen, diensten schuldbemiddeling, arbeidsplaatsen

5 DE BRUSSELSE WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSRAAD (BWR) EN DE BICO-FEDERATIE/FÉDÉRATION-BICO

6 NICOLE MONDELAERS EN BIRGER BLANCKE. DE PUBLICATIE KAN WORDEN GEDOWNLOAD VAN DE WEBSITE WWW.BWR.BE

beperkt is, is de concurrentie groot.

Het is dan ook noodzakelijk voor de sociaal werkers om een goed zicht te hebben op de werking van de verschillende OCMW's en het aanbod van de welzijnsorganisaties. Met het project *Thuislozenzorg – OCMW's: Drempels tot sociale grondrechten wegwerken' wilden de initiatiefnemers*⁵, de sociaal werkers van de Brusselse OCMW's en thuislozenzorg beluisteren over hoe zij de samenwerking ervaren rond het toenemend aantal hulpvragers dat een beroep doet op hun diensten. De nadruk ligt daarbij op de praktijk. Hoe verloopt het hulpverleningsproces, welke drempels ondervindt de hulpvrager en op welke manier kan een betere samenwerking tussen sociaal werkers de toegang tot de sociale grondrechten verlagen?

Het projectvoorstel werd positief onthaald door de drie gecontacteerde OCMW's - Brussel, Sint-Jans-Molenbeek en Schaarbeek - en de leden van het Regio-Overleg Thuislozenzorg, de Bico-Federatie en de Association des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA). Vanuit de thuislozenzorg werden drie ambitieuze doelstellingen vooropgesteld om de samenwerking te versterken: een tweetalig online-instrument ter ondersteuning van de hulpverleners, een gezamenlijke pijnpuntennota met aanbevelingen en een aanzet tot versterking van het overleg en netwerk van sociaal werkers.

Vanaf eind september 2014 wordt het Verslagboek *Thuislozenzorg – OCMW's: Drempels tot sociale grondrechten wegwerken*⁶ verspreid. Dit Verslagboek geeft een overzicht van de knelpunten, voorstellen en aanbevelingen geformuleerd in de werkgroepen. De concrete voorstellen ter versterking van de samenwerking en begeleiding op maat van de hulpvrager bieden hopelijk inspiratie

aan de OCMW's en de thuislozensector om de eigen (samen)werking te evalueren.

Praktijkonderzoek

Voor het praktijkonderzoek werd per OCMW een werkgroep opgericht met elk 8 vaste leden: 4 sociaal werkers van het OCMW en 4 sociaal werkers van de thuislozenzorg. Elke werkgroep besprak dezelfde 4 thema's: Recht op maatschappelijke integratie (RMI) en de procedure van het OCMW, toegang tot huisvesting, toegang tot gezondheidszorg, uitputten van sociale rechten en sociale uitkeringen.

Per werksessie werd een thema besproken. De medewerkers van het OCMW lichtten de verschillende soorten steun en de context, voorwaarden en procedure per steun toe. Deze informatie werd getoetst aan de casussen, ervaringen en expertise van de leden uit de thuislozenzorg. De deelnemers spraken niet enkel vanuit de eigen ervaring maar brachten signalen aan van het hele team en de hulpvrager. De knelpunten en interessante praktijken werden besproken waarna er samen voorstellen werden geformuleerd om de dienstverlening en samenwerking te verbeteren.

Knelpunten en aanbevelingen

De sociaal werkers gingen in de werkgroepen op zoek naar manieren om de samenwerking te versterken op sleutelmomenten in het parcours van de hulpvrager zoals het indienen van de steunaanvraag, samenstellen van het dossier voor de steunaanvraag, installatie in eigen woning en toegang tot gezondheidszorg. Heel vaak gaat het om kleine ingrepen in de dagelijkse praktijk of duidelijke afspraken tussen sociaal werkers. Voor de verbetervoorstellen staan de positieve ervaringen en goede praktijken model, die een uitbreiding naar alle

OCMW's en organisaties verdienen. Voor andere voorstellen die de sociaal werkers overstijgen wordt er gekeken naar de verantwoordelijken van de thuislozensector en de OCMW's. Voor een aantal knelpunten wordt de impact op de hulpverlening beschreven en wordt een globale aanpak en een duurzaam beleid van de Brusselse overheden met alle andere betrokken bevoegdheidsniveaus aanbevolen.

Uit het actieonderzoek blijkt duidelijk dat de OCMW's en de thuislozenzorg hun opdracht en doelpubliek delen. Hun sociaal werkers zijn actief in elke fase van het parcours van de hulpvrager. Door de werkingen beter op elkaar af te stemmen en ruimte in te bouwen voor overleg en uitwisseling op alle niveaus verloopt het hulpverleningsproces vlotter waardoor meer hulpvragers intensiever kunnen worden begeleid.

Nood aan informatie staat centraal

De sociaal werkers uit de thuislozenzorg kunnen hun collega's van de OCMW's enkel bijstaan in hun opdracht en de hulpvrager goed voorbereid doorverwijzen of begeleiden indien ze beschikken over de nodige correcte informatie. Het online ter beschikking stellen van de praktische informatie over de specifieke invulling van de opdracht door de 19 Brusselse OCMW's lijkt hiervoor het aangewezen instrument. De realisatie van een dergelijk instrument overstijgt echter, zowel technisch als inhoudelijk de limieten van het project.

Ondanks de terughoudendheid van de OCMW's tegenover het instrument blijkt echter uit het actieonderzoek dat juist deze informatie-uitwisseling cruciaal is voor een efficiënte samenwerking en ondersteuning van de hulpvrager op sleutelmomenten. In de werkgroepen wordt dan ook telkens getoetst welke informatie noodzakelijk is

ter ondersteuning van de samenwerking en ontsloten kan worden. Op die manier komen we tot een aantal concrete vragen voor de OCMW's. De Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, afdeling OCMW's lijkt ons de aangewezen partner voor een vervolgproject om met voldoende middelen het instrument alsnog te realiseren. In afwachting van of bij het uitblijven van een centrale ontsluiting biedt het overzicht alvast elk OCMW een aantal tips om zelf stappen te zetten om de nodige informatie bekend te maken op de eigen website of via andere communicatiemiddelen.

Investeren in netwerking

Met de werkgroepen, paritair samengesteld uit sociaal werkers uit het OCMW en de thuislozenzorg werd een aanzet gegeven tot het versterken van (lokaal) overleg en netwerking. Om een structureel verschil te maken zijn er echter overleg- en uitwisselingsmomenten en gemeenschappelijke projecten op regelmatige basis nodig. Dit project bewijst alvast dat de tijdsinvestering die dit van de sociaal werkers vraagt, ruimschoots wordt terugverdiend in de vorm van een efficiëntere samenwerking, een kwaliteitsvolle hulpverlening en begeleiding en een opstap naar de sociale grondrechten. Een goede samenwerking en netwerking tussen de Brusselse thuislozenzorgsector en de OCMW's is echter een maat voor niets, indien er niet dringend werk wordt gemaakt van het aanpakken van de oorzaken voor armoede en sociale uitsluiting!

De procedure betreffende een steunaanvraag in 7 stappen

Stap 1: U gaat naar een OCMW om een aanvraag in te dienen. U ontvangt een bewijs van aanvraag waarmee kan bewezen worden dat de aanvraag werd ingediend.

Stap 2: Tijdens het eerste onderhoud onderzoekt de maatschappelijk assistent uw steunaanvraag, legt u uit wat uw rechten en de verplichtingen zijn, en bekijkt met u wat de best mogelijke oplossing is voor uw situatie.

Stap 3: De maatschappelijk assistent gaat dan een sociaal onderzoek beginnen. Hiervoor is uw medewerking noodzakelijk. Sommige documenten moeten worden voorgelegd en bepaalde stappen moeten ondernomen worden. Indien nodig zal er ook een huisbezoek plaatsvinden.

Stap 4: De maatschappelijk assistent zal dan z'n rapport indienen bij een Comité, genaamd "Bijzonder Comité voor de sociale dienst". Het is dit Comité dat in naam van het OCMW beslist over het al dan niet toekennen van steun. U kan alvorens er beslist wordt en indien u dat wenst, vragen om gehoord te worden door het Comité.

Stap 5: Het OCMW moet een beslissing nemen binnen de 30 dagen die volgen op de ontvangst van de aanvraag.

Stap 6: Het OCMW brengt u dan op de hoogte van de beslissing binnen de 8 dagen die volgen, bij aangetekende brief.

Stap 7: Indien u niet akkoord gaat met de beslissing van het OCMW, kunt u de beslissing aanvechten bij de arbeidsrechtbank, en dit binnen een termijn van 3 maanden vanaf de datum van de betekening van de beslissing.

Bron: <http://www.ocmw-info-cpas.be>