



DEPARTEMENT HANDELSWETENSCHAPPEN EN BESTUURSKUNDE

OPLEIDING BESTUURSKUNDE

SCRIPTIE

OPGELEIDE ERVARINGSDESKUNDIGEN IN ARMOEDE EN SOCIALE UITSLUITING IN DE SOCIALE DIENST VAN HET OCMW

DE SAMENWERKING TUSSEN
STAGIAIR-ERVARINGSDESKUNDIGEN
IN DE ARMOEDE EN SOCIALE UITSLUITING
EN MAATSCHAPPELIJK ASSISTENTEN
IN DE SOCIALE DIENST VAN VIER OCMW'S

TWEEDE VERSIE

BARBARA REDANT

PROMOTOR: MEVR. S. HELEYN

ACADEMIEJAAR 2005-2006

'... a decent provision for the poor is a true test of civilization'
Samuel Johnson, 1770

Voorwoord

Als maatschappelijk assistent en docent 'Samenlevingsopbouw' aan de opleiding Sociaal Werk van de Hogeschool Gent, ben ik begaan met armoede. Tot op heden ging mijn aandacht vooral uit naar de leefwereld van gezinnen in armoede, de complexiteit van de problematiek en de sociaal-agogische interventies die het werkveld voor deze doelgroep opzet. Steeds op zoek naar meer duiding en achtergrond, mogelijke alternatieven en vernieuwende projecten, startte ik enkele jaren geleden met de opleiding Bestuurskunde. Het zou een afzonderlijk werkstuk vragen in te gaan op de meerwaarde die deze opleiding voor mijn werk betekent. Echter, voor je een diploma op zak hebt, dien je als laatstejaarsstudent een eindverhandeling te maken. De uitdaging bestaat er voor mij in de sociaal-agogische en bestuurskundige invalshoek aan elkaar te koppelen.

Drie jaar geleden kwam ik in de literatuur het concept 'ervaringsdeskundige in de armoede' tegen. Na een gesprek met Lut Goossens en Toon Walschap van vzw De Link bleek dat stages van ervaringsdeskundigen in opleiding in de sociale dienst van een OCMW niet altijd probleemloos verlopen.

Dat men bij het vormgeven van een totaal nieuwe functie in een organisatie minder kan terugvallen op vroegere ervaringen, lijkt me vanzelfsprekend. Men wordt bij de introductie van deze nieuwe methodiek teruggeworpen op het eigen zoekproces. Indien de kennis van dit zoekproces en de mogelijke oplossingen gedeeld kunnen worden, kunnen ze het zoeken binnen elke organisatie afzonderlijk misschien gemakkelijker maken. Om die reden heeft De Link beslist een diepgaander onderzoek te voeren naar de inschakeling van de ervaringsdeskundigen in OCMW's. Deze eindverhandeling wil daartoe een aanzet zijn.

Vanuit een sterk geloof in de meerwaarde van deze methodiek, hoop ik met dit eindwerk mijn steen(tje) te kunnen bijdragen.

Voor dit onderzoek zijn gesprekken gevoerd met vele mensen, gaande van beleidsmakers, professionals binnen het OCMW, medewerkers van De Link tot ervaringsdeskundigen zelf. Ik wil deze mensen langs deze weg hartelijk danken voor de tijd en de energie die ze voor dit onderzoek hebben ingezet.

Voorts bedank ik mijn promotor mevr. Sandra Heleyn en mevr. Maria Bouverne-De Bie, die mij zinvolle feedback gaven tijdens de totstandkoming van dit eindwerk, dhr. Frans Spiesschaert, die me tips gaf bij het onderzoeksontwerp, Patrick en Remco, voor het grondig herlezen en corrigeren, mijn collega's bij SOAG, voor mijn beperktere inzet van de laatste jaren, en Jo, mijn steun en toeverlaat thuis. Bedankt!

Augustus 2006
Barbara Redant

Inhoudsopgave

Voorwoord	i
Inhoudsopgave	iii
Inleiding	1
1 Verkenning en definiëring van de begrippen	7
1.1 Armoede ontrafeld	7
1.1.1 Relatieve en absolute armoede	7
1.1.2 Op zoek naar de diepe wortels van armoede	8
1.1.3 Zelforganisaties hanteren een rechtenbenadering	9
1.2 Opgeleide ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting	11
1.2.1 Definities van het begrip ‘ervaringsdeskundige’	11
1.2.2 Ervaringsdeskundigen in de armoede	13
1.2.3 Opleiding tot ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting	13
1.2.4 Stage in de opleiding tot ervaringsdeskundige	14
1.2.5 Tewerkstelling van de opgeleide ervaringsdeskundige	16
1.2.6 Taken en activiteiten van de opgeleide ervaringsdeskundige	16
1.2.7 Functies van de ervaringsdeskundige	17
1.3 Het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn	19
1.3.1 Inleiding	19
1.3.2 Historiek	19
1.3.3 Structuur en werking	20
1.3.4 Financiering	24
1.3.5 Personeelsnorm	25
1.4 Eerstelijnsdiensten	26
1.4.1 De werking van de sociale dienst	27
1.4.2 Taken van de maatschappelijk werker	27
1.4.3 Relatie tussen hulpverlener en hulpvrager	30
1.4.4 Rechten en plichten van de gebruiker van het OCMW	31
1.5 Enkele basisassumpties	32
1.6 Bondig besluit	34
2 Intenties van het beleid ten aanzien van de methodiek	35
2.1 Inleiding	35
2.2 Het Europese armoedebeleid	36
2.3 Op federaal vlak	37

2.4	Het Vlaamse niveau	39
2.4.1	Het Permanent Armoedeoverleg (PAO)	39
2.4.2	Het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding (VAP)	39
2.4.3	Het Vlaams Netwerk	40
2.4.4	De tewerkstelling van opgeleide ervaringsdeskundigen	40
2.5	Armoedebestrijding binnen het OCMW	42
2.6	Armoedebestrijding op lokaal vlak.....	42
2.6.1	Het Gemeentefonds	43
2.6.2	Het decreet van 13 december 2002 houdende het Vlaams Stedenfonds	44
2.6.3	Het decreet van 3 maart 2004 betreffende het Lokaal Sociaal Beleid.....	45
2.6.4	Lokale besturen en hun sociaal beleid	46
2.7	Besluit.....	47
3	Onderzoeksmethodologie	49
3.1	Inleiding	49
3.2	Voorgaand onderzoek.....	50
3.3	Type onderzoek	51
3.4	De steekproef en de onderzoekspopulatie	51
3.4.1	De ervaringsdeskundigen.....	51
3.4.2	De OCMW-medewerkers	52
3.5	De dataverzameling	53
3.6	De dataverwerking	54
4	De praktijk: twee deskundigen samen op de sociale dienst van het OCMW ..	57
4.1	Inleiding	57
4.2	Het takenpakket en de functies van een ervaringsdeskundige.....	58
4.2.1	Het takenpakket	58
4.2.2	De functies van een ervaringsdeskundige.....	59
4.3	De positie van de ervaringsdeskundige.....	60
4.3.1	Uit de armoede?	60
4.3.2	Twee deskundigen naast elkaar	61
4.4	Het contact met de cliënten.....	62
4.4.1	De communicatiestijl	62
4.4.2	Mensen in armoede	63
4.5	Werk- en handelingsprincipes	67
4.5.1	Afstand en nabijheid.....	67
4.5.2	Werken vanuit empowerment.....	69
4.5.3	Rechtsbedeling versus sanctiebeleid	71
4.5.4	Financiële hulpverlening aan multiprobleem gezinnen	72

4.5.5	Toegankelijkheid	73
4.6	De voorgeschiedenis van de betrokken OCMW's	74
4.6.1	Een goede voorbereiding	74
4.6.2	Ondersteuning van het kader	75
4.6.3	Extra ondersteuning	76
4.7	De organisatiecontext	77
4.7.1	Een bureaucratie	77
4.7.2	Caseload	77
4.7.3	Wachttijden	78
4.8	Enkele suggesties, bij wijze van besluit	79
5	Eindconclusie	81
6	Geraadpleegde bronnen	87
6.1	Boeken	87
6.2	Bijdragen van auteurs in boeken	88
6.3	Tijdschriftartikelen	89
6.4	Diverse publicaties: rapporten, scripties	90
6.5	Juridische verwijzingen en beleidsdocumenten	90
6.6	Mondelinge bronnen	92
7	Bijlagen	93
7.1	Stand van zaken rond tewerkstelling 31 januari 2006	95
7.2	Uitstroomgegevens van de opleidingen	97
7.3	Doelstellingen van de stage	99
7.3.1	Werken in en met een organisatie	99
7.3.2	Vaardigheden	99
7.3.3	Functioneren als ervaringsdeskundige	101
7.3.4	Persoonlijkheid als ervaringsdeskundige	102
7.4	Overzicht van de opleiding	103
7.5	Persbericht OCMW-decreet	105

Inleiding

Heel vroeger begreep men armoede als het lot dat door God voorzien werd. Meer gegoede burgers zorgden voor armen, zieken en andere behoeftigen vanuit weldadigheid. Later bracht de Verlichting een andere kijk en werd de mens als een autonoom wezen gezien. Het bleek een voedingsbodem voor het latere individualisme, waarin niet alleen de zelfontplooiing het hoogste goed is, maar ook de eigen verantwoordelijkheid centraal staat. Armoede is in deze visie een toestand die men zelf in handen heeft.

Nog maar heel recent is men armoede gaan bekijken als een probleem van sociale uitsluiting. Meer nog, als *een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen* (Vranken, 2000).

Sociale uitsluiting krijgt hierdoor de betekenis van uitgesloten worden van volwaardig burgerschap: men is uitgesloten van participatie aan of integratie in de maatschappij en van de realisatie van sociale grondrechten. Voor het eerst erkent men de structurele component van armoede en gaat minder verantwoordelijkheid naar de arme zelf. Het individuele schuldmodel wordt geleidelijk verlaten, de rechtenbenadering doet haar intrede. De strijd tegen armoede is een strijd voor gelijke rechten.

Recente inzichten in de beleidsvoering tonen de noodzaak om ook oog te hebben voor constructieve mogelijkheden. Vanuit de basis zien we bijvoorbeeld hoe - mede onder impuls van het opbouwwerk - meer en meer armen zich groeperen om als partij stem te krijgen in de samenleving. Hun bewogenheid wordt ingegeven door een drang naar meer participatie, naar meer erkenning, kortom naar de realisatie van sociale grondrechten.

Het geloof in de arme als noodzakelijke partner in de armoedebestrijding is zo'n kans die expliciet is opgenomen in het decreet betreffende de Armoedebestrijding van 2003 (B.S. 11.06.2003). Dit kaderdecreet verankerde verschillende initiatieven van de Vlaamse regering inzake armoedebestrijding: het opstellen van een actieplan armoedebestrijding; de installatie van een permanent overleg; de inhoudelijke en financiële ondersteuning van de 'Verenigingen waar armen het woord nemen'; de ondersteuning van het Vlaams netwerk van deze verenigingen dat tot taak heeft de activiteiten van de verenigingen waar armen het woord nemen te ondersteunen en te coördineren en de opleiding en inschakeling van opgeleide ervaringsdeskundigen in de armoede.

Door het permanent betrekken van de armen zelf, krijgt het armoedebeleid voor het eerst de gedaante van een interactief beleid, vooral door het gebruik van de dialoogmethode. Hierbij wordt een nieuwe manier van kennisopbouw uitgewerkt die rekening houdt met de standpunten van alle partners in alle fasen van het proces (De Cock, 2003).

Omdat armoede zich uitstrekt over verschillende domeinen, zoekt men naast een inclusieve, ook naar een integrale aanpak. Op verschillende beleidsdomeinen moeten gezamenlijke inspanningen worden geleverd en het armoedebeleid moet ook structureel gericht tot stand komen. Deze aanpak is terug te vinden in de tweejaarlijkse Nationale Actieplannen Sociale Insluiting¹ (kortweg NAPincl's) waarin concrete, geplande beleidsmaatregelen beschreven staan. Deze actieplannen zijn het resultaat

¹ België beschikt over 3 NAPincl's: voor de periode 2001-2003, 2003-2005 en 2005-2006.

van de Europese Open Coördinatiemethode en vormen de eerste voorzichtige aanzetten tot een coherente en integrale strategie op Belgisch niveau. Immers, een heleboel domeinen, ook al vallen ze onder de regionale bevoegdheid, hebben verbindingen met het federale niveau. Bijvoorbeeld inzake het OCMW: het lokaal sociaal beleid wordt uitgetekend door de Vlaamse regering, terwijl het leefloon een federale materie is.

Dat mensen in armoede bij het beleid betrokken worden, vindt vooral zijn oorsprong in de vaststelling dat er een diepe kloof is tussen het beleid en de voorzieningen waar armen mee geconfronteerd worden en de armen zelf. Het gaat om een fundamenteel verschil in positie tussen de mensen die constant in armoede leven en de organisaties en beleidsactoren die veelal onbekend zijn met de harde realiteit van het leven in armoede in al zijn facetten. Deze laatsten zijn vooral niet vertrouwd met de gevoelens van schaamte en vernedering die gepaard gaan met de ervaring van de arme om voortdurend hulp te moeten vragen. Bovendien bevinden ze zich in de maatschappelijke positie om hun eigen oplossingen door te drukken ten aanzien van problemen van de armen. Het eigen aanbod wordt als vertrekpunt genomen. Hierdoor verliezen mensen in armoede nog meer de greep op hun eigen leven en op de maatschappelijke besluitvorming, ondanks tal van interventies en beleidsmaatregelen.

Het is in de werking van De Cirkel² dat men voor het eerst een duidelijk zicht kreeg op deze “missing link”. Nader onderzoek wijst trouwens uit dat het zowel gaat om een kenniskloof, vaardigheidskloof, gevoelskloof en krachtenkloof tussen beide werelden, als - én in eerste instantie - om een structurele participatiekloof (vzw De Link, 2004a: 4) (Vandenbempt en Demeyer, 2003:3).

De structurele kloof verwijst naar het feit dat wie in armoede leeft, verstoken blijft van alle basisrechten, zelfs al zijn deze intentioneel voor elke onderdaan gelijk. De participatiekloof is een gevolg van de structurele kloof. In essentie gaat deze kloof erover dat mensen de greep op hun eigen leven en op de besluitvorming ontnomen wordt. De armen verliezen hun autonomie doordat zij zich telkens weer dienen te verhouden tot de interventies die de buitenwereld hen aanbiedt. Oplossingen waar zij zelf meestal weinig voeling mee hebben (Spiesschaert, 2005: 61-73).

Vanuit de vaststelling van de missing link is in 1999 vzw De Link opgericht. Op 6 mei 2004 erkende de Vlaamse regering officieel deze “organisatie voor coördinatie en toeleiding tot de opleiding voor ervaringsdeskundigen in armoede³”.

De eerste opleidingen gingen van start in 1999 in Gent en Brussel. Op 1 februari 2003 reikte Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid, Gelijke Kansen en Ontwikkelingssamenwerking Mieke Vogels aan de eerste 18 opgeleide ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting een officieel diploma uit. Later volg(d)en nieuwe groepen in dezelfde steden en in Hasselt. Op 30 juni 2006 waren in totaal 46 ervaringsdeskundigen afgestudeerd⁴.

De opleiding duurt vier jaar en helpt mensen die in armoede leven met het omzetten van hun ervaring van jarenlange deprivatie naar deskundigheid. Dit vraagt een ingrijpend en vooral moedig groeiproces van verwerken, verruimen en ontschuldigen. Bijkomend worden ook vaardigheden, houdingen en inzichten aangereikt die een antwoord kunnen bieden op de missing link. Naast de theoretische kaders wordt veel

² De Cirkel vzw is als organisatie begaan met armoedebestrijding en werkt op basis van drie peilers: onderzoek, (gezins)begeleiding en sensibilisering.

³ Telkens in de tekst gesproken zal worden over ‘ervaringsdeskundigen’ betreft het opgeleide ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting, tenzij anders is aangegeven. Omwille van de leesbaarheid gebruiken we de mannelijke term (hij), hiermee verwijzen we zowel naar mannen als naar vrouwen.

⁴ Uitstroomgegevens over de opleidingen zijn opgenomen in bijlage, p. 97

aandacht besteed aan de praktijk. Door naast professionelen te staan in die voorzieningen en sectoren waar armen mee geconfronteerd worden, leren ervaringsdeskundigen tijdens hun stage - veelal op verschillende plaatsen - een brug te slaan, de missing link weg te werken.

Eén van de welzijnsorganisaties waar ervaringsdeskundigen worden ingeschakeld, is het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn.

Het OCMW is vandaag, naast en met de gemeenten, lokale particuliere welzijnsinitiatieven en armoedeverenigingen, de partner bij uitstek om op het lokale niveau armoedebeleid te organiseren.

De organieke wet op het OCMW⁵ verschaft een wettelijke basis voor de organisatie van de maatschappelijke dienstverlening en legt in het eerste artikel meteen het fundament voor haar opdracht. Het is die dienstverlening waartoe de gemeenschap gehouden is (art. 57, OCMW-wet), opdat eenieder in de mogelijkheid zou zijn een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid (art. 1, OCMW-wet).

Het recht op maatschappelijke dienstverlening geeft met andere woorden uitdrukking aan de sociale rechtvaardigheid die een welvaartstaat dient na te streven.

Als instrument om de vertaalslag te maken - of een brug te slaan - tussen de maatschappelijke dienstverlening van het OCMW en mensen die op het OCMW een beroep doen, kunnen ervaringsdeskundigen in de armoede naast de maatschappelijk assistenten op de Sociale Dienst worden ingezet. Die operatie is niet helemaal probleemloos, zo benadrukt een Nederlandse studie over paraprofessionals (Gelauff-Hanzon, Keune, en Tan, 1999):

‘Als aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan, zijn zij pioniers die onontgonnen terrein toegankelijk maken. Worden zij echter niet voldoende serieus genomen, dan bestaat het risico dat zij pionnen worden in een spel van beleidsmakers, instellingen en programmamakers.’

Werken met de nieuwe methodiek in een OCMW was al voorwerp van een eerder onderzoek (Vandenbempt en Demeyer, 2004). Het vond plaats tussen de allereerste en de tweede stageperiode van een ervaringsdeskundige in het OCMW van Genk.

Volgende passage uit het besluit van dit project sluit meteen aan bij de opzet van dit eindwerk:

‘Verschillende medewerkers stelden terecht dat de praktijk (i.c. de stage) wel zou uitwijzen wat de mogelijkheden en beperkingen zijn van de methodiek. Deze openheid om met ‘het nieuwe’ (en onbekende) aan de slag te gaan, de gedrevenheid om ‘mee’ te zijn en te ‘proeven’ van nieuwe ontwikkelingen, zijn beslist positief: ze zorgen voor dynamiek binnen de organisatie en vormen een goede remedie tegen routine en (inhoudelijke) verstarring.

Tegelijk zit hier ook een valkuil: deze ‘trekkers’ worden door hun collega’s en de organisatie met argusogen bekeken: elke stap en zeker ook elke misstap wordt met een vergrootglas bekeken. Zij moeten het waarmaken, ze moeten ‘bewijzen’ dat het werkt. Dit legt meteen een serieuze hypotheek op de ‘experimenteerruimte en -tijd’ voor de ‘trekkers’.

(...) De ervaringen van alle betrokken ‘pioniers’ zijn cruciaal voor de verdere ontwikkeling en optimalisering van de methodiek.’

⁵ ‘Organieke Wet van 8 juli 1976 betreffende de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn’ (B.S. 26.11.1976) wordt verder afgekort als de OCMW-wet

Omdat er intussen verschillende mensen in verschillende OCMW's hebben stage gelopen, zijn er voldoende ervaringen om een bijdrage te leveren tot deze ontwikkeling en optimalisering.

De concrete aanleiding voor dit eindwerk komt voort uit een gesprek met de verantwoordelijken van De Link. Daaruit bleek dat het werken met ervaringsdeskundigen in de eerstelijnsdienst van een OCMW niet altijd rimpelloos verloopt. Dit eindwerk beoogt een beter zicht te krijgen op de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de armoede in het OCMW, als publieke dienstverlenende organisatie, meer bepaald in de context van maatschappelijke dienstverlening als sociaal grondrecht. Ik wil de leemte in de bestaande literatuur op dit vlak, helpen opvullen. De beschikbare ervaringen worden als gevalstudie onder de loep genomen. De centrale onderzoeksvraag luidt: waarom verloopt de stage (en zelfs de tewerkstelling) van opgeleide ervaringsdeskundigen in de sociale dienst van het OCMW zo moeizaam?

Liggen de verwachtingen te hoog? Is de methodiek niet geschikt in deze context? Ligt de werkdruk er te hoog? Of schiet de opleiding tekort? Misschien zijn de maatschappelijk assistenten niet gewoon een andersoortig deskundige naast zich te hebben? Of brengt de nieuwe methodiek teveel onzekerheid en onduidelijk met zich mee? Maar waar en hoe botst het dan precies?

Ik had heel wat vragen, voor ik aan het onderzoek begon.

Het OCMW is zoals gezegd belast met een wettelijke opdracht: met de beleidsuitvoering. Daarnaast heeft elk OCMW door zijn samenstelling en werking ook een Raad en een voorzitter die eigen beleidsaccenten leggen, en die naast de wettelijke opdrachten eigen keuzes kunnen maken in hun dienstverlening naar behoeftigen. Minstens even belangrijk is de maatschappelijk werker zelf, die contactambtenaar is en naar eigen oordeel en vermogen de hulpvrager tracht verder te helpen.

Uit het onderzoek bleek hoe deze verschillende actoren op elkaar inwerken en zeer determinerend zijn in het al dan niet slagen van de inschakeling van ervaringsdeskundigen.

Ik heb geprobeerd dit overzichtelijk in kaart te brengen.

In het eerste, veeleer theoretische hoofdstuk worden de centrale begrippen afgebakend en gedefinieerd. Het bestaat uit verschillende delen.

Het eerste biedt een antwoord op de vraag: wat is armoede? Ik gebruikte de probleemkennis die De Link door de jaren heeft opgebouwd om dit sociaal probleem te definiëren. De diepe wortels die eigen zijn aan armoede, heb ik ook toegelicht.

In een volgend deeltje sta ik stil bij 'ervaringsdeskundigheid' en maak ik een opstap naar de opleiding. Het wordt ook duidelijk hoe ervaringsdeskundigen in de armoede zich onderscheiden van de andere ervaringsdeskundigen in de mogelijke taken, activiteiten en functies die een ervaringsdeskundige kan opnemen. Voorts leg ik uit hoe stage verschilt van tewerkstelling.

Aangezien de stage-ervaringen zich situeren in de sociale dienst van het OCMW worden vervolgens de werking, de wettelijke opdrachten, de samenstelling en de actiemiddelen die het OCMW ter beschikking heeft, belicht.

Omdat een nieuwe methodiek pas kans op slagen heeft als ook het beleid ondersteuning biedt, geef ik in een volgend hoofdstuk de aanzetten tot armoedebestrijding weer. Het gaat over de verschillende bestuursniveaus in België met het coördinerende Europa voorop. Iets langer sta ik stil bij het lokale niveau, waar het sociale beleid heel concreet vorm krijgt. Ik tracht per bestuursniveau ook telkens de aanzetten naar de tewerkstelling van ervaringsdeskundigen in de armoede te beschrijven.

Daarna belicht ik de methodologie van dit onderzoek. Het betreft een kwalitatief onderzoek dat beschrijvend van aard is en verschillende onderzoeksmethoden combineert. Het gaat zowel om literatuuronderzoek als om een gevallenstudie. Het object van de casus is de methodiek van de ervaringsdeskundige binnen de context van de sociale dienst (als eerstelijnsdienst) van het OCMW. Aangezien het gaat om gevalssituaties met meerdere onderzoekselementen, heb ik de verschillende cases uit het onderzoek met elkaar vergeleken waarbij ik op zoek ging naar overeenkomstige patronen, naar constante relaties.

Als eindconclusie probeer ik - na een summiere theoretische terugkoppeling - enkele voorwaarden te formuleren waaraan het werken met opgeleide ervaringsdeskundigen in de sociale dienst het OCMW zou kunnen voldoen om tot een goede samenwerking te komen.

In deze aangepaste versie zijn - met het oog op ruimere publicatie - de uitgeschreven interviews niet in bijlage opgenomen.

1 Verkenning en definiëring van de begrippen

Alvorens in de praktijk te duiken, wil ik de gehanteerde begrippen uit het centrale onderzoeksthema afbakenen en definiëren. Concreet is dit de inschakeling van opgeleide ervaringsdeskundigen in de eerstelijnsdienst van het OCMW. Ik nam hiervoor de meest recente (inter)nationale literatuur onder de loep.

In een eerste punt ga ik nader in op de armoedeproblematiek. Ik geef een korte duiding bij de diepe kloof tussen de beleidsvoerders en de mensen die in voorzieningen werken waar armen mee geconfronteerd worden, en de armen zelf.

Het volgende punt behandelt de methodiek 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting'. Ik tracht het begrip 'ervaringsdeskundige' uit te zuiveren en maak de brug met de opleiding tot ervaringsdeskundige. In deze paragraaf wordt het onderscheid duidelijk tussen de twee gebruikelijke invullingen van 'inschakeling': stage en tewerkstelling.

In laatste instantie volgt de organisatiecontext van deze inschakeling, m.n. het OCMW, meer bepaald de sociale dienst van het OCMW. Na een korte historiek volgt de beschrijving van het wettelijk kader van het OCMW en de beleidspraktijk van een eerstelijnsdienst, gekoppeld aan de taken en opdrachten daarbinnen voor maatschappelijk assistenten. Onder het punt 'basisassumpties' sta ik stil bij de visie waarmee het OCMW met de basismethodiek aan de slag gaat.

1.1 Armoede ontrafeld

1.1.1 Relatieve en absolute armoede

Armoede is geen eenduidig begrip: niet elke arme is een generatiearme of is permanent arm. De literatuur onderscheidt absolute en relatieve armoede (Vormen⁶).

Absolute armoede wordt gemeten aan wat als het minimum beschouwd wordt om te overleven. Bij deze definitie wordt ervan uitgegaan dat er minimum standaarden zijn en dat mensen die daaronder blijven, beschouwd kunnen worden als 'arm'. Een van de meest gebruikte maatstaven is het inkomensniveau: wanneer het inkomen van een persoon of een gezin onder een bepaald niveau blijft dat als minimum wordt gesteld om een redelijke levensstandaard te hebben, dan wordt die persoon of dat gezin als arm beschouwd.

Bij *relatieve armoede* wordt de status van een specifieke groep bepaald en gemeten in verhouding tot anderen in dezelfde leefomgeving, gemeenschap of hetzelfde land. Bijgevolg kan iemand die als arm beschouwd wordt in een ontwikkeld land een hoger inkomen hebben dan iemand die als bemiddeld wordt beschouwd in een minder ontwikkeld land. De betekenis van armoede hangt af van de gewoontes, de standaarden en de waarden van elk land en elke regio van de wereld. In die zin is er ook een culturele dimensie in de visie op armoede.

In deze tijd erkennen velen dat armoede niet noodzakelijk vermindert door de economische groei van een land. In landen met een economische groei is de armoede niet verdwenen. Zo kent Polen bijvoorbeeld economisch aanzienlijk succes maar is de

⁶ <http://www.vormen.org/Rechtvaardig/Armoede.html>, geraadpleegd op 7 maart 2006

armoede er nog toegenomen. Het wordt in brede kringen aangenomen dat “armoede een multidimensioneel fenomeen is dat bestaat uit mentale, politieke, maatschappelijke en andere aspecten”, samen met een materiële dimensie (normaal uitgedrukt in termen van financiële waarde). De ondersteunende factoren kunnen economisch, sociaal, politiek of ecologisch zijn.

Armoede heeft vele gezichten: zij kan ruraal of stedelijk zijn, zich permanent of eerder tijdelijk manifesteren. Sommigen kunnen levenslang arm zijn, terwijl anderen in armoede terechtkomen en er weer uit losgeraken. Het is geen statische toestand.

1.1.2 Op zoek naar de diepe wortels van armoede

Het in kaart brengen, het begrijpen en het verklaren van armoede is al vele jaren voorwerp van menig onderzoeker. Aangezien deze verhandeling voornamelijk geschreven is met het oog op de inschakeling van opgeleide ervaringsdeskundigen in de armoede, geef ik een kort overzicht van de probleemkennis die door De Link is opgebouwd en verzameld werd in het recent werk van Spiesschaert (2005). Onderstaande alinea's zijn hierop gebaseerd.

Tot op heden voert De Link een permanente en intense dialoog met de betrokkenen zelf om de diepe wortels van armoede nog beter te leren kennen. Deze wortels worden gevormd door een samenspel van structurele, interrelationele, sociaal-psychologische en intrapersoonlijke componenten. Het resultaat van dit samenspel is een diepe kloof tussen armen en de rest van de samenleving. Die kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen omdat er vanuit de samenleving een uitsluitingsdynamiek werkt die deze kloof in stand houdt.

Een eerste kloof heeft te maken met het verstoken blijven van basisrechten. De regelgeving terzake wordt meestal opgesteld in functie van een modaal gezinssysteem, waardoor de armen voor allerlei rechten uit de boot vallen. Een voorbeeld: wie in armoede leeft, heeft vaak verplicht contact met duizend en één dienstverleners zonder het gevoel te krijgen geholpen te zijn. Bovendien leeft regelmatig de vrees dat een of andere hulpverlenende instantie hun gezin op zekere dag uiteen zal rukken. Deze structurele kloof is het best gekende facet van armoede. De structurele uitsluiting wordt vaak institutioneel bekrachtigd: de manier waarop de samenleving, maar ook de publieke dienstverlening zich organiseert, bevestigt met andere woorden deze uitsluiting. Dit merken we bijvoorbeeld in de werking van het OCMW: wie hulp wil krijgen, moet zich schikken naar de regels van het spel. Deze zijn echter niet steeds afgestemd op de echte noden of behoeften van de hulpvrager, waardoor deze uit de boot valt en opnieuw verstoken blijft van hulp. Naast het recht op maatschappelijke dienstverlening doet de uitsluiting zich ook voor in onderwijs, huisvesting, gezondheidszorg, cultuur, arbeid, bestaanszekerheid, rechtsbedeling en gezin.

Uit deze structurele kloof volgt een participatiekloof: uitsluiting verhindert dat men op een volwaardige wijze aan de samenleving participeert. Armen worden vaak in een afhankelijkheidspositie geplaatst, waardoor hun autonomie ontnomen wordt. Hulpbronnen, ook al lijken ze beschikbaar, worden niet of nauwelijks aangesproken. Dat heeft deels te maken met het vrij beperkte sociale netwerk van mensen in armoede, deels met een geringe kennis van de samenleving. Dit is op zijn beurt gelieerd met het feit dat arme mensen een beperkte kans hebben tot kennisopbouw. Omdat hun sociale netwerken beperkt zijn, omdat hun schoolervaringen negatief zijn,

omdat ze gevoelsmatig zo gekwetst zijn dat ze zich schuldig voelen en schamen. En schaamte maakt experimenteren onmogelijk, wat het leren dan weer belemmert.

De psychologische dimensie van armoede is overigens een dimensie die de hulpverlening en het beleid nog het minst zien of herkennen (Spiesschaert, 2005:40). Desondanks wordt stilaan meer erkend dat leven in armoede een bron is van immense stress, die de mogelijkheden van mensen aantast.

Een andere belangrijke kloof betreft het gebrek aan vaardigheden, nodig om zich te handhaven in een samenleving op een manier die door de dominante cultuur wordt aanvaard. Deze vaardigheden worden meestal geleerd binnen de context van de 'existentiële binding' met de ouders. Dat heeft volgens Spiesschaert (2005) te maken met het moeten ontberen van een basishechting of het missen van voorbeelden. Beide zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Ouders die het beste met hun kind voor hebben, maar die, uit angst hen te verliezen, geen eisen durven te stellen. Of ouders die zelf zodanig veel zorgen hebben, dat ze soms kort reageren met: "Laat me met rust.". Wat jammer genoeg te vaak voorkomt in arme gezinnen is een uithuisplaatsing, meestal beslist op basis van normen uit de heersende cultuur.

Een laatste kloof ten slotte is op zich positief, maar kent nog maar weinig weerslag in de rest van de samenleving, vanwege een onbekendheid met de armoedeproblematiek. Het betreft de draagkracht van mensen in armoede. Ook al worden deze mensen met heel veel miserie geconfronteerd, ze getuigen van veel kracht en moed, van een sterke draagkracht en een grote motivatie. Zo streven mensen in armoede naar een betere toekomst voor henzelf en hun kinderen. Ze tonen eveneens een grote solidariteit en een strijdbaarheid waarvan de niet-arme (individualist) veel kan leren.

Samengevat, armoede is een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen. Het is een definitie die systematisch terug te vinden is in de Jaarboeken van Armoede en Sociale uitsluiting (zie Vranken, e.a.).

Deze structurele verklaringwijze heeft implicaties voor de armoedebestrijding. Oplossingen kunnen niet bereikt worden door armen te disciplineren of hen te herscholen. Het komt erop aan in te werken op de mechanismen die sociale uitsluiting veroorzaken en dus op de sociale verhoudingen.

1.1.3 Zelforganisaties hanteren een rechtenbenadering

De zelforganisaties van mensen in armoede stellen een 'rechtenbenadering' als referentiekader voorop. Als eenieder het recht heeft op een menswaardig bestaan, dan moet de overheid hiervoor de garanties inbouwen in haar beleid. Onze verzorgingsstaat tracht sociale gelijkheid te garanderen voor eenieder. Aangezien armen de kloof met de rest van de samenleving niet op eigen houtje kunnen overbruggen, is het mede de verantwoordelijkheid van de overheid om actief tussen te komen in de sociale verhoudingen, zodanig dat dit recht gevrijwaard kan worden. Vlaanderen (en België) beschikt over een uitgebreid stelsel van sociale rechten en voorzieningen dat de uitbouw van een collectief zorgaanbod kan garanderen (Bouverne-De Bie, e.a., 2003:7).

Als armen gescheiden zijn van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving, dan kan de bestrijding van armoede gezien worden als sociale integratie. Hierdoor komt men echter impliciet uit op een zekere inpassingsgedachte. Bij sociale

insluiting is namelijk sprake van een verticale relatie waarbij een kleinere eenheid in een groter geheel wordt opgenomen (Vranken, 2000: 56). De moeilijkheid die zich stelt is de vraag naar 'insluiting waarin?'. Beck (1986) wees al op de verdeling van de risico's (de *goods* en de *bads*) en hoe de basisinstituties onvoldoende houvast bieden om aan (nieuwe) risico's het hoofd te bieden. De arbeidsmarkt kent structurele werkloosheid, de sociale zekerheid voorziet wel in uitkeringen maar kan geen sociale integratie bieden, wetenschap leidt niet automatisch tot oplossingen, de traditionele integratiekaders zoals het gezin en de buurt brokkelen af... Beck toont ook aan hoe de bestaande basisinstituties net nieuwe risico's veroorzaken (geciteerd in Geldof, 2003). In deze context bijvoorbeeld betekent het herleiden van het armoedeprobleem tot een probleem van zorg, een risico want het houdt de sociaal-economische ongelijkheid in stand en de kansen op een menswaardig bestaan worden afhankelijk gemaakt van de vooropgestelde budgetten. Als we de inpassingsgedachte volgen, komen we ook op een cultureel aspect: de subcultuur dient ingepast in de dominante cultuur, en wat een structurele benadering zou moeten zijn wordt in feite een zaak van individuen.

De keuze van een 'rechtenbenadering' ligt fundamenteel in de vaststelling dat ons begrip van de werkelijkheid, i.c. de kennisproductie over armoede, een selectief gebeuren is, waarin probleemdagers zelf slechts zeer beperkt deel hebben. Het is veelal een zaak van de dominante cultuur waardoor de kloof niet overbrugd geraakt. In de 'rechtenbenadering' is het inzicht essentieel dat niet het 'overbruggen' centraal staat, maar dat gestreefd wordt naar een probleemdefiniëring en kennisproductie waarin eenieder zich herkent en erkend weet. (Bouverne-De Bie, 2003: 10). Een rechtenbenadering gaat bijgevolg uit van een participatieve benadering én van een grondige reflectie over wat onder participatie te begrijpen is.

1.2 *Opgeleide ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting*

1.2.1 *Definities van het begrip 'ervaringsdeskundige'*

Wie op Google het begrip 'ervaringsdeskundige' intypt, krijgt tienduizenden zoekresultaten. Een snelle blik op de verschillende 'hits' toont aan dat ervaringsdeskundigen in alle maten, soorten en gewichten bestaan. Het antwoord op de vraag: 'Wat is een ervaringsdeskundige?', krijgt hieronder een antwoord, en verklaart waarom we ervaringsdeskundigen in allerlei sectoren terugvinden⁷.

'Dit woord [*ervaringsdeskundige*] is voor het eerst beschreven in het boekje *Nieuwlands: de jongste taalaanwinsten* van Frank Jansen en Hubert Roza uit 1995, waarin enkele honderden neologismen uit de eerste helft van de jaren negentig op een rijtje worden gezet. *Ervaringsdeskundige* is volgens dit boekje voor het eerst gebruikt in de Volkskrant van 5 november 1994. De omschrijving luidt: "persoon wiens autoriteit op een bepaald gebied niet stoelt op beroepsmatig verworven kennis, maar op de eigen ervaring", oftewel: iemand die ergens door eigen ervaring deskundig in is geworden.'

Van Dale (1999) vermeldt *ervaringsdeskundige* met de betekenis: "iemand die veel ervaring heeft op een bepaald gebied".

Op welk gebied een ervaringsdeskundige ervaring heeft, zal doorgaans uit de context (moeten) blijken. Zo zullen de meesten een 'ervaringsdeskundige op het gebied van anorexia' interpreteren als 'iemand die zelf aan anorexia lijdt (of heeft geleden) en er daardoor veel van afweet'.

Nochtans kent 'de ervaringsdeskundige' een langere geschiedenis in de welzijnssector. Het begrip is al jaren ingeburgerd in de drughulpverlening, waar ex-verslaafden ingeschakeld worden en drugvrije therapeutische gemeenschappen gevormd worden, gebaseerd op het zelfhulpconcept.

In de jeugdhulpverlening kent men jeugdadviseurs. In Amerika is het concept ook courant in de geestelijke gezondheidszorg, dichterbij huis vinden we ervaringsdeskundigen terug in de samenlevingsopbouw en bij gezinsinterventieprogramma's (Van Regenmortel, e.a. 1999).

Ik ga op twee voorbeelden dieper in: de jeugdadviseur die nauw samenwerkt met het Jongeren Advies Centrum (JAC), en de ex-druggebruiker die ingeschakeld wordt in een therapeutische gemeenschap.

De jeugddienst In Petto bedacht jaren geleden het concept van de jeugdadviseur⁸. Preventief werken vanuit peer-education. De rol van de jeugdadviseur wordt bepaald door datgene wat jongeren al voor elkaar doen: helpen, ondersteunen en beïnvloeden. Het antwoord op de vraag "Wie is die jeugdadviseur?" is daarom in de eerste plaats "een jongere onder jongeren". De naam 'jeugdadviseur' is wat ongelukkig gekozen en doet denken aan een formele functie. Toch wil het dat niet zijn. Een jeugdadviseur wordt als vriend aangesproken. Vaak gaat het om jongeren die al het imago hebben van 'een luisterend oor' of van 'een ervaren iemand die je kunt vertrouwen'. Vanuit dat oogpunt wordt een jongere geen jeugdadviseur; hij/zij is het al. De geïnteresseerde jongere kan wel nog een opleiding volgen om jeugdadviseur te worden. Hij oefent een

⁷ <http://www.onzetaal.nl/advies/ervaring.html>, geraadpleegd op 29 november 2005.

⁸ <http://www.inpetto-jeugddienst.be/ned/jeugd4.htm>, geraadpleegd op 29 november 2005

aantal vaardigheden, eigen aan het concept 'peer-education' en leert enkele hulpverleningstechnieken: informeren, doorverwijzen,...

Dat men met 'jongeren onder jongeren' werkt, geeft deels het participatieve karakter aan, en deels het belang van 'gelijken onder elkaar'. Zelf jongere zijn verlaagt voor de andere jongeren duidelijk de drempel.

In de drughulpverlening komt hetzelfde terug in het model van de therapeutische gemeenschap. Iedere bewoner wordt stapsgewijs geconfronteerd met zijn eigen gedrag, zijn gevoelens en gedachten en met zijn mogelijkheden en beperktheden. Door de steun van lotgenoten leert men met vallen en opstaan nieuwe vaardigheden en attitudes aan en bouwt men aan een positief zelfbeeld. De lotgenoten kunnen evenzeer ex-bewoners zijn, het zijn ervaringsdeskundigen geworden die voor de andere bewoners een modelfunctie hebben.

'Binnen het behandelingskader worden principes van een *zelfhulpgroep* gehanteerd. Het vrij autonoom samenleven in groep in de drugvrije therapeutische gemeenschap, met zijn fundamentele waarden en normen, met zijn confrontaties en druk van medebewoners en met zijn duidelijke afspraken, is en blijft het belangrijkste "therapie-element" van het totaalprogramma. Door sociale interactie en door de modelfunctie van oudere bewoners en ex-bewoners verliest de verslaafde zijn identiteit van verslaafde en wordt hij een verantwoordelijk lid van de gemeenschap' (De Kiem⁹).

Kenmerkend voor de zelfhulpgroep is het optimistische geloof in de groeikracht en de mogelijkheid tot veranderen van elk individu, en het geloof in de ander als bouwsteen van het "zelf".

Net zoals bij De Sleutel hebben de ex-verslaafden een voorbeeldfunctie. Aan de andere kant voelen ze beter aan hoe het met bewoners gaat, merken ze sneller het gedrag op en kunnen ze dit gemakkelijker duiden.

Deze twee voorbeelden tonen hoe ervaringsdeskundigen veelal in een context van preventie en vorming worden ingezet, terwijl hun bijdrage duidelijk ook de kwaliteit van de zorg ten goede komt. Ze verlagen de drempel, staan model.

De Sleutel formuleert het als volgt: 'Ex-druggebruikers die na het beëindigen van hun behandeling in een therapeutische gemeenschap enkele jaren op andere plaatsen gewerkt hebben en een professionele opleiding in een menswetenschappelijke richting volgden, zijn graag geziene medewerkers die een onmisbare dimensie toevoegen'.

Binnen de armoedesector draagt het meer en meer de voorkeur weg te spreken van 'opgeleide ervaringsdeskundigen', net om zich te onderscheiden van andere ervaringsdeskundigen.

Een kanttekening die ik wil maken is dat de waarde van de ervaringsdeskundigheid van de ene, bijvoorbeeld de persoon in armoede die een opleiding genoot tot 'deskundige in de armoede', in grote mate bepaald wordt door en in zekere mate zelfs afhankelijk is van en dus betekenis krijgt door de deskundigheid van de andere, bijvoorbeeld de maatschappelijk werker of de opvoeder. Dit geldt evenzeer in omgekeerde zin. Er is immers sprake van een wederzijdse afhankelijkheid en een wederzijdse beïnvloeding. Evenwel, zonder wederzijdse erkenning lijkt het moeilijk dat beider deskundigheid ten volle tot zijn recht komt.

⁹ <http://www.dekiem.be/residentieel/therapeutischegemeenschap/index.html>, geraadpleegd op 29 november 2005

1.2.2 *Ervaringsdeskundigen in de armoede*

Dat ervaringsdeskundigen een extra dimensie toevoegen is ook wat acht jaar actieonderzoek in vzw De Cirkel aantoonde (De Cirkel, 1996). De Cirkel werkt op basis van drie pijlers: onderzoek, (gezins)begeleiding en sensibilisering, met steeds aandacht voor een integrale aanpak van armoede. Hun analyse geeft een verklaring voor het mislukken van sommige stappen in de hulpverlening en de onaangepastheid van bepaalde beleidsmaatregelen. Het oogmerk was de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren. Zij stelden vast dat er een missing link is tussen de middenklasse leefwereld en de belevingswereld van de arme.

Vzw De Cirkel werkte sinds 1988 het concept van ervaringsdeskundige uit als antwoord op de missing link. Men experimenteerde met het inzetten van ervaringsdeskundigen in tandems met een professionele welzijnswerker.

Door de toenemende vraag naar ervaringsdeskundigen, groeide het idee om de ontwikkeling van dit concept systematischer en gestructureerder aan te pakken. In juni 1995 nam De Cirkel het initiatief om praktijk- en beleidsmensen bij elkaar te brengen om uit te zoeken hoe een dergelijke opleiding uitgebouwd kon worden (Goossens, Flamant & Walschap, 2003).

Als we het over ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting hebben (wat de officiële benaming is, tevens terug te vinden op het certificaat dat cursisten na voltooiing van de opleiding ontvangen) wordt de ervaring verruimd, via een opleiding, én met het expliciete doel in één of meerdere sectoren van de armoedebestrijding te worden tewerkgesteld.

Een 'ervaringsdeskundige' is vandaag - volgens het decreet op de Armoedebestrijding - 'de persoon die armoede heeft ervaren, deze ervaring heeft verwerkt en verruimd en via een opleiding houdingen, vaardigheden en methoden kreeg aangereikt om de verruimde armoede-ervaring deskundig aan te wenden in één of meerdere sectoren van de armoedebestrijding'¹⁰.

1.2.3 *Opleiding tot ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting*¹¹

De allereerste opleiding bestond uit drie schooljaren: een half jaar 'levensgeschiedenis' en twee en een half jaar opvolging. Vandaag bestaat de totale opleiding uit vier schooljaren, een basisjaar en drie opvolgingsjaren. In het basisjaar ligt de klemtoon op de verwerking van de levensverhalen.

Kandidaat-cursisten doorlopen een selectieprocedure waarin wordt nagegaan of de kandidaat over voldoende uitsluitingservaring beschikt. Deze bagage vormt de basis voor zijn verdere werk, het is zijn belangrijkste werkinstrument. De verwerking van zijn pijnlijke geschiedenis van voortdurende uitsluiting van in zijn jeugd, is essentieel en noodzakelijk in zijn groei naar een opgeleide ervaringsdeskundige.

Er gelden duidelijke voorwaarden voor wie met de opleiding kan starten: zo zijn ernstige psychiatrische ziektebeelden en/of verslaving redenen tot weigering. Anderszins geldt: hoe meer uitsluitingen, hoe groter de kans om toegelaten te worden. Maar ook: hoe zwaarder de opleiding wordt. De cursisten behoren dus tot de groep van de meest uitgesloten, die in de samenleving al heel hun leven de minste kansen hebben gehad.

¹⁰ Decreet Armoedebestrijding van 12 maart 2003, Hoofdstuk I, art. 2, 5°

¹¹ Deze paragraaf is grotendeels gebaseerd op het recente werk van Spiesschaert (2005)

In de opleiding wordt diepgaand gewerkt aan een aantal attitudes en vaardigheden, waardoor cumulatief competenties ontwikkeld worden.

Omdat de functie en de methodiek van de ervaringsdeskundige gericht is op armoedebestrijding, zijn de vakinhouden daarop geïnspireerd. Bovendien wordt voortgebouwd op de ervaring van de cursisten.

Het opleidingsprogramma kent een geleidelijke opbouw omdat de inhoud van de vakken zwaar is en ook de armoedeproblematiek niet te onderschatten is. Om die reden zijn de lesdagen korter. In het eerste jaar hebben de cursisten 12 uur per week les, vanaf het tweede jaar 15 uur.

De opleiding is deeltijds en is ondergebracht in het volwassenenonderwijs, meer specifiek binnen het onderwijs voor sociale promotie op het niveau secundair onderwijs binnen het studiegebied personenzorg, afdeling ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting. Het is een hogere secundaire technische leergang (TSO3) met beperkt leerplan. Het succesvol beëindigen van de opleiding geeft recht op het certificaat *ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting*. Het is een erkend bekwaamheidsbewijs dat uitzicht geeft op een functie op de arbeidsmarkt.

Er zijn vandaag 5 opleidingen bezig. Deze worden resp. georganiseerd door het VSPW¹² Hasselt, Kortrijk en Antwerpen. Het CVO Anderlecht is de inrichtende macht voor de opleidingen in Gent en in Anderlecht. Er zijn momenteel 62 cursisten in opleiding. De eerstvolgende lichting zal afstuderen in juni 2007, het betreft de opleiding in Brussel.

1.2.4 Stage in de opleiding tot ervaringsdeskundige

Wanneer in dit eindwerk sprake is van 'inschakeling' betreft het zowel stage als tewerkstelling. In het eerste geval is de ervaringsdeskundige nog in opleiding.

Ik ga in deze paragraaf iets dieper in op het stagegegeven omdat de ervaringen van de ervaringsdeskundigen die in het onderzoek gebruikt zijn voornamelijk stage-ervaringen betreffen. Uit sommige gesprekken bleek bovendien dat precies dit leerproces in bepaalde gevallen zeer bepalend was voor het al dan niet vlot verlopen van de inschakeling. Ik kom hier later op terug.

In principe worden de stageperiodes als volgt opgebouwd:

- in het tweede semester van het tweede jaar: 80 uur kijk- en inwerkingsstage
- in het derde jaar: 320 uur gesuperviseerde beroepspraktijk, in dezelfde organisatie als de inwerkingsstage
- in het vierde jaar: 400 uur gesuperviseerde beroepspraktijk, in een nieuwe organisatie.

Elke cursist loopt dus bij voorkeur in twee verschillende organisaties stage¹³. In alle gevallen ook slechts enkele dagen per week.

Bepaalde cursisten laten de kijkstage overlopen in de inwerkstage van het volgende schooljaar, kwestie van de stageperiode voldoende lang te maken.

Voor de stage van een ervaringsdeskundige onderscheidt De Link volgende begeleidings- en samenwerkingsrollen (vzw De Link, 2004c):

¹² Vormingsleergang voor Sociaal en Pedagogisch Werk

¹³ De doelstellingen voor de stage zijn opgenomen in bijlage, p. 99

- **De procesbegeleiders:**
Deze tandem volgt de cursist de hele opleiding op en begeleidt de stage vanuit de school.
- **De tandempartner:**
Dit is op de stageplaats de persoon die de stagiair inwerkt en waarmee het meest wordt samengewerkt. Men benadrukt het belang om de stagiair, toch zeker in een eerste fase, te koppelen aan een vaste persoon. Later in de opleiding krijgt de stagiair de kans om stilaan met meerdere mensen samen te werken.
- **De stagementor:**
Ideaal wordt vanuit de stageplaats naast de tandempartner ook een stagementor aangeduid. Deze staat in voor het geven van feedback op de tandem (een "derde oog"), zoekt mee naar de invulling van de functie in de organisatie en heeft oog voor de effecten van de inschakeling van een stagiair-ervaringsdeskundige in de organisatie. Hij/zij is betrokken bij de evaluatie van de stagiair, samen met de tandempartner en de procesbegeleiders van de opleiding.

De organisatie kan zich als kandidaat-stageplaats aanmelden bij De Link. Er volgt dan een prospectiegesprek waarin de verwachtingen van de opleiding en de mogelijkheden van de stageplaats aan elkaar worden getoetst. De Link kan ook zelf het initiatief nemen om stageplaatsen te zoeken. Als de organisatie of de instelling hier wil op ingaan volgt er eveneens een prospectiegesprek.

Indien een stageplaats gedurende een bepaalde periode geen stagiairs meer gehad heeft, kan het eveneens noodzakelijk zijn een gesprek te organiseren om de wederzijdse verwachtingen bij te sturen of te verfijnen.

Soms sluit het stage-introductiegesprek onmiddellijk aan op dit prospectiegesprek. De beroepspraktijk verloopt als volgt:

1. De procesbegeleiders doorlopen samen met de cursisten een proces om een geschikte stageorganisatie te kiezen. Als de cursist als gevolg van dit proces een stageplaats op het oog heeft, nemen de procesbegeleiders van de opleiding contact op om een afspraak te maken.
2. Er volgt dan een stage-introductiegesprek tussen de stageplaats, de toekomstige stagiair en de procesbegeleiders. Vanuit de stageplaats is de stagementor en/of de tandempartner best aanwezig bij dit gesprek. In dit onderhoud worden de taken van de stagiair en de eventuele leerpunten besproken. De taken van de stagiair kunnen geleidelijk aan evolueren. Het is aangewezen dat er eerst voldoende ervaring opgebouwd wordt met het rechtstreeks werken met de doelgroep, vooraleer er op andere niveaus (bijv. beleidsniveau) taken kunnen worden opgenomen. Maar dit wordt dus individueel, per stagiair en per stageperiode afgesproken. Er wordt vastgelegd wie de begeleiding op zich zal nemen, en met welke personen de stagiair-ervaringsdeskundige zal samenwerken. Ten slotte worden concrete afspraken gemaakt over werkuren, invullen van de stageformulieren e.d.
3. Tijdens de stageperiode zijn de procesbegeleiders beschikbaar voor eventuele bijsturing en om de stagiair en de stageplaats te ondersteunen bij hun zoekproces. In principe komen de procesbegeleiders tussentijds langs om een en ander samen te bekijken vanaf de eerste lange stageperiode (eerste semester van het derde jaar van de opleiding).
4. Op het einde van de stageperiode is er een eindevaluatie. De praktijkmentor maakt vooraf een schriftelijk verslag aan de hand van een aantal relevante items uit het evaluatieschema. Dit verslag dient als uitgangspunt voor een evaluatiegesprek. De opleiding bepaalt de behaalde punten.

1.2.5 Tewerkstelling van de opgeleide ervaringsdeskundige

Als het gaat om een tewerkstelling zijn verschillende formules mogelijk. Soms werkt de ervaringsdeskundige individueel, maar dit komt (voorlopig) zelden voor. Meestal werken ervaringsdeskundigen in tandem met een opgeleide deskundige¹⁴. Een tandem is een vast duoverband: ofwel in een één-op-één relatie ofwel één ervaringsdeskundige die afwisselend met verschillende opgeleide deskundigen in duo samenwerkt. Soms is de tandemformule de vaste basis, anderen werken alleen in tandem voor bepaalde opdrachten. Verder in de tekst zullen de drie begrippen (inschakeling, stage of tewerkstelling) in hun respectieve betekenis gebruikt worden.

De sectoren en de beleidsdomeinen waarin momenteel ervaringsdeskundigen tewerkgesteld zijn, - al dan niet betaald - stage doen of stage gelopen hebben, zijn divers. Zo zijn er mensen ingeschakeld bij Kind & Gezin, het algemeen welzijnswerk, het buurt- en opbouwwerk, verenigingen waar armen het woord nemen, VDAB, bijzondere jeugdzorg, onderwijs, OCMW's en diverse overheden¹⁵.

1.2.6 Taken en activiteiten van de opgeleide ervaringsdeskundige

Aangezien het gaat om een nieuw beroep, werd in opdracht van Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen, Adelheid Byttebier, een beroepsprofiel opgesteld om huidige en toekomstige werkgevers, ervaringsdeskundigen en hun collega's uit diverse sectoren richting te geven bij het werken met deze nieuwe methodiek (Vandenbempt en Demeyer, 2003).

Anders dan bij andere opleidingen is dit beroepsprofiel nog niet vast omlijnd. Men kan niet bogen op een jarenlange traditie van opleiding, de nieuwe methodiek is in volle ontwikkeling. Een logisch probleem is dat de mensen die samenwerken met de ervaringsdeskundige, zelf meestal nog geen duidelijk zicht hebben op wat de job als ervaringsdeskundige kan inhouden of zelf geen model kunnen staan voor deze functie. Daarom betekent de inschakeling van de ervaringsdeskundige in de praktijk vooral een zoeken en aftasten, zowel naar mogelijke taken en opdrachten voor de ervaringsdeskundige als naar de rol die een ervaringsdeskundige kan spelen binnen de organisatie.

Het is bijvoorbeeld niet de bedoeling dat de ervaringsdeskundige een hulpverlener wordt. Het is wel de bedoeling dat hij samen met de hulpverlener zoekt naar de betekenis van wat zich aandient. Vanuit zijn geschiedenis en verruimde armoede-ervaring in het bijzonder is de ervaringsdeskundige gevoelig voor de mogelijke missing links. Hij heeft de verantwoordelijkheid om deze te benoemen en bewust te maken naar de betrokken partijen (De Link, 2004c).

Het beroepsprofiel is uitgewerkt op basis van de op dat moment voorhanden zijnde ervaringen in zowel tewerkstelling als stage. Voor de opstelling ervan werden ervaringsdeskundigen zelf, doch ook de tandempartners, diensthoofden, coördinatoren en andere collega's geraadpleegd. Daarnaast werden bestaande beroepsprofielen van gelijkaardige beroeps categorieën geconsulteerd (opvoeder, maatschappelijk assistent, enz...)

Het profiel geeft een opsomming van allerhande taken en activiteiten, die bij nader inzien - soms bijna letterlijk - terugkomen in de officiële profielen van andere beroepen. De eigenheid van ervaringsdeskundigen kan derhalve 'niet uitsluitend opgehangen worden aan hun taken en activiteiten, wél aan hun doorleefde kennis over en

¹⁴ Algemene term voor de beroepskracht waarmee men samenwerkt. Het gaat om een maatschappelijk assistent, opvoeder, ...

¹⁵ De lijst van actuele tewerkstellingsplaatsen is opgenomen in bijlage p. 93

vertrouwdheid met het perspectief van mensen in armoede' (Vandenbempt en Demeyer, 2003: 16-22).

Grosso modo kunnen de taken en de activiteiten in vijf categorieën ondergebracht worden:

1. individuele ondersteuning en begeleiding (ambulant of residentieel);
2. groepswork (ambulant of residentieel);
3. beleidswork (binnen organisatie of koepel, op lokaal of bovenlokaal vlak);
4. vorming, supervisie en advies (naar armen, hulpverleners, beleidsmensen of medewerkers uit andere sectoren, zoals bijv. onderwijs, huisvesting, tewerkstelling, enz...);
5. onderzoek

Als we vervolgens kijken hoe ervaringsdeskundigen aan deze taken en activiteiten concreet vorm geven, komt men op vijf functies: brugfunctie, tolken, ondersteunen, kritische functie en drempelverlagend werken.

1.2.7 Functies van de ervaringsdeskundige¹⁶

De missing link leert ons dat noch de hulpverleners, diensten, sociale voorzieningen, beleidsverantwoordelijken, noch de armen zelf moedwillig vorm geven aan de vastgestelde kloof. Feit is wel dat deze missing link terug te brengen is tot een fundamenteel wederzijds niet begrijpen van elkaar, een niet kennen van elkaar.

Vanuit deze vaststelling groeide het besef dat er een grote nood bestaat aan brugfiguren om de kloof te dichten tussen armen zelf en degenen die zich inzetten voor de strijd tegen de armoede.

Ervaringsdeskundigen zijn opgeleid om een brug te slaan tussen hun eigen wereld en de wereld van andere maatschappelijke actoren. Toegepast op de hulpverleningscontext betekent dit bijvoorbeeld dat hij bijzondere kennis kan aanreiken over armoede en het perspectief van de hulpvrager, maar ook kan bijdragen aan het zicht krijgen op en inzicht verwerven in het perspectief van de hulpverlener.

Tolk zijn betekent dat een ervaringsdeskundige kan duidelijk maken waarom of van waaruit mensen in armoede bepaalde gedragingen stellen, keuzes maken, wensen en noden naar voor schuiven, waarden en normen aanhangen. Tolken slaat op het 'vertalen' van het soort 'op het eerste gezicht onbegrijpbare zaken' voor mensen die niet in armoede leven.

Vanwege zijn specifieke functie is het belangrijk dat de ervaringsdeskundige niet in de rol of het denkkader van een opgeleide hulpverlener stapt. Het is integendeel noodzakelijk dat hij de uitdrukkelijke toelating krijgt om steeds vast te houden aan het 'aandacht vragen voor de basale rechten en het perspectief van personen die in armoede leven'.

Door aan de cliënt maximale ruimte te geven om zijn perspectief te brengen en te verduidelijken, wordt gestreefd naar een meer mondige cliënt in een meer evenwaardige positie. De ervaringsdeskundige tracht mensen in armoede hierin te ondersteunen.

Vanuit deze functie komt de ervaringsdeskundige in een heel eigen positie te staan. Hij hoeft zich immers niet te laten leiden door overwegingen over beperkingen van de organisatie of de reglementeringen. Dat is het werk van de opgeleide professioneel.

¹⁶ Deze paragraaf is grotendeels gebaseerd op het recente werk van Spiesschaert (2005)

Dit gegeven zegt meteen iets over een andere functie, namelijk de kritische blik op de organisatie, haar vertegenwoordigers en het beleid.

Ervaringsdeskundigen kunnen hun collega's attent maken op situaties of beslissingen die geen of onvoldoende rekening houden met de leefwereld van armen. Veelal neemt dit de vorm aan van een bevraging van hulpverleners, beleidsmensen en hun organisaties naar hun opvattingen, keuzes en handelingen. Ze vragen telkens aandacht voor het effect van bepaalde tussenkomsten, maatregelen of beslissingen op mensen in armoede. In tweede instantie kan samen gezocht worden naar een aanpassing of het op maat snijden van deze tussenkomsten.

De laatste functie betreft het drempelverlagend werken. Op zich is deze term al zeer geladen. Uit mijn onderzoek blijkt bovendien dat een verschillende invulling van het begrip aanleiding kan geven tot wrevel en frustratie.

Het beroepsprofiel schrijft de drempelverlaging toe aan de aanwezigheid van deze mensen: hulpvragers durven makkelijker de stap naar de dienst te zetten, ze voelen zich sneller op hun gemak, ze ervaren dat ze niet meteen beoordeeld of veroordeeld worden, maar integendeel, ze voelen zich 'welkom en gerespecteerd'. Omgekeerd weten ervaringsdeskundigen ook zeer goed hoe ze contact kunnen leggen met mensen in armoede, hoe ze hen kunnen aanspreken en een vertrouwensband kunnen opbouwen.

1.3 Het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

1.3.1 Inleiding

Het OCMW is het lokaal openbaar bestuur dat tot doel heeft om iedereen de mogelijkheid te geven een menswaardig leven te leiden.

Het werd dertig jaar geleden opgericht bij Organieke Wet van 8 juli 1976 betreffende de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn¹⁷.

De dienstverlening die een OCMW aanbiedt, wordt grotendeels plaatselijk ingevuld, afhankelijk van de behoeften in de gemeente. Omdat de gemeente en het OCMW op eenzelfde – lokale - werkterrein opereren, vraagt dit om de nodige afstemming.

De gemeentebesturen stellen jaarlijks middelen ter beschikking voor de werking van hun OCMW.

Sommige opdrachten van de OCMW's worden geregeld en gefinancierd door de Gemeenschappen (Vlaamse Gemeenschap, Franse Gemeenschap en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest), andere worden bepaald en gefinancierd door de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijk Integratie.

Deze POD biedt zelf geen hulp aan, maar ondersteunt en begeleidt de OCMW's financieel en juridisch. De POD subsidieert de OCMW's in het kader van twee verschillende wetten:

1. De wetgeving betreffende het recht op maatschappelijke integratie of de vroegere bestaansminimumwet. Die wet bepaalt onder meer de voorwaarden tot toekenning en de bedragen van het leefloon. Ons federale karakter zorgt ervoor dat de basisbedragen voor het leefloon in heel België dezelfde zijn. De juiste toepassing ervan wordt gecontroleerd en bewaakt door de POD Maatschappelijke Integratie.

Het recht op maatschappelijke integratie kan, naast de toekenning van een leefloon, ook betekenen dat de cliënt begeleid wordt naar een opleiding of tewerkstelling.

2. De steun die OCMW's toekennen aan behoeftige vreemdelingen, die niet in het bevolkingsregister zijn ingeschreven, worden ook betoelaagd.

Welk OCMW bevoegd is tot steunverlening, ligt wettelijk vast. Veelal is de hoofdverblijfplaats van de cliënt het toewijzend criterium.

De verhouding tussen het OCMW en de burger is van wettelijke aard en niet contractueel. Niettemin is het OCMW het bindteken in de rechtsverhouding tussen de burger (rechthebbende enerzijds) en de maatschappij (belast met de strijd tegen de kansarmoede anderzijds).

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens de historiek en de werking van het OCMW aan bod.

1.3.2 Historiek

Kort na de Franse Revolutie richt de overheid twee instellingen op die zich over de behoeftigen ontfermen: de beherende Commissies der Burgerlijke Godshuizen en der Burelen van Weldadigheid.

Met de fusie in 1925 van beide instituten in de Commissies van Openbare Onderstand (COO), wordt de caritasidee stilaan verlaten. In art. 68, lid 2 van de Wet op de

¹⁷ Deze wet wordt verder in de tekst afgekort tot de OCMW-wet.

Openbare Onderstand¹⁸ zien we hoe 'elke onderstand wordt verstrekt in de vorm en in de mate, die het best geschikt zijn om de behoeftige weer in staat te stellen in zijn onderhoud en in dat van zijn gezin te voorzien'. Voor het eerst duikt in dit wetsartikel een verwijzing op naar een 'arbeidsverplichting' ('in zijn onderhoud te voorzien'), en worden aan rechten ook plichten gekoppeld. De paradigma's zijn veeleer normatief (de armen moeten geïntegreerd worden) en gebaseerd op meritocratie. Men verschuift tevens de verantwoordelijkheid om uit de armoede te geraken naar de armen zelf. Hierop verder redeneren leidt tot de gedachte dat wie daar niet in slaagt, daar zelf schuld aan heeft.

Wat opvalt in de taakopsomming van deze COO's, is de referentie aan 'behoeftigen'. De steun aan deze behoeftigen is te beschouwen als de eerste opdracht van de COO (Vranken, in Vranken e.a., 2005: 154).

De aanzetten tot sociale zekerheid in de 19^{de} eeuw worden na de Tweede Wereldoorlog geïstitutionaliseerd en het recht op een bestaansminimum vormt een vierde en laatste uitkering (na de invoering van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, de gewaarborgde tegemoetkoming voor minder-validen (beide in 1969) en de gewaarborgde gezinsbijslag (1971)). De erkenning van het recht op een bestaansminimum en het recht op maatschappelijk welzijn (in de OCMW-wet van 8 juli 1976) zijn de voorlopig laatste stappen in deze ontwikkeling. Met de omvorming van de COO naar het OCMW verschuift de bijstandsgedachte naar een meer algemeen welzijnsrecht.

De gegeven omschrijving van de OCMW-opdracht is enorm uitgebreid, in tegenstelling tot de opdracht van de vroegere COO's. Hun maatschappelijke dienstverlening was beperkt tot de hulpverlening aan behoeftigen en de organisatie van openbare ziekenhuizen.

Artikel 60 van de OCMW-wet somt in een reeks paragrafen een waaier van opdrachten en mogelijkheden op om de maatschappelijke dienstverlening in de breedste zin te verwezenlijken. Dit doet het vermoeden rijzen dat alle OCMW's 'per definitie' een ruimer actieterrain zouden krijgen dan hun voorgangers. De economische crisis, snel stijgende werkloosheid en stagnatie van de inkomens, zorgden er echter voor dat het merendeel van de OCMW's zich op hun bekommernis om de armen moest terugplooiën.

1.3.3 *Structuur en werking*

Opmerkelijk is de ingewikkelde institutionele context van de wet op maatschappelijke integratie. Ze regelt de toekenningsvoorwaarden, wat een federale bevoegdheid is, terwijl de toepassing ervan op gemeentelijk niveau wordt toevertrouwd aan de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn. Hele delen van de wet (zoals bijvoorbeeld tewerkstelling) worden rechtstreeks beïnvloed door die toepassing, die zelf dan weer afhangt van het beleid op regionaal niveau (bevoegdheden inzake tewerkstellingsbeleid en maatschappelijke dienstverlening) en op gemeentelijk niveau. Het is voorts treffend hoezeer er wettelijke voorschriften zijn en hoe verschillend elk OCMW tewerk gaat. Ik beperk mij hier tot een globale omschrijving van het wettelijk kader dat raakvlakken heeft met de inschakeling van ervaringsdeskundigen.

Het OCMW-zakboekje (2003) geeft op de eerste pagina's een overzicht van de van toepassing zijnde wetgeving. In plaats van ze op te sommen, volgt een indicatie van de hoeveelheid, de terreinen en de aard van deze regelgeving.

¹⁸ Wet van 10 maart 1925 betreffende de regeling van de openbare onderstand.

De belangrijkste wet is de Organieke Wet van 8 juli 1976 betreffende de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn. Daarnaast zijn nog zes wetten opgesomd, meer bepaald regelingen inzake energielevering, eretitels, federale adviescommissie, pensioen, staatsstructuur en vermogensaangifte.

Op het niveau van het Vlaams Parlement vinden we vijf decreten: over elektriciteit, het Gemeentefonds, informatisering, minimumlevering van energie en bijstandsverlening ingevolge watersnood. We tellen 32 Koninklijke Besluiten en 7 besluiten van de Vlaamse Regering.

Het Recht op Maatschappelijke Integratie en de Steunverlening worden apart vermeld en bevatten op hun beurt verschillende KB's.

Het wettelijk kader werd zeer recent, op vrijdag 21 april 2006¹⁹, gewijzigd toen de Vlaamse Regering een eerste voorontwerp van decreet tot wijziging van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de OCMW's principieel goedkeurde. Een belangrijk deel van de aanpassingen aan de OCMW-wet komt er naar aanleiding van het gemeentedecreet van 15 juli 2005. Met dit eerste voorontwerp van OCMW-decreet regelt de Vlaamse Regering de bestuurlijke organisatie van het OCMW (de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, het Vast Bureau, de diensten) volgens dezelfde principes als deze uit het gemeentedecreet. De Vlaamse Regering keurde het ontwerp van 'OCMW-decreet' definitief goed in haar zitting van vrijdag 2 juni 2006 en zond het over aan het Vlaams Parlement. De tekst werd daar op woensdag 5 juli 2006 goedgekeurd in plenaire zitting²⁰. In een nog op te stellen tweede voorontwerp komt de bestuurlijke organisatie van het OCMW met betrekking tot personeel, financiën en toezicht aan bod. Omdat dit alles zich voordeed op het moment dat het grootste gedeelte van het eindwerk afgewerkt was, geef ik tussendoor slechts twee cruciale wijzigingen mee die belangrijk zijn in het licht van het onderzoeksonderwerp.

A. Organisatiestructuur

Het OCMW wordt bestuurd door een Raad voor Maatschappelijk Welzijn. Het aantal leden is samengesteld in functie van het bevolkingscijfer van de stad of gemeente. De leden van de Raad worden voorgedragen door de gemeenteraadsleden. De Raad mag voor ten hoogste één derde uit gemeenteraadsleden zelf bestaan. De voorzitter wordt gekozen onder de leden van de Raad.

Het is geen geschreven wet, maar de realiteit leert dat binnen een stad of gemeente vaak de twee grootste politieke partijen de respectieve burgemeester en OCMW-voorzitter voordragen. Dit heeft – zoals we verder zullen zien – een niet te ontkennen weerslag op het lokale sociale beleid van de stad of gemeente. Het nieuwe decreet op het OCMW laat de mogelijkheid open (doch verplicht vanaf 2013) om de OCMW-voorzitter te laten zetelen in het schepencollege. Sommigen zien hierin de kans om de functie van OCMW-voorzitter en schepenen van Sociale Zaken te laten samenvallen.

Op grond van art. 26§2 van de OCMW-wet moet er ten minste één maal om de drie maanden een overleg plaatsvinden tussen een delegatie van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn en een delegatie van de Gemeenteraad. Samen vormen zij het Overlegcomité.

De voornaamste doelstelling van het Overlegcomité is de standpunten van beide besturen dichter bij elkaar te brengen en het beleid van de besturen beter op elkaar af te stemmen. Het overleg bindt echter geen van beide partijen. De OCMW-wet somt de

¹⁹ In bijlage (p. 105) is het persbericht opgenomen waarin de belangrijkste vernieuwingen uit het eerste voorontwerp zijn terug te vinden.

²⁰ <http://binnenland.vlaanderen.be/HRBB/dossiers/OCMW-decreet/OCMW-decreet.html>, geraadpleegd op 13 juli 2006.

materies op waarover een voorafgaande voorlegging aan het Overlegcomité een essentiële en zelfs op straffe van eventuele latere nietigverklaring van het besluit ten gronde voorgeschreven vereiste is. Het gaat om o.m. de begroting van het OCMW, de personeelsformatie en de oprichting van diensten. Ook omgekeerd dient de Gemeenteraad het Overlegcomité te raadplegen in materies die het OCMW aanbelangen.

Het nieuwe decreet maakt het op administratief-organisatorisch vlak mogelijk dat gemeente en OCMW ondersteunende diensten (zoals personeelsmanagement, financiën, logistiek) gemeenschappelijk organiseren of van gemeenschappelijke infrastructuur gebruik maken. Voor lokale besturen die dat wensen, wordt het zelfs mogelijk te werken met gemeenschappelijke personeelsleden voor gemeente en OCMW, tot en met de topambtenaren. Deze samenwerking moet geregeld worden in een beheersovereenkomst tussen beide lokale besturen.

De organieke wet van 1976 zegt voorts dat de Raad voor Maatschappelijk Welzijn in zijn midden een Vast Bureau dient op te richten dat belast is met het afhandelen van de zaken van dagelijks bestuur. De Raad kan in zijn midden eveneens Bijzondere Comités oprichten waaraan hij welomschreven bevoegdheden kan overdragen.

De vergaderingen van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn zijn grotendeels geheim en de leden zijn tot geheimhouding verplicht.

Voorts heeft elk OCMW een secretaris en een ontvanger.

De secretaris is belast met het opstellen van de notulen van de vergaderingen en het overmaken van de beslissingen in de registers. Onder het gezag van de voorzitter van de Raad onderzoekt de secretaris de zaken, leidt hij de administratie en is hij hoofd van het personeel.

De ontvanger heeft tot taak de ontvangsten van het OCMW te innen en de uitgaven te doen.

Ontvanger en secretaris zijn - in het licht van een wisselend voorzitterschap - de vaste waarden binnen het OCMW en in die zin ook een factor van continuïteit.

Het personeel is meestal statutair. Het OCMW beschikt voor de dagelijkse taken over:

- statutair personeel;
- tijdelijk personeel (contractueel) van bepaalde of onbepaalde duur;
- personeel aangenomen obv art. 60§7 van de OCMW-wet.

Het personeelskader wordt bepaald en uitgewerkt door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. Minimaal wordt voorzien in de aanstelling van een secretaris, ontvanger en maatschappelijke werkers. Daarbij kan het OCMW tijdelijk (contractueel) personeel voor bepaalde of onbepaalde duur aanwerven, dat in werkelijkheid sociale werkers, verplegend of verzorgend personeel dient te zijn, toch kan dit ook hulppersoneel, vak- en dienstpneel zijn.

Vooraleer in dienst te treden leggen de secretaris, de ontvanger en de maatschappelijk werkers in handen van de voorzitter de eed af. De raadsleden doen dit in handen van de burgemeester of de bevoegde schepen.

Een nieuwigheid in het OCMW-decreet is tot slot dat de gemeenteraad ervoor kan opteren om maximaal twee ondervoorzitters van het OCMW te laten verkiezen. Voorafgaand moet de gemeenteraad dan wel het aantal schepenen met evenveel mandaten verminderen. Er worden door deze vernieuwing dus geen bijkomende uitvoerende mandaten gecreëerd. Deze mogelijkheid is vooral interessant voor steden en gemeenten met een belangrijke OCMW-werking. De OCMW-ondervoorzitter(s) ondersteunt dan de OCMW-voorzitter in de dagelijkse leiding van het OCMW en de instellingen die ervan afhangen: ziekenhuizen, bejaardenhuizen, dienstencentra,

OCMW-administratie enzovoort. Het gaat bij bepaalde OCMW's om omvangrijke budgetten en veel personeelsleden.

B. Actiemiddelen

Om het recht op maatschappelijke integratie te realiseren, beschikt het OCMW over drie belangrijke instrumenten: tewerkstelling, een leefloon en een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie.

Het leefloon is slechts één van de vormen van hulpverlening van het OCMW. *De opdracht van het OCMW is niet om iemand een inkomen toe te kennen, maar wel die persoon de kans te bieden om terug zelfstandig het eigen leven in handen te nemen* (Gids voor de gebruiker van het OCMW, sd: 4)²¹:

Krijgt men het leefloon niet, dan zal het OCMW nagaan of andere hulp geboden kan worden. Dit heet dan maatschappelijke dienstverlening. Elk OCMW kan zelf beslissen welke vorm van hulp het meest geschikt is.

Om eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid beschikt het OCMW over volgende actiemiddelen (OCMW-zakboekje 2003: 75-77):

1. *Informatie*: het OCMW verstrekt alle nuttige raadgevingen en inlichtingen opdat de betrokkene zijn wettelijke rechten en voordelen zou kunnen doen gelden.
2. *Bemiddeling*: indien de persoon, aan wie hulp wordt geboden, niet verzekerd is tegen ziekte of invaliditeit, maakt het OCMW de betrokkene lid van een verzekeringsinstelling naar keuze.
3. *Begeleiding*: het OCMW verzekert de psychosociale, morele en opvoedende begeleiding die de hulpvrager nodig heeft.
4. *Materiële hulp*: het OCMW verstrekt materiële hulp in de meest passende vorm.

Deze steunmaatregelen kunnen zijn:

- ° materiële financiële steun (aanvullende financiële hulpverlening, dringende steun, hoogoplopende maandelijkse medicatie en geneeskundige kosten, terugvorderbare voorschotten, huurtoelage, leefgeld, tussenkomst bij verzorgingsinstellingen, energiekosten, onderhoudsgeld, verwarmingstoelage, huurwaarborg, zakgeld, het leefloon);
 - ° dienstverlenende hulp (poetsen, bedelen van warme maaltijden, tewerkstelling);
 - ° sociale maribel²²;
 - ° sociale hulp (budgetbegeleiding, sociale huisvesting, projecten kansarmen).
5. *Het toekennen van voorschotten*: het OCMW is belast met het toekennen van voorschotten op termijnen van onderhoudsgelden en met het invorderen van deze onderhoudsgelden.
 6. *Diensten en instellingen*: het OCMW kan, indien noodzakelijk, instellingen of diensten met een sociaal, curatief of preventief karakter oprichten (rusthuizen, ziekenhuizen, regionale dienstencentra, enz...). Het OCMW kan ook met private initiatieven samenwerken.
 7. *Voogdij*. Het OCMW oefent de voogdij uit over minderjarige kinderen die aan het OCMW zijn toevertrouwd.

²¹ POD Maatschappelijke integratie, geraadpleegd op www.mi-is.be, 28 februari 2006

²² De sociale maribelfondsen verlenen bijdrageverminderingen aan werkgevers en kennen op bepaalde voorwaarden subsidies toe voor het scheppen van bijkomende banen.

8. *Tewerkstelling*: wanneer iemand het bewijs van tewerkstelling moet leveren om van bepaalde uitkeringen te kunnen genieten, neemt het OCMW alle maatregelen om hem een betrekking te bezorgen of treedt zelf als werkgever op.
9. *Bewaring*: het OCMW organiseert de bewaring van waarden die hem kunnen worden toevertrouwd door personen opgenomen in één van zijn instellingen.
10. *Daklozen en huisvesting*: wanneer een dakloze een beroep doet op het OCMW, moet de voorzitter hem de vereiste dringende hulpverlening toekennen.
11. *Gas- en elektriciteitsrekening*: een wet van 4 september 2002 belast het OCMW met het verstrekken van de noodzakelijke ondersteuning en sociale en budgettaire begeleiding aan personen die betalingsmoeilijkheden ondervinden, inzonderheid met hun rekeningen voor gas en elektriciteit.

1.3.4 Financiering

Op 1 januari 2004 kregen in Vlaanderen 26.081 mensen een leefloon. Dat komt overeen met 4,3 leefloontrekkenden op 1.000 inwoners. Meer dan de helft (53,8%) van de Vlaamse leefloontrekkenden is alleenstaand. De problematiek van jongeren in de bijstand stelt zich ook in Vlaanderen zeer scherp: 23,7% van de leefloongerechtigden is jonger dan 25. Naast het leefloon hadden ook 19.080 kandidaat-vluchtelingen recht op bijstand bij de OCMW's (VAP 2005-09:38).

Wanneer het OCMW niet over voldoende middelen beschikt om de uitgaven te dekken, draagt de gemeente het verschil. De gemeente schrijft hiertoe een dotatie in de gemeentebegroting in.

Voorts haalt het OCMW zijn inkomsten voornamelijk uit:

1. Het beheer van zijn goederen (verhuring, belegging, verkoop,...);
2. De exploitatie van zijn instellingen (bijv. ziekenhuizen);
3. Gemeenschapstoelagen voor de bouw van rusthuizen, dienstencentra, enz.;
4. De terugbetaling door de Staat van het leefloon: 50% wordt door de Staat terugbetaald en 50% wordt door het OCMW gedragen. In een aantal situaties draagt de Staat een groter aandeel. Dan wordt voor het betreffende OCMW gekeken naar: het totaal aantal rechthebbenden op een leefloon, de geïndividualiseerde projecten, het al dan niet optreden van het OCMW als werkgever, opleidingen van rechthebbenden, statuut (dakloze, vreemdeling),...;
5. De terugbetaling van de Staat van 90% van het bedrag van de niet-terugvorderbare voorschotten op termijnen van onderhoudsgelden;
6. Terugbetaling door particulieren van de kosten voor maatschappelijke dienstverlening;
7. Een toelage uit het Vlaams Gemeentefonds. Het decreet van 5 juli 2002 hervormde het Vlaams Gemeentefonds, en doekte het Sociaal Impulsfonds (SIF) op dat tot dan voorzorg in de financiering van het OCMW. De dotatie van het Vlaams Gemeentefonds wordt elk jaar verdeeld over de gemeenten en de OCMW's voor hun algemene financiering en houdt vooral rekening met het aantal inwoners (30%), de fiscale armoede (30,2%) en sociale maatstaven (15%);
8. Een staatstoelage voor de medewerking van het OCMW aan de energielevering aan hulpbehoevenden.

Bij wijze van voorbeeld volgt een schema met de meest recente cijfers over het aandeel dat OCMW's en gemeentebesturen uit de dertien centrumgemeenten²³ krijgen uit het Gemeentefonds.

Gemeente	definitief aandeel Gemeentefonds 2005	definitief aandeel gemeente	definitief aandeel OCMW
AALST	23.095.785,00	20.495.785,00	2.600.000,00
ANTWERPEN	429.519.219,00	429.519.219,00	0,00
BRUGGE	50.466.228,00	50.466.228,00	0,00
GENK	21.207.183,00	20.624.183,00	583.000,00
GENT	217.899.757,00	200.467.776,44	17.431.980,56
HASSELT	21.088.313,00	20.345.313,00	743.000,00
KORTRIJK	23.471.308,00	21.593.603,36	1.877.704,64
LEUVEN	30.246.360,00	27.826.651,20	2.419.708,80
MECHELEN	26.890.753,00	23.547.753,00	3.343.000,00
OOSTENDE	26.134.038,00	22.917.038,00	3.217.000,00
ROESELARE	16.719.158,00	16.080.158,00	639.000,00
SINT- NIKLAAS	21.886.681,00	20.271.681,00	1.615.000,00
TURNHOUT	12.952.824,00	11.916.598,08	1.036.225,92

(bron: Administratie Binnenlandse Aangelegenheden)

Op voorstel van mevrouw Marie Arena, minister van Ambtenarenzaken en Maatschappelijke Integratie, keurde de Ministerraad op 9 juni 2004 een ontwerp van KB goed tot verhoging van de toelage verleend aan de OCMW's als tegemoetkoming in de personeelskosten.

De Ministerraad van Oostende (19 en 20 maart 2004) besliste het leefloon als volgt te verhogen: op 1 oktober 2004 met 1%, op 1 oktober 2006 met 1% en op 1 oktober 2007 met 2%. Om de last van deze verhoging te compenseren voor de lokale overheden werd voorzien in een specifiek budget. Het ontwerp van KB wil het bedrag verhogen van de tegemoetkoming door de Federale Staat in de personeelskosten van de OCMW's, die verband houden met het beheer van de dossiers inzake het recht op maatschappelijke integratie.

1.3.5 Personeelsnorm

Hoeveel maatschappelijk werkers er precies in een OCMW werken, verschilt van OCMW tot OCMW. De personeelsnorm wordt berekend aan de hand van een instrument dat nagaat hoeveel voltijds equivalent maatschappelijk werkers nodig zijn voor de sociale dienst. Dit gebeurt door een weging van objectieve maatstaven, waarvan de belangrijkste verschillende soorten dossiers en omgevingsfactoren zijn. Op basis van het aantal voltijds equivalent maatschappelijk werkers wordt een bepaald aantal voltijds equivalenten stafleden en leidinggevenden toegekend. Dit is een referentienorm (Cortebeek, 2005). In sommige OCMW's is bijvoorbeeld sprake van 60 of 70 dossiers per maatschappelijk werker, hetgeen velen als zeer stresserend ervaren.

²³ Een centrumstad oefent een centrale functie uit voor zijn omgeving, onder andere op het vlak van werkgelegenheid, verzorging, onderwijs, cultuur en ontspanning.

1.4 Eerstelijnsdiensten

In de theorie van de welzijnszorg biedt de echelonnering van de dienst- of hulpverlening een handige structuur, doch deze wordt meer en meer verlaten. Volledigheidshalve licht ik beknopt de lijnstructuur toe.

De nulde lijn staat voor de mantelzorg: familie, vrienden of naasten bieden vrijwillige zorg en opvang, vanuit een persoonlijke betrokkenheid.

De eerste lijn is zeer algemeen het koppelend raakvlak voor iedereen die een eerste professionele opvang vraagt voor een klacht of een problematiek. Het is de omlijsting van de dialoog tussen het individu en de welzijnswerker. Deze en elke volgende lijn is be'mand' met professionelen.

De tweede lijn is een (ambulante) gespecialiseerde hulpverlening voor specifieke doelgroepen, *de derde lijn* duidt doorgaans op gespecialiseerde residentiële voorzieningen.

Grotere OCMW's kunnen hun werking decentraliseren in de vorm van wijkcentra (Antwerpen) of welzijnsbureaus (Gent). Ter illustratie: OCMW Gent heeft acht welzijnsbureaus, verspreid in die wijken waar de kansarmoede het meest aanwezig is. Antwerpen telt er 35. De welzijnsbureaus behartigen de dossiers van de cliënten in hun werkgebied en bieden een integrale hulpverlening aan waarbij de cliënt op al zijn levensdomeinen wordt voortgeholpen.

In kleinere OCMW's blijft de dienst- en hulpverlening meestal centraal georganiseerd.

De dienst- en hulpverlening wordt verder georganiseerd naargelang de noden: juridische en psychologische hulp, gezinsbegeleiding, schuldbemiddeling, wonen, verzorging, integratie, enz.

De Sociale Dienst is de eerstelijnsdienst van het OCMW. Het is een soort loket waar hulpvragers terecht kunnen met allerhande sociale en/of medische problemen. Het is aan de hulpverlener om de cliënt verder te helpen door hem te informeren, te begeleiden en/of door te verwijzen. De hulpverlener in dit openbaar bestuur is ook te omschrijven als de contactambtenaar of de street-level bureaucraat (zie verder).

Het is essentieel dat de sociale dienst optreedt als brug naar de maatschappij, waarbij wonen, werken, onderwijs,...belangrijke elementen voor maatschappelijke integratie zijn. De sociale dienst ondersteunt mensen om zich staande te houden en hun eigen mogelijkheden te versterken. Tegelijkertijd tracht men rekening te houden met de verwevenheid tussen de problemen zoals de mensen die zelf ervaren. Dit is de integrale aanpak die de sociale dienst hanteert.

Binnen de ruimere welzijnszorg heeft de sociale dienst naast een preventieve rol ten opzichte van meer gespecialiseerde diensten, ook een opvangfunctie voor de mensen die bij deze meer gespecialiseerde diensten, dikwijls onrechtmatig, door de mazen van het net vallen. De sociale dienst heeft binnen de welzijnszorg met andere woorden een draaischijffunctie. In deze context behoren overleg met andere diensten en begeleide doorverwijzing tot de kerntaken van de maatschappelijk werker.

We kunnen verwachten dat onder invloed van het concept 'sociaal huis' de informatie- en doorverwijfsfunctie die de sociale dienst van het OCMW nu al waarmaakt, zwaarder zal doorwegen. Dit heeft te maken met de structurele samenwerking die vooropgesteld wordt met andere loketten en met de coördinerende rol die het OCMW hierin wellicht op de meeste plaatsen zal hebben (Cortebeeck, 2005).

1.4.1 De werking van de sociale dienst

In heel wat OCMW's is de sociale dienst een dienst naast vele andere gespecialiseerde diensten geworden binnen een grote organisatie.

In een OCMW-Visie (Cortebeek, 2005) lezen we dat de kernopdracht van de sociale dienst erin bestaat alle inwoners van de gemeente de mogelijkheid op een menswaardig leven te bieden. Hiertoe zal het OCMW mensen, die niet of onvoldoende uit eigen kracht kunnen aansluiten bij of deelnemen aan de samenleving, extra ondersteunen. De sociale dienst speelt hierin een centrale rol. Deze kernopdracht, die in feite geldt voor de globale welzijnszorg, vertaalt zich voor de OCMW-sociale dienst in een specifieke combinatie van doelstellingen:

- Het bieden van bestaanszekerheid en levenswaardige omstandigheden, waarbij het OCMW optreedt als laatste vangnet en ingaat tegen sociale uitsluiting;
- Het aanbieden van de meest haalbare oplossingen voor problemen van individuele hulpvragers;
- De toegankelijkheid van bestaande instellingen bevorderen en structurele drempels en uitsluitingsmechanismen in dit verband bespreekbaar maken.

Concreet neemt de hulpbehoevende contact op met het OCMW, ofwel op eigen initiatief, ofwel na verwijzing, ofwel nadat zijn situatie aan het OCMW werd gesignaleerd. Aanvragen tot individuele hulpverlening worden door een maatschappelijk werker genoteerd in een cliëntdossier. Hij of zij zal hieraan een gemotiveerd voorstel koppelen waarover de raadsleden dan beslissen. Nochtans zijn vele situaties gelijklopend en de gevraagde hulp bijgevolg identiek. Daarom kunnen een heleboel aanvragen bij volmacht worden goedgekeurd door een hoofdmaatschappelijk werker, indien aan de wettelijke reglementeringen en de interne regelgeving voldaan is. Al deze beslissingen zullen achteraf nog wel - zij het pro forma - worden bekrachtigd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. De beslissing moet met redenen worden omkleed.

Het OCMW verleent dan hulp volgens de meest aangepaste methoden van het maatschappelijk werk, waarvoor hij professioneel personeel in dienst heeft. De tussenkomst van het OCMW wordt - zo nodig - voorafgegaan door een sociaal onderzoek, uitgevoerd door een maatschappelijk werker. Het rapport van dit onderzoek bevat een nauwkeurige diagnose van het bestaan en de omvang van de behoefte aan dienstverlening; het stelt tevens de meest passende middelen voor om daarin te voorzien.

Aansluitend bij zijn kernopdracht en doelstellingen heeft de sociale dienst een aantal kerntaken. Dat kan gaan om financiële en materiële steun, al dan niet gekoppeld aan budgetbegeleiding of budgetbeheer; informatieve en sociaaladministratieve hulp; crisishulp bij materiële en psychosociale noodsituaties, praktische en persoonsgerichte psychosociale begeleiding; ... Uit deze kerntaken vloeien activiteiten voort voor de OCMW-maatschappelijk werker.

1.4.2 Taken van de maatschappelijk werker

Met het oog op de verwezenlijking van de bij art. 1 van de Organieke Wet bepaalde doelstellingen, en als uitvoering van de taken hem opgedragen door de secretaris, namens de Raad, het Vast Bureau of het Bijzonder Comité van de sociale dienst, heeft de maatschappelijk werker de verplichting de personen en de gezinnen te helpen bij het opheffen of verbeteren van de noodsituatie waarin zij zich bevinden. Hiertoe doet

hij o.m. de onderzoeken ter voorbereiding van de te nemen beslissingen, verstrekt de documentatie en raadgevingen en verzekert de maatschappelijke begeleiding van de betrokkene (art. 47 §1 van de OCMW-wet).

De maatschappelijk werker heeft de exclusiviteit van huisbezoek in sociaal onderzoek in geval van aanvraag tot steun (dringende, gewone, bestaansminimum), financieel onderzoek (ook bij opname in rusthuis); verder doet hij aan budgetbegeleiding en verleent allerlei sociale hulp zoals aansluiting bij een ziekenfonds, hulp via poetsdienst, warme maaltijden, zoeken naar werkgelegenheid, woning, enz.

Het sociaal onderzoek is niet verplicht inzake maatschappelijke dienstverlening, in tegenstelling tot het sociaal onderzoek inzake het bestaansminimum. In de meeste gevallen is er één onderzoek voor beide prestaties samen (OCMW-Zakboekje, 2003: 427).

Het onderzoek mag uitgevoerd worden door de voorzitter indien het een dringend karakter heeft en hij binnen de hem toegemeten bevoegdheid handelt. De raadsleden hebben geen wettelijke of reglementaire toestemming sociale onderzoeken te verrichten gezien dit bij art. 47, §1 (OCMW-wet) is voorbehouden aan de maatschappelijk werker.

Hieruit afgeleid is een beslissing die is gebaseerd op de bevindingen van een sociaal onderzoek dat door een ter zake niet bevoegd persoon is gevoerd, ongeldig. Echter, op grond van art 61 van de OCMW-wet kan een OCMW een derde betrekken bij de uitoefening van zijn wettelijke taken.

Vermelden we nog dat het sociaal verslag niet aan het inzagerecht kan worden onttrokken.

De maatschappelijk werker is op strenge wijze gebonden door het beroepsgeheim, gesteund op een deontologie die waardevol is maar geen wettelijke grondslag heeft.

De verantwoordelijke van de sociale dienst licht de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, het Vast Bureau, het Bijzonder Comité van de sociale dienst of de secretaris in over de algemene behoeften die hij bij de vervulling van zijn taak vaststelt en hij stelt de maatregelen voor om daaraan tegemoet te komen.

Hij neemt deel aan de vergaderingen van het Bijzonder Comité voor de sociale dienst. Hij kan bovendien uitgenodigd worden deel te nemen aan de besprekingen van de Raad of het Vast Bureau telkens als over de problemen gehandeld wordt die de sociale dienst aanbelangen (art. 47 §2 van de OCMW-wet).

Wanneer de met het dossier belaste maatschappelijk werker er wegens bijzondere en uitzonderlijke redenen van vertrouwelijke aard om heeft verzocht, neemt de Raad, het Vast Bureau of het Bijzonder Comité voor de sociale dienst niet eerder een beslissing over een individueel geval van dienstverlening dan na de betrokken maatschappelijk werker gehoord te hebben (art. 47 §3 van de OCMW-wet).

Zoekend naar een oplossing voor de gestegen werkdruk, belaste de Christelijke Centrale van de Openbare diensten (CCOD) de Onderzoeksgroep van het departement Sociaal Werk (OSW) met een onderzoek naar "stress bij maatschappelijk werkers van het OCMW" (Storms, e.a. 2004).

Deze studie bracht de verwachtingen in kaart die aan de maatschappelijk werker gesteld worden. Het gaat hier om ideaaltypische verwachtingen op drie niveaus, die losstaan van de concrete context waarin ze moeten worden vervuld. Ze geven een duidelijk en concreet zicht op de taken binnen een sociale dienst.

Op microniveau staan de verwachtingen van cliënten. Die zijn samen te vatten als: (1) de bewaking van de grondrechten van cliënten, ervoor zorgen dat zij alle voorzieningen krijgen waar ze recht op hebben om een menswaardig leven te kunnen leiden en (2)

hen op een dusdanige manier begeleiden en ondersteunen dat ze zich kunnen ontplooiën naar eigen behoeften en opvattingen.

Cliënten aan hun recht laten komen betekent ervoor zorgen dat hun grondrechten (recht op een menswaardig inkomen/zinnvolle activiteit, een kwalitatieve woning, toegang tot onderwijs en culturele voorzieningen, toegang tot de noodzakelijke medische zorgen) gewaarborgd worden.

Een goed bereikbare sociale dienst, die toegankelijke juridische bijstand verleent en erin slaagt cliënten wegwijs te maken in de informatiejungle is hiervoor essentieel.

Naast het mee bewaken van hun grondrechten, verwachten cliënten van maatschappelijk werkers een begeleiding vanuit respect voor hun eigen opvattingen en levenswijze. Dit veronderstelt dat iedere cliënt een centrale rol mag spelen in zijn eigen hulpverleningsproces, dat zijn situatie integraal bekeken wordt en hij bijvoorbeeld ook met psychosociale problemen bij de maatschappelijk werker terecht kan. Ten slotte verwacht de cliënt ook dat de aangeboden hulpverlening op de aard en de ernst van zijn noden of behoeften is afgestemd.

Een tweede reeks van verwachtingen bevindt zich op meso- of organisatieniveau. Ook hier kunnen twee richtingen worden onderscheiden. Vooreerst verwacht het OCMW van haar maatschappelijk werkers dat ze doen wat de OCMW-wet hen voorschrijft, met name hun opdracht uitvoeren volgens de meest aangepaste methoden van het maatschappelijk werk en met eerbiediging van de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de betrokkenen. Een tweede verwachting van het OCMW richt zich niet uitsluitend tot de maatschappelijk werkers. In hun streven naar integrale kwaliteitszorg verwachten ze dat alle personeelsleden loyaal zijn tegenover de organisatie en meewerken aan een optimale bedrijfscultuur.

Het verlangen van het OCMW om maatschappelijk werkers hun hulpverlenersrol zo goed mogelijk te laten vervullen werd als volgt geconcretiseerd: van maatschappelijk werkers wordt openheid en respect verwacht voor de levenswijze en opvattingen van de cliënt. Zij dienen te streven naar efficiënte besluitvorming bij korte hulpvragen en handelen methodisch bij langdurige, complexe hulpvragen. Zij slagen erin doeltreffend te registreren en te rapporteren en doen in alle dossiers, waar nodig een accuraat bestaansmiddelenonderzoek.

Ook tegenover de interne werking van de sociale dienst en tegenover de organisatie van het OCMW hebben maatschappelijk werkers een rol te vervullen. Zo wordt van hen verwacht dat ze mee verantwoordelijkheid dragen voor de kwaliteitszorg in hun organisatie. Dit betekent vooreerst dat ze zich loyaal houden aan gemaakte afspraken. Daarnaast past ook de ondersteuning van beginnende maatschappelijk werkers in dit streven naar kwaliteitsvolle dienstverlening, evenals het systematisch uitwisselen van opgedane kennis. Ten slotte is de betrokkenheid van iedere maatschappelijk werker bij de beleidsplanning van het OCMW essentieel in het streven naar een optimale bedrijfscultuur. Daaraanvoorafgaand echter moeten maatschappelijk werkers afstand kunnen nemen en kritisch kunnen kijken naar hun eigen (functioneren binnen hun eigen) organisatie.

Een laatste reeks verwachtingen tegenover maatschappelijk werkers op de sociale dienst van een OCMW ligt op macro niveau en houdt verband met het signaleren van structurele gebreken in de samenleving die maken dat mensen tekorten ervaren in hun bestaanscondities.

Ook het opzetten van nauwe samenwerkingsverbanden met andere organisaties in het welzijnslandschap behoort tot de taak van de maatschappelijk werker. Ten slotte verwacht de samenleving dat maatschappelijk werkers het hulp- en dienstverleningsaanbod van het OCMW voortdurend afstemmen op nieuwe of veranderende maatschappelijke behoeften.

Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat maatschappelijk werkers slechts 28% van alle verwachtingen volledig vervullen. De verschillende niveaus apart bekeken, maakt duidelijk dat ze er beter in slagen hun rol tegenover het OCMW te vervullen, dan tegenover de cliënten of de maatschappij. In het bijzonder de verwachtingen van het OCMW tot de accurate uitvoering van de OCMW-wet willigen zij verhoudingsgewijs goed in. Hier slagen ze erin om de helft van de hen opgelegde taken geheel uit te voeren. Van de verschillende verwachtingen inzake de medewerking aan de realisatie van een optimale bedrijfscultuur, wordt 30% volledig gerealiseerd. De rol die maatschappelijk werkers ten aanzien van cliënten te vervullen hebben, wordt slecht tot zeer slecht uitgeoefend. Zij slagen er slechts voor één vierde (26%) in om de grondrechten van cliënten mee te bewaken en lukken er niet (of voor 4%) in om hen zodanig te ondersteunen en te begeleiden dat ze zich kunnen ontplooien naar eigen behoeften en opvattingen. Ook in hun rol tegenover de maatschappij, scoren de maatschappelijk werkers slecht. Amper 13% van de verwachtingen wordt hier volledig ingevuld.

1.4.3 *Relatie tussen hulpverlener en hulpvrager*

De hervorming van de wet betreffende het bestaansminimum werpt talrijke vragen op over maatschappelijke dienstverlening in het algemeen en over de principes die hieraan ten gronde liggen.

In een poging hierop in te gaan, heeft het Steunpunt ter bestrijding van de armoede een werkgroep opgericht. Dit overleg over maatschappelijke dienstverlening bracht een reeks elementen aan het licht die bepalend zijn voor de relatie tussen de maatschappelijk werkers en de rechthebbenden:

- de formalisering van de relatie tussen beide partijen in de vorm van het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie dat met een contract wordt bezegeld, wordt op verschillende manieren door de aanwezige actoren beoordeeld: voor de enen is het een pedagogisch instrument, terwijl het voor anderen neerkomt op een bijkomende voorwaarde en een toename van de controle door de maatschappelijk werker, soms ten koste van de opbouw van een partnerschapsrelatie. Bovendien vereist dit dat de maatschappelijk werker en de gebruiker hierover onderhandelen, iets wat de betrokkenen niet altijd even goed kunnen;
- de werklast van de maatschappelijk werkers, die vaak te zwaar is, beperkt de tijd tot ontmoeting met de gebruikers en brengt de kwaliteit van de begeleiding in gevaar;
- de omgeving en de beschikbare werkinstrumenten beïnvloeden eveneens de kwaliteit van het maatschappelijk werk: het systeem van de permanenties bijvoorbeeld dat de mogelijkheid regelt om contact op te nemen met een maatschappelijk werker, de indeling van de ruimte die al dan niet de vertrouwelijkheid van de gesprekken mogelijk maakt, de beschikbaarheid van instrumenten (brochures...) die de informatieopdracht naar de rechthebbenden beter kunnen vervuld.

Vandaag betekent arm zijn vaak 'gevolgd worden', soms door verschillende sociale werkers en diensten. De maatschappelijke begeleiding vindt men terug in alle domeinen en in alle etappes van het persoonlijke, familiale of professionele leven van een individu.

Het Algemeen Verslag over de Armoede (AVA) (zie verder) heeft deze realiteit aangekaart en legde er de nadruk op dat het 'verslag over de armen gericht aan de instellingen' moet evolueren naar een procedure die hen toelaat hun rechten te laten gelden. *'De hulpverleners leren oog te hebben voor sociale ellende, er wordt ervaring*

opgedaan uit de individuele en de collectieve strijd, de mensen die in armoede leven informeren over hun rechten, eigen keuze van de vorm van de hulpverlening, actieve betrokkenheid bij het dossier voor hulpverlening en een duidelijke definiëring van de verbintenissen van elkeen, meer garanties en zekerheid over toekomstgerichte vormen van hulp (vorming, gezondheid, huisvesting...): stuk voor stuk ideeën die de bestaande relatie van mensen die onder armoede lijden met de hulpverlenende instanties hebben, te veranderen in een partnerschap met de overheid' (AVA, 1994: 402).

1.4.4 Rechten en plichten van de gebruiker van het OCMW

OCMW-gebruikers hebben rechten en plichten (POD Maatschappelijk Integratie, Gids voor de gebruiker van het OCMW, sd: 38-39).

- Het recht op informatie: het OCMW is verplicht om informatie te verschaffen.
- Het recht om bijgestaan te worden: bij onderhandelingen over het arbeidscontract of een geïndividualiseerd integratieproject kan men zich laten bijstaan door een persoon naar keuze.
- Het recht op een bedenkingperiode: voor het arbeidscontract of het geïndividualiseerd integratieproject wordt ondertekend, kan de hulpvrager vijf dagen uitstel vragen om hierover na te denken.
- Het recht op een gesprek: wie een gesprek wilt met een sociaal assistent, moet binnen de vijf werkdagen een afspraak krijgen.
- Het recht om gehoord te worden: iedereen heeft het recht om gehoord te worden door de Raad voor die een beslissing neemt die het eigen dossier aanbelangt.
- Het recht op interest als het leefloon te laat uitbetaald wordt.
- Het recht op beroep voor wie niet akkoord gaat met een beslissing van de Raad.

De plichten luiden

- De plicht om mee te werken aan een sociaal onderzoek: men is verplicht de sociale assistent thuis binnen te laten en alle documenten te bezorgen die hij of zij vraagt.
- De plicht om het OCMW bepaalde toestemmingen te geven die het mogelijk maken informatie in te winnen (bij de belastingen, de bank, ...).
- De plicht om mee te werken aan een medisch onderzoek op kosten van het OCMW als beweerd wordt dat de gezondheid het niet toelaat om te werken.
- De plicht om wijzigingen door te geven over identiteit, inkomsten, de gezinssamenstelling, ...
- De verplichting om te antwoorden op oproepingen en de afspraken na te komen.

1.5 Enkele basisassumpties

Hoezeer hulpverleners rationeel ook op de hoogte mogen zijn van de gekwetste binnenkant van mensen in armoede, dan nog is het voor zo iemand quasi onmogelijk om de impact van deze kwetsuren ten volle te bevatten.

Het werken met ervaringsdeskundigen in de armoede is een instrument voor participatie van armen, maar ook een weg naar emancipatie in de bredere samenleving (Van Regenmortel, e.a., 1999). De methodiek wordt derhalve gekaderd binnen een welbepaalde visie en theoretische achtergrond, m.n. de empowerment-beweging en het concept 'maatzorg', die (in theorie) ook door de OCMW's worden gedeeld.

De klassieke opvatting over emancipatie tracht de persoonlijke zelfontplooiing te bevorderen via een normatief proces van zelfbewustwording en zelfverantwoordelijkheid. In de praktijk van de emanciperende hulpverlening krijgt dit gestalte door de (middenklasse) hulpverlener die het te volgen pad voor zijn cliënt uitstippelt en grotendeels zelf bepaalt wat (rationeel) de beste oplossing is voor een gegeven probleem. Hierin schuilt meteen het gevaar van een subtiele vorm van disciplineren en controle.

Uit diverse bronnen (Freire, 1972; Zimmerman, 1995; Delahaj, 2004; Hennion, 2004) blijkt het bij 'empowerment' telkens te gaan om: het controle krijgen over de eigen situatie, het focussen op de krachten van personen, de waarde van de eigen beleving en ervaringen, het respecteren van het tempo en eigen keuzes van de betrokkenen.

Empowerment kan worden opgevat als een doel of een middel en als een product of een proces.

Naast het aanscherpen van het kritische bewustzijn ligt de nadruk ook sterk op een actieve sociale en maatschappelijke participatie en sociale actie. Het wordt op deze manier een streven naar verandering van het systeem van binnenuit. De persoon, groep of gemeenschap wordt in de eerste plaats zelf als een 'agent of social change' gezien (Hennion, 2004).

Empowerment is een vraaggestuurde methode. De manier waarop een persoon of groep de controle op haar omgeving kan vergroten, hangt af van de situatie waarin deze persoon of groep zich bevindt.

Dit sluit aan bij de maatzorgmethodiek (Van Regenmortel, 2002), die gevoelens van machteloosheid en de fundamentele verbintenisproblematiek waarmee mensen in armoede te kampen hebben wil verminderen en ombuigen tot een gevoel van greep krijgen op de eigen situatie, het creëren van een besef van invloed. Het komt er op neer in het armoedebeleid (en in de hulpverlening) psychologische en structurele randvoorwaarden te scheppen opdat personen die in armoede leven hun levenswandel naar eigen behoefte en op eigen maat kunnen invullen.

Dit staat in schril contrast met wat Kunneman (1996) het broodroostermodel in de hulpverlening noemt. Kunneman stelt dat de professionaliteitsopvatting vaak gekenmerkt wordt door het vertrouwen in technische probleemoplossingen, maar vooral ook door het feit dat de persoon van de cliënt en diens problematiek in dit model stelselmatig aangepast worden aan de maat van het hulpverleningsaanbod. Hij doet voornamelijk op de communicatieve relaties tussen hulpverlener en hulpvrager, en omschrijft dit als de narratieve individualiteit.

Narratieve individualiteit is het vermogen van mensen om hun eigen plaats in een gemeenschappelijke culturele en sociale ruimte op te zoeken via *verhalen* over die

ruimte waarin hun eigen gevoelens, inzichten en handelingen als betekenisvol verschijnen; via verhalen die ze niet alleen zelf vertellen maar waarin ze ook als *actor* verschijnen.

Narratieve individualiteit is altijd aan ervaringen, gevoelens en inzichten van een uniek individu gebonden, maar krijgt slechts gestalte in het kader van communicatieve relaties met anderen wanneer zij gehoor vinden voor hun verhaal en daarmee als actor erkend worden.

Voor de hulpverlener zelf is er ogenschijnlijk geen plaats voor de eigen 'subjectieve diepte' in de wetenschappelijk gelegitimeerde professionele criteria waaraan men geacht wordt te voldoen. De hulpverlener stelt zich vaak op als de kunner, de weter, de doener.

Volgens Kunneman dient de hulpverlener een beeld van normatieve professionaliteit te ontwikkelen dat cliënten erkent in hun individualiteit en hen niet reduceert tot hun probleem.

Als mensen bestempeld worden als 'niet langer in staat om de regie over het eigen leven te voeren' wordt hun narratieve individualiteit ontkend.

De mate waarin van de OCMW-doelgroep bijvoorbeeld verwacht wordt zich in te schakelen in de gangbare normen en procedures van een eerstelijnsdienst roept vragen op over de erkenning van ieders narratieve individualiteit.

Deze vaststelling is ook gemaakt op het evaluatiecolloquium van februari 2005 over de verwezenlijking van sociale grondrechten in de eerste twee NAPincl (zie verder). We citeren: *'Het recht wordt omgezet in procedures, in formulieren. De rechthebbenden worden omgezet in dossiers, in "gevallen". Terwijl de administratie in haar eigen ritme de verschillende, door de wet vastgelegde stappen afhandelt om het recht concreet gestalte te geven, blijft de aanvrager machteloos, vaak gechoqueerd achter. Hij heeft onmiddellijk steun nodig, maar men vraagt hem te wachten tot de volgende vergadering van de raad voor maatschappelijk welzijn...'* (Vorbereidende nota, Werkgroep 'Verwezenlijking van de fundamentele sociale grondrechten').

Het inschakelen van ervaringsdeskundigen in de armoede wordt dan een manier om dit tegen te gaan.

De opleiding schenkt uitvoerig aandacht aan de nodige inzichten, houdingen en vaardigheden om als ervaringsdeskundige te kunnen werken, om een brug te slaan tussen de hulpverleners en de beleidsmensen aan de ene kant en de mensen die in armoede leven aan de andere kant. Uit evaluaties na de eerste praktijkervaringen (Goossens, e.a., 2003) blijkt dat ervaringsdeskundigen veel begrip kunnen opbrengen voor de hulpverlener, terwijl ze toch duidelijk de beleving van de cliënt of het gezin bewaken. Zo blijven ervaringsdeskundigen ook niet steken in hun eigen geschiedenis, maar vertrekken ze van het verhaal van de cliënt.

1.6 Bondig besluit

Mensen in armoede zijn zo getekend door de manier waarop de samenleving met hen omgaat, dat ze geneigd zijn te berusten in hun lot. Nochtans kenmerkt deze groep zich door een grote onderlinge solidariteit en een grote draagkracht.

Het is vanuit deze krachtenbenadering dat vzw De Link in 1999 startte met een opleiding tot ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting. Door het verwerken en verruimen van hun levensgeschiedenis worden de ervaringen van mensen in armoede omgezet in deskundigheid. Deze deskundigheid wordt aangevuld met technisch-professionele en persoonlijke vaardigheden, zodat zij kunnen meedraaien in die sectoren waar armen mee in aanraking komen. Ze vervullen daar een brugfunctie, tolken en ondersteunen, werken drempelverlagend en houden een kritische blik op het werkveld. Deze opleiding onderscheidt ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting van andere ervaringsdeskundigen, die vaak in een context van preventie en vorming worden ingezet en wiens bijdrage ook de kwaliteit van de zorg ten goede komt.

Eén van de plaatsen waar opgeleide ervaringsdeskundigen ingeschakeld worden zijn Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn, meer bepaald op de sociale dienst. Deze eerstelijnsdienst voor maatschappelijk werk staat open voor het ruime publiek en is belast met het informeren, begeleiden of verwijzen van de cliënt naar aangepaste hulp.

Het OCMW heeft een wettelijke opdracht inzake maatschappelijke integratie (de OCMW-wet 1976) en staat in voor de dienstverlening die elk mens het recht op een menswaardig bestaan moet garanderen.

Het OCMW is als openbaar bestuur belast met de uitvoering van het lokale sociale beleid en krijgt ruimte om eigen accenten te leggen, afgestemd op de noden en behoeften die zich voordoen in het eigen werkgebied.

In theorie lijkt dit haalbaar. Nu we begrijpen dat armoede zeer complex is en vaak gelijktijdig ingrijpt op verschillende domeinen van het leven, lijkt de praktijk van armoedebestrijding, met de middelen en instrumenten die het OCMW voorhanden heeft, minder evident.

De stijl van leidinggeven, de communicatie en de cultuur binnen de organisatie zijn bovendien zeer bepalend voor de manier waarop het vastgestelde beleid uitvoering krijgt. Zo is er de maatschappelijk werker, de contactambtenaar en de uitvoerder van beleid op de eerste lijn. Deze moet werken volgens bepaalde wettelijke voorschriften, heeft daarbinnen in principe een zekere handelingsruimte, doch de manier waarop deze ingevuld wordt is sterk afhankelijk van persoon tot persoon.

En dan is er de ervaringsdeskundige zelf. Hij wordt gevormd door De Link maar draagt ook vanuit zijn eigen levensgeschiedenis een eigen kijk mee. Hij heeft zijn eigen persoonlijkheid, eigen attitudes, opvattingen, inzichten en vaardigheden.

We kunnen ervan uitgaan dat professionals hun taken en werkzaamheden afstemmen op het beleid van hun organisatie. De doelstellingen en de missie van de organisatie zijn richtinggevend voor de beroepskrachten en worden - zoals in het volgende hoofdstuk staat beschreven - deels bepaald door de federale overheid, deels door de lokale overheden en deels door het OCMW zelf.

2 Intenties van het beleid ten aanzien van de methodiek

2.1 Inleiding

Zoals eerder gesteld schreef de feodaliteit armoede toe aan het lot en beschouwde het als een noodzakelijk element in een statische maatschappelijke orde. Armoede had een functie in de samenleving: door aan de armen te geven, kon je je goedheid bewijzen en daarmee je plaats in de hemel veiligstellen. Armen waren op een bepaalde manier 'zichtbaar' in onze samenleving, en kregen hulp uit naastenliefde.

De groep armen stelde zich echter 'niet altijd even dankbaar op'. Ze stalen of waren dronken, waardoor de morele afkeer voor armen toenam. Zij begonnen immers een gevaar te vormen voor de samenleving. Hierdoor verschoof de nadruk naar het helpen van de 'eerlijke' armen en het negeren van de 'oneerlijken' (Geremek, 1994: 26). Een belangrijke voorwaarde om in aanmerking te komen voor hulp werd vanaf dat moment de verantwoordelijkheid om in je eigen bestaan te voorzien.

In de 19^e eeuw groeit het inzicht dat (ook) maatschappelijke omstandigheden aan de basis van armoede liggen. Het is dus niet langer (alleen) de schuld van mensen in armoede. Aan hun toestand kan allicht iets meer permanent worden verbeterd (Vranken, e.a. 2000: 26). Stilaan komt men tot het besef dat armoede niet uitsluitend te maken heeft met een gebrek aan middelen. Doordat de nadruk werd gelegd op de oorzaken van armoede, kwamen mensen die invloed hebben gehad op de oorzaak van hun armoede minder snel voor steun in aanmerking dan mensen die niets aan hun armoede konden doen (Engelfriet, 2000: 12).

Met de opkomst van het vroege kapitalisme worden armen gezien als een bedreiging voor de maatschappelijke orde. Armoede wordt zelfs in zekere zin strafbaar gesteld, onder meer via de wetten op de bedelarij. Alleen wie echt arm is, mag arm zijn, het is een kleine groep 'deserving poor'. Armoede wordt hier voornamelijk gezien als een financieel en economisch probleem. Tegelijkertijd komt er liberale kritiek op armenzorg: steun zou mensen afhankelijk maken.

Aan het einde van de 19e eeuw vindt een belangrijke verschuiving plaats. Tot dan was hulp altijd een 'gunst', nu kregen steeds meer groepen behoeftigen 'recht' op een uitkering. Alleen legde deze overgang een grotere nadruk op de verdiensten van mensen bij de beantwoording van de vraag of iemand in aanmerking kwam voor hulp. Zo had iemand bijvoorbeeld pas recht op een werkloosheidsuitkering als die een bepaalde tijd gepresteerde arbeid kan aantonen.

Vandaag zien we hoe de relativering van de armoedefinitie armoede verruimt naar kansarmoede, waardoor een ruime waaier van zich emanciperende groepen in de samenleving zichtbaar wordt. De discussie over armoede als sociaal probleem wordt vandaag opgenomen in een ruimer debat over sociale ongelijkheid. Maatschappelijke dienstverlening wordt een welzijnsrecht, inzetbaar voor de begeleiding van de risico's verbonden aan een globaliserende samenleving, doch niet bedoeld om de vigerende sociale verhoudingen fundamenteel te wijzigen (Bouverne-De Bie, 2003: 13).

Maatschappelijke dienstverlening maakt het mogelijk aanspraak te maken op een maatschappelijke tussenkomst in de strijd om de verdeling van schaarse goederen. Deze verdeling vindt plaats via de markt of via het sociaal beleid.

In wat volgt ga ik kort in op de maatregelen die specifiek doelgroep- en probleemgericht zijn en die genomen zijn op het Europees, het federaal en het Vlaams niveau. Ik sta iets langer stil bij het armoedebeleid op lokaal vlak.

2.2 Het Europese armoedebeleid

De Europese top van Lissabon in maart 2000 nam voor het eerst een belangrijk initiatief om op Europees niveau samen te werken aan de versterking van de economische en sociale cohesie binnen landen en regio's.

De vaststelling is dat het aantal mensen dat in Europa onder de armoedegrens leeft en sociaal uitgesloten is, onaanvaardbaar hoog blijft. Men hanteert hier dus een absolute armoededefiniëring.

Aangezien arbeid een belangrijke vorm van participatie is, volgde Europa aanvankelijk het spoor van een actief tewerkstellingsbeleid, geënt op een sterk groei-beleid.

De nieuwe kennismaatschappij biedt immers mogelijkheden om sociale uitsluiting te verminderen, door de economische voorwaarden te scheppen voor grotere welvaart, door meer groei en werkgelegenheid en door nieuwe mogelijkheden aan te bieden voor maatschappelijke participatie.

Toch wordt snel duidelijk dat sociale uitsluiting net mensen uit het arbeidsproces kan houden of hen verhindert om echt productief te zijn. Een economisch spoor alleen, baat dus niet.

Essentieel vertrekt men vanuit de hypothese dat participatie en sociale integratie in de moderne kennismaatschappij geregeld wordt door complexe structuren. Dit vereist van ieder individu steeds meer kennis, vaardigheden, attitudes en andere voorwaarden. Mensen geraken sociaal uitgesloten als zij er niet (meer) in slagen via deelname aan bestaande structuren de nodige voorwaarden te ontwikkelen om een aanvaardbare levensstandaard en levenskwaliteit op te bouwen en te verbeteren (Jonkers, 2000). Armoede en sociale uitsluiting worden hierdoor steeds meer gepercipieerd als een bedreiging van de sociale cohesie. Europa moet dan mogelijkheden creëren om vaardigheden te verbeteren en een ruime toegang tot kennis en kansen bevorderen.

De Europese Raad van Stockholm (maart 2001) riep op om de doelstellingen inzake duurzame ontwikkeling in te bouwen in de Lissabon-strategie. De toekomstige Europese Raden zullen daarom sociale, economische en milieugebonden dimensies voorstellen in een perspectief van duurzame ontwikkeling. In deze context maakt het NAPincl deel uit van de strategie inzake duurzame ontwikkeling (zie verder).

In februari 2005 lanceerde de Europese Commissie naar aanleiding van de hernieuwde Lissabonstrategie de nieuwe Sociale Agenda. Deze moet het Europese sociale model moderniseren tussen 2005-2010 en speelt een sleutelrol bij de bevordering van de sociale dimensie van economische groei.

De agenda beschrijft belangrijke acties in het raam van twee hoofdthema's van de strategische doelstellingen van de Commissie in 2005-2009: (1) werkgelegenheid (onder de doelstelling welvaart) en (2) gelijke kansen en integratie (onder de doelstelling solidariteit).

Gelijke kansen voor iedereen wil de Commissie realiseren door de Open Coördinatie-methode. Het gaat om een relatief nieuw proces waarbij gemeenschappelijke doelstellingen worden gedefinieerd, waarmee de lidstaten goede nationale praktijken onderzoeken en van elkaar trachten te leren ('best practices' en benchmarking).

Deze OCM, die aanvankelijk (vanaf 2000) ter bestrijding van uitsluiting en armoede, maar later (vanaf 2002) ook op pensioenen werd toegepast, is door de verschillende partners (nationale regeringen, sociale partners, de civiele samenleving en plaatselijke en regionale actoren) gevalideerd. Ze hebben er ook voor gepleit de OCM vanaf 2006 op de gezondheidszorg en de langdurige zorg toe te passen met het oog op de

structurering van de hervormingen rond de drie gemeenschappelijke thema's (universele toegankelijkheid, kwaliteit en betaalbaarheid).

Na lezing van het Rapport 'Naar een solidair Europa'²⁴ en de Mededeling van de Commissie over de Sociale Agenda²⁵ lijkt de klemtoon die Europa legt toch blijvend economisch; gericht op tewerkstelling en groei. Er is mijns inziens weinig aandacht voor inclusie en participatie.

Hoewel Europa een van de meest welvarende gebieden in de wereld is, blijft armoede binnen de lidstaten een reëel probleem. En ondanks de open coördinatiemethode, blijft armoede voor Europa in essentie een nationaal concept. Bovendien zal armoede, ook binnen de context van een ééngemaakt Europa, hoofdzakelijk bestreden blijven worden via nationale beleidsinstrumenten zoals de sociale zekerheid, het werkgelegenheidsbeleid, het beleid voor opleiding en onderwijs, huisvesting, gezondheidszorg... Allemaal domeinen, waar Europa vandaag (voorlopig ?) hoogstens een aanvullende of ondersteunende rol speelt.

De lidstaten worden vooral uitgenodigd om nationale actieplannen op te stellen (NAP's). Deze actieplannen moeten concrete beleidsdoelstellingen op het vlak van sociale insluiting en de bestrijding van armoede bevatten. Via de OCM kunnen acties op beleidsterreinen als werkgelegenheid, onderwijs en opleiding, (publieke) gezondheid en huisvesting en voor specifieke doelgroepen (o.a. minderheden, kinderen, ouderen, personen met een handicap) ontwikkeld worden.

2.3 Op federaal vlak

Armoedebestrijding concretiseert zich op federaal vlak via diverse instrumenten.

In opdracht van de toenmalige minister van Maatschappelijke Integratie Magda de Galan, stelde de Koning Boudewijnstichting samen met de afdeling OCMW van de Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten en ATD Vierde Wereld, een lijvig rapport op over armoede in België. Einddoel was het uitdenken van een politiek project dat armoede en uitsluiting op lange termijn bant.

De opmaak van dit Algemeen Verslag over de Armoede (AVA, 1994) was een mijlpaal wat de beleidsparticipatie van mensen in armoede betreft. Hierin werd een duidelijke vraag geformuleerd naar beleidsinstrumenten om een algemeen beleid inzake armoedebestrijding aan te zwengelen en om alle verschillende bevoegdheids- en uitvoeringsinstrumenten te laten samenwerken. Het AVA is voor de regeringen van ons land een richtsnoer voor specifieke initiatieven op vlak van armoedebestrijding.

Een samenwerkingsakkoord tussen de federale staat, de gemeenschappen en de gewesten betreffende de besteding van het armoedebeleid (1998) verbindt alle beleidsniveaus ertoe om hun beleid op elkaar en op Europa af te stemmen via:

- een Interministeriële Conferentie Maatschappelijke Integratie en Sociale Economie (intussen geëvolueerd tot de Interministeriële Conferentie Integratie in de samenleving);
- het Steunpunt tot bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting. Dat is in de eerste plaats een overlegplatform tussen de armen en de verenigingen waar armen het woord nemen, en beleidsverantwoordelijken, ambtenaren en onderzoekers.

²⁴ COM (2000) 79, Brussel, 1 maart 2000

²⁵ COM (2005) 33, Brussel, 9 februari 2005

Zopas bleek nog hoe op vraag van de Europese Commissie alle Europese lidstaten in een nationaal actieplan hun initiatieven beschrijven om de armoede uit te roeien. Het eerste Belgische Nationaal Actieplan Armoedebestrijding (NAPincl) besloeg de periode 2001-2003, het tweede 2003-2005 en het derde 2005-2006. De Dienst Armoedebeleid van de POD Maatschappelijke Integratie staat in voor de opmaak en opvolging van deze actieplannen op basis van de informatie die de andere federale overheidsdiensten, Vlaanderen, het Waalse Gewest, het Brusselse Gewest, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap aandragen.

De eerste twee nationale actieplannen samen vermelden ongeveer een 500-tal beleidsmaatregelen die de Europese ambitie om tegen 2010 een beslissende impact te hebben op de uitroeiing van de armoede en sociale uitsluiting helpen realiseren.

In 2005 diende elke EU-lidstaat een nationaal implementatierapport in. Dit brengt verslag uit over de vooruitgang en strategieën tot midden 2006. Het Belgische rapport stelt de recentste evoluties en cijfers over sociale uitsluiting en armoede in België voor en overloopt de realisatie van een aantal maatregelen uit de vorige NAPincl's.

Naar aanleiding van tien jaar Algemeen Verslag over de Armoede (AVA) kondigde de federale regering in haar akkoord in 2003 een breed maatschappelijk debat aan over armoedebestrijding. Per sociaal grondrecht kwamen discussienota's tot stand in dialooggroepen binnen het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting. Van een echte dialoog was echter weinig sprake omdat de overheid amper vertegenwoordigd was (Dierckx & Van Boyser, 2005).

De in het Samenwerkingsakkoord van 1998 opgenomen verplichting tot de bespreking van het tweejaarlijks verslag van het Steunpunt in de verschillende parlementen van het land, wordt volgens Dierckx & Van Boyser (2005) ook maar moeizaam opgevolgd.

Anders is het gesteld met de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de armoede in federale overheidsdiensten. Op 20 en 21 maart 2004 hechtte de federale ministerraad zijn goedkeuring aan een nota over de opname van ervaringsdeskundigen in de Federale Overheidsdiensten (FOD). In 2005 werden de eerste twee ervaringsdeskundigen aangeworven op de POD Maatschappelijke Integratie. Dit pilootproject werd intussen uitgebreid met 16 opgeleide ervaringsdeskundigen. Hiervoor is een cofinanciering voorzien van het Europees Sociaal Fonds²⁶.

Op 16 februari 2006 antwoordde de bevoegde staatssecretaris Els Van Weert in de Senaat op de parlementaire vraag van Jacinta De Roeck over die inschakeling het volgende: *“Op dit ogenblik zijn 11 FOD's bij dit project betrokken: de FOD's Justitie, Sociale Zekerheid, Defensie, Financiën, Volksgezondheid en Veiligheid van de Voedselketen, de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, de FOD Pensioenen, de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen, de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering, de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers. (...) Als we er op federaal niveau in slagen om van het project een succes te maken, dan ben ik ervan overtuigd dat zelfs de grootste sceptici overstag zullen gaan en dat we over enkele jaren in alle overheidsdiensten ervaringsdeskundigen zullen aantreffen.”*²⁷

We mogen concluderen dat er op het federale niveau wel enige beweging zit in de actieve aanpak van armoede, al moet het vuur permanent brandend gehouden worden.

²⁶ Bron: Offerteaanvraag voor de evaluatie van het Project Tewerkstelling Ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting binnen federale overheidsdiensten

²⁷ Belgische Senaat, Parlementaire Handelingen, nr. 3-151 (2005-2006)

2.4 *Het Vlaamse niveau*

Het samenwerkingsakkoord van 1998 bood mee het kader voor het Vlaamse armoededecreet van 2003.

Dit decreet voorziet in twee beleidsinstrumenten: het Permanent Armoedeoverleg (PAO) en het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding. Het verankert ook de participatie van mensen in armoede zelf. Artikel 23 van het uitvoeringsbesluit bij het armoededecreet voorziet dat iedere Vlaamse minister binnen zijn beleidsdomein initiatieven neemt inzake de tewerkstelling van ervaringsdeskundigen.

2.4.1 *Het Permanent Armoedeoverleg (PAO)*

Het PAO heeft een horizontaal en een verticaal luik (Vlaams Actieplan, 2005-2009).

In het horizontaal luik zitten, samen met het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen, de aandachtsambtenaren van de verschillende Vlaamse departementen en een aantal experts. De aandachtsambtenaren - die volgens het decreet per beleidsdomein zijn aangeduid - zorgen samen met de andere leden van het horizontaal Permanent Armoedeoverleg voor de uitvoering, coördinatie en opvolging van het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding. Het horizontaal overleg heeft minstens vier keer per jaar plaats.

Het verticale luik is het overleg dat binnen elk beleidsdomein met de vertegenwoordigers van de armen wordt gevoerd. Samen met deze vertegenwoordigers en de aandachtsambtenaren kunnen ook derden aan dat overleg deelnemen. Iedere minister bepaalt voor zijn of haar beleidsdomein hoe het verticaal overleg wordt georganiseerd. Het verticaal overleg vindt voor elk beleidsdomein minstens twee keer per jaar plaats.

2.4.2 *Het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding (VAP)*

Het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding wordt sedert 2001 jaarlijks goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Het bundelt alle inspanningen die de Vlaamse ministers leveren om armoede te bestrijden.

Ieder jaar moet het actieplan geactualiseerd worden door:

- een analyse van gewijzigde maatschappelijke ontwikkelingen die relevant zijn voor het armoedebeleid;
- een vooruitgangsrappport en bijsturing van de activiteiten per beleidsdomein;
- de nieuwe initiatieven binnen elk beleidsdomein, met opgave van het tijdspad en de indicatoren van de evaluatie,
- het jaarverslag van de werking van het Permanent Armoedeoverleg

In het VAP 2005-2009 lezen we dat het regeerakkoord bepaalt dat er werk moet worden gemaakt van een zo ruim mogelijke automatische toekenning van rechten. Daarover moeten afspraken worden gemaakt met onder meer de Vlaamse en federale administraties, de lokale besturen, de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW's) en de verschillende welzijnsactoren (VAP 2005-2009: 18).

Over de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de VDAB staat in het VAP de volgende passage: *“Men pleit ervoor dat de ervaring van de ervaringsdeskundigen*

doordachter wordt ingezet, om te werken aan de organisatiecultuur van de instelling en de dienstverlening van alle consultants. Nu worden de ervaringsdeskundigen eerder ingezet om moeilijk bemiddelbare werkzoekenden te begeleiden. Dat moet veranderen.” (VAP 2005-2009: 93)

Dit lijkt hoopvol.

2.4.3 Het Vlaams Netwerk

Het armoededecreet trekt ook onmiskenbaar de kaart van de participatie. Ze doet dit door de verenigingen waar armen het woord nemen structureel te erkennen en te subsidiëren. Op 9 mei 2003 werd het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen opgericht.

Om armen een stem te geven, heeft de Vlaamse overheid voorts een regelgeving ontwikkeld om ervaringsdeskundigen in de armoede en de sociale uitsluiting op te leiden en in te schakelen. Zo kunnen ze een brugfunctie vervullen door ondersteunings- en begeleidingswerk, supervisie en adviesverlening, het duiden van de armoederealiteit en het formuleren van maatregelen ter bestrijding van armoede. Op die manier worden ze een belangrijke schakel in de hulp- en dienstverlening aan armen en kunnen ze een relevante bijdrage leveren aan de armoedebestrijding op alle niveaus.

Nochtans wijst Dierckx (2004) erop dat armen als sociale groep weinig politieke macht hebben, waardoor politici in principe weinig druk voelen om voor hen in de bres te springen.

2.4.4 De tewerkstelling van opgeleide ervaringsdeskundigen

In mijn zoektocht naar concrete maatregelen voor de tewerkstelling van ervaringsdeskundigen op het Vlaamse niveau, worden diverse beloftes gemaakt:

Bij de strategische doelstellingen op korte termijn, zoals vermeld in de beleidsbrief Duurzame Ontwikkeling van minister-president Yves Leterme, staat: *“Tegen 2010 is de uitvoering van het armoededecreet op kruissnelheid. De decretale participatiestructuren werken, het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen beschikt over voldoende middelen om het participatieproces van mensen die in armoede leven te ondersteunen en elke Vlaamse minister heeft binnen zijn beleidsdomein initiatieven genomen inzake de tewerkstelling van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting²⁸.”*

In de beleidsbrief van minister van Werk, Onderwijs en Vorming Frank Vandenbroucke vinden we volgende prioriteit: het opleiden en zinvol tewerkstellen van ervaringsdeskundigen in de armoede. We lezen verder: *“De professionele inzet van ervaringsdeskundigen in de armoede biedt voor diverse organisaties en de armen zelf interessante mogelijkheden. Om die mogelijkheden ten volle te benutten dienen enkele knelpunten m.b.t. de opleiding en de tewerkstelling te worden weggewerkt. (...) In samenwerking met de coördinerend minister voor armoedebeleid zal ik nagaan binnen welke andere beleidsdomeinen afgestudeerde ervaringsdeskundigen op een verantwoorde en zinvolle manier kunnen worden ingezet. Tegen 2009 zullen 72 ervaringsdeskundigen afgestudeerd zijn²⁹.”*

Over welke knelpunten het precies gaat, wordt niet gesproken.

²⁸ Vlaams Parlement, Parlementaire Stukken 533 (2005-2006)

²⁹ Vlaams Parlement, Parlementaire Stukken 569 (2005-2006)

De beleidsnota van minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Inge Vervotte stelt inzake de armoedebestrijding volgende centrale doelstellingen prioritair:

- het stimuleren van de participatie van mensen die in armoede leven;
- het stimuleren van andere beleidsdomeinen tot het voeren van een inclusief armoedebeleid;
- het continueren van de beleidsinstrumenten uit het armoededecreet (Vlaams Actieplan Armoedebestrijding, Permanent Armoede Overleg);
- het respecteren van het budgettaire groeipad voor de verenigingen waar armen het woord nemen;
- een goede samenwerking met andere bevoegdheidsniveaus;
- het implementeren van ervaringsdeskundigheid bij de door de Vlaamse minister erkende en gesubsidieerde diensten en bij de overheden.

Met betrekking tot de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de armoede, lezen we dat de minister wil mee zoeken naar tewerkstelling voor ervaringsdeskundigen zowel binnen haar bevoegdheidsdomeinen als in andere departementen. Ze beklemtoont in de brief het belang om te komen tot een kwaliteitsvolle tewerkstelling, gekoppeld aan een correcte salaris. Om hiertoe een aanzet te geven zal een erkend beroepsprofiel worden opgesteld, waardoor de competenties vereist voor het uitoefenen van het beroep zichtbaar worden. De minister geeft aan hiertoe samen te werken met haar collega van Werk, Onderwijs en Vorming³⁰.

Uit een gesprek met De Link weten we dat het bestaande beroepsprofiel herschreven wordt en is opgedragen aan de Sociaal Economische Raad van Vlaanderen (SERV).

In het Vlaams Parlement stelde mevrouw Joke Schauvliege aan minister Geert Bourgeois een vraag naar de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de Vlaamse administraties. Ze kreeg het volgende antwoord: *“Ik wil beklemtonen dat ik als minister van Bestuurszaken niet instaat voor de aanwervingen in de diverse diensten van het ministerie. Elke functioneel bevoegde minister treedt op en met BBB zal dit nog meer verzelfstandigd worden in de richting van de diverse agentschappen waarin topambtenaren verantwoordelijkheden zullen krijgen. Dit belet niet dat ik al het mogelijke zal doen om met dit gecoördineerde beleid mee te werken. Ik kan echter niet het initiatief nemen.”*³¹

Later concretiseert minister Bourgeois zijn intenties. Hij belooft in de bespreking betreffende de vormgeving van de verzelfstandiging van het Recruiterings- en Selectiebureau de door mevrouw Helga Stevens aangegeven meerwaarde om ervaringsdeskundigen in te schakelen mee te nemen³².

³⁰ Vlaams Parlement, Parlementaire Stukken 570 (2005-2006), p. 34

³¹ Vlaams Parlement, Parlementaire Stukken 68 (2005-2006)

³² Vlaams Parlement, Handelingen 2005-2006, C82 – BIN7

2.5 Armoedebestrijding binnen het ocmw

Sinds het Algemeen Verslag over de Armoede (AVA) hebben verschillende wijzigingen van de wetgeving hun stempel op de maatschappelijke dienstverlening gedrukt. Deze veranderingen weerspiegelen de evolutie van de politieke prioriteiten inzake de bestrijding van de armoede.

In het licht van dit eindwerk wil ik summier ingaan op de maatregelen en/of beleidssuggesties inzake het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn.

In het AVA werd het OCMW als openbare en belangrijkste (of zelfs enige) partner van arme mensen in iedere gemeente bestempeld en ging het grootste deel van de aandacht in het hoofdstuk over welzijn naar de werking en ervaringen met deze instantie. Dit neemt niet weg dat veel armen met tal van andere diensten en organisaties uit de welzijnssector in aanraking komen. Sindsdien ging de aandacht op de verschillende overheidsniveaus onder meer uit naar een betere werking van OCMW's (Vooruitgangrapport 2001-2004).

Het gedeelte over de OCMW-dienstverlening sluit af met een aantal bedenkingen, die tot op vandaag pertinent zijn: zo vond men dat hulpvragers meer betrokken moesten worden als partner in het hulpverleningsproces, dat de helpende hand van de hulpgever moest gescheiden worden van zijn of haar controlerende blik en dat de neiging tot negatief bestraffen moest vervangen worden door een strategie van positieve aanmoediging.

Men pleitte ook voor een 'collectief partnerschap' tussen welzijnsorganisaties op lokaal vlak: *"Als er voor gekozen wordt de financiële steun bewust te koppelen aan een ruimer hulpverleningsprogramma, dan is het ook evident dat daarvoor niet alleen de mogelijkheden van de OCMW-sociale diensten benut worden. Men moet dan door open netwerkvorming in het algemeen welzijnswerk de structurele voorwaarden creëren om de hele waaier aan eerstelijnsdiensten op de gepaste manier in te schakelen."* (AVA, 1994: 106)

Tot slot was er ook aandacht voor een pro-actief beleid, dat zelfs vandaag nog maar in kinderschoenen staan. *"Actieve bijstand moet ook betekenen dat het recht op een menswaardig bestaan op een meer actieve, opsporende manier wordt aangeboden aan noodlijdenden. Het vindplaatsgericht werken, het groepswerk, het opbouwwerk en het inschakelen van ervaringsdeskundigen moeten meer ingang vinden in de uitbouw van de sociale dienstverlening op de eerste lijn."* (AVA, 1994: 108)

2.6 Armoedebestrijding op lokaal vlak

Om de oorsprong van het lokale sociale beleid goed te begrijpen moeten we even terug in de tijd. Met het Sociaal Impulsfonds (SIF) wilde de toenmalige Vlaamse overheid haar sociaal beleid in de steden en gemeenten uitbouwen. Het fonds ondersteunde het lokaal beleid om de leefbaarheid in buurten en wijken te verbeteren en de kansarmoede te bestrijden. Het accent lag vooral op de meest achtergestelde buurten in de steden. Maar ook de situatie in meer landelijke gebieden werd in de kijker gezet.

Het SIF had de opdracht *"om het gemeentelijk beleid inzake het herstel van de leef- en omgevingskwaliteit van de achtergestelde buurten en de steden en het gemeentelijke beleid inzake de bestrijding van kansarmoede te ondersteunen"* (SIF-decreet, 1 juni 1996).

Het gevoerde beleid was inclusief: op verschillende domeinen werden gelijktijdig en samenhangend maatregelen getroffen om de vitaliteit in steden en achtergestelde buurten te herstellen.

Het SIF werd voornamelijk gespijsd met bestaande middelen, waaronder onder meer het Bijzonder Fonds voor Maatschappelijk Welzijn en het Vlaams Fonds voor de Integratie van Kansarmen (VFIK). Deze fondsen werden opgeheven door het decreet op het Sociaal Impulsfonds. In 1996 was het fonds goed voor bijna 4,4 miljard BEF (€ 110 mln). Dit bedrag steeg tot 1999 jaarlijks met 1 miljard BEF.

Het SIF werkte met trekkingsrechten, wat aan de gemeenten het recht gaf op een aandeel in het krediet dat jaarlijks door het SIF werd vastgelegd. De uitbetaling van dit bedrag was afhankelijk van de uitvoering van de beleidsovereenkomst m.n. van het behalen van de vooraf afgesproken resultaten, hetgeen moest worden vastgelegd in een gemeentelijk beleidsplan (samen met het OCMW opgesteld).

De verdeling van de SIF-middelen gebeurde volgens tien criteria van achterstelling, zowel persoonsgebonden als omgevingscriteria (o.a. aantal migranten, aantal BM-trekkers, aantal UVW's, aantal woningen zonder comfort, etc...).

Ter illustratie: in 2001 telde Vlaanderen 128 achtergestelde buurten gespreid over 35 steden en gemeenten, samen goed voor zo'n 200.000 inwoners. Vooral Antwerpen en Gent scoorden hoog: 49% van de 128 buurten lag in één van beide centrumsteden. Regionaal waren wel enkele verschillen: Oost- en West-Vlaanderen kampten met huisvestingsproblemen. In Limburg was er een groot werkloosheidsprobleem (Verreth, 1999).

De Vlaamse regering bakende verder enkele gemeenten af (de SIF Plus gemeenten) en wees ze, omwille van hun benarde sociaal-economische situatie extra middelen uit het Sociaal Impulsfonds toe, boven het minimumaandeel waarop elke Vlaamse gemeente recht had.

Men zou dus kunnen stellen dat lokale besturen vanuit het verleden al heel wat ervaring hebben met het voeren van een sociaal beleid.

In 2002 werden het SIF en het investeringsfonds echter afgeschaft om plaats te ruimen voor het vernieuwd *lokaal sociaal beleid en een stedenbeleid*. De middelen uit de vroegere fondsen werden overgeheveld naar het Vlaams Gemeentefonds en het Stedenfonds. Door deze bundeling van middelen versterkt de Vlaamse regering de autonomie van de gemeenten inzake de besteding, maar draagt zij ook overeenkomstig het regeerakkoord aanzienlijk bij tot een vereenvoudiging van de regelgeving. De gemeenten ontvangen de middelen rechtstreeks zonder dat zij een dossier hoeven in te indienen. Met de komst van het decreet op het lokaal sociaal beleid, zien we echter hoe alsnog werk dient gemaakt van een beleidsplan.

2.6.1 *Het Gemeentefonds*

Het Gemeentefonds is hét instrument van de Vlaamse regering voor de algemene ondersteuning van lokale besturen. Dit instrument is vernieuwd met het decreet van 5 juni 2002 en trad op 1 januari 2003 in werking. Uitgangspunten bij de vernieuwing waren onder meer een betere financiële ondersteuning van lokale besturen en het aanbieden van een grotere autonome beleidsruimte.

De betere financiële ondersteuning vloeit voort uit een samenvoeging van vroegere fondsen tot het nieuwe Gemeentefonds met als doel lokale besturen sneller in staat te stellen middelen te bekomen uit de Vlaamse begroting. Het betreft een samenvoeging van de middelen van het oude Gemeentefonds, het Investeringsfonds en het waarborggedeelte van het Sociaal Impulsfonds. Er worden nu ook jaarlijks meer middelen voorzien voor het Gemeentefonds. Hiervoor voorziet het decreet een groeimechanisme.

De verdeling van de middelen gebeurt volgens bij decreet vastgestelde criteria, waaronder sociale criteria en fiscale armoede. Hiermee toont de regering aan rekening te houden met de aanwezigheid van kansarme burgers in gemeenten en de fiscale draagkracht van gemeenten.

De grotere autonome beleidsruimte blijkt uit het feit dat lokale besturen vrij beslissen over de besteding van de middelen. De Vlaamse regering gaat er vanuit dat lokale besturen rekening houden met het bestuursakkoord, dat in het kader van het kerntakendebat op 25 april 2003 is afgesloten. Dit bestuursakkoord bepaalt onder meer dat lokale besturen het engagement opnemen om een armoedebeleid te voeren in partnerschap met de armenverenigingen. In dit verband wordt dus aangenomen dat OCMW en gemeente onderling overeenkomen welk aandeel zij uit het Gemeentefonds ontvangen. Bij ontstentenis van zo'n beslissing stort de Vlaamse regering automatisch 8% van het Gemeentefonds aan het OCMW.

2.6.2 Het decreet van 13 december 2002 houdende het Vlaams Stedenfonds

Ten aanzien van 13 (centrum)steden en de Vlaamse Gemeenschapscommissie in Brussel werkt de Vlaamse regering met een specifieke financiering via het Vlaams Stedenfonds.

Met haar stedenbeleid wil de Vlaamse regering de stadsvlucht stoppen en het democratisch draagvlak in de steden verhogen. Via het Stedenfonds wil de Vlaamse regering samen met de steden volgende doelstellingen realiseren:

- De leefbaarheid van de steden verhogen, zowel op stads- als op wijkniveau;
- De dualisering tegengaan;
- De kwaliteit van het bestuur verhogen.

Van expliciete armoedebestrijding is hier geen sprake meer. Leefbaarheid verhogen kan evengoed betekenen: het aanleggen van een nieuw stadsplein. De Vlaamse regering gaat er echter van uit dat in een duurzame en leefbare stad de behoeftevoorziening op een rechtvaardige manier wordt bevorderd en dat men streeft naar welvaart en welzijn voor zoveel mogelijk leden van de gemeenschap, waarbij prioriteit wordt gegeven aan de zwakkeren.

In 2003 sloot de Vlaamse regering een beleidsovereenkomst af voor een periode van vijf jaar met de Vlaamse Gemeenschapscommissie en alle 13 steden. Dit zijn de grootsteden Antwerpen en Gent en de centrumsteden Aalst, Brugge, Hasselt, Genk, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas en Turnhout. Alle steden besteden in hun beleidsovereenkomst in min of meerdere mate aandacht aan sociale rechtvaardigheid. In alle beleidsovereenkomsten komen vooral het recht op huisvesting, onderwijs, cultuur, werkgelegenheid, vrije tijd en maatschappelijke dienstverlening aan bod.

Naast het partnerschap met de steden maakt de Vlaamse regering ook werk van afstemming van het stedenbeleid op Vlaams niveau. Hiertoe is een actieprogramma Stedenbeleid in werking, waarin alle Vlaamse ministers aangeven welke acties zij inzetten die de steden ten goede komen.

2.6.3 Het decreet van 3 maart 2004 betreffende het Lokaal Sociaal Beleid

De doelstellingen van het decreet zijn gebundeld in vier pijlers: planning, coördinatie, participatie en sociaal huis.

1. *Planning*: men tracht de afstemming en samenwerking tussen gemeente en OCMW te bevorderen via één Lokaal Sociaal Beleidsplan. Het eerste Lokaal Sociaal Beleidsplan moest klaar zijn tegen einde 2005 en geldt voor de periode 2006-2007. Het volgende plan moet uiterlijk op 31 december 2007 goedgekeurd zijn en geldt voor de periode 2008-2014. Tussentijds is een evaluatie gepland en bijsturing na drie jaar. Het bevat volgens de rondzendbrief minstens:
 - een beschrijving van het stappenplan dat de lokale besturen zullen doorlopen om tegen 31 december 2007 tot een lokaal gedragen beleidsplan te komen;
 - het tijdspad en de werkwijze om de lokale actoren, het middenveld en de doelgroepen bij dat proces te betrekken;
 - de concrete samenwerkingsafspraken tussen het OCMW- en het gemeentebestuur inzake het lokaal sociaal beleid en de organisatie van een toereikende sociale dienstverlening.
2. *Coördinatie*: men wil de coördinerende rol van het lokale bestuur stimuleren ten aanzien van de vele lokale actoren in het brede sociale veld. Wat de verhouding tussen het OCMW- en het gemeentebestuur betreft wordt de politieke eindverantwoordelijkheid toegewezen aan gemeente- en OCMW-raad samen. De wijze waarop de operationalisering van het decreet gestalte krijgt wordt gezamenlijk bepaald in het Lokaal Sociaal Beleidsplan.
3. *Participatie*: dit betreft de samenwerking van alle actoren in het brede sociale veld via de participatie van de lokale actoren aan het Lokaal Sociaal Beleidsplan. Het lokaal bestuur keurt, volgens het decreet Lokaal Sociaal Beleid, een Lokaal Sociaal Beleidsplan goed dat tot stand komt in overleg. Een beleidsplan dat kan rekenen op een breed draagvlak, zal allicht makkelijker uitvoerbaar zijn.
4. *Sociaal Huis*: de realisatie van de informatie-, éénloket- en doorverwijzingsfunctie in een Sociaal Huis. Het lokaal sociaal beleid beoogt een maximale toegankelijkheid van de dienstverlening voor elke burger en een optimaal bereik van de beoogde doelgroep. Hiertoe realiseert het lokaal bestuur een Sociaal Huis. Dit wordt dé plek waar burgers terecht kunnen met vragen over de sociale dienstverlening in hun gemeente, buurt of wijk.

Om het Lokaal Sociaal Beleidsplan aan te sturen zijn coördinatiesystemen nodig. Scenario's kunnen gedifferentieerd worden van minimale naar maximale sturing door de lokale besturen versus Vlaamse overheid. Deze scenario's moeten binnen de sectorale regelgeving verder geconcretiseerd worden. Omdat het Lokaal Sociaal Beleidsplan functioneert als een koepelplan waar alle andere sectorale plannen op afgestemd worden, dienen tevens de sectorale regelgevingen aangepast te worden.

2.6.4 Lokale besturen en hun sociaal beleid

Het Sociaal Impulsfonds heeft in heel wat Vlaamse gemeenten tot (een betere) samenwerking geleid tussen gemeentebestuur en OCMW enerzijds en de lokale besturen en lokale actoren anderzijds. Dit geldt zowel op beleidsniveau als op voorzieningenniveau.

In maart 2002 nam het Hoger Instituut voor de Arbeid (HIVA-K.U.Leuven) een schriftelijke enquête af bij de secretarissen van alle 308 Vlaamse gemeentebesturen en OCMW's. Er werd gepeild naar de stand van zaken m.b.t. het samenwerkingsprotocol Gemeentebestuur-OCMW en het Sociaal Huis.

Uit onderstaande tabel blijkt dat in de 22 responderende gemeenten waar de onderhandelingen voor het Sociaal Huis al vergevorderd waren, in 72,7% (N=16) van deze gemeenten het OCMW als regisseur van het Sociaal Huis wordt aangeduid; in 18,2% (N=4) gemeenten nemen gemeentebestuur en OCMW deze rol samen op; in 1 gemeente neemt het gemeentebestuur het voortouw of wordt een andere regeling getroffen.

Coördinerende rol	Percentage (*)	N = 22
Gemeentebestuur	4,5	1
OCMW	72,7	16
Gezamenlijk	18,2	4
Andere regeling	4,5	1

(*) Berekend op aantal respondenten die deze vraag beantwoordden

Bron: HIVA-enquête maart 2002

De Vlaamse overheid volgt de ontwikkelingen als gevolg van Stedenfonds op de voet. Zo werden in 2005 verschillende visitaties gepland in de 13 centrumsteden waarop het fonds van toepassing is. Uit het Syntheserapport, opgesteld onder voorzitterschap van dhr. De Rynck (Gent) en dhr. Tops (Tilburg), destilleren we enkele uitspraken die een indicatie zijn van het sociale beleid dat steden voeren met middelen uit het Steden- en Gemeentefonds. De uitspraken zijn een illustratie van beleidsomgevingsfactoren en zijn terug te vinden in het Syntheserapport Visitatie Stedenfonds (2005).

- het sociaal huis

Sommige steden gebruikten aanzienlijke middelen van het Stedenfonds om de éénloketdienstverlening uit te bouwen. In Sint-Niklaas, Kortrijk en Gent heeft dat geleid tot ambitieuze projecten voor de integratie van alle informatievragen van burgers naar een concrete vorm van éénloket. Het beheer gebeurt centraal vanuit deze loketdienstverlening, alsook de behandeling van standaardvragen. Het grootste deel van de afhandeling behoort echter tot de verantwoordelijkheid van de diverse directies.

- de verhouding tussen stad en OCMW

Het is niet zo dat de verhouding tussen stad en OCMW in kleine steden goed zit en in de grote steden niet. In de laatste jaren hebben de grote centrumsteden duidelijk een sterke inhaalbeweging gemaakt. Zo is de verhouding inzake overleg in Gent en Antwerpen zeer intens geworden op het niveau van het college, managementteams, gericht thematisch overleg en veldcontacten. In beide steden is een constructieve verhouding merkbaar, die politieke gevoeligheden en spanningen overigens niet

uitsluit. De spanningen zijn daar echter wel bespreekbaar geworden: ze worden getemperd door het vertakte netwerk van contacten op verschillende niveaus.

In enkele steden is de verhouding constructief: dat is zeker zo in Genk en Kortrijk waar al veel langer intens wordt samengewerkt, al lijkt de verhouding in Kortrijk nu weliswaar nog wel goed maar toch wat afstandelijker in vergelijking met de SIF-periode

Waar de verhouding vrij constructief is, werkt het kader van het decreet Lokaal Sociaal Beleid veeleer stimulerend, bovenop het Stedenfonds. Waar dat niet zo is, lijkt zo'n kader niet veel effect te hebben. Blijkbaar leidt het decreet in de meeste steden toch wel tot de creatie van nieuwe overlegkaders met maatschappelijke actoren. Dat leidt soms tot indrukwekkende plannen op het vlak van het thematische overleg met grote ambities in Gent en Antwerpen (Gent: 450 welzijnsorganisaties / Antwerpen: ongeveer 900 organisaties). De uitkomst van deze nog maar pas gestarte overlegverbanden moeten we nog even afwachten. De grotere steden lijken dit kader actiever aan te grijpen dan de kleinere.

2.7 Besluit

De cijfers liegen er niet om: armoede blijft - ondanks tal van maatregelen - een probleem.

Allerhande maatschappelijke ontwikkelingen dwingen de overheid haar rol te herdenken. De overheid als centrale probleemoplosser verliest aan legitimiteit; haar beleid aan doelmatigheid. Het betrekken van de probleemdragers in de vorming van het beleid lijkt vruchten af te werpen.

Nochtans, als we Dierckx' studie (2003) over de interactiviteit van het Belgische en Vlaamse armoedebeleid van de laatste veertig jaar mogen geloven, knelt het schoentje nog altijd.

In het armoedebeleid vanaf het einde van de jaren tachtig wordt dan wel een interactieve beleidsstijl uitgebouwd, tal van initiatieven doven na ettelijke jaren uit en worden vervangen door gelijksoortige initiatieven onder een andere naam, dixit Dierckx. Het blijken verwoede pogingen om de dynamiek en de slagkracht van het interactieve beleid te revitaliseren, maar zij garanderen noch enige continuïteit in dialoog, noch een langetermijnplanning. Dierckx geeft enkele verklaringen:

- De dialoogmethode, zoals toegepast voor de opstelling van het AVA, is niet afgeschreven maar blijkt niet in alle situaties de meest efficiënte methode en de resultaten ervan missen zichtbaarheid en daardoor slagkracht.
- Armen en hun verenigingen slagen er niet altijd in om andere (private en publieke) actoren te blijven overtuigen dat hun expertise de kwaliteit van het armoedebeleid ten goede komt.
- Sommige armenverenigingen streven een betrokkenheid na in elke fase van de beleidsbepaling, wat het beleidsproces ernstig vertraagt en niet overeenstemt met de manier waarop beleidsverantwoordelijken werken.
- De overheid treedt niet terug en blijft zich profileren als de centrale speler. Wel ziet men momenteel de eerste stappen naar het aanbieden van een geïntegreerde dienstverlening (private en publieke sector). Private actoren spelen vooral een interactieve partnerrol in de bepaling van het beleid op één specifiek domein, namelijk dat van de tewerkstelling.
- Door de verhoogde betrokkenheid van de mensen in armoede is de problematiek in haar complexiteit vollediger in beeld gebracht en vele

beleidsvoorstellen zijn verzameld, maar de instrumenten en middelen voor de vertaling in actieprogramma's en de uitvoering ervan zijn ontoereikend.

- De bevoegdheden inzake armoedebeleid zijn zeer verspreid over diverse departementen en overheidsniveaus wat de noodzaak tot samenwerking versterkt. Deze botst op de houding van beleidsverantwoordelijken die elk hun eigen bevoegdheden, territorium en budget autonoom willen beheren en controleren om met zichtbare resultaten op korte termijn naar de kiezer te kunnen stappen. De vereiste samenwerking in functie van armoedebeleid druist daar radicaal tegen in.

De inschakeling van opgeleide ervaringsdeskundigen in het beleid staat duidelijk nog in zijn kinderschoenen. Met de inschakeling in de hulpverlening zijn al meerdere ervaringen voorhanden. Toch blijven het pioniers.

In het laatste hoofdstuk wil ik de resultaten meegeven van mijn onderzoek naar het werken met stagiair-ervaringsdeskundigen in de sociale dienst van het OCMW. Ik licht vooraf de gevolgde onderzoeksmethodologie toe.

3 Onderzoeksmethodologie

3.1 Inleiding

Vanuit mijn eigen observaties en voorkennis en naar aanleiding van enkele echo's uit het werkveld bleek al gauw dat werken met ervaringsdeskundigen in een OCMW niet evident is. Ligt dat aan de ervaringsdeskundige? Aan diens opleiding? Heeft het met het OCMW zelf te maken of met de maatschappelijk assistent(en)? Of is alles te wijten aan de complexiteit van het beleid?

Dat de ingewikkelde institutionele context een niet mis te verstane rol speelt, blijkt al uit de vorige hoofdstukken.

Dit onderzoek spitst zich toe op ervaringsdeskundigen in opleiding, die stage lopen in de sociale dienst van het OCMW. In sommige OCMW's lopen ook projecten náást de sociale dienst. Ook daar doen sommige ervaringsdeskundigen hun stage. Vaststelling is dat deze stages over het algemeen goed verlopen. Dus, werken met ervaringsdeskundigen in het OCMW lukt op zich wel. Er is dus iets aan de hand in de sociale diensten... Maar wat precies?

Zoals eerder bleek is De Link de drijvende motor achter de hele methodiek. Zonder maatschappelijk - of beleidsmatig - draagvlak, wordt het echter heel moeilijk om dit uit te bouwen.

Het beleid heeft - zo beschreef ik hierboven - heel wat goede voornemens om armoede te bestrijden en daarvoor de methodiek van opgeleide ervaringsdeskundigen te gebruiken. Maar naast deze beleidsintenties die van hogerhand aangestuurd worden, is er ook het beleidsuitvoerende niveau. Beleidsideeën worden nog altijd concreet gemaakt op het uitvoerende niveau, in dit geval, door de maatschappelijk werker die contactambtenaar is binnen de sociale dienst en door de ervaringsdeskundige zelf.

Dit bracht mij tot één kernvraag:

Waarom verloopt de stage (en zelfs tewerkstelling) van opgeleide ervaringsdeskundigen in de sociale dienst van het OCMW zo moeizaam?

Voor mijn antwoord ging ik op zoek naar de stage-ervaringen.

Twee soorten deskundigen ontmoeten elkaar in hun samenwerking op de sociale dienst: opgeleide ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting én deskundige, opgeleide maatschappelijk assistenten. Ze komen uit verschillende, bijna tegenstrijdige leefwerelden, die bijna onvermijdelijk met elkaar botsen: de persoon die vroeger van het OCMW leefde, staat nu 'aan de andere kant' door in het OCMW aan de slag te gaan. Dat maatschappelijk assistent die gewoon is individuele hulp te verlenen, krijgt plots een expert naast zich...Geen sinecure.

Maar waar ligt de knoop? Als twee culturen botsen, want daar gaat het in essentie om, dan heeft veel te maken met visies, verwachtingen, ideaalbeelden, vroegere ervaringen, voorkennis,

Om tot gerichte onderzoeksvragen te komen nam ik vooraf verschillende bronnen door die vergelijkbare onderzoeken hebben gevoerd. Ik geef ze in een eerste paragraaf mee. Daarna ga ik dieper in op het type onderzoek, de steekproef en de onderzoekspopulatie, de dataverzameling én de dataverwerking.

3.2 Voorgaand onderzoek

Het effect van de opleiding en de tewerkstelling van ervaringsdeskundigen is al meermaals onderzocht.

Het positieve effect van de inschakeling van opgeleide ervaringsdeskundigen is aangetoond in de hulpverlening (Van Regenmortel e.a., 1999: 146). Verscheidene instanties waar ervaringsdeskundigen in de armoede werken³³ onderschrijven een meerwaarde in vijf functies: de ervaringsdeskundige vervult een tolkfunctie en ondersteuningsfunctie, een modelfunctie die in twee richtingen speelt, een brugfunctie met een bemiddelende rol en een signaalfunctie. De kwaliteit en de efficiëntie van de hulpverlening neemt toe. Ook verlaagt de inschakeling van ervaringsdeskundigen de drempel.

In de rand van een onderzoek naar sociale mobiliteitsprocessen in een generatiearme context (Thijs, e.a., 2003) blijkt dat cursisten in de opleiding tot ervaringsdeskundige zowel beroepsbekwame vaardigheden verwerven, als een belangrijke persoonlijke groei doormaken.

Een ander onderzoek naar tewerkstellingsmogelijkheden voor ervaringsdeskundigen in de armoede (Van Regenmortel, e.a, 2000) meent dat de meeste betrokkenen de nood aangeven tot een blijvende ondersteuning van ervaringsdeskundigen, ook na hun opleiding. De cursisten van de opleiding en de opgeleide ervaringsdeskundigen, evenals de tewerkstellingsplaatsen zelf, geven het belang aan van verdere ondersteuning, niet alleen van de ervaringsdeskundigen maar ook van de tewerkstellingsplaatsen. Dit laatste blijkt eveneens uit een onderzoek naar de eerste ervaringen op het werkveld dat Spiesschaert (2004) in opdracht van De Link heeft verricht. Hij stelt dat er nood is aan:

- Vorming op maat ten dienste van organisaties, zowel met betrekking tot de missing link en armoede als in functie van de inschakeling van ervaringsdeskundigen;
- Overlegforum voor stage- en tewerkstellingsplaatsen voor ervaringsdeskundigen;
- Intervisie van opgeleide ervaringsdeskundigen;
- Intervisie van opgeleide deskundige tandempartners;
- Coaching van de tandems.

De onderzoekers wijzen ook op knelpunten en valkuilen. Enkele voorbeelden.

Men ondervindt dat er onvoldoende zicht is op en onvoldoende rekening gehouden wordt met het groeiproces van de ervaringsdeskundige. Deze wordt soms ingeschakeld voor opdrachten waarvoor hij niet 'klaar' is.

Een ander knelpunt is de (al te) hoge verwachtingen op korte termijn ten aanzien van deze methodiek vanuit verschillende hoeken. Zowel de ervaringsdeskundige als de hulpverleners en organisaties die op hen een beroep doen, willen vaak snel resultaat.

Een algemeen knelpunt is zeker de hoge werkdruk die binnen nagenoeg alle welzijnsorganisaties lijkt toe te nemen.

Wat vooral in grotere organisaties speelt, is de bureaucratische en hiërarchische cultuur van de organisatie met vaste regels en afspraken voor het personeel en ook voor de hulpvragers. De unieke positie van ervaringsdeskundige als ondersteunende en tolkende persoon wordt hierdoor mogelijk afgebouwd.

³³ Zie hiervoor Van Regenmortel T., e.a.(1999) Hoofdstuk 4 en 5: praktijkervaringen met ervaringsdeskundigen in de armoede in diverse werksettings. ocmw's werden niet onderzocht.

Spiesschaert (2004) stelt het belang vast van een 'open en zoekende houding' (cf. de notie 'lerende organisatie'), ook voor tewerkstellende organisaties.

3.3 Type onderzoek

Met het oog op een beter begrip van de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de sociale dienst van het OCMW heb ik in eerste instantie getracht zoveel mogelijk relevant schriftelijk bronnenmateriaal te verzamelen en te analyseren. Dit resulteerde in het eerste hoofdstuk: het begrippenkader.

Omdat een methodiek pas kans op slagen heeft als deze ook door het beleid wordt ondersteund heb ik voor het tweede hoofdstuk eveneens schriftelijk bronnenmateriaal (wetteksten, memories van toelichting, parlementaire stukken, artikels, enz.) geraadpleegd. Dit was vooral nodig om scherp te krijgen welke intenties het beleid heeft ten aanzien van de methodiek.

Voor de eigenlijke kernvraag bleek al snel dat een literatuurstudie alleen ontoereikend zou zijn. Daarom koos ik ervoor verschillende kwalitatieve onderzoeksmethodes te combineren teneinde een duidelijk zicht te krijgen op het verloop van de inschakeling van de stagiair-ervaringsdeskundige.

Ik heb meer bepaald een vergelijkende gevallenstudie gedaan en maakte gebruik van semi-gestructureerde interviews om een beter inzicht te krijgen in de thematiek (zie verder).

3.4 De steekproef en de onderzoekspopulatie

Het aanvankelijke opzet was om de sneeuwbalmethode als steekproef te nemen. Op voordracht van De Link zou ik eerst contact opnemen met de ervaringsdeskundige-stagiair als sleutelinformant en hem vervolgens vragen wie verder relevant kon zijn voor het onderzoek. Ook deze persoon zou dan verzocht worden andere relevante respondenten door te geven. Deze methode wordt veelal door De Link zelf gebruikt. Ik vond dit waardevol omdat de ervaringsdeskundige zo als belangrijkste sleutelfiguur een volwaardig aandeel in het onderzoek kan hebben. Het zou me ook in staat stellen het hele netwerk rond de ervaringsdeskundige in kaart te brengen. De praktijk verliep enigszins anders: de ervaringsdeskundigen gaven meestal hun tandpartners of collega's in het OCMW op als relevante respondenten, maar deze gaven verder geen te bevragen personen aan. In feite bekwam ik zo twee groepen respondenten: de ervaringsdeskundigen en, in algemene termen, de 'medewerkers van het OCMW'. Ik hanteerde met andere woorden een a-selecte steekproef.

3.4.1 De ervaringsdeskundigen

De Link bezorgde de contactgegevens van zowel de cursist-stagiairs als van de betrokken OCMW's. Aanvankelijk had ik een lijst van negen ervaringsdeskundigen die stage liepen in zes verschillende OCMW's. Nader onderzoek maakte duidelijk dat niet alle ervaringsdeskundigen op de sociale dienst werden ingezet. Eén ervaringsdeskundige stond op de lijst maar gaf aan nooit in het OCMW stage te hebben gelopen. Na uitzuivering werd het aantal ervaringsdeskundigen die in een sociale dienst stage liepen vastgesteld op vier. Het ging telkens om een eerstejaarsstage, die in twee gevallen werd 'verlengd' met de tweede stageperiode. Hierdoor beliep de stageperiode 'enkele maanden'. Uit de opleidingsfiche kunnen we opmaken dat het in totaal om 240 uur stage ging.

Zowel de ervaringsdeskundigen als de OCMW-medewerkers gaven aan dat het in de andere twee gevallen ging om ‘enkele weken’ stage. Uit de opleidingsfiche kunnen we opmaken dat het telkens om 80 uur stage ging.

Dat het feitelijk aantal stage-uren over een langere periode loopt, komt omdat de stage slechts anderhalf tot drie dagen per week plaatsvindt.

Twee ervaringsdeskundigen liepen stage in het oude curriculum, wat betekent dat die na zes maanden verwerking van de levensgeschiedenis meteen met de kijkstage startten. De anderen doorliepen het nieuwe curriculum: na het basisjaar levensgeschiedenis, kregen deze cursisten al wat theoretische kaders en communicatieve vaardigheden mee en vingen pas in het tweede semester van het tweede schooljaar hun stage aan³⁴. Ik vraag me af of dit een impact heeft op het verloop van de stage.

Sedert november 2005 is één afgestudeerde ervaringsdeskundige in een contract van onbepaalde duur aangesteld in een OCMW. Hij combineert werken in de projecten met het opvolgen van de werking van de sociale dienst als een soort ‘vliegende brigade’. Ook deze respondent werd ter vergelijking meegenomen in het onderzoek, omdat diens ervaringen aanduidingen kunnen bevatten over een mogelijk verschil tussen stage en tewerkstelling.

Een andere vergelijking werd gemaakt door één ervaringsdeskundige te interviewen die in de projectwerking stage liep. De reden hiervoor is dat deze context dermate anders is dan in een sociale dienst, dat ik hierin hoop factoren te ontdekken die de stage beïnvloeden en eigen zijn aan de werking van de sociale dienst.

Samengevat, werden in totaal zes ervaringsdeskundigen bevestigd: vier stagiairs op de sociale dienst van het OCMW, één in de projectwerking en één tewerkgestelde ervaringsdeskundige.

De stages vonden plaats tussen juni 2001 en juni 2005. Vandaag zijn alle ervaringsdeskundigen afgestudeerd (op één na) en aan het werk. Tijdens de gesprekken werden voorbeelden aangehaald uit zowel de huidige ervaringen als de vroegere stageperiode.

Aan deze respondenten werd telkens gevraagd wie nog interessant was om een goed beeld te krijgen van het verloop van deze stage. Zij gaven telkens hun dichtste collega op in het OCMW.

3.4.2 De OCMW-medewerkers

In totaal zijn vier OCMW's betrokken in de bevestiging. Twee OCMW's begeleidden al vroeger stagiairs. In één OCMW beperkten deze stages zich tot de projectwerkingen, dus niet de sociale dienst. Vandaag is daar wel een ervaringsdeskundige tewerkgesteld, in beide deelwerkingen. Voor de andere twee OCMW's was het een allereerste ervaring. Zo hebben in drie OCMW's (zuivere) sociale dienststages plaatsgevonden.

Op de vraag wie nog meer kon betrokken worden in het onderzoek vanuit het OCMW, kreeg ik weinig antwoord. Eén OCMW deelde mee dat er slechts één hoofdmaatschappelijk assistent de methodiek kende en voorstond, maar er verder weinig mee te maken had. Daar gaf de directe begeleider zelf het interview. In een

³⁴ Het ‘opleidingsprofiel’ zit in bijlage p. 103

ander OCMW werden de tandempartner en het diensthoofd samen bevroegd. De twee overige OCMW's werden vertegenwoordigd door de respectieve tandempartner van de ervaringsdeskundige.

3.5 De dataverzameling

Voor de dataverzameling zelf gebruikte ik het niet-directief interview, waarbij enkel de hoofdlijnen (thema's) van het onderzoek bewaakt werden en waarbij zoveel mogelijk gewerkt werd met open vragen.

De keuze van de thema's werd me gedeeltelijk ingegeven door het beroepsprofiel van de ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting (Vandenbempt en Demeyer, 2003). Hieruit selecteerde ik:

1. Taken en activiteiten;
2. Arbeidsomstandigheden (met referentie aan de zwaarte van de job);
3. Arbeidsorganisatie (werken in tandem, gevolgen op organisatorisch vlak)

Resultaten uit voorgaand onderzoek brachten me ertoe in mijn interview één vraag te stellen over welke ondersteuning er gedurende de stageperiode was geweest of gemist werd.

Bij de ervaringsdeskundigen peilde ik naar de taken en activiteiten die uitgevoerd of geobserveerd werden, hun verwachtingen en hun kijk op het werk, de samenwerkingsrelatie en meer algemeen de bevindingen, ervaringen, indrukken die ze overhielden aan de stage en het OCMW.

De OCMW-medewerkers vroeg ik eerst de werking van de sociale dienst te schetsen. Nadien peilde ik naar dezelfde zaken: taken en activiteiten die geobserveerd en uitgevoerd werden door de ervaringsdeskundige, de verwachtingen en visies ten aanzien van de methodiek, de samenwerkingsrelatie en de meer algemene bevindingen, indrukken en ervaringen met de ervaringsdeskundige in opleiding.

Vragen over de taken en activiteiten zouden me inzicht moeten geven in de werkzaamheden tijdens de stage. De vraag naar verwachtingen werd ingegeven door het feit dat beide groepen vooraf allicht een beeld hadden van elkaar dat misschien wel bepalend kon zijn voor de samenwerking. Met de vraag over hoe de samenwerkingsrelatie was, wilde ik vooral te weten komen welke positie de ervaringsdeskundige had in het OCMW, of hij als een volwaardige collega werd aanzien. Ik was me er van bewust dat het om een stage ging, dus dat 'volwaardigheid' in die zin relatief was. Toch gaven de antwoorden ook hier interessante inzichten.

Omdat de context van het OCMW, meer bepaald de sociale dienst, blijkbaar zeer bepalend is voor het verloop van de stage, wilde ik ook deze vraag expliciet opnemen in mijn vragenlijst. Ik wilde weten in welke mate de bureaucratische, sterk geïstitutionaliseerde en toch wel hiërarchische structuur misschien een impact heeft op de inschakeling van ervaringsdeskundigen.

Elk interview opende ik met de vraag: "Hoe was de stage in de sociale dienst van het OCMW? Misschien starten met wat je er precies gedaan hebt en welke algemene indrukken je eraan overhoudt." Uiteindelijk liet ik vooral de respondenten zelf aan het woord en trachtte hen zo weinig mogelijk te sturen. Ik probeerde een open en zoekende houding aan te nemen. In sommige interviews toetste ik bepaalde uitspraken of voorbeelden uit de gesprekken met de ervaringsdeskundigen af aan de mening van

de maatschappelijk assistenten. Ik trachtte hen zo te 'confronteren' met de (vaak fundamenteel) andere belevingswereld van ervaringsdeskundigen.

Alle interviews zijn afgenomen tussen 17 februari 2006 en 21 maart 2006 en werden met toestemming van de respondenten op tape geregistreerd. De interviews duurden 45 minuten tot 2u40, met een gemiddelde van 1 uur. Eén respondent vroeg de tape te stoppen omdat het te moeilijk werd. Nota's nemen kon ik wel. Deze heb ik na het gesprek ter goedkeuring voorgelezen.

3.6 De dataverwerking

Elk interview werd letterlijk uitgeschreven en nadien geanalyseerd met behulp van het softwarepakket winMAX '98. Dit programma is gebaseerd op de methodologie uitgewerkt door Max Weber en Alfred Schütz en doelt op de *constructie van typologieën*. Eenieder gebruikt taal om betekenis te geven aan zijn ervaringen, aan de sociale werkelijkheid. Deze uitspraken vormen de kleinste hermeneutische eenheden waarmee verder gewerkt wordt. Voor dit onderzoek heb ik niet de kleinste eenheden gehanteerd maar een betekenisvolle uitspraak in zijn geheel. Zo kwam ik in totaal op 685 uitspraken voor beide groepen samen. 312 uit de interviews met de ervaringsdeskundigen, 250 met de OCMW-medewerkers en 123 die meer algemeen van aard waren (bijv. over het takenpakket, over het beroepsprofiel en ondersteuning door De Link).

Betekenisvolle uitspraken waren gemiddeld twee regels lang (ongeveer 30 woorden samen).

Na de transcriptie van de interviews ontwikkelde ik een eerste reeks codes die de uitspraken thematisch in categorieën onderverdeelde. In de determinering van betekenisvolle eenheden en in de codering hanteerde ik uiteraard mijn eigen referentiekader, waardoor de 'juistheid' van de keuze en de betekenis van een code niet is afgetoetst.

Om tot deze codes te komen heb ik in een eerste fase twee interviews geanalyseerd: één van een ervaringsdeskundige en één van een OCMW-vertegenwoordiger. Ik kwam aanvankelijk op een indeling die wel structuur gaf aan de inhoud van de interviews maar die me vastzette naar analyse toe. Ik groepeerde de eenheden in: uitspraken over de aanpak, over de collega's, de organisatie, de positie, verwachtingen, motivatie en visie.

In een tweede analyse hergroepeerde ik de uitspraken in enigszins gewijzigde codes. Ik verdeelde de uitspraken deze keer onder in wat de ervaringsdeskundige zelf vond en wat hij dacht dat de maatschappelijk werker dacht, en omgekeerd. Dit bracht concretere onderzoeksresultaten en bovendien enkele interessante inzichten naar voren. Door beide respondenten tegenover elkaar te zetten, kwam vrij snel aan het licht hoe ook de visies van beide partijen (soms lijnrecht) tegenover elkaar staan.

De uitspraken van de twee groepen gingen over:

1. het takenpakket;
2. de aanpak van beiden;
3. de positie van de ervaringsdeskundige in het OCMW volgens beiden;
4. de visie van beide partijen op
 - a. elkaar,
 - b. zichzelf,
 - c. de organisatie en werking van het OCMW,

- d. hulpverlening,
- e. armoede,
- 5. voorwaarden die beiden aan de methodiek stellen;
- 6. suggesties die beiden hebben.

Tijdens het uitschrijven van de onderzoeksresultaten merkte ik dat ook deze indeling niet helemaal ideaal was. Vooral de punten 2 en 4 liepen nogal sterk dooreen. Een derde analyse drong zich op. Uitspraken werden deze keer meer thematisch gegroepeerd maar behielden telkens uitspraken van de twee kanten (van de ervaringsdeskundige en maatschappelijk werker). Zo werden de twee botsende werelden nog scherper gesteld.

De uitspraken over het takenpakket en de functies werd door beide partijen min of meer gelijk ingevuld. Dit groepeerde ik in één code (het takenpakket en de functies).

Over onderstaande thema's, liepen de meningen dan weer verder uit elkaar:

- 1. De positie van de ervaringsdeskundige ten aanzien van de cliëntgroep en binnen het OCMW;
- 2. Het contact met de cliënten;
- 3. Werk- en handelingsprincipes;
- 4. Organisatiecontext.

Bij de organisatiecontext werd ook duidelijk dat ene of gene ondersteuning door het hogere kader, zeer bepalend is voor het welslagen van de samenwerking.

Uit het onderzoek blijkt vooral de manier waarop elkeen invulling geeft aan zijn deskundigheid fundamenteel anders te zijn. Ieder heeft zijn eigen referentiekader, zijn eigen overtuigingen, zijn eigen ervaringen, maar ook zijn vooropleiding... Dit gaf meermaals aanleiding tot wrevel of onbegrip.

Deze verschillende invulling zorgt er ook voor dat er impliciete en expliciete voorwaarden naar voren geschoven worden door de ervaringsdeskundigen én de maatschappelijk werkers van het OCMW.

Toen ik met deze analyse startte, kwam ik op een zekere onduidelijkheid uit. Intuïtief voelde ik aan dat de woorden "verwachting" en "voorwaarde" niet helemaal dezelfde lading dekken, doch dat enige gelijkenis te ontwaren valt.

Van Dale heeft geholpen:

Verwachting

(het verwachten): 1. wachten op, tegemoet zien, rekenen op, m.n. denken dat iets of iemand zal komen; 2. voorzien of mogelijk achten dat iets gebeuren zal of zich op een zekere wijze zal ontwikkelen; 3. willen, eisen.

Voorwaarde

1. vooraf gestelde beperkende bepaling, datgene van welks vervulling afhangt of men zich tot iets bereid verklaart, of iets mogelijk is of plaats kan hebben, of die de wijze daarvan bepaalt (2....) 3. factor die (mede) iets mogelijk maakt (4....).

Voor dit eindwerk zijn het 'mogelijk achten en mogelijk maken' de kern van wat ik bedoel. Wetende dat iets mogelijk achten minder stringent is dan iets mogelijk maken, zijn beide begrippen nauw met elkaar verwant en wil ik deze ook samen bespreken. Dit gebeurt, meteen bij wijze van besluit, in een laatste paragraaf over 'voorwaarden en suggesties'. Het gaat dan om welke voorwaarden en verwachtingen het mogelijk maken dat de inschakeling van ervaringsdeskundigen in het OCMW vlot(ter) verlopen.

Nog dit: tijdens de vele interviews kwamen vaak persoonlijke dingen naar boven, vooral aan de kant van de ervaringsdeskundige. Daarom heb ik ervoor geopteerd om

de anonimiteit van de respondenten te vrijwaren. Daaruit volgt dat ik ook geen beschrijving kan geven van de werking van elk OCMW afzonderlijk. Het zou immers makkelijk te achterhalen zijn welke stagiairs daar ingeschakeld werden.

Om diezelfde reden zijn uitspraken gesigneerd met ED1, ED2 enz. wat de ervaringsdeskundigen betreft, en MW1, MW2 enz. voor de OCMW-maatschappelijk werkers.

De interviews zijn voor deze tweede versie niet langer in bijlage opgenomen.

4 De praktijk: twee deskundigen samen op de sociale dienst van het OCMW

4.1 Inleiding

Om de centrale onderzoeksvraag beter te kunnen kaderen, heb ik in voorgaande hoofdstukken de centrale begrippen eruit afgebakend en gedefinieerd, en gaf ik een overzicht van zowel de beleidscontext waarbinnen ervaringsdeskundigen worden tewerkgesteld als de beleidscontext van het OCMW.

Op de vraag waarom de stage (en zelfs de tewerkstelling) van opgeleide ervaringsdeskundigen in de sociale dienst van het OCMW zo moeizaam verloopt, wil ik in dit hoofdstuk een antwoord geven.

Hoewel elke persoon en elke ervaring op zich uniek is en in die zin onderling verschillend zijn, blijkt uit de resultaten dat deze (onderlinge) verschillen eigenlijk een verwaarloosbare rol spelen. Anders gesteld: de ervaringen lopen per groep respondenten redelijk gelijk.

Door alle uitspraken thematisch te bundelen en dus de uitspraken van de verschillende groepen samen te zetten onder één noemer, valt enorm op hoe verschillend deze twee groepen zijn. Ondanks het feit dat beiden deskundig zijn, spreken ze een andere taal, hebben ze andere verwachtingen, andere achtergronden, houden ze er een heel ander referentiekader op na... Vrij logisch, maar toch in zekere zin bevreemdend.

Alle onderzoeksresultaten zijn in dit laatste hoofdstuk thematisch samengezet en gestoffeerd met citaten, omdat die voor zich spreken. Ik hanteerde hierbij dezelfde structuur die na een laatste analyse van de resultaten naar voren kwam. Om een goed inzicht te krijgen in het (mogelijke) takenpakket en de functies die de ervaringsdeskundige heeft in de sociale dienst, geef ik daar eerst een beschrijving van. Daarna sta ik stil bij de positie van de ervaringsdeskundige zoals die door beide partijen ervaren wordt. In een volgend punt beschrijf ik het contact met de cliënten, en vervolgens de werk- en handelingsprincipes, ingevuld vanuit elke deskundigheid. Omdat het OCMW als openbaar bestuur onder de loep wordt genomen en het uit de vele interviews blijkt dat de organisatiecontext zeer bepalend is, wijd ik ook hier een paragraaf aan. Het gaat over de institutionele context: de bureaucratie, de caseload en de wachttijden, maar ook over de verschillen in voorgeschiedenis tussen de vier betrokken OCMW'S.

De verhalen waren langs beide kanten zeer verhelderend. Toch wil ik graag nog refereren aan een uitspraak uit het boek van Spiesschaert (2005: 62), omdat onderstaand gegeven volgens mij een rode draad vormt:

“Men kwam tot het besluit dat de missing link in wezen te maken heeft met het ontbreken van fundamentele communicatie. Hierdoor verliezen mensen in armoede bij interventies de controle over de eigen situatie. (...) In alle fasen van de hulpverlening, van in de probleemdefiniëring over het hulpverleningsproces tot bij de evaluatie, zitten elementen vevat die bijdragen tot het verdiepen van de communicatiekloof.”

4.2 Het takenpakket en de functies van een ervaringsdeskundige

4.2.1 Het takenpakket

Zoals uit het beroepsprofiel blijkt zijn de taken en activiteiten van een ervaringsdeskundige redelijk gelijk aan die van de professionele deskundige. De eigenheid van ervaringsdeskundigen heeft dan ook te maken met hun 'doorleefde kennis over en vertrouwdheid met het perspectief van mensen in armoede'. (Vandenbempt en Demeyer, 2003: 16-22)

Om een goed inzicht te verschaffen in waar de ervaringsdeskundige in een sociale dienst mee bezig is, volgt hieronder een overzicht.

De vast aangeworven ervaringsdeskundige getuigt alvast:

"Ik ben aangeworven om voor twee mensen ofwel tolk te zijn of twee mensen beter verstaanbaar te maken." (ED 6, r. 363-364)

Het OCMW ziet deze persoon als 'helpdeskfunctie, als een soort cultureel bemiddelaar, maar dan voor mensen in armoede' (MW 1, r. 293).

Concreet wordt deze (tewerkgestelde) ervaringsdeskundige ingezet:

- om nieuwe mensen door te verwijzen naar de groepswerking;
- om aanwezig te zijn in groepswerkingen;
- om briefings bij te wonen;
- in het begrijpelijk maken van de cliëntendossiers (zodat deze qua taal toegankelijk zijn voor de betrokkenen);
- bij het onthaal, als mensen voor de eerste keer komen;
- bij intakegesprekken;
- om de maatschappelijk werker te ondersteunen of hulp te bieden als er iets niet goed verloopt tussen de cliënt en de maatschappelijk werker;
- bij huisbezoeken;
- om vorming te geven, bijv. over schuldbemiddeling aan de collega's.

De stagiair-ervaringsdeskundigen spreken van volgende activiteiten:

- bijwonen van gesprekken rond budgetbegeleiding (het gedeelte 'gesprek', niet de begeleiding op zich);
- suggesties doen naar doorverwijzing (bijvoorbeeld voor materiële hulp kennen de ervaringsdeskundigen vanuit hun eigen ervaring soms interessante adressen);
- gesprekken bijwonen, zoals intakegesprek, op huisbezoek;
- (occasioneel) een raad bijwonen;
- verslaggeving;
- bijwonen van het Permanent Armoede Overleg;
- suggesties doen naar de werking van het OCMW (leesbaarheid van formulieren en documenten, inrichting van de wachtzaal, ... allemaal in functie van laagdrempeligheid).

Als we dit vergelijken met de stagedoelstellingen (bijlage, p. 99), dan biedt het OCMW de mogelijkheden en leeransen die de opleiding van een stageplaats vooropstelt.

Er zijn echter ook beperkingen aan de taken van een ervaringsdeskundige, niet in het minst als stagiair:

"Normaal mag de ervaringsdeskundige geen voorstellen doen, die mag luisteren, maar geen voorstellen doen." (MW 3, r. 379)

In bepaalde OCMW's werden daar heel duidelijke afspraken over gemaakt. Veelal werd gevraagd niet te tussen te komen tijdens interventies van de maatschappelijk werker, maar vooral te observeren. Nadien voorzag men dan in de mogelijkheid uitleg te vragen of te geven, het geobserveerde te bespreken.

Verschillende getuigen stellen dat ervaringsdeskundigen bepaalde taken niet mógen uitvoeren, wettelijk gezien dan. De ervaringsdeskundige is immers geen beëdigd maatschappelijk assistent. Zo kan deze nooit op eigen houtje een sociaal onderzoek voeren. Dit is een wettelijke beperking. Op zich lijkt me dit vanzelfsprekend, aangezien het niet de bedoeling is dat de ervaringsdeskundige maatschappelijk assistent is.

Anderzijds ondervond ik dat men niet altijd even bereid was hem mee te nemen tijdens een huisbezoek, hem te betrekken in schuldbemiddeling of budgetbegeleiding. Het zou de ervaringsdeskundige in staat stellen inzicht te krijgen in de manier van werken op het OCMW. Daarnaast, zou de maatschappelijk werker de vruchten kunnen plukken van het vertaalwerk en de brugfunctie waartoe de ervaringsdeskundige is opgeleid. Bovendien zegt de wet dat op grond van art. 61 van de OCMW-wet een OCMW een derde kan betrekken bij de uitoefening van zijn wettelijke taken. Dit kan een privé-persoon zijn. Er is met andere woorden een wettelijke basis om de ervaringsdeskundige zoveel mogelijk in het takenpakket van de sociale dienst te betrekken.

Sommige maatschappelijk assistenten schreven dit toe aan het soms bedreigende karakter van de methodiek. Ik kom hier verder op terug (punt 4.3.2. *Twee deskundigen naast elkaar*, p. 61) .

In de projectwerking lagen de taken enigszins anders. De ervaringsdeskundige die er werd ingezet sprak van:

- mensen zoeken en begeleiden naar de groepswerking;
- meegaan met de wijkwerkster op huisbezoek;
- verslagen maken;
- de dialoogmethode ondersteunen;
- zoveel mogelijk vergaderingen bijwonen;
- feestjes voorbereiden.

De projectwerking is veel meer groepsgericht en heeft geen uitstaans met de werking van de sociale dienst, c.q. de maatschappelijke dienstverlening aldaar. Het geeft aan de ervaringsdeskundige meer ruimte om op het tempo van de groepsleden te werken. De ervaringsdeskundige is er ook meer 'onder gelijken' (zie verder).

4.2.2 *De functies van een ervaringsdeskundige*

Van de functies zoals deze in de literatuur zijn terug te vinden, werd zo goed als in elk interview gewag gemaakt.

Ervaringsdeskundigen spreken van: feedback geven, de communicatie opentrekken, aan de hulpverlener uitleggen hoe de cliënt zich voelt en omgekeerd, op een andere manier verwoorden wat gezegd wordt, bemiddelen als men elkaar niet begrijpt. Een ervaringsdeskundige zei nogal treffend "*dat een cliënt vaak niet durft te zeggen wat hem op het hart ligt en dat de maatschappelijk assistent niet ziet wat hem roert. Cliënten verschuilen zich en een maatschappelijk assistent krijgt dat niet open*". (ED 1, r. 40-42)

Deze tolkfunctie lijkt me een essentieel gegeven in de sociale dienstverlening. Meermaals voelt de ervaringsdeskundige goed aan wat de cliënt op het hart ligt, maar krijgt – zeker als stagiair, tijdens de interventie – niet altijd de mogelijkheid hierop in te

pikken of deze vertaalslag te maken. Dit frustreert, zowel voor de cliënt als voor de ervaringsdeskundige. Temeer omdat de ervaringsdeskundige de communicatie in de hulpverleningsrelatie regelmatig omschrijft als: *“Ze denken gewoon dat ze elkaar begrepen hebben.”* (ED 1, r. 39)

Meestal trachten de ervaringsdeskundigen feedback te geven: *“Als je het zo of zo zegt, dan komt dit hard aan, als je het zo brengt dan is het begrijpelijker.”* Het viel me op hoe ervaringsdeskundigen daarin zeer goed de twee kanten zien én begrijpen. Ze willen er alles aan doen om alle partijen verstaanbaar te maken.

Het viel me ook op hoe feedback en kritiek door maatschappelijk assistenten soms met elkaar verward worden...

Een ervaringsdeskundige zei: *“als ik kritiek wil geven, moet ik eerst goede kritiek geven en dan de kritiek waarvan ik denk: dat zou moeten veranderen”.* (ED 6, r. 13)

Dit beaamt een maatschappelijk werker, die zegt *“dat de ervaringsdeskundige best niet meteen begint met een aantal dingen op voorhand al in vraag te stellen. Dat hij eerst de mensen [i.e. de maatschappelijk werkers] erkenning geeft voor waar ze mee bezig zijn. De mensen doen toch wel veel inspanningen en leveren goed werk, en anders is het zo van: al wat ge doet trekt op niets”.* (MW 1, r. 711-715)

De kritische zin van de ervaringsdeskundige wordt op zich wel geapprecieerd, maar niet onvoorwaardelijk... Al hangt veel ook af van de persoonlijkheid en de openheid van mensen.

Over de kritische functie zijn alle ervaringsdeskundigen het nochtans met elkaar eens: *“Voor een maatschappelijk assistent is het werk na jaren heel gewoon en routine. En misschien is daarom een ervaringsdeskundige goed, zodat je af en toe terug stil staat!”* (ED 2, r. 432-434).

Ook het drempelverlagend werken kwam aan bod. Iemand zei: *“Als ik niet drempelverlagend heb kunnen werken voor de cliënten dan hoop ik tenminste dat ik voor de stagebegeleider drempelverlagend ben geweest!”* (ED 2, r. 241)

Over de functies krijgen we van beide partijen hetzelfde geluid te horen. De maatschappelijk werker ziet het als: ervaringsdeskundigen maken de vertaalslag, gaan de twee kanten vertalen, vormen een brug tussen de cliënt en de hulpverlener, werken vanuit hun beleving, kunnen tips geven om de drempel te verlagen.

4.3 De positie van de ervaringsdeskundige

4.3.1 Uit de armoede?

Een moeilijkheid betreft de positie van de ervaringsdeskundige tegenover de hulpvrager(s), die zelf vaak in armoede zit en zeer gevoelig is voor de positieverandering van de opgeleide ervaringsdeskundige.

Uit de interviews bleek meermaals dat deze laatste dit zelf beseft en daar bewust op anticipeert. In één geval werd vooraf gevraagd niet in hetzelfde buurtcentrum te werken waar kennissen en/of vrienden naar het OCMW gaan, om mogelijke situaties te vermijden. In andere gevallen heeft de ervaringsdeskundige dit punt van bij aanvang duidelijk gesteld aan de betrokkenen en gevraagd of die daar een probleem in zagen. Deze kon dit waarderen en reageerde dan met: *“Zeg, we kennen elkaar toch goed genoeg!”* In geen enkel geval stelde zich een probleem tussen hulpvragers en de ervaringsdeskundige.

Zeer opmerkelijk vond ik de uitspraak van een andere ervaringsdeskundige. Die omschreef het als volgt:

“Je staat precies op een brug, je hangt te zwalpen tussen twee werelden en je hoort nergens meer thuis. Je bent niet echt meer een kansarme, of je wordt zo toch niet gezien. Maar je zal ook nooit een middenklasser zijn.” (ED 3, r. 249 - 251)

Niet meer beschouwd worden als kansarme heeft voor- en nadelen. Een keer aan het werk heeft de ervaringsdeskundige een inkomen, wat enige financiële onafhankelijkheid biedt. Anderzijds is voor sommigen de wirwar van de hulpverlening of de schuldenberg nog niet helemaal uitgeklaard, maar valt men door het nieuwe statuut (van werknemer) buiten alle (officiële) hulpbronnen, zoals budgetbegeleiding. De kansarme mag zich door de opleiding dan wel ontschuldigd en versterkt voelen, het blijft een hele opgave om zich in de nieuwe situatie te manifesteren.

Dit ‘tussen twee werelden staan’ uit zich evenzeer tijdens de hulpverlening. Ik kom daar verder op terug.

4.3.2 Twee deskundigen naast elkaar

Dit is een uitermate heikel punt, misschien zelfs wel de kern van het probleem. Ervaringsdeskundigen zijn geen maatschappelijk assistenten, omgekeerd evenmin. Ik gaf eerder al aan dat de deskundigheid van de ene pas zin en betekenis krijgt naast de deskundigheid van een ander. Dit geldt a fortiori voor de opgeleide ervaringsdeskundige naast een maatschappelijk assistent. Het is bevreedend te zien hoe beiden dezelfde doelstellingen nastreven, daar een heel andere weg in bewandelen, en dit als zeer bedreigend ervaren.

Feit is dat het samenbrengen van twee deskundigen op hetzelfde terrein niet alleen een open houding vraagt van beide kanten, maar ook een voortdurende erkenning van elkaars deskundigheid. Mensen die op eigen initiatief een opleiding volgen om uit de armoede trachten te klauteren, zijn extra gevoelig voor erkenning. Ze vragen om *“gewaardeerd te worden, een schouderklopje te krijgen”*.

Dat de ervaringsdeskundige in dit geval nog in opleiding zit, en dus nog volop aan het leren is, bevestigt dit. Toch lijkt het bij wijlen zeer frustrerend voor beide partijen om samen te werken. Veel is volgens mij gelegen aan de onduidelijkheid over de opdracht en de mogelijke bijdrage van de ervaringsdeskundige.

“Ja, dat ge niet weet wat die hier komt doen, da’s bedreigend.” (MW 3, r.484)

Sommige maatschappelijk werkers verwachtten ergens dat de stage vergelijkbaar zou zijn met die van een maatschappelijk assistent. Pas in de praktijk merkten ze dat dit niet zo is. Dit heeft vooral te maken met het feit dat de sociale dienst als stageplaats vrij onontgonnen terrein is, de methodiek nog nieuw is en er weinig ervaringen voorhanden zijn. Bovendien is de periode van de stage (en vooral de aanwezigheid per week) eerder kort, waardoor het proces traag verloopt. Te traag allicht voor een sociale dienst die overbevraagd wordt (zie verder). Wie een stagiair ervaringsdeskundige in de sociale dienst wil opnemen, dient zich goed voor te bereiden. Ook daar kom ik later op terug.

De maatschappelijk assistent krijgt er dus iemand naast en voelt zich vaak bedreigd in zijn positie. De ervaringsdeskundige van zijn kant voelt zich niet ernstig genomen door de maatschappelijk werker. Het gaat voor hem om *“volwaardig aangezien worden of*

niet”. Dit uit zich trouwens voor de (werkende) ervaringsdeskundige evenzeer op het financiële vlak: volwaardig betaald worden of als een pas afgestudeerde zonder ervaring aan een (te?) laag loon werken... Maar dit terzijde.

De ervaringsdeskundigen spreken bijna allemaal van: op een andere stoel zitten, geen hulpverlener zijn en toch hetzelfde werk doen. Maar ook: anderen stonden nogal weigerachtig tegenover ons, er wordt weinig rekening gehouden met onze mening, ons diploma is wel lager maar we doen vergelijkbare dingen, we werken aan een lagere weddeschaal...

Velen herkennen het in *“de blik gewoonlijk al, van: wat komt die hier doen?”* (ED 6, r. 203)

Maar ook: *“Zij [het OCMW] hebben een duidelijk beeld van wat ze willen, en als gij opmerkingen geeft om drempelverlagend te werken en het botst, dan komt dat autoritaire gezag van: hé wij zijn het toch wel [wij hebben gestudeerd, hebben een hoger diploma]. En dan zit ge in een enorm gevecht.”* (ED 2, r. 110-113)

Deze ‘strijd’ werd meermaals benoemd. De ervaringsdeskundige voelt goed aan wat een hulpvrager precies nodig heeft en opent de communicatie. Hij slaagt daar ook wel in, wat door maatschappelijk werkers wordt bevestigd (zie verder). Tegelijkertijd, komen de opmerkingen van ervaringsdeskundigen soms hard aan en zorgen voor verwarring. Zo stelt een OCMW-medewerker: *“Een aantal mensen had het gevoel van, oei, mijn vaste grond is hier weg onder mijn voeten, van: ben ik hier nog wel professioneel bezig, enzo.”* (MW 1, r. 720-721)

Heel wat medewerkers van de sociale diensten geven aan dat ze de indruk hebben, goed werk te leveren.

“De mensen hier hebben het gevoel van: we staan dicht bij onze cliënten. Maar voor een aantal andere dingen blijkbaar niet, alleen hebben ze soms niet dat idee. Dat komt omdat ze vanuit een andere setting of vanuit een andere positie werken.” (MW 1, r. 342-345)

Waar de meeste maatschappelijk werkers vinden dat zij goed werk leveren, kon één iemand toch wel erkennen: *“Ze zijn voor een stuk ook een beetje jaloers, dat andere mensen dat kunnen doen. Want zij kunnen het niet.”* (MW 3, r. 100-101). Deze persoon sprak ook van ‘een egoprobleem’.

We kunnen ons afvragen wat ‘goed werk leveren’ dan wel inhoudt. Heeft het te maken met resultaten halen? Of met een goed contact uitbouwen met de cliënt? Feit is dat vele ervaringsdeskundigen zich storen aan de communicatiestijl van sommige maatschappelijk werkers.

4.4 Het contact met de cliënten

4.4.1 De communicatiestijl

“Ze verstaan de cliënten niet fatsoenlijk en krijgen een averechts effect.” (ED 6, r. 102)

“Ze zijn dikwijls wantrouwend ten aanzien van cliënten.” (ED 4, r. 59)

“Dat was redelijk grof naar de mensen.” (ED 3, r. 70)

“Het begrip van hoe die mens zich voelt, dat is er niet.” (ED 1, r. 61)

“Ze gaan niet correct om met de mensen, vanuit een zeer autoritaire houding.” (ED 2, r. 369)

Elke ervaringsdeskundige heeft hier iets over gezegd... er zal dus wel iets van aan zijn. De vraag is alleen: hoe komt het dat maatschappelijk assistenten overvloedig communicatieve vaardigheden krijgen aangeleerd en er blijkbaar niet altijd in slagen hun communicatie te verzorgen? Heeft dat met de persoon op zich te maken? Of zorgt de werking van een sociale dienst ervoor dat de hulpverleners bepaalde mechanismen ontwikkelen die de overbevraging wat verzachten? Het lijkt me een zwak argument, maar het zal wel een bepaalde rol spelen.

Uit de gesprekken kwamen verschillende concrete voorbeelden naar voren van hoe men het contact tussen de hulpverlener en de hulpvrager ervaren had. Zonder het te willen uitvergrooten, vermeld ik exemplarisch twee situaties, waarvan ik inschat dat het een kleine moeite vraagt om daar daadwerkelijk iets mee te doen (al is dit al een suggestie):

- in het maken van afspraken met andere diensten wordt niet gevraagd aan de cliënt of dat moment past;
- bij het binnenkomen van een volgende cliënt wordt van achter het bureau 'volgende' geroepen en wordt met moeite opgekeken als de persoon binnenkomt.

"Ik vind, als mensen binnenkomen, dan geeft ge die toch ten minste een hand en zegt ge: ge moogt gaan zitten!" (ED 4, r. 44-45)

Deze voorbeelden zijn misschien extreem en allicht confronterend. Misschien zijn ze te begrijpen vanuit het bewaren van professionele afstand. Dit gegeven staat immers vrij centraal in de opleiding tot maatschappelijk werker. Toch vergoelijkt het geenszins het gedrag van sommige hulpverleners.

Wellicht is dit gedrag te verklaren vanuit een beeld dat hulpverleners hebben van mensen in armoede, van hun cliënteel. Veel heeft ook te maken met het routineus werken binnen de setting van het OCMW. Daar kom ik later op terug.

4.4.2 Mensen in armoede ...

Zonder er expliciet naar te vragen hebben ervaringsdeskundigen veel uitspraken gedaan over hoe ze vroeger zelf moesten ervaren of op stage observeerden hoe maatschappelijk werkers denken over mensen in armoede. Ze waren daar erg verontwaardigd door. In wat volgt geef ik eerst een uitspraak - vaak een vooroordeel - en geef aan hoe de mensen in armoede daar zelf over denken.

...liegen

"Maatschappelijk werkers gaan dikwijls wantrouwend naar klanten, allez, naar mensen toegaan, van: ja, maar dat [wat je nu zegt] geloof ik niet. Het is niet omdat mensen iets zeggen... ik vind, ge moet ervan uitgaan dat ge dat wel gelooft, ook al kunt ge dat daarna in twijfel trekken. (...) maar als ge zo afkomt van: ja, dat kan niet! En ik geloof dat niet!,...Als zij u afwijst omdat zij gelooft, omdat zij eigenlijk de cliënt niét gelooft... daar kunt ge niets tegen doen hé, de cliënt kan daar niets aan doen, ook niets aan veranderen omdat zij dat niet wil geloven, dat vind ik wel erg, ja... Er is eigenlijk een groot wantrouwen, en als ge zo naar de mensen gaat, zo de mensen behandelt, dan krijgt ge terug wat ge verwacht, zeggen ze dikwijls." (ED 4, r. 59-63 en 243-246)

"Ik denk, dat als mensen foefelen, dat dat niet voor niets is, dat daar iets meer achter zit." (ED 4, r. 510)

“Soms weet ge heel goed: die liegen en die liegen. Maar wat is liegen? Het is overleven! Af en toe moet ge een tijdje mee die weg gaan, en dan komen die mensen wel [met de waarheid]!” (ED 2, r. 669-675)

Maar dan: *“Het feit dat mensen hier wantrouwen, is vanuit de ervaring bedot te worden.” (MW 3, r. 657-658)*

Het is inderdaad niet leuk als je vanuit je goedgegeloofigheid achteraf moet vaststellen dat hulpvragers soms een loopje nemen met de waarheid. Maar het viel me op hoe veel maatschappelijk werkers na verloop van tijd een wantrouwende houding aannemen. Ze bestempelen de hulpvragers vaak als ‘profiteurs’.

...zijn profiteurs

“Dan moet er eerst een huisbezoek gebeuren, en dan komt die [mw'er] bij u thuis en zegt: Mō, gij hebt toch niets tekort? En dan denk ik: hoe kunt gij dat nu weten, ge weet niet eens hoeveel er betaald wordt aan huishuur!?” (ED 4, r. 281-285)

“Ge gaat niet voor uw plezier naar het OCMW!” (ED 1, r. 228)

“Ik denk dat veel mensen echt wel graag willen gaan werken, gewoon om van het OCMW af te zijn.” (ED 4, r. 442)

Deze uitspraken kan ik kaderen in het onderscheid tussen deserving en non deserving poor. De ervaringsdeskundige ziet dit anders: elkeen heeft recht op maatschappelijke dienstverlening. Als iemand bij het OCMW komt aankloppen, zal het wel uit noodzaak zijn. Het moeten overwinnen van deze drempel en de schaamte die ermee gepaard gaat, is voor de hulpvrager al een hele stap. Het is voor hen dan ook moeilijk te aanvaarden dat maatschappelijk werkers er bijna a priori van uitgaan dat elke hulpvrager een profiteur zou zijn. Zo worden hulpvragers twee maal vernederd. Veel is ook gelegen in het referentiekader van waaruit vertrokken wordt. Wat sociaal werkers als ‘profiteren’ zien, maakt voor de hulpvrager allicht deel uit van een overlevingsstrategie. Soms lijkt het alsof je als hulpvrager zichtbaar in de miserie moet zitten alvorens je echt recht op hulp of bijstand hebt. Iemand die verzorgt praat, er goed uitziet... die kan toch niet arm zijn!

...zijn moeilijke mensen

“Ik moest mee op huisbezoek want de maatschappelijk werker vond dat een moeilijke mens. Die mens heeft helemaal niet moeilijk gedaan. OK, die kwam opendoen in T-shirt en onderbroek en die zag er niet uit, maar ik kwam gewoon binnen en zei: hallo, we zijn van het OCMW, om te weten hoe het eigenlijk met u is? Ah, ja, kom maar binnen, zei die. Ik ging binnen en draaide me direct om, en ik zei [tegen de assistente], allez! Maar die wou daar helemaal niet binnen!” (ED 4, 540-545)

Ook hier speelt een ander waarden- en normenkader. De ervaringsdeskundige kijkt niet naar de buitenkant, maar naar de binnenkant. Ik weet niet of dit deel uitmaakt van de opleiding die zij gevolgd hebben, dan wel onlosmakelijk verbonden is met het proces dat ervaringsdeskundigen doorlopen of met het besef dat zij uit een andere groep van de samenleving komen. Ze hebben – veel meer dan een doorsnee maatschappelijk werker – oog voor de gekwetste binnenkant van mensen en weten – uit ervaring – maar al te goed hoe relatief het uiterlijk is. Zij begrijpen ook snel hoe het gedrag van iemand een uiting is van de manier waarop die persoon denkt, voelt, is... De maatschappelijk aanvaarde norm is dat als er aan de deur gebeld wordt, je (minstens) aangekleed, de deur gaat opendoen. Dat het schrikken is, als dit niet zo is,

kan ik me voorstellen, maar om daar dan meteen een stempel op te plakken, lijkt me weer een brug te ver.

Een maatschappelijk werker zei het treffend door te stellen dat het precies is alsof je je sociale studies gedaan hebt om je 'gelijken' te helpen, en niet de mensen die het nodig zouden hebben:

"Want als ik 25 jaar geleden begon aan het OCMW had ik nog nooit van kansarmoede gehoord hé. En ik had er schrik van, ik weet dat nog, dan kwamen die boekskes uit van: de 4^{de} wereld, amai, wat is dat zeg, waar zit die... Maar als ik heel eerlijk ben dan weet ik dat nog dat gevoel van: " Oh nee, daarvoor heb ik toch geen sociale school gedaan!" Blijkbaar had ik sociale school gedaan voor de mensen te helpen die het niet nodig hadden..." (MW3, r. 170-175)

Over het 'onaangepast' gedrag van hulpvragers worden soms snel conclusies getrokken. Zo getuigde iemand: *"Soms kwamen jongeren binnen en zeiden ze: die heeft weer gedronken, of drugs genomen. Maar als ik dan het gesprek voerde was het eigenlijk dat die onder de medicatie zaten om wat kalm te blijven omdat ze agressief werden omdat ze geen werk vonden, omdat ze zich niet goed voelden in hun vel, ook omdat ze niet direct geld kregen bij het OCMW. Het waren altijd wel dingen die niet goed liepen."* (ED 5, r. 273-277)

Die agressie wordt ook door een maatschappelijk werker geduid: *"Ge kunt u afvragen vanwaar die agressie allemaal komt, het komt allemaal van het moeilijk bereikbaar zijn van het OCMW, ook hoor, maar ook van het feit dat mensen vinden dat de Staat dat maar moet doen voor hun. Niet allemaal hé, en, er zijn er zeker, als ge al een tijdje op het OCMW werkt dan merkt ge als er iemand de kantjes afloopt en wanneer niet, maar als ge heel jong bent, weet ge dat nog niet, (MW 3, r. 82-86)*

...hebben toch niets speciaals te doen

Verschillende ervaringsdeskundigen hebben dit ervaren door de manier van werken op het OCMW: afspraken worden eenzijdig vastgelegd, dat mensen geen kinderopvang hebben wordt nauwelijks gerespecteerd,... Het voorbeeld op een vorige pagina verwees hier al naar.

"Er was daar zo'n afspraak binnen dat sociaal centrum, ik weet niet of dat elders ook is, hé, dat als er cliënten drie maal niets van zich laten horen, dat het dossier afgesloten wordt." (ED 4, r. 72-73)

Het OCMW is zo georganiseerd, dat het een eigen logica volgt. Het ontnemt op een bepaalde manier de vrijheid van de hulpvragers door eenzijdig afspraken te maken, te verwachten dat gelijk welk moment wel gepast is voor de hulpvrager om op consultatie te komen, om de gevraagde papieren in orde te brengen, om dan of dan een opleiding te volgen... Het houdt op die manier amper rekening met het (vaak chaotische) leven van mensen in armoede. Het OCMW houdt ook weinig rekening met de voorkennis van de hulpvragers... Door zich op die manier op te stellen, komt het vaak controlerend, autoritair, dwingend of straffend over. Is het OCMW niet het laatste opvangnet dat alles in het werk zou moeten stellen om de nood van de hulpvragers te lenigen?

Over het schorsen relateert een maatschappelijk werker:

"Dikwijls hebben de MW een grotere elastiek hoor, in de zin van dat ze het echt al moeten uithangen. Ik ben dan al op huisbezoek geweest en hij was er niet, ik heb dan een briefje in de bus gestoken, dan gevraagd om langs te komen, niet,

een voorstel gedaan, voorstel gedaan, enz ja dan zegt ge: ja zeg, ik ga ik niet achter u lopen hé. Wat dan van de kant van de ED, die zegt dan, ja, maar die mijnheer had ondertussen... zijn tante was overleden of zo, ik snap dat, voor die mensen is dat inderdaad erg als die tante komt te overlijden...maar (verontschuldiging)... de wereld zit zo niet in mekaar.” (MW 3, r. 336-344)

...hebben 'dat' toch niet nodig...

Arme mensen zijn gewoon mensen... Een boutade. En toch gunt de middenklasse hen blijkbaar niet de luxe of het verzetje waar wij ons met z'n allen aan tegoed doen:

“Er is hier iets gestart van waar ge uw haar kunt laten doen of u kunt laten schminken, voor mensen in armoede. En dan hoort ge: maar die hebben dat toch niet nodig! Wat is dat voor flauwekul! (ED 4, r. 633-636)

“Omdat ik een sociaal geval ben zou ik het recht niet hebben om in de zomer in Spanje te liggen, of wat?” (ED 2, r. 309-310)

Deze voorbeelden staan los van het OCMW en de werking van de sociale dienst, maar het zegt wel veel over hoe er maatschappelijk met mensen in armoede wordt omgegaan...

...geven hun geld aan de verkeerde dingen uit

Zeer gevoelig ligt de houding van het OCMW ten aanzien van het bestedingsgedrag van mensen in armoede. Ook hier wil ik niet veralgemenen, maar de voorbeelden waren zo talrijk dat ik hier wel even moet bij stilstaan... Het gaat over het klassieke vooroordeel: “ze hebben geen geld om te eten, maar bellen wel allemaal met een gsm!”. Sociologisch perfect verklaarbaar vanuit sociale positie en statussymbolen. Maar dit komt bij mensen in armoede zeer hard aan...

- *“Van mijn sigaretten en mijn douwe egebts blijven ze af! Al was het het enige wat ik nog had. Hier drink ik douwe egebts!” (ED 2, r. 391)*
- *“Die persoon krijgt 50 euro per week [na aftrek van alle vaste kosten] en zij gaan sparen voor hem?! Geef die mens dan toch wat meer weekgeld, wat kunt ge nu sparen met 50 euro? Waar is de logica van het systeem?” (ED 4, r. 217-219)*
- *“Ze vragen soms: hoe komt het dat ge zoveel kindjes hebt, maar ja, anticonceptie kost ook geld en als ge maar 6A stroom hebt, en de enige manier om u te verwarmen is dicht bij elkaar kruipen... Gaan ze ons dat ook nog afpakken??” (ED 2, r. 312-317)*

Dat mensen oordelen, vind ik vanzelfsprekend. Elkeens werkelijkheid moet worden ingedeeld en gestructureerd wil het begrijpbaar en hanteerbaar zijn. Maar dat er beoordeeld en veroordeeld wordt, vind ik moeilijker. Door het star vasthouden aan het eigen referentiekader, is er weinig ruimte voor open communicatie en ontmoeting.

De vraag van de ervaringsdeskundige is nochtans prangend: *“Mensen waar ik een gesprek mee gehad heb, zeggen vaak hetzelfde: ze voelen zich niet begrepen. (...) Er is een groot onbegrip denk ik van elkaar. Het niet mee hebben van wat het betekent arm te zijn en de vernedering te moeten ondergaan.” (ED 1, r. 127-128).*

Een maatschappelijk werker erkent het:

“Wat de ervaringsdeskundigen volgens mij vooral willen - en waar ze gelijk in hebben - dat is de mens zien in de hulpvrager.” (MW 3, r. 95-96)

Dit vraagt om elke keer opnieuw met een open geest naar mensen toe te stappen. Dat de overbevraging van de sociale dienst dit bemoeilijkt, is aannemelijk. Toch denk ik dat veel met de persoonlijke ingesteldheid te maken heeft, met de motivatie om in het sociaal werk te stappen.

4.5 Werk- en handelingsprincipes

Dit luik gaat dieper in op de werk- en handelingsprincipes binnen de sociale dienst van het OCMW. Sommige zaken liggen wettelijk vast, zoals het 'recht op maatschappelijke integratie', andere liggen reglementair vast als het gaat om bepaalde afspraken binnen het OCMW zelf. Niet elke stagiair bleek even goed op de hoogte van deze kaders, maar voelde wel aan dat het ergens 'wring'. *"Zij [het OCMW] hebben doelstellingen en die willen ze bereiken. Zien ze dat dan niet dat dat niet altijd haalbaar is?" (ED 2)*

Desondanks is het opvallend hoe op methodisch vlak de visies en verwachtingen van de twee deskundigen grondig met elkaar botsen.

De maatschappelijk werker heeft een heel duidelijk beeld van hoe er op het OCMW gewerkt wordt, en moet gewerkt worden. Het feit dat de ervaringsdeskundige er naast komt staan, zou op zich moeten kunnen leiden tot een grotere deskundigheid in de hulpverlening. Uit de gesprekken bleek meermaals dat men nog niet zo ver is. De zoektocht naar hoe beiden complementair kunnen zijn is nog lang...

"Sommigen hadden het gevoel dat in plaats van een brug te slaan, dat hij door mee te gaan met het verhaal van de cliënt, dan ging zoeken tegen de maatschappelijk werker, en dat mag niet gebeuren, want dan werk je niet samen aan een gelijke relatie." (MW 1, r. 316-318)

Door de onderzoeksresultaten te bundelen in werk- en handelingsprincipes hoop ik een inzicht te verschaffen in hoe deze complementariteit kan gerealiseerd worden. Beide groepen zijn ervan overtuigd dat er moet gezocht worden naar gemeenschappelijkheid, naar een gelijke relatie. Toch kon ik me niet van de indruk ontdoen dat – allicht door de onduidelijkheid van de methodiek – maatschappelijk werkers op de sociale dienst vooral zoeken naar het 'inpassen van de methodiek in de eigen werking'.

"Als de ervaringsdeskundige ingrijpt vanuit zijn eigen beleving, zou die een andere weg willen gaan, omdat de strategie die jij wilt volgen bij hem of haar niet gewerkt heeft, maar hij kantelt daardoor de strategie van de hulpverlener. Dat gaat al ver hé." (MW 2, r. 306-308)

Terwijl het m.i. gaat om een nieuwe definitie: samenwerken met ervaringsdeskundigen is een andere aanpak dan alleen werken. Beiden zouden elkaars assistent moeten zijn, de sterkten van beide partijen zouden moeten gecombineerd geraken.

Een eerste principe, waar men in verschillende interviews geregeld op terugkwam, betreft afstand - nabijheid in de hulpverlening. Het valt de ervaringsdeskundige misschien minder op, maar de maatschappelijk werker heeft het daar lastig mee.

4.5.1 Afstand en nabijheid

Het blijft een moeilijk gegeven. Er is noch een ideaal recept noch een handleiding voor, wat impliceert dat het aan de persoon zelf ligt de grens tussen afstand en nabijheid te bewaken. Bij de ene ligt die verder dan bij de andere. Het is een kwestie van durf, van jezelf kennen en van binnen de nodige nabijheid, toch enige zakelijkheid te bewaren.

Het gaat over empathie, meegaan in het verhaal, erkenning geven, oog hebben voor de narratieve individualiteit van mensen.

Vanuit een gedeelde (of minstens gedeeltelijk vergelijkbare) levensgeschiedenis, hebben ervaringsdeskundigen heel snel door hoe een hulpvrager zich voelt of wat hij precies bedoelt. Ze zijn er uiteindelijk ook voor opgeleid.

Ze benoemen het zelf als 'een andere taal spreken, erkenning geven aan de hulpvrager door te vertellen dat ze in dezelfde miserie hebben gezeten, mensen goed los krijgen'.

Iemand getuigt:

“Er waren twee mensen die eigenlijk al een jaar in de groep zaten maar nooit babbelden. Ineens beginnen die tegen mij vanalles te vertellen in de groep. Nadien kwam de begeleiding bij mij van: dat is nog nooit gebeurd!” (ED 6, r. 271-277)

Een maatschappelijk werker stelt het enigszins anders.

“Wat je merkt, is dat als een ervaringsdeskundige iets inbrengt, dit beter aanvaard wordt dan als een maatschappelijk assistent dat doet.” (MW 1, r. 697-698)

Binnen de OCMW's die al langer aan de slag zijn met ervaringsdeskundigen, weet men de meerwaarde van de methodiek goed in te zetten.

Toch schuilt in deze uitspraak ook een soort bedreiging voor de maatschappelijk werker. In verschillende OCMW's was men het erover eens dat de ervaringsdeskundige in de voor hem herkenbare situaties makkelijker meegaat met de hulpvrager. De schrik zit er een beetje in dat dit de nodige afstand ondermijnt. In één OCMW zei de maatschappelijk werker zelfs:

“Ik vind dat een gevaarlijke situatie: cliënten kunnen daar misbruik van maken. Je kan niet op alles toegeven en als er methodisch zo gewerkt wordt, dan komen daar problemen van vrees ik.” (MW 4, r. 235-236 en r. 89-90)

Deze medewerker doelde op de relatie tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige die veel dichter is, veel minder formeel lijkt en daardoor de afstand bedreigt die men in dat OCMW noodzakelijk acht om een professionele hulpverlening te kunnen bieden.

Deze opmerking keert terug bij vrijwel elke stage. Als het verhaal van de cliënt herkenbaar is voor de ervaringsdeskundige, heeft die laatste de neiging zijn eigen situatie terug voor de geest te halen. Soms wordt hij hierdoor zeer strijdbaar, omdat hij nu aan de andere kant staat en graag wil helpen voorkomen dat het de cliënt vergaat zoals het bij hem verlopen is.

Het gaat ook om uitspraken als:

“De collega's hadden het moeilijk met de openheid over haar levensverhaal.” (MW 3, r. 421)

“Ik had het gevoel dat als het zeer dicht bij hem komt dat hij dan moeilijker op de rem kan gaan staan.” (MW 1, r. 320)

“Als die band dan heel sterk wordt, vind ik dat zeer vervelend, zeker als je zeer technisch te werk moet gaan.” (MW 4, r. 78-79)

Ik vermoed dat dit vooral te wijten is aan de onervarenheid van de ervaringsdeskundige (die tenslotte nog in opleiding is). Als bepaalde interventies zo ingrijpend zijn geweest in het eigen leven, lijkt het me niet evident daar meteen afstand

van te nemen. Het gaat uiteindelijk om een leerproces, een stage. Toch is het voor de meeste ervaringsdeskundigen een blijvend aandachtspunt, ook vandaag nog.

De meerwaarde lijkt me dat de ervaringsdeskundige een gesprek los krijgt en blijkbaar 'andere' dingen naar boven brengt dan een maatschappelijk werker.

“Soms als ik binnenkwam vertelde de cliënt iets helemaal anders, en dan ziet ge het gezicht van de maatschappelijk assistent helemaal veranderen, van: ja, dat hebt ge tegen mij wel nog niet verteld hé? Dat heb ik al 100 keer verteld, zegt de cliënt dan.

Het is omdat ik erbij zit dat die precies andere woorden gaat gebruiken.” (ED 6, r. 245-249)

Mijn vermoeden dat cliënten zich soms anders gedragen tegen een maatschappelijk werker, misschien meer anticipeert op diens verwachtingen, werd bevestigd.

“Daar ben ik zeker van, ook omdat ze denken dat ze tegen een geleerde dokter aan het klappen zijn.” (ED 6, r. 254-255)

Iemand anders zei: *“Ik ken mensen die bang zijn om naar het OCMW te gaan, uit angst dat ze weer iets verkeerd doen.” (ED 1, r. 174-175)*

Een andere stagiair zei: *“Ik kan moeilijk uitleggen hoe dat komt dat er andere gesprekken komen bij mij dan bij een maatschappelijk assistent. Daar was dat zo stijf...” (ED 5, r. 248-249)*

Dit brengt me bij een volgend punt. Heel wat ervaringsdeskundigen kunnen maar moeilijk wennen aan de manier van werken in het OCMW. Zij verwachten er concrete hand- en spandiensten te kunnen verlenen, terwijl het OCMW daar in feite minder, om niet te zeggen niet mee bezig is. *“Wij spreken altijd óver de dingen.” (MW 2, r. 343)*

4.5.2 Werken vanuit empowerment

Het OCMW vervult zijn opdracht volgens de meest aangepaste methoden van het maatschappelijk werk en met eerbiediging van de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de betrokkenen (art. 59 OCMW-wet). Werken vanuit empowerment betekent dat ook rekening dient gehouden met de (draag)kracht van de betrokkene. Dit raakt volgens mij een andere kern van waarom ervaringsdeskundigen het in een OCMW sociale dienst moeilijk hebben.

Empowerment betekent dat uitgegaan wordt van de mogelijkheden van de doelgroep en dat ze 'versterkt' worden, dat ze leren greep krijgen op de eigen situatie.

“Het is de bedoeling dat ze [de hulpvragers] sociaal vaardiger worden, dat ze zich beter voelen, sterker worden, meer weten waar ze recht op hebben, dat ze terug een plaats krijgen in de samenleving.” (MW 1, r. 77-81)

Deze getuigenis komt uit de projectwerking. Mensen werken er in groep samen aan hun integratie in de samenleving. Ze worden aangespoord om, bijv. een brochure mee op te stellen en zo al doende te leren. De ervaringsdeskundige die hierin betrokken wordt, krijgt (en neemt) de tijd en de ruimte om zijn functies te vervullen: de vertaalslag maken, drempelverlagend werken, enz.

Op een sociale dienst tracht men ook vanuit empowerment te werken:

“De informatie die de intaker geeft, is een manier om de zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten. Het is niet zo van: we gaan samen met hen dingen doen, nee, we proberen de cliënten eigenlijk altijd te motiveren om zélf de stap te

zetten. Geef hem een hele uitleg van waarom dat nodig is dat ie daar naartoe gaat en die papieren moet meepakken. Ge gaat er van uit dat het een zelfbeschikkend wezen is die u dus verstaan heeft en die ook stappen gaat zetten.” (MW 2, r. 358-360, r. 379)

Hier toont men inderdaad respect voor de hulpvrager, door niet betuttelend uitleg te verschaffen over het wat en hoe in de hulpverlening. Nochtans getuigt een ervaringsdeskundige uit een ander OCMW:

“Er bestaat een lijst waar dat alles opstaat wat ze moeten meebrengen: kleefbriefjes van de ziekenkas, een bewijs van VDAB inschrijving als werkzoekende, daar staat dat allemaal op, identiteitskaart. Maar veel mensen hebben gewoon nog niet het besef van wat is VDAB, wat is RVA. Die weten dat niet. En er staan ook geen adressen bij. En mensen pakken dat aan zonder eigenlijk te beseffen van... Ze zeggen wel: ja, maar... Er was iemand die had geen ziekenkas, maar wij weten dat niet.” (ED 4, r. 153-159)

Het is niet evident om in te schatten wat de voorkennis is van de cliënt. Het alvast meegeven van een lijst met alle ‘to-do’s’ is op zich positief, maar gaat voorbij aan de kern van de zaak. Het inperken en vereenvoudigen van administratieve en bureaucratische procedures is positief, maar het kan ook vervreemdend werken (Van Regenmortel, 2004:157).

Empowerment betekent ook dat participatie gestimuleerd wordt. En door te participeren leer je participeren. Dat is hoe men binnen de projectwerking van een OCMW kijkt:

“Er zijn mensen die hier werken die zeggen: ja maar als ze meewerken aan die brochure dan leren ze toch meer bij over die dienst, over wat ze daar allemaal kunnen krijgen? Of als ze in een werkgroep schuldbemiddeling zitten dan leren de mensen toch ook wat ge zelf kunt doen voor uw budget, of hoe ge met een beperkt budget een gezonde maaltijd kunt koken...? Wij hebben zoiets van: er zijn toch verschillende dingen die ze ‘meekrijgen!’” (MW 1, r. 356-361)

Wat ik eigenlijk wil aantonen, is dat de grens tussen echt empowerment en het inpassen in de samenleving (inpassen in het referentie- en normenkader van de middenklasse) heel vaag is. Een ervaringsdeskundige duidt het treffend:

“Ze sturen u mee [op huisbezoek]. We gaan naar dat gezin en dan wordt er besproken van: we hadden graag dit en dat en dat. Zij komen met een boodschap en jij moet die uitdragen naar dat gezin, met een programma van het OCMW waar zij de prioriteiten stellen. Maar op dat ogenblik is dat voor de mama het verste van haar gedachten. En dan komen ze je opzoeken of je wordt gedwongen in de hulpverlening, en er wordt constant gekapt, afgebroken, en niet of te weinig positieve bevestiging of eens kijken naar welke weg die al heeft afgelegd...” (ED 2, r. 396-401)

Het (terug) leren greep krijgen op de eigen situatie, kan volgens mij alleen als de hulpverlener oog heeft voor de ruimere context waarin de hulpvrager zich bevindt en van daaruit op maat gesneden zorg biedt. Op een sociale dienst trekt men m.i. te snel alle registers open met kant-en-klare oplossingen. Dit ontnemt de hulpvrager precies de greep op de eigen situatie. Het heeft volgens mij ook te maken met het feit dat men oplossingsgericht werkt vanuit problemen, eerder dan wordt uitgegaan van de positieve krachten van mensen.

4.5.3 Rechtsbedeling versus sanctiebeleid

Is het OCMW er om mensen aan hun recht te helpen, of is het OCMW er om te controleren?

Vanuit voorgaande observaties en getuigenissen is het heel begrijpelijk dat de ervaringsdeskundige zich ergert aan het 'gebabbel over'. Het is allicht ook een vooringenomenheid en een ingebakken wantrouwen vanuit diezelfde ervaringsdeskundige, dat als 'het' OCMW aan de deur staat, het is om te controleren... Al hangt het er maar van af hoe je controleren bekijkt:

“Er was een meisje dat moest werk zoeken maar die had geen telefoon. Hoe moet ik werk zoeken? zei ze. Die maatschappelijk werker zei: ‘Dan wil ik u vanaf nu elke week hier zien met telefoonnummers om elke week voor een job te bellen’. Dat is een goede oplossing: ze kan controleren of ze naar werk ziet en toch kan ze gratis bellen. Het is het een tegen het ander. Dat lijkt wel controleren, maar eigenlijk geeft ze dan wel de kans om de cliënt werk te laten zoeken en vooruit te geraken.” (ED 4, r. 87-94)

Een maatschappelijk werker merkt op: *“Wij krijgen veel kritiek. Omdat we streng zijn en niet luisteren. En controleren, en niet vertrouwen.” (MW 3, r. 237-238)*

Terwijl een andere assistent dit net bevestigt: *“Wij zitten eigenlijk in een controlerende functie.” (MW 4, r. 11-12)*

En een ervaringsdeskundige beaamt: *“Het beeld dat ik had van het OCMW, van oei, enórm controlerend, dat is wel bevestigd, ja.” (ED 2, r. 84)*

Dit controleren heeft veelal te maken met: nakijken of de hulpvrager wel gedaan heeft wat het OCMW voorop stelt. En dat botst met het idee van de ervaringsdeskundige, dat het OCMW iets is 'waar je alles kwijt kunt'.

De ervaringsdeskundige uit de projectwerking, ziet de ruimere context van het OCMW (heeft bovendien geen stage-ervaring in de sociale dienst) en merkt op:

“Dat was ook heel heel vroeger, voor ik mijn opleiding deed, zo een dienst dat ik niet alles kwijt kon, en dat is ook veranderd, omdat je dan de structuur..., je weet wat er allemaal aan vooraf gaat bij mensen, en ook hun eigen dingen dat meespelen. Maar ik vind wel dat het veranderd is met de jaren, dat het niet meer zo is van ze staan hier met een zweep nu moet ge dit en moet ge dat, er wordt meer vraag gesteld van: kunt ge het nu aan, en dat vind ik al heel veel (ED5, r. 441-447)

Deze ervaring slaat duidelijk op een empowering hulpverlening vanuit de groepswerking.

Ook al doet het OCMW zijn best om mensen aan te zetten tot het zelf in orde brengen van hun administratieve toestand, voor veel mensen in armoede, de ervaringsdeskundigen inclusief, is de financiële en administratieve kant, slechts één onderdeel van een groter kluwen van problemen. Bovendien is de materie dermate complex, dat het voor mensen in armoede zeker niet vanzelfsprekend is meteen klaarheid te zien in het bos van regels en instellingen.

“De mensen weten ook niet dat het OCMW zich aan bepaalde regels moet houden, en dat ze niet zomaar alles kunnen geven.” (ED 3, r. 87-88)

“Vroeger kreeg je gewoon geld omdat je geen geld had, en nu moet je er iets voor doen.” (MW 3, r. 55-56)

De voor-wat-hoort-wat redenering die ook eigen is aan de wet op de maatschappelijke integratie stelt dat wie een leefloon wil, bereid moet zijn te werken of minstens een opleiding te volgen, tenzij er een gegronde medische reden is waarom dit niet zou kunnen. Deze voorwaarden zijn opnieuw heel begrijpelijk vanuit een samenleving, die niet zomaar geld kan uitdelen aan wie behoeftig is, maar voor mensen in armoede is dit geen sinecure.

Deze voorwaardelijke houding komt op de ervaringsdeskundigen én op de cliënten over als vrij 'autoritair'. *“Eigenlijk heb je geen beslissing, ge hebt geen vrijheid van beslissen.”* (ED 4, r. 200)

Bijvoorbeeld: *“Je bent genezen, dus heb je geen gegronde medische reden meer, dus ofwel een opleiding ofwel werken, punt. En binnen de drie of zes maanden moet ge aan iets begonnen zijn.”* (ED 4, r. 137-138)

Ook als het op afspraken aankomt, krijgt de cliënt weinig ruimte: *“Ik vind dat het niet genoeg is om een kaartje in de bus te steken van: telefoneer naar dit nummer om dat uur.”* (ED 4, r. 77-78)

Eerder ging het al over de budgetbegeleiding. Ook daarover getuigt de ervaringsdeskundige: *“Elke week moet ge naar de balie komen om uw geld te komen afhalen. En dan wordt er ook nog vaak met de nodige bemoeizucht geoordeeld over het koopgedrag.”* (ED 4, r. 210-212)

Het zijn voorbeelden van wat in de inleiding van dit hoofdstuk staat: hierdoor verliezen mensen in armoede de controle over hun eigen situatie.

Een maatschappelijk werker merkt nog op: *“Jong afgestudeerden zijn precies veel strenger dan wij, toen.”* (MW 3, r. 39-40)

Als je empowerment effectief begrijpt als mensen motiveren om het heft zelf in handen te nemen, dan is dit een andere insteek dan: 'kom volgende week terug en zie dat je in orde bent met al je papieren'. Of: wie drie keer niet komt opdagen, wordt geschorst. Het is een vage grens, een slappe koord.

Zo bedacht een andere hulpverlener *“dat je steeds de mogelijkheid hebt om een bijzonder verzoek te maken. Maar de ene gaat zeggen: het is de wet en het is gedaan, terwijl een andere gaat zoeken van: hoe kan ik het misschien nog omzeilen, en welke motieven zijn er dan om dat bijzonder verzoek te motiveren.”* (MW 1, r. 604-607)

4.5.4 Financiële hulpverlening aan multiprobleem gezinnen

Armoede is een complex, multi-aspectueel gegeven, en dus veel meer dan een financieel probleem. Veel ervaringsdeskundigen ervaren de sociale dienst van het OCMW als een louter financiële instelling. Nochtans vermeldt artikel 57 § 1: *“(…) De dienstverlening kan van materiële, sociale, geneeskundige, sociaal-geneeskundige of psychologische aard zijn.”*

Niet op een sociale dienst, zo kan ik afleiden uit de interviews. Iemand zei: *“Het OCMW voor mij, die richt zich meer naar de administratieve kant, alle, da's mijn gevoel, terwijl dat eigenlijk niet de bedoeling kan zijn.”* (ED 4, r. 367-369)

Een maatschappelijk werker legt de vinger op de wonde: *“Het OCMW kan niet alles doen, wij moeten de wet uitvoeren maar daarnaast kunnen wij niet iedere dag bij de mensen langs gaan om te kijken hoe de mensen hun budget besteed hebben. We kunnen niet op alle problemen ingaan. Het is gewoon niet werkbaar. Het OCMW moet*

zodanig veel taken uitvoeren dat je geen integrale begeleiding kan doen. (MW 4, r. 96-100)

Feit is dat het OCMW van hogerhand heel wat taken opgelegd krijgt. Bovendien slibben ook andere hulpverleningsinstanties dicht, waardoor de overbevraging van het OCMW problematisch wordt. De deskundigheid van de maatschappelijk werker wordt danig op de proef gesteld als die in alle domeinen thuis moet zijn... Dus ontwikkelt deze maatschappelijk werker 'copingmechanismen' die de overbevraging werkbaar houden. Wat eerder in de literatuurstudie naar voren kwam, blijkt ook in de realiteit zo te zijn: mensen worden vaak herleid tot hun administratieve toestand. *"Armoede is te complex voor een OCMW. Het OCMW ziet enkel de financiële kant en ze zitten met een grote tijdsdruk dat ze daar niet kunnen aan voldoen. Tegen dat dat ene probleem is opgelost komt er weer een ander."* (ED 3, r. 514-516)

De ervaringsdeskundige kan wel begrip opbrengen voor beide kanten en past de meerzijdige partijdigheid in zijn communicatie vaak toe: *"Er zijn veel mensen die zeggen: ik ben naar het OCMW geweest en ik krijg daar niets, maar ja, dat gaat zomaar niet. Zij hebben ook zomaar geen geld liggen in hun kas."* (ED 5, r. 282)
Een andere stagiair gaf ook aan dat *"het OCMW geen bank is"*. (ED 3, r. 275)

Een maatschappelijk werker nuanceert: *"De klanten zijn ook grootgebracht in het feit van als ge geen geld hebt, dan gaat ge maar naar het OCMW."* (MW 3, r. 60-61)

Algemeen vinden ervaringsdeskundigen het *"nogal een papiermolen, het is allemaal papier"* (ED 5, r. 285).

"Precies zo van: dat is uw dossier, ja, dat is nog niet in orde, ge moet dat nog hebben, en vertrek maar terug. Echt afstandelijk." (ED 4, r. 48-49)

De ervaringsdeskundige is de eerste om te zien dat financiële hulpverlening op zich wel belangrijk is, maar vaak niet de enige oplossing voor problemen die mensen in armoede ervaren. De confrontatie met de complexiteit van de problematiek is voor sociaal werkers niet makkelijk. Ik kreeg ook de indruk dat er weinig begrip werd opgebracht voor de vaardigheid van de ervaringsdeskundige om het hele kluwen in kaart te brengen. Reden daarvoor lijkt me dat het werken aan die knoop een hoop extra werk met zich meebrengt, en het OCMW daar nu net de middelen niet voor heeft. Zo maakte een maatschappelijk werker de opmerking: *"Als je iemand inschakelt die de stijl heeft van heel integraal om te gaan met mensen, allerhande problemen assimileert van mensen en daaromtrent wil werken... ik vrees dat er daar geen ruimte voor is in een eerstelijnsdienst."* (MW 4, r. 75-77)

Terwijl een ervaringsdeskundige reageert: *"Moeten die [problemen] dan blijven zitten? Moeten we de mensen slecht houden? Wij zoeken die problemen niet op, wij zien ze gemakkelijker."* (ED 6, r. 295-296)

Beide deskundigen botsen hier op de grenzen van het systeem...

4.5.5 Toegankelijkheid

Ervaringsdeskundigen kunnen heel wat bijdragen in het meer drempelverlagend of toegankelijker maken van het OCMW. Ik wil vooraf opmerken dat toegankelijkheid evenzeer te maken heeft met de psychische drempels die hulpverleningsvoorzieningen in zich dragen. Net vanuit de functies van ervaringsdeskundigen (zie hoger) wil men deze kloof proberen te overbruggen. Binnen deze paragraaf gaat het om meer praktische drempels, zoals:

- De klantgerichtheid van de documenten
“Mensen krijgen soms zo'n blad [toont een halve meter] met allemaal verwijzingen naar wetteksten die niemand kent, dus mensen lezen dat niet. Moeten we dan met tekeningen werken, vroegen ze, maar dat is ook weer niet de bedoeling. Wel eenvoudige taal.” (ED 5, r. 299-303)

“Er was een brochure en die begon met een organogram en een foto van de bestuursleden, maar als cliënt heb je daar in feite niets aan, integendeel. De wegwijzerwerking heeft daar zijn zeg kunnen over doen, en intussen is die brochure al voor een groot stuk aangepast. De voorzitter en de secretaris hebben nog wel een fotootje in het voorwoord, maar kleiner. Er staan veel citaten in, dat spreekt de mensen meer aan, en er is een trefwoordenlijst. Dat zat er vroeger niet in. Dus het is wel veel toegankelijker geworden.” (MW 1, r. 211-219)
- De inrichting van de sociale dienst
“Vroeger was het de gewoonte dat de deuren beneden toe waren. Er stond wel op, in het Nederlands, ‘gelieve te bellen voor het OCMW’ en dan een pijl naar daar. Dan moest ge naar boven en moest ge nog eens bellen. Want daar is het onthaal dat afgesloten is. Dus, iedereen ziet u beneden op de steenweg staan en ge moet al twee keer bellen eer ge binnen zijt. Dan moet ge eerst uw uitleg doen tegen degene aan de balie en als ge chance hebt, hebt ge binnen de drie dagen een afspraak. Ik heb dat gezegd en ze gaan er nu voor zorgen dat de deur beneden open blijft (tijdens de spreekuren) zodat de mensen zeker al binnen staan.” (ED 4, r. 165-173)

“Ik moest in de wachtzaal gaan zitten en bemerkingen geven over de inrichting en of ge daar kon horen waarover de gesprekken binnen gingen.” (ED 2, r. 239)
- Over de aanpak in de groepswerking zei een maatschappelijk werker:
“Zo merkte de ervaringsdeskundige op dat we in ons groepsprogramma ook niet té veel moeten overlaten aan de inbreng van de deelnemers over wat er kan gebeuren, want dat brengt ook een stuk onzekerheid met zich mee. Hij zei dat het uitgangspunt wel goed is, maar dat de structuur erin iets duidelijker moest zijn, want anders leg je te veel druk op mensen.” (MW 1, r. 362-367)

Het lijken details, maar ze kunnen een wereld van verschil maken voor de cliënt. Het is in zekere zin ook ‘dankbare’ materie om suggesties rond te doen, zodat het interessante stage-opdrachten kunnen zijn. Maar dit terzijde.

4.6 De voorgeschiedenis van de betrokken ocmw's

Waar ik wel even de aandacht wil op vestigen, is dat het goede verloop van een stage - maar ook van tewerkstelling - valt of staat met de tijd die OCMW'S erin kunnen investeren.

4.6.1 Een goede voorbereiding

Het OCMW dat al verschillende stagiair-ervaringsdeskundigen opnam in de projectwerking, bereidt zich sedert 2004 voor op de aanwerving van een vaste ervaringsdeskundige. Uit diverse documenten blijkt hoe dit OCMW - in samenspraak met De Link - werk maakt van een visie, doelstellingen en voorwaarden

dienaangaande. De in november laatstleden aangeworven kracht plukt hiervan de vruchten.

“De mensen waarmee ik op de bureau zit, die zijn allemaal goed mee. Die moet ik niet meer overtuigen.” (ED 6, r. 218)

Deze uitspraak betekent niet alleen dat het aangenamer werken is voor de ervaringsdeskundige als iedereen min of meer op de hoogte is van diens aanwezigheid en takenpakket. Het duidt er vooral op dat er van bij aanvang werk moet gemaakt worden van het informeren van de medewerkers over het project.

In het hoofdstuk over de stage binnen de opleiding staat al hoe De Link hier aan tegemoet tracht te komen. Er is een stage-introductiegesprek waarbij de bedoeling wordt toegelicht en waar samen met de stageplaats gekeken wordt welke taken zoal kunnen worden opgenomen. Uit de interviews kan ik opmaken dat dit gesprek er in elk afzonderlijk geval geweest is, maar dat één gesprek niet altijd volstaat. Zo ging een aantal mensen er van uit dat een stage binnen deze opleiding vergelijkbaar is met een stage van maatschappelijk assistenten.

“Ik had er niet bij stilgestaan dat zij een volledig andere opleiding hadden, dat het niveau zeg maar ook anders was.” (MW 4, r. 65-67)

Een ander OCMW werd vroeger al betrokken in een onderzoek naar de inschakeling van ervaringsdeskundigen, en kreeg in die context ook een vorming. Ook zij waren dus iets beter voorbereid op de komst van een tweede stagiair.

Nochtans voelde de ervaringsdeskundige zich enigszins overvallen door deze voorbereiding.

“De sociale dienst had meer verwacht van mij. Ik kreeg heel wat voorgeschoteld met de vraag: wat zou je daaraan veranderen?(...) Het waren verwachtingen op papier. Maar ik wist nog niet eens goed waar ik was, dus hoe kon ik daar dan aan tegemoet komen? Zij hadden al een plan uitgewerkt, en ik moest daaraan voldoen.” (ED 2)

Een goede voorbereiding is één zaak, ondersteuning vanuit het kader, een andere.

4.6.2 Ondersteuning van het kader

Het derde OCMW had nooit eerder met een ervaringsdeskundige gewerkt, Toch was de hoofdmaatschappelijk assistent al ‘van in den beginne’ betrokken bij de werking van vzw De Cirkel, en kende zij de armoedeproblematiek en de nieuwe methodiek wel degelijk. Ook in dit OCMW volgden de medewerkers vorming rond maatzorg en doelgroepbetrokkenheid. Zij getuigt nochtans:

“Het is de bedoeling dat we daarmee werken, want we hebben allemaal de opleiding gekregen, maar in de praktijk hebben we daar soms te weinig tijd voor.” (MW 3, r. 612-615)

Op de vraag waarom het OCMW is meegegaan in deze ervaring is het antwoord vrij eenvoudig:

“Ik geloof in het project en wilde het een kans geven. Ook het diensthoofd wilde dat het OCMW er in mee ging. En onze voorzitter was er voor (...).

Wat zeker ook speelt is dat het imago van het OCMW moet opgepoetst worden.” (MW 3, r. 235)

Dit OCMW heeft een relatief goede ervaring achter de rug en is in de toekomst zeker bereid nieuwe krachten een stagemogelijkheid aan te bieden. Wel willen ze (nog) meer ondersteuning vanuit het hogere kader. Het gaat dan concreet om een halftijdse vrijstelling van een maatschappelijk werker die de begeleiding van de ervaringsdeskundige op zich kan nemen.

In het laatste OCMW was de ervaring met de stage niet meteen voor herhaling vatbaar, vonden beide partijen. Voor zover ik daar een uitspraak kan en mag over doen, lijkt dit vooral ingegeven door persoonlijke redenen. Soms klikt het niet tussen twee mensen... De maatschappelijk werker gaf ook toe *“eigenlijk niet genoeg te hebben stilgestaan bij wat het allemaal precies inhoudt”*. En stelde verder *“dat ze eigenlijk niet goed ingelicht waren door de dienst”*. Op de vraag of de directie achter de idee stond om met ervaringsdeskundigen te werken, kreeg ik het antwoord:

“Er wordt daar serieus over nagedacht, toch denk ik dat er een grote openheid nodig is om met deze mensen te kunnen werken, en ik denk dat dit niet makkelijk is om maatschappelijk werkers daarin mee te krijgen.” (MW 4, r. 364-366)

4.6.3 Extra ondersteuning

Het minste wat kan gezegd worden is dat een OCMW niet de meest eenvoudige dienst is om er aan de slag te gaan. Zoals ik al herhaaldelijk aangestipt heb, is de institutionele context zeer complex, wordt de sociale dienst overbevraagd (zowel door de klanten als door beleidsinstanties) en hebben maatschappelijk werkers - ondanks hun plicht - weinig tijd zich bijkomend te vormen. Als daar bovenop gevraagd wordt extra tijd te investeren in een stagiair (van welke opleiding ook), wordt het snel duidelijk dat het schoentje knelt.

Een maatschappelijk werker zegt bovendien: *“Met uw studie sociaal assistent komt ge niet toe om op het OCMW te werken. Ge kunt het niet hé! Niet! Echt niet, het gaat niet!” (MW 3, r. 468-469)* en verder: *“voor een stagiair MW is het ook niet makkelijk om aan het OCMW te staan (MW 3, r. 138-139).*

Als de werking van de sociale dienst al zo complex is, durf ik hieruit afleiden dat het voor een ervaringsdeskundige nog moeilijker moet zijn. En dat is wat in diverse gesprekken werd bevestigd.

De eigenheid van de methodiek is op zich ook zo nieuw, dat de meesten vragende partij zijn naar extra ondersteuning vanuit De Link. Het gaat dan over:

- regelmatigere gesprekken kunnen hebben met De Link,
- de nood aan individuele begeleiding (buiten de stageplaats om) van de ervaringsdeskundige, die nog volop in een leerproces zit en met zoveel geconfronteerd wordt, dat die dit (begeleid) zou moeten kunnen verwerken
- extra opleiding over de methodiek voor de collega's maatschappelijk assistenten
- edm...

4.7 De organisatiecontext

Voor de volledigheid wijd ik een aparte paragraaf aan hoe (het werk binnen) het OCMW is georganiseerd. Het zegt op zich weinig over het verloop van de stage. Hoewel er onrechtstreeks wel kan worden uit afgeleid dat de werklust van de maatschappelijk assistenten oorzaak kan zijn van bepaald gedrag of het 'weinig tijd hebben om te investeren in een ervaringsdeskundige'.

4.7.1 Een bureaucratie

Dat de werklust enorm is, is alom geweten. Uit het onderzoek van Lipsky (1980) blijkt hoe naast een frequent tekort aan financiële en personele middelen, street-level bureaucraten vaak in voorzieningen werken die zich kenmerken door vage, ambigue en zelfs tegenstrijdige doelstellingen. Deze hulpverleners ontwikkelen hierdoor bepaalde copingmechanismen die redelijk bepalend zijn voor de hulpverleningsrelatie. De hulpverlening wordt dan afgeroomd (de vraag beperken door cliënten kosten op te leggen, informatie te geven of te weerhouden of door standaardisering van de hulpverlening. (Lipsky, 1980:87).

“Sja, hoe komt het dat een bureaucratie zo’n mensen kweekt...”, bedenkt een maatschappelijk werker zich. “Bij sommigen speelt zeker mee dat ze [komen werken op het OCMW omdat ze] dan vastheid van betrekking hebben, een goed loon en veel vakantie...” “Een maatschappelijk werker op het OCMW, (...) moet (...) constant balanceren tussen ambtenaar zijn en hulpverlener zijn. En als ze zich wat minder goed voelen, dan kunnen ze ambtenaar worden, en als ze veel plaats hebben, kunnen ze meer hulpverlener zijn. Maar het zijn eigenlijk allemaal maar mensen.” (MW 3, r. 90-95 en 572)

Verschillende ervaringsdeskundigen spraken ook van *een mastodont*, als ze het over het OCMW hadden. Ze merkten duidelijk een verschil tussen *vastgeroeste mensen* en *jonge mensen vol idealen*, en die maatschappelijk werkers die *geëngageerd zijn en echt wel hun best doen*.

Toch viel vooral de *papiermolen* op. Formulieren voor dit, aanvragen voor dat, brieven, aanmaningen, verslagen, beslissingen, wetteksten en artikels zoveel... Vraag is of dit zomaar te reduceren valt.

4.7.2 Caseload

Een ervaringsdeskundige merkt op: *“Het OCMW heeft veel aanvragen, soms ook onterechte.” (ED 3, r. 272)*

Opmerkingen over de werklust, een gebrek aan middelen en te lange wachttijden kwamen in de diverse gesprekken aan de oppervlakte. Die realiteit kan maar moeilijk aangepakt worden, tenzij de hogere overheid effectief meer middelen vrijmaakt.

Ervaringsdeskundigen weten: *“Ik heb dat eens gevraagd aan iemand en die zei: ‘Ja, wij mogen maar een kwartier spenderen per cliënt. Als ge vier klanten hebt en er is er één een uur binnen, dan moet ik die anderen afschepen anders gaat het niet’. 70 dossiers per maatschappelijk werker, dus ik kan me wel voorstellen dat het wel wat veel is. En er zijn echt wel wijken bij waar zwaardere gevallen zijn, met meerdere problematieken. Ik kan me voorstellen dat ge niet voor iedereen evenveel tijd kunt maken.” (ED 4, r. 52-58)*

“Elke maatschappelijk werker heeft hier ten minste 60 dossiers, dikwijls meer. 60 dossiers, dat zijn 60 gezinnen die altijd kunnen langskomen, en bellen en doen, en waar ze allemaal iets voor moeten doen.” (MW 3, r. 72-75)

Een hoog aantal dossiers, vraagt om een goede werkorganisatie, een strikte timing, en als ge een echt gesprek wilt moet ge zorgen dat de mensen zeggen: ja ik ga op huisbezoek komen (MW 3, r. 76-77)

De ervaringsdeskundige uit de projectwerking schetst het verschil:

“Van mij moet je niets vertellen, maar je mag. Wil je nu niet verder doen, dan nemen we het gesprek de volgende keer gewoon terug op, zei ik. Maar een maatschappelijk assistent [van de sociale dienst] kan dat niet, die heeft een uur, en wil in dat uur alles bespreken.” (ED 5, r. 259-264)

Bij de taakuitoefening gaat het over meer dan alleen gesprekken voeren.

“Er is allerhande wetgeving, dingen moeten geregistreerd worden, als een dakloze weer een huis heeft, dat is een fax naar daar sturen, en dit en dat. Of ge moet een lijst maken van wie er ingeschreven is [voor de Nederlandse les] wie het gevolgd heeft, een lijstje van wie niet gekomen is en dan die een sanctie en hoeveel dat en... Alles moet geregistreerd want anders kunt ge geen rechten laten gelden op hetgeen dat ge nodig hebt.” (MW 3, r. 305-314)

Het lijkt me dat deze ‘andere taken’, vooral een zaak blijven voor de maatschappelijk assistent. Ik bedoel hiermee niet dat die zich maar tot het louter administratieve moet beperken, maar dat er een verschil is tussen de jobinhoud van een ervaringsdeskundige en die van een maatschappelijk werker. Het komt erop neer de deskundigheid van beiden te combineren en niet de taken over te nemen.

Soms leek het alsof de ervaringsdeskundige niet het totale plaatje ziet van de jobinhoud van de maatschappelijk werker:

“Ik had het gevoel dat de ervaringsdeskundige onvoldoende zicht had op wat er allemaal bij komt kijken. Tegen die datum moet mijn verslag binnen, tegen dan moet dat gebeuren, die vraag komt onverwachts binnen... Hij zei, om 11.30 uur moet ik weg, maar voor ons is het dan nog niet gedaan, er zitten dan misschien nog mensen in de wachtzaal...” (MW 1, r. 546-548)

Het wijst er volgens mij nogmaals op dat beide kanten voldoende tijd moeten nemen om af te tasten hoe ze kunnen samenwerken. En dat daarvoor eerst goed dient onderzocht te worden wat er allemaal komt kijken bij beide kanten.

4.7.3 Wachttijden

Veel ervaringsdeskundigen schrikken van de procedures in de sociale dienst, maar vooral van de tijd die erover gaat voor er effectief hulp geboden wordt:

“Een intaker dat is goed zodat de mensen zo snel mogelijk iemand zouden zien, maar als de intake drie dagen later is, en de intaker bij wie ge daarna moet zijn is al acht dagen verder. Met een gezin acht dagen zonder eten zitten... Of dan moet er eerst een huisbezoek gebeuren en dan zijn we weer drie weken verder.” (ED 4, r. 183-185)

Ik refereerde eerder aan het dichtslibben van andere instanties.

“Gelijk een Nederlandse les, sommige klanten moeten dat volgen, die kunnen niet want er is nooit plaats, maar dan moet ge dat wel iedere keer tegen de klant zeggen.” (MW 1, r. 310-311)

“Er zijn dan mensen die ingeschreven zijn voor een opleiding bij de VDAB, maar die moeten wachten, er zijn wachtlijsten. Ze krijgen wel hun OCMW [-uitkering] voort want ze staan op de wachtlijst, maar dan komen ze vragen of ge nog eens kunt bellen, aub want ik hoor maar niets van de VDAB. En dan zeggen ze op het OCMW, ge staat toch op de wachtlijst, kom in september eens terug, dan zien we wel weer verder. Ja, dan krijgen ze een dubbele boodschap.” (ED 4, r. 256-262)

4.8 Enkele suggesties, bij wijze van besluit

Tot slot geef ik graag volgende concrete suggesties van verschillende respondenten mee. Ze zijn eenvoudig en heel oprecht.

- *Ik vind dat als ze maatschappelijk assistenten opleiden daar ook eens een ervaringsdeskundige mag bijzitten, om wat te sturen. (ED)
Het idee en de methodiek ook in de scholen geven, zodat ge wat beter weet wat ge op beroepsvlak kunt verwachten. (MW)*

Het lijkt me dat het leren omgaan met andere deskundigen hierin de hoofdmoot moet worden. Een maatschappelijk assistent wordt opgeleid tot een vakmanschap dat zowel een technische als een normatieve professionaliteit omvat. Deze opleiding impliceert evenwel dat je blijft open staan voor elkaar en dat je het opneemt voor de zwaksten in de samenleving. Je staat immers op de brug tussen mens en samenleving. Mocht het onbekende van de ervaringsdeskundigheid vervangen worden door het inzicht dat je samen misschien sterker staat, dan zouden heel wat problemen die zich vandaag gedurende de onderzochte stages hebben afgespeeld, uitblijven, zodat er meer ruimte komt om echt van elkaar te leren. *In plaats van luisteren naar wat de ervaringsdeskundige doet, even aftoetsen aan twee kanten, van wat is uw job, en wat is de mijne, en hoe kunnen we elkaar aanvullen. (ED 2, r. 461-462)*

En zoals het doorheen dit laatste hoofdstuk ook duidelijk werd, is een eerstejaarsstage misschien niet meteen aan te raden. *“Want om in een sociale dienst terecht te komen mag je al wat getraind zijn, wat meer zicht op jezelf hebben.” (ED, MW)* En daarbij aansluitend vraagt de ervaringsdeskundige om *stapsgewijs werken, want er wordt veel van de mensen verwacht en het blijft uiteindelijk een stage, een leerproces, en ik vind dat dát de stage-inhoud moet blijven. (ED)*

5 Eindconclusie

Het activeringsbeleid van zowel de federale als Vlaamse regering, begrijpen we graag als het streven naar sociale integratie. Dit streven naar een volwaardig burgerschap was tevens het uitgangspunt van het Algemeen Verslag over de Armoede (1994). Uit het AVA klonk de belangrijke overtuiging dat armoede in eerste instantie structureel bepaald is.

Sinds 1994 staan ook de sociale grondrechten, waaronder het recht op arbeid en op sociale zekerheid, in de Belgische Grondwet. De praktijk toont echter aan dat de huidige sociale zekerheid tekort schiet. Dat komt omdat ze enkel een financiële compensatie biedt voor sociale uitsluiting en geen integratie op de arbeidsmarkt garandeert (Hubeau & Geldof, 2003: 150).

In het leefloonconcept van het OCMW zien we ontegensprekelijk een voor-wat-hoort-wat redenering (Hubeau & Geldof, 2003: 156): wie het leefloon ontvangt, moet zich werkbereid tonen of anderszins een opleiding aanvragen. Deze contractualisering valt moeilijk te combineren met het realiseren van de sociale grondrechten en strookt niet altijd met de leefwereld van de betrokkenen. Het 'recht' op integratie wordt vaak te eenzijdig ingevuld als een 'verplichte' inschakeling in de reguliere arbeidsmarkt. Deze economische activering overheerst eigenlijk het algemene beleid in verschillende overheden. Terwijl integrale hulpverlening centraal zou moeten staan. We zouden kunnen zeggen dat *“door de overbeklemtoning van de verplichtingen een afbouw van de rechten wordt bereikt in plaats van een erkenning ervan”* (Hubeau & Geldof, 2003:158).

De vaststelling is dat mensen die in armoede leven, door een gebrek aan basisrechten geen of onvoldoende toegang hebben tot macht, materiële middelen en basisvoorzieningen. Dit leidt tot honger, uitsluiting, uitbuiting, gebrek aan kansen en ongelijkheid. De rechtenbenadering roept overigens op om sámen met mensen (vanuit een participatieve benadering) grondig te reflecteren over wat onder participatie te begrijpen is, en samen te zoeken naar probleemkennis, probleemdefiniëring en probleemoplossing.

De opleiding die De Link aanbiedt, tracht net om mensen in armoede structureel te helpen. De cursisten volgen een intens traject met persoonlijke en professionele doelstellingen: de eigen ervaringen worden omgevormd tot deskundigheid en worden in een professionele setting ingezet. Eerst als stagiair, later als tewerkgestelde. De ervaringsdeskundigen zijn opgeleid om een vertaalslag te maken tussen de noden van mensen in armoede - de hulpvragers - en het aanbod (privé en publiek) aan hulpverleningsdiensten. Ze zijn ook opgeleid om suggesties te doen, mee te denken en mee te schrijven aan het armoede(bestrijdings)beleid.

Want, hoewel de maatschappij iedereen gelijke kansen wil geven (door een formele, intentionele gelijkheid te creëren in bijv. gezondheidszorg, onderwijs, kiesrecht), blijft een feitelijke ongelijkheid bestaan. Dit komt omdat de maatschappij in eerste instantie gericht is op welvaart, en pas dan op sociale rechtvaardigheid. Al wie zich niet op welvaart richt, komt in een marginale positie. Bovendien is de welvaart gericht op de midden- en hogere klassen. Dit mechanisme is gekend als het Mattheuseffect. Het werd geïntroduceerd door prof. Herman Deleeck en verwijst naar het evangelie volgens Mattheus, hoofdstuk 13, vers 12. Dat gaat als volgt: *“(…) Aan wie heeft zal gegeven worden, en hij zal overvloed hebben; maar van wie niet heeft, zal ook ontnomen worden wat hij bezit.”*

In hun pogingen tot integrale hulpverlening streven OCMW's naar hulp op maat van de klant. De klant zit vaak in een kluwen van uitsluitingen en ziet het OCMW als laatste vangnet. Nochtans blijkt uit de literatuur én uit de praktijk, dat (zeker grotere) OCMW's mensen vaak herleiden tot hun administratieve toestand. De opgeleide ervaringsdeskundige, die net geleerd heeft heel integraal om te gaan met hulpvragers, vinden dit een moeilijk te nemen kaap.

De doelen die het OCMW vandaag nastreeft en de middelen die het daarvoor kan inzetten, worden ook in belangrijke mate bepaald door de omgeving waarbinnen het OCMW werkt. Omgekeerd geeft het optreden van het OCMW mee vorm aan de (sociale) werkelijkheid van onze welvaartstaat. De beleidspraktijk van het OCMW geeft met andere woorden ook een invulling aan de aard en de omvang van armoede (Bouverne-De Bie, 2005).

De begrotingsdruk kan bijvoorbeeld OCMW's ertoe bewegen cliënten het bestaansminimum te ontzeggen. Maar ook morele overwegingen worden soms aangevoerd om de toekenning te weigeren. Verdiensten of tekortkomingen bij de cliënt zijn soms een criterium in de beslissingen van het OCMW (Ost, 1990)³⁵. Dat sommige 'behoeftegen' beter af zijn dan anderen is een ongelijkheid die is terug te voeren tot het aloude onderscheid tussen 'deserving' en 'non-deserving' armen.

Een andere factor is de tijd die maatschappelijk werkers hebben om hun werk te organiseren. Deze tijd wordt bepaald door de personeelsnorm, de caseload en de geldende wettelijke en reglementaire voorschriften. Het klassieke beeld uit de welzijnssector - te veel werk en te weinig middelen - gaat ook op voor het OCMW. Hierdoor sluiten de theorie (integraal werken) en de praktijk binnen de sociale dienst (eerder financiële hulpverlening) niet helemaal op elkaar aan.

Nochtans lijkt het logisch dat er meer mogelijkheden zijn om participatief te werken en in dialoog te gaan met mensen uit de armoede op een lager bestuursniveau, dan op bijvoorbeeld Europees of federaal niveau. Het is toch de contactambtenaar die 'contact' heeft met de burger?

Veel is allicht ook gelegen aan het feit dat vele hogere bestuursniveau's opdrachten doorschuiven naar het lokale vlak, en dus het OCMW in zekere zin (over)belasten. Meermaals hoorde ik tijdens de interviews met maatschappelijk werkers dat je 'voor alles bij het OCMW terecht kunt'. Dit is misschien wel een aanlokkelijke en klantvriendelijke slogan, maar in de praktijk niet werkbaar.

Het is in deze omstandigheden dat ervaringsdeskundigen stage lopen of tewerkgesteld worden.

Op basis van de geconstateerde overeenkomsten tussen de ervaringen uit de gesprekken, wil ik bij wijze van algemeen besluit alsnog proberen een algemene verklaring, een veeleer theoretisch georiënteerde verantwoording van de bevindingen te geven.

Het onderzoek toont afdoende aan dat de projectwerking binnen het ocmw veel 'rustiger' en veel minder aan regels en wettelijke voorschriften is gebonden. Er wordt meer tijd uitgetrokken om naar de mensen te luisteren, er is meer ruimte om eigen accenten te leggen. Dit maakt het voor een stagiair-ervaringsdeskundige iets comfortabeler. Het ligt dus niet aan het OCMW op zich dat de voorbije ervaringen niet unaniem positief waren.

³⁵ Geciteerd in Tanghe (2005)

Tussen de stage en de vaste tewerkstelling heb ik wel markante verschillen opgemerkt: zeker een eerstejaarsstage (waarbij de ervaringsdeskundige een goed jaar opleiding achter de rug heeft) kenmerkt zich nog vaker door 'vallen en opstaan' terwijl een tewerkgestelde ervaringsdeskundige al een zekere groei heeft meegemaakt. In die zin viel ook het verschil op tussen de twee ervaringsdeskundigen die in het oude curriculum zaten, en degene die pas na één jaar aan de stage begonnen. De eerste twee waren niet laaiend enthousiast over hun ervaringen, begrepen veel minder van de context en de werkwijze op een sociale dienst.

Toch lijkt me dat opgeleide ervaringsdeskundigen, wellicht meer dan andere mensen, een (misschien wel levenslange) zoektocht doormaken die fundamenteel anders is. Wat wij in onze individualistische samenleving kennen als Maslow's hoogste goed - de zelfrealisatie - krijgt voor mensen in armoede een extra dimensie doordat ze niet alleen op zichzelf, maar minstens evenzeer als sociologische groep bewust worden, emanciperen, empoweren, humaniseren, of hoe we het ook kunnen noemen. En dit groeiproces kan volgens mij pas slagen als ook de 'heersende' cultuur bereid is tot verandering, of minstens een openheid toont naar die groep. Tot op heden krijg ik weinig signalen dat die bereidheid er ook is. Hetgeen zich binnen de context van een sociale dienst afspeelt is misschien wel een kristallisatie van het probleem, de ultieme confrontatie tussen twee werelden: tussen degene die heeft en geeft, en degene die niets heeft en noodgedwongen vraagt; tussen de persoon die opgeleid is tot vakmanschap en de persoon die uit ervaring spreekt, maar ook een opleiding heeft genoten...

De aanpak en de verwachtingen van de maatschappelijk assistent en de opgeleide ervaringsdeskundige verschillen er grondig: het OCMW heeft een strategie (empowerment) en 'babbelt over', motiveert mensen om stappen te zetten vanuit de vooronderstelling dat elkeen een zelfbeschikkend wezen is. Deze vooronderstelling veronderstelt echter ook een bepaalde voorkennis. En precies daarvan merkt de ervaringsdeskundige dat die voorkennis er bij de hulpvragers niet steeds is. Participatie heeft voor een maatschappelijk assistent soms een te eenzijdige educatieve functie: het leren participeren door te participeren. *"Door samen te doen, leren ze toch"*, al wordt hier vanuit de eigen referentiekaders vertrokken en neigt dit naar 'inpassen'. De bedoelde empowermentbenadering zou dan kunnen geïnterpreteerd worden als 'disciplineren', iets wat allicht 'makkelijker' is en minder tijd en energie vraagt, maar wat ervaringsdeskundigen heel snel doorhebben en waar ze zeer gevoelig voor zijn.

Door de hulpverleningstijd zo te beperken, beperk je meteen de ruimte van de hulpvragers om zichzelf te zijn. Dit is bij wijlen zo overheersend aanwezig in het OCMW dat de cliënt zich hiernaar gedraagt. Heet dit niet self-fulfilling prophecy?

Op het scherp van de snee kunnen we spreken van een botsing tussen technische professionaliteit en normatieve professionaliteit, tussen de zorgbenadering en de rechtenbenadering, tussen activering en disciplineren.

Is het dan uitgesloten om met ervaringsdeskundigen in een sociale dienst aan de slag te gaan? Neen, absoluut niet, zolang met bepaalde zaken rekening wordt gehouden. Het vraagt om een open en zoekende houding, en openheid vraagt ook om met kritische zin te kunnen omgaan.

Een eerste voorwaarde is ontegensprekelijk dat alle partijen een open en zoekende houding aannemen ten aanzien van elkaar, hun werk, de doelgroep,...

De ervaringsdeskundige is geleerd te begrijpen hoe 'de andere kant' denkt en hoe hij tussen deze twee leefwerelden een brug kan slaan. Hij verwacht een niet-

veroordelende houding van de maatschappelijk werker. Zijn levensgeschiedenis maakt hem daar immers ontzettend gevoelig voor. Hij staat zelf zeer open, tracht begrip op te brengen voor alle betrokken partijen (hulpvrager, hulpverlener, OCMW) en hanteert in zijn communicatie het principe van de meerzijdige partijdigheid.

Belangrijk is tegelijk dat de ervaringsdeskundige wel dient te beseffen dat de manier van werken in een sociale dienst fundamenteel anders is dan in andere diensten. Het zijn geen hand- en spandiensten, maar de aanpak kenmerkt zich door mensen te motiveren zelf het heft in handen te nemen. Het gaat om 'praten over' en bijvoorbeeld niet om daadwerkelijk meegaan naar de diverse instanties.

Een noodzakelijke voorwaarde is wel dat er voldoende tijd dient uitgetrokken te worden om mensen te informeren, en die tijd is niet altijd beschikbaar.

Ook van de maatschappelijk werker mag openheid verwacht worden. Hij heeft immers geleerd welke uitsluitingsmechanismen spelen en hoe hij hieraan kan tegemoetkomen. Hij heeft onderweg een opleiding gevolgd over maatzorg en doelgroepbetrokkenheid. Hij kent de begrippen empowerment en zorgbenadering.

Ik kon me niet van de indruk ontdoen dat sommige maatschappelijk werkers het werken met mensen in armoede als een noodzakelijk kwaad zagen, in plaats van hun hoofdopdracht. Met een knipoog naar Lipsky, ontbeert het dus aan enige openheid naar de doelgroep en naar zichzelf (wat in de opleiding sociaal werk 'kritische zelfreflectie' heet).

De verwachting van de maatschappelijk werker inzake de methodiek zelf is dubbel (lees: onzuiver). Verschillende stagiairs getuigen dat zij vaak in de moeilijkste situaties betrokken worden, als de communicatie tussen de hulpverlener en de hulpvrager is vastgelopen. Dus, de sociaal werker weet wel de waarde van de ervaringsdeskundige in te zetten.

Als de ervaringsdeskundige echter té open is (in zijn eigen verhaal), wordt dit als zeer bedreigend ervaren voor het 'methodisch hulpverleners'. Het thema afstand-nabijheid vullen beide partijen duidelijk anders in. Het kan bijna een koud-warm vergelijking doorstaan, een technische benadering versus een persoonlijke benadering. De ervaringsdeskundige heeft oog voor de narratieve individualiteit van de cliënt.

De voorbeelden uit het onderzoek spreken voor zich.

Openheid valt ook af te leiden uit de gevoerde communicatie. Een open houding, niet veroordelend, openstaan voor feedback,... Ook daarvan zijn talloze voorbeelden gegeven.

“De ervaringsdeskundige is er niet om aan de maatschappelijk werker dingen aan te leren, het is de bedoeling om in gelijkwaardigheid samen te werken. En dat lukte niet. Ik had bijvoorbeeld geen inzage in de dossiers, en de maatschappelijk werker wel. Dat geeft een vervelend gevoel.” (ED 1, r. 167-170)

Werken met ervaringsdeskundigen vraagt van beide partijen een ernstige investering in de samenwerkingsrelatie. Dit verloopt in verschillende fasen en op verschillende vlakken.

Eerst en vooral dient het betrokken OCMW in ál zijn geledingen op de hoogte te zijn van de komst van een ervaringsdeskundige, én van de betekenis en de waarde van de methodiek. Dat vraagt een goede voorbereiding, verschillende informatierondes en blijvende communicatie tussen de diverse echelons en betrokkenen. Het is vooral in de herhaling dat het deze ervaringen ontbrak.

Een voorwaarde lijkt me bovendien dat de ervaringsdeskundige evenzeer goed op de hoogte is van de werking van het OCMW. Vele respondenten gaven dit aan als een moeilijkheid. Zij suggereerden een stage niet in het eerste jaar te laten plaatsvinden. Een stagiair met enige werkervaring zou beter of sneller inzicht kunnen krijgen in deze toch wel complexe institutionele context.

Verder kan een samenwerkingsrelatie pas goed uitgebouwd worden als er een kader van veiligheid en vertrouwen is. De eerder genoemde openheid is daarbij een essentieel gegeven, alsmede een blijvende communicatie waar ruimte is om feedback te geven en te krijgen. Want vallen en opstaan is eigen aan elk leerproces. Die openheid is ook nodig om tot een gelijkwaardige relatie te kunnen komen.

Om tot veiligheid en vertrouwen te komen is ook tijd nodig. Tijd om gesprekken te voeren, te begeleiden, te experimenteren, de verschillende aspecten van de job te leren kennen. Het vrijmaken van tijd (bijvoorbeeld een halftijdse opdracht voorzien) is binnen een OCMW geen eenvoudig gegeven, maar daar had ik het al over.

Een valkuil bij gelijkwaardigheid is dat wie een gelijke relatie veronderstelt van de ervaringsdeskundige verwacht dat deze zich 'opstelt zoals de maatschappelijk assistent', terwijl hij fundamenteel een andere positie én een andere inbreng heeft. De wederzijdse erkenning en waardering, het besef ook van wederzijdse afhankelijkheid lijkt me een noodzakelijke voorwaarde. We kunnen onmogelijk verwachten dat elkeen in armoede gaat leven om armoede te begrijpen en te doorgronden. Bemerkt trouwens dat maatschappelijk assistenten weinig eigen ervaringsdeskundigheid hebben op vele terreinen en er toch hulpverleningsprocessen rond opzetten...

“Het is een groei, die je in een team ook gaat. Het zou niet slecht zijn mocht dit ondersteund worden vanuit de opleiding.” (ED 2, r. 162-163)

Een ervaringsdeskundige gaf aan dat *“als er iemand is die het OCMW van de waarde van de methodiek moet overtuigen, dan ben ik het wel” (ED 6)*. Dit geeft meteen aan hoe groot de druk is voor ervaringsdeskundigen in de sociale dienst van het OCMW. *“De lat werd enorm hoog gelegd.” (ED 2)*

Precies door vaak de moeilijkste situaties te willen/moeten helpen ontwarren, is de job van een ervaringsdeskundige vrij zwaar te noemen.

“Heel zwaar, meestal is onze thuissituatie ook nog zwaar.” (ED 3, r. 124-125)

Zij zijn dan ook vragende partij naar (nog) meer ondersteuning. Tijdens de opleiding en de stage zijn er de stagementor, de procesbegeleider en de eigen klasgroep waarop men kan terugvallen. Veel ervaringsdeskundigen gaven aan, zeker eens ze tewerkgesteld zijn, dat de terugkomdagen weliswaar te beperkt maar zeer zinvol zijn.

Aan de opleiding wordt appél gedaan, doch het beleid en het lokale bestuur zelf mag ook zijn verantwoordelijkheid nemen, vinden verschillende mensen.

“Ik denk dat een maatschappelijk werker het wel heel goed aanvoelt en die missing link ziet, en dat die maatzorgmethodiek hier ook het fundament geweest is, van: er is iets tekort en wij bieden iets aan, maar dat de besturen niet de tijd en het geld willen inzetten.” (MW 2, r. 542-545)

OCMW's die in de toekomst nog met een ervaringsdeskundige willen werken, kunnen rekenen op ondersteuning van het hogere kader. Dit werd eerder al aangegeven. Evenwel, uit een voorgaand hoofdstuk onthouden we dat het hogere beleid (Vlaams en federaal niveau) wel intenties heeft om de methodiek verder uit te bouwen, maar aan geld en ondersteuningspersoneel helaas heel wat minder woorden besteedt.

Het feit dat OCMW's overbevraagd worden en dat andere diensten dichtslibben, maakt de vicieuze cirkel waar mensen in armoede inzitten weer rond; de missing link wordt weer zichtbaar, want tijd en middelen ontbreken om daadwerkelijk die integrale hulpverlening te bieden, die mensen in armoede zo nodig hebben.

Om (met een woordspeling) de cirkel rond te maken, wil ik eindigen waarmee het in De Cirkel allemaal begonnen is: de kracht van mensen in armoede. Hun gedrevenheid is zo ontzettend groot, hun wil om de wereld te veranderen zit zo diep (en geloof me, opgeleide ervaringsdeskundigen beginnen bij zichzelf, alleen al door de opleiding te volgen), het onrecht dat hen wordt aangedaan is zo fundamenteel, de kwaadheid van waaruit ze soms spreken is zo oprecht, de inzichten die ze verworven hebben zijn zo verhelderend. Het heeft me enorm getroffen maar me ook aangestoken. Ik ben nog maar eens geschrokken van mijn eigen denkbeelden, mijn eigen referentiekaders. Die zitten er zo in gebakken dat werken met ervaringsdeskundigen enorm confronterend kan zijn, maar ook ontzettend leerrijk. Ik heb zelf enorm veel opgestoken van het onderzoek. Ik hoop dat ik dat heb kunnen delen.

6 Geraadpleegde bronnen

6.1 Boeken

- Berkers, W. (1998), *Praktijkgericht onderzoek en methodiekontwikkeling*, Bohn Stafleu Van Loghum.
- Billiet J. & H. Waege (eds.) (2001) *Een samenleving onderzocht. Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek*. Antwerpen: Standaard Uitgeverij.
- Broeckaert, G., Van Dooren, W. en M. Sterck (2003), *Prestaties meten in de Vlaamse overheid: een verkennende studie*. Bestuurlijke Organisatie Vlaanderen en KUL.
- Bouverne -De Bie, M., Claeys, A., De Cock, A. en J. Vanhee (red.) (2003), *Armoede & Participatie*. Academia Press.
- Brumagne, A. (2002), *De armoede uitgedaagd. Interviews over armoede en uitsluiting*. Leuven/Leusden: Acco.
- De Cirkel vzw (1996), *Uit het huis, uit het hart?* Vzw De Cirkel, Berchem
- Delanote, L. (red.) (2002) *Van straks... en nu. Bestrijding van armoede en sociale uitsluiting: reflecties over activering en solidariteit*. Koning Boudewijnstichting, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Verslagboek van het toekomstverkennend congres, Brugge 17 oktober 2002. Brussel: Marc Morris
- Demeyer, B., Princen, M. en T. Van Regenmortel (1998), *Positieve tewerkstellingssporen in de OCMW's. Een kijk op een gevarieerde praktijk*. Leuven: KULeuven – Hoger Instituut voor de Arbeid
- Frankfort-Nachmias, C. en D. Nachmias (1996), *Research methods in the social science*, Arnold, Oxford University Press, New York.
- Freire, P (1972), *Pedagogie van de onderdrukten. sl.*
- Geremek, B. (1994) *Poverty: A History*, Blackwell Publishers Cambridge
- Heyndrickx, P., Barbier, I. en H. Driesen (2005), *Meervoudig gekwetsten. Contextuele hulpverlening aan maatschappelijk kwetsbare mensen*. Leuven/Lannoo. Campus.
- Hoogerwerf, A. (1978), *Overheidsbeleid*, Alphen a/d Rijn: Samson.
- Kraaykamp, J.J.H. (1980), *Als je voor een dubbeltje geboren bent... een poging om, vanuit de praktijk van agogisch handelen, greep te krijgen op het probleem van sociale en culturele deprivatie*. Wolters-Noordhoff Groningen
- Kunneman, H. (1996), *Van theemutscultuur naar walkman-ego. Contouren van postmoderne individualiteit*. Boom, Meppel
- Mahieu M. en A. Lukowiak (1999), *OCMW*, Maklu-Uitgevers
- Sannen, L. (2003), *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord*, Leuven, Hiva
- Siegers F. en D. Haan (1986), *Handboek supervisie*. Alphen a/d Rijn: Samson
- Spiesschaert, F. (2004), *Ervaringsdeskundigen in het werkveld – waarden en knelpunten*. Antwerpen, De Link.
- Spiesschaert, F. (2005), *Ervaringsdeskundig in armoede en sociale uitsluiting. Een inleiding tot de methodiek*. Leuven, Acco.

- Storms, B. (red.), Janssens, I., Mallants, I., Vets, G., Vleugels, E., Verachtert, M. en I. Willems (2004) *Stress op het OCMW. Een zoektocht naar de voorwaarden voor het optimaal functioneren van maatschappelijk werkers op de sociale dienst van een OCMW*, Katholieke Hogeschool Kempen, Departement Sociaal Werk, Geel
- Thys, R., De Raedemaecker, W. en J. Vranken (2004), *Bruggen over woelig water, is het mogelijk uit de generatie-armoede te geraken?* Leuven, Acco.
- Tonkens, E. (2003); *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerking, vraagsturing en professionaliteit in de publieke sector*. Utrecht.
- Vandenbempt, K. en B. Demeyer (2003), *Beroepsprofiel. Ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting*. Leuven, KULeuven, Hoger instituut voor de arbeid.
- Vandenbempt, K. en B. Demeyer (2004), *Doelgroepbetrokkenheid in OCMW-hulpverlening. Vraaggestuurd cliëntoverleg en ervaringsdeskundigen in de armoede in ocwm Genk*. Leuven, KULeuven, Hoger instituut voor de arbeid.
- Van Regenmortel, T., Demeyer B. en K. Vandenbempt (1999), *Ervaringsdeskundigen in de armoede. Meerwaarde en methodiekontwikkeling*. Leuven, KULeuven, Hoger instituut voor de arbeid.
- Van Regenmortel, T., de Veirman, B. en M. Vercaeren (2000), *Tewerkstellingsmogelijkheden voor ervaringsdeskundigen in de armoede. Een kwestie van visie en voorwaarden*. Leuven, KULeuven, Hoger instituut voor de arbeid.
- Van Regenmortel, T. (2002), *Empowerment en Maatzorg: een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*. Leuven/Leusden: Acco.
- Van Regenmortel, T. (2004), *Empowerment in de praktijk van het OCMW*, Leuven, KULeuven, Hoger instituut voor de arbeid.
- Van Robaey, B., Dierckx D. en J. Vranken (2005), *(G)een blad voor de mond: spanningsvelden bij participatie van armoedeverenigingen aan het armoedebeleid*, Gent: Academia Press.
- Vranken, J., Vanhercke B. en L. Carton (1998), *20 jaar OCMW. Naar een actualisering van het maatschappijproject*. Acco/Leuven.
- Vranken, J., Geldof, D., Van Menxel, G. en J. Van Ouytsel (2000), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2000*. Leuven/Leusden: Acco.
- Vranken, J., Geldof, D., Van Menxel, G. en J. Van Ouytsel (red.) (2001), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2001*. Leuven/Leusden: Acco.
- Vranken, J., De Boyser, K. en D. Dierckx (2003), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2003*. Leuven/Leusden: Acco.
- Vranken, J., De Boyser, K. en D. Geldof (2004), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2004*. Leuven/Leusden: Acco.
- Vranken, J., De Boyser, K. en D. Dierckx (2005), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2005*. Leuven/Leusden: Acco.

6.2 Bijdragen van auteurs in boeken

- Andersen, R. en J. Newman (1973), "Societal and individual determinants of medical care utilisation in the United States", in Milbank Memorial Fund Quarterly, 51, 95-124, in Baert, H. e.a. (2003) *Handboek Samenlevingsopbouw in Vlaanderen*. Die Keure, Brugge, p.282

- Bouverne-De Bie, M. (2005), Het OCMW en het recht op maatschappelijke dienstverlening. In: Vranken, J., De Boyser, K. en D. Dierckx (red.) (2005), *Armoede en sociale uitsluiting, Jaarboek 2005*. Leuven: Acco, p. 203-216
- Dierckx, D. en K. De Boyser (2005), Antwoorden van de overheid: verantwoord armoedebeleid? In: Vranken, J., De Boyser, K. en D. Dierckx (2005), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2005*. Leuven/Leusden: Acco., p. 97 - 148
- Gelfdof, D. (2003), Leven in een kennis-, netwerk- en risicomaatschappij. In: Baert, H. e.a. (2003) *Handboek Samenlevingsopbouw in Vlaanderen*. Die Keure, Brugge, p.107 – 121
- Goossens, L., C. Flamant en T. Walschap (2003) Opleiding en tewerkstelling van ervaringsdeskundigen tegen armoede en sociale uitsluiting. In: Bouverne-De Bie, M., Claeys, A., De Cock, A. en J. Vanhee (2003) *Armoede en Participatie*, Academia Press, p. 209 - 220
- Hermans, K., Declercq, A. en F. Lammertyn (2003), Aspecten van (on)toegankelijkheid van de welzijnszorg en de samenlevingsopbouw. Een sociologische duiding. In: Baert, H. e.a. (2003) *Handboek Samenlevingsopbouw in Vlaanderen*. Die Keure, Brugge, p. 281 – 293
- Hubeau, B. en D. Geldof (2003), Activering en rechtsontwikkeling in de (over-)actieve welvaartsstaat, In: Baert, H. e.a. (2003) *Handboek Samenlevingsopbouw in Vlaanderen*. Die Keure, Brugge, p. 148 - 166
- Jansen, T en L. Notredame (2003), Samenlevingsopbouw en sociale politiek: ontwikkelingen en visies. In: Baert, H. e.a. (2003) *Handboek Samenlevingsopbouw in Vlaanderen*. Die Keure, Brugge, p. 123 – 145
- Jonkers, J (2000), Op weg naar een Europees Armoedebeleid, recente ontwikkelingen. In: *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2000*. Leuven/Leusden: Acco., p. 251-270
- Lipsky, M. (1980), Street Level Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services. New York, Russell Sage Foundation, in: Baert, H. e.a. (2003) *Handboek Samenlevingsopbouw in Vlaanderen*. Die Keure, Brugge, p. 286 - 287
- Tanghe, F. (Ed.) (2005) Recht op armoede, Antwerpen, Kluwer Rechtswetenschappen, 63-82, in: Vranken, J., De Boyser, K. en D. Dierckx (2005), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2005*. Leuven/Leusden: Acco
- Vranken, J. (2005) Het OCMW: dertig jaren onderweg naar een recht op maatschappelijke dienstverlening, 151-163, in: Vranken, J., De Boyser, K. en D. Dierckx (2005), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2005*. Leuven/Leusden: Acco

6.3 Tijdschriftartikelen

- Broekaert, E., Vandevelde, S., Schuyten, G., Erauw, K. en R. Bracke (2004), Evolution of encounter group methods in therapeutic communities for substance abusers, In: *Addictive Behaviours* 29(2004) 231-244
- Cortebeek, V. (2005) Hoeveel maatschappelijk werkers heeft de sociale dienst van uw OCMW nodig? In: *OCMW-Visies* 3 p. 11-13
- Driessens, K. (2004), Bouwen aan een (ont)spannende relatie in de hulpverlening aan arme gezinnen. In: *OCMW-visies*, nr. 2, p. 17 – 22

- Hennion, W. (2004) Empowerment – What's in a name, in: *Ter Zake*, nr. 2, p. 57-59
- Redig, G. (2003), Mandarijnen met pit. In: *Sociale Interventie*, nr. 3 p. 19 – 29
- Serr, K. (2004) Voices from the bottom. *Australian Social Work*, Vol. 57 Issue 2, p137-149,
- Verreth, B. (1999), De Riso's en het Sociaal Impulsfonds, in: *TerZake*, 1999/2
- Zimmerman, M.A. (1995). Psychological empowerment: issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 581-599.

6.4 Diverse publicaties: rapporten, scripties...

- Delahaij, R. (2004), *Dossier Empowerment. Empowermentmethoden bij allochtone jongeren*. Forum, Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling, Utrecht
- Dierckx, D. (2003) *Interactief besturen. Een analyse van veertig jaar Belgisch armoedebeleid*, ECPR-Conference, 18-21 september 2003, Marburg.
- Dierckx, D. (2004), *Een interactieve rol voor armen in het armoedebeleid? Een discrepantie tussen praktijk en theorie*. Politicologenetmaal 2004, 27-28 mei 2004, Antwerpen.
- Engelfriet, R. (2000), *Een onderzoek naar de moraal in de sociale zekerheid in Nederland van 1970 – 2000*, Doctoraalscriptie Arbeid en Sociale Zekerheid, Katholieke Universiteit Brabant, Tilburg
- Gelauff-Hanzon, C., Keune, C. en S. Tan (1999), *Paraprofessionelen: pioniers of pionnen. Een onderzoek naar de voorwaarden voor een optimale inzet*. PEWA. Verwey Jonckers Instituut
- Maes, R. (2004), *Administratief Recht – Deel I*. Acco/Leuven
- POD Maatschappelijke Integratie (sd) *Gids voor de gebruiker van het OCMW*, Brussel.
- Vzw De Link (2004a), *Krachtlijnen. Opleiding en tewerkstelling van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting*, Antwerpen.
- Vzw De Link (2004b), *Eindverslag: de ontwikkeling van een onderzoeksproject met betrekking tot kansarmen en de effectmeting van de methodiek van het basisjaar van de opleiding tot ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting*, Antwerpen
- Vzw De Link (2004c), *Stagebrochure*, Antwerpen

6.5 Juridische verwijzingen en beleidsdocumenten

- Algemeen Verslag over de Armoede (1994)*, Rapport in opdracht van de Minister van Sociale Integratie gerealiseerd door de Koning Boudewijnstichting in samenwerking met ATD-Vierde Wereld België en de Vereniging van Belgische steden en gemeenten, afdeling maatschappelijk welzijn. Brussel: Koning Boudewijnstichting.
- Besluit nr. 50/2002/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 december 2001 tot vaststelling van een communautair actieprogramma ter aanmoediging van samenwerking tussen lidstaten bij de bestrijding van sociale uitsluiting

- Europese Commissie (2000), *Rapport 'Naar een solidair Europa'*, COM (2000) 79, Brussel.
- Europese Commissie (2005), *Mededeling van de Commissie over de Sociale Agenda*, COM (2005) 33, Brussel
- Nationaal Actieplan Sociale Insluiting 2001 – 2003* (2001), Bestuur van de maatschappelijke integratie. Federaal ministerie van sociale zaken, volksgezondheid en leefmilieu, Brussel.
- Nationaal Actieplan Sociale Insluiting 2003 – 2005* (2003), POD Maatschappelijke Integratie
- Nationaal Actieplan Sociale Insluiting 2005 – 2006* (2005), POD Maatschappelijke Integratie
- Ministerie van de Vlaamse gemeenschap (2004), “Ministerieel besluit houdende de erkenning van vzw De Link als organisatie voor coördinatie en toeleiding tot de opleiding voor ervaringsdeskundigen in armoede”.
- Organieke Wet van 8 juli 1976 van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn, *Belgisch Staatsblad*,
- Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2001), *In dialoog, zes jaar na het Algemeen Verslag over de Armoede: Eerste Tweejaarlijks verslag*. Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding. Brussel.
- Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2003), *In dialoog, Tweejaarlijks verslag*. Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding. Brussel.
- Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2004), *Een andere benadering van armoede-indicatoren onderzoek-actie-vorming*. Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding. Brussel.
- Vlaamse Regering (2003a), *Decreet betreffende de Armoedebestrijding*, goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 21 maart 2003, Brussel: Vlaamse gemeenschap
- Vlaamse Regering (2003b), *Besluit tot uitvoering van het decreet van 21 maart 2003 betreffende de armoedebestrijding*, goedgekeurd door de Vlaamse regering op 10 oktober 2003, Brussel: Vlaamse gemeenschap
- Vlaamse Regering (2004a), *Decreet Lokaal Sociaal Beleid*, goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 19 maart 2004. Brussel: Vlaamse Gemeenschap
- Vlaamse Regering (2004b), *Vlaams Actieplan Armoedebestrijding*, Goedgekeurd door de Vlaamse regering op 12 maart 2004. Brussel: Ministerie van de Vlaamse gemeenschap
- Vooruitgangsrapport 2001 – 2004 (2005). *Uitvoering van het Algemeen Verslag over de Armoede*, Een onderzoek in opdracht van de POD Maatschappelijke Integratie, OASeS, Antwerpen
- Wet van 7 augustus 1974 tot instelling van het recht op een bestaansminimum, *Belgisch Staatsblad*, 18 september 1974, 11363
- Wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie (Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu), *Belgisch Staatsblad*, 31 juli 2002, 33610

6.6 Mondelinge bronnen

Gesprek met L. Goossens en T. Walschap, De Link, Antwerpen, oktober 2004

Gesprek met T. Walschap en F. Spiesschaert, De Link, Antwerpen, oktober 2005

Telefonisch gesprek met C. Cocquyt, De Link, maart 2005

Gesprek met I. Deroose, praktijklector Sociaal Agogisch Werk, Hogeschool Gent, februari 2006

Telefonisch gesprek met V. Cortebeeck, V.V.S.G., Brussel, maart 2006

Interviews met opgeleide ervaringsdeskundigen, anoniem, tussen februari en maart 2006, T.S.

Interviews met maatschappelijk werkers, anoniem, tussen februari en maart 2006, T.S.

7 Bijlagen

7.1	Stand van zaken rond tewerkstelling 31 januari 2006	95
7.2	Uitstroomgegevens van de opleidingen	97
7.3	Doelstellingen van de stage	99
7.3.1	Werken in en met een organisatie.....	99
7.3.2	Vaardigheden.....	99
7.3.3	Functioneren als ervaringsdeskundige.....	101
7.3.4	Persoonlijkheid als ervaringsdeskundige.....	102
7.4	Overzicht van de opleiding.....	103
7.5	Persbericht OCMW-decreet	105

7.1 Stand van zaken rond tewerkstelling 31 januari 2006

Op dit moment zijn er in totaal 46 ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting afgestudeerd.

Sector / werkgever	Tewerkstelling 2005	Tewerkstelling 2006	Huidige vacatures	Totaal jobs voor edkn
Centra voor Algemeen Welzijnswerk	5	4	0	4
De Link	5	8	0	8
Kind en Gezin	10	12	0	12
RIMO	1	1	0	1
RISO's	3	1	2	3
Inloopteams Kind & Preventie	1	1	0	1
Onderwijs	4	2	0	2
TAO: Team voor advies en ondersteuning	0	0	0	0
VDAB	3	3	0	3
Inloopcentrum	1	1	0	1
OCMW Gent	0	2	0	2
Multidisciplinaire teams jeugdzorg	2	3	0	3
Armoedevereniging + Vlaams Netwerk	2	1	0	1
Beleid Maatschappelijke integratie	2	2	2	4
Totaal	39	41	4	45
Beleid federaal (jobs voor niet afgestudeerden)		5	0	5
Elders (niet als ervaringsdeskundige)		1	0	1

Onderwijs: Het betreft hier 2 tijdelijke projecten die na 30/06/06 niet meer door onderwijs gefinancierd worden, maar waarvoor elders gezocht wordt naar mogelijkheden van verlenging.

De Link: Een van de overeenkomsten is een interimovereenkomst en is dus ook tijdelijk.

In het opbouwwerk in Antwerpen en Gent zijn momenteel geen opgeleide ervaringsdeskundigen meer actief. Aangezien de RISO's van de overheid middelen krijgen voor deze functie zullen deze plaatsen op niet al te lange termijn opnieuw kunnen ingevuld worden.

De verdeling over de provincies is niet altijd eenvoudig te maken. Enkele van de ervaringsdeskundigen uit West-Vlaanderen werken in Brussel, waardoor er in West-Vlaanderen momenteel geen werkzoekenden meer zijn. Het blijft vooral een zoeken naar tewerkstelling in Limburg, waar 4 van de 5 werkzoekende ervaringsdeskundigen vandaan komen.

TAO Vlaams-Brabant zal voorlopig niet overgaan tot de invulling van de betrekking voor een ervaringsdeskundige. Dit heeft te maken met het feit dat er in de provincie momenteel geen ervaringsdeskundigen beschikbaar zijn.

De ervaringen in het pilootproject van de provincie Vlaams-Brabant rond de inschakeling van een ervaringsdeskundige binnen de provincie, werden door De Link samen met de provincie en het HIVA grondig geëvalueerd. Op basis hiervan wil de Link samen met o.m. de provincies gaan nadenken over mogelijke sporen om te voorzien in de nodige ondersteuning van organisaties en ervaringsdeskundigen op het werkveld en om daarnaast te voorzien in vorming aan lokale besturen, OCMW's, regionale welzijnsorganisaties.

7.2 Uitstroomgegevens van de opleidingen

De gegevens in dit overzicht handelen over de periode van 1999 (begin van de eerste opleidingen) tot 30 juni 2004.

Hierin zijn de gegevens verwerkt van de cursisten die ingeschreven waren voor de opleidingen die gestart zijn in nov. 1999 en in feb. 2001.

Op 30/06 zijn in totaal 5 opleidingen bezig.

	Gent					TOTAAL	%
	Gent I	II	Bxl I	Bxl II	Hasselt		
Totaal aantal mensen die aan de vooropleiding begonnen zijn:	16	16	16	14	16	78	100
Totaal aantal mensen die doorgestroomd zijn naar de opleiding:	16	15	14	10	15	70	90
Totaal aantal cursisten dat afgestudeerd zal zijn in op 30 juni:	9	5	11	7	10	42	54
Cursisten die nu nog niet slagen, maar wel volgend semester:		3			1	4	5
Cursisten die nog deelnemen aan de opleiding of die herbeginnen	3	3	1			7	9

Reden van stoppen tijdens de vooropleiding	Gent					TOTAAL	%
	Gent I	II	Bxl I	Bxl II	Hasselt		
Ziekte				2	1	3	38
zwangerschap				1		1	13
Te grote afstand			1			1	13
Niet geslaagd (te weinig kansarm)			1			1	13
Niet geslaagd		1		1		2	25
Totaal	0	1	2	4	1	8	100

Reden van stoppen tijdens de opleiding	Gent					TOTAAL	%
	Gent I	II	Bxl I	Bxl II	Hasselt		
Werk		1				1	6
Ziekte	2		1	1	1	5	29
Te grote afstand + gezinssituatie		1				1	6
Opleiding te zwaar					1	1	6
Niet geslaagd (te weinig kansarm)	1		1			2	12
Niet geslaagd	1	2		2	1	6	35
Agressie					1	1	6
Totaal	4	4	2	3	4	17	100

7.3 Doelstellingen van de stage.

Deze stagedoelstellingen zijn richtinggevend voor het vastleggen van de concrete leerdoelen per cursist en per stageperiode in het stage-introductiegesprek.

Doelstellingen met cijfer 1 zijn richtinggevend voor de eerste verkennings- en inwerkingsstage; doelstellingen met cijfer 2 voor het derde jaar van de opleiding (eerste vol stagejaar), cijfer 3 verwijst naar doelstellingen die thuishoren bij de laatste fase van de opleiding.

7.3.1 Werken in en met een organisatie.

De organisatie waarin je stage doet of tewerkgesteld bent leren kennen.

1	- de visie van de organisatie kennen.
1	- weten hoe de organisatie werkt.
1	- weten wie er in de organisatie werkt.
2	- inzicht hebben in de doelstellingen van de organisatie.
2	- weten welke verschillende functies er bestaan binnen de organisatie.
2	- zicht krijgen op de verschillende procedures die gebruikt worden bij intake / onthaal / crisis / beslissingen.
2	- zicht krijgen op het werken met methodieken in de organisatie.
1/2	- zicht krijgen op de deontologische afspraken in de organisatie: dossier, beroepsgeheim, privacy.
2	- een zoekende houding aannemen wat betreft de eigen plaats en functie in de organisatie.
3	- kennis van de ruimere structuren waarbinnen de organisatie werkt.
3	- zicht hebben op de samenwerking met andere diensten.
3	- kunnen omgaan met de grenzen van de organisatie.

7.3.2 Vaardigheden.

A. Communicatieve vaardigheden.

1	- goed luisteren.
1	- goed vragen stellen.
1	- voor jezelf opkomen.
2	- luisteren met je hele lichaam.
2	- laten horen/voelen dat je luistert.
2	- toetsen of je de ander goed begrepen hebt.
2	- feedback geven.
2	- feedback kunnen ontvangen.
2	- zich kunnen inleven in anderen.
2	- bewust zijn van eigen communicatiepatronen en vaardigheden.
2	- non-verbale communicatie zien en begrijpen.

B. Samenwerkingsvaardigheden.

1	- bevestiging geven.
1	- ervaringen en indrukken kunnen uitwisselen.
2	- feedback geven.
2	- feedback krijgen.
2	- meningen kunnen uitwisselen.
2	- af en toe tussenkomen en mening kunnen verwoorden op een vergadering.
2	- respectvol zijn voor jezelf en anderen ondanks een eigen mening.
2	- respectvol omgaan met andere medewerkers.
2	- respectvol handelen.
2	- aanvaarden van de andere.
2	- bewustzijn van ieders aanvullende rol.
2	- kunnen omgaan met een conflictsituatie.
3	- samenwerken op gelijkwaardige basis.
3	- duidelijk spreken in team of met andere diensten.
3	- binnen een team evenwaardig kunnen optreden naar hulpverlening toe.
3	- samen met het team een plan uitvoeren.

C. Andere vaardigheden.

1	- kunnen observeren.
1	- gemaakte afspraken nakomen en opvolgen.
1	- werknemer zijn: op tijd komen,...
1	- eenvoudige schriftelijke verslaggeving maken.
2	- kunnen rapporteren.
2	- initiatief nemen.
2	- kunnen telefoneren.
2	- verslag of notities maken van een vergadering/gesprek.
2	- de essentie van gesprekken en vergaderingen mondeling weergeven.
3	- de sociale kaart kunnen hanteren.
3	- kunnen doorverwijzen.
3	- problemen kunnen analyseren en plaatsen binnen de context.

7.3.3 Functioneren als ervaringsdeskundige.

A. In relatie met de mensen (cliënten, buurtbewoners...)

1	- kunnen omgaan met vertrouwen (geven en krijgen).
1	- het verhaal van cliënten kunnen beluisteren.
1	- het verhaal van cliënten voor waarheid nemen.
2	- cliënten kunnen ondersteunen in het zoeken naar hun eigen aandeel en het aandeel van anderen.
2	- mechanismen van schuld (geven en ontvangen) zien bij cliënten.
2	- kunnen eigen ervaringen delen met cliënt.
3	- mechanismen van schuld bespreekbaar maken.
3	- probleemoplossend gedrag stimuleren bij cliënt.
3	- stimuleren van krachten bij cliënten.
3	- cliënten kunnen ondersteunen bij het brengen van klachten.
3	- de cliënt steunen om zoveel mogelijk verantwoordelijkheid op te nemen in het eigen proces.
3	- de cliënt steunen om in zijn eigen proces zijn eigen tempo te hanteren.
3	- cliënten kunnen ondersteunen in het zoeken naar maatschappelijke factoren die een rol spelen in armoede.
3	- thema's die bij de cliënt centraal staan bespreekbaar maken.
3	- cliënten kunnen ondersteunen bij het hanteren van klachten.

B. In relatie met de werker (hulpverlener, buurtwerker....)

2	- inzicht en kennis hebben over het werken in tandem.
2	- inzicht hebben in de specifieke rol van de OD in de werksituatie.
2	- kunnen werken met eigen verhaal.
2	- leren omgaan met grenzen in de samenwerking.
3	- de stem van de cliënt tolken naar de hulpverlener.
3	- toetsen of de hulpverlener de communicatie van de cliënt begrepen heeft.
3	- vooroordelen bij werkers zien en bespreekbaar maken.

C. In relatie met het beleid.

2	- een open houding tijdens overlegmomenten kunnen aannemen.
2	- gevoel en leefpatronen van mensen in armoede kunnen duiden.
3	- zoeken naar een weg om rechten van cliënten af te dwingen.
3	- noden en belangen van mensen in armoede kunnen verwoorden.

7.3.4 *Persoonlijkheid als ervaringsdeskundige.*

1	- kennis hebben van de functie van ervaringsdeskundige.
1	- steeds je binnenkant blijven bekijken.
2	- situaties herkennen waarin overdracht van waarden en normen gevraagd wordt.
2	- kijk kunnen verruimen.
2	- inzicht in eigen kwaliteiten en vervormingen om als ED te functioneren in een organisatie.
2	- eigen waarden en normen kunnen verwoorden.
2	- vooroordelen bij zichzelf kunnen verwoorden.
2	- kunnen omgaan met macht en onmacht.
2	- grenzen stellen aan jezelf.
2	- veiligheid kunnen bieden.
3	- professioneel reageren in onvoorziene omstandigheden.
3	- kunnen spiegelen.
3	- kunnen terugkoppelen vanuit eigen waarden en normen.
3	- op gelijkwaardige manier samenwerken met alle betrokkenen in een organisatie.

7.4 Overzicht van de opleiding

Opleidingsonderdelen	Aantal uren	Totaal per schooljaar
Leerjaar 1		
Levensverhalen	240	
Basisvaardigheden communicatie	80	
Taal en Expressie	120	
		440
Leerjaar 2		
Pedagogische processen en vraagstukken	60	
Psychologische processen en vraagstukken	60	
Maatschappijleer en armoede	60	
Rechtsvraagstukken	60	
Communicatieve vaardigheden en training	80	
Expressieve agogische vaardigheden	40	
Specifieke vaardigheden	160	
Gesuperviseerde beroepspraktijk	80	
		600
Leerjaar 3		
Psychologische en pedagogische processen en vraagstukken	80	
Expressieve agogische vaardigheden	40	
Specifieke vaardigheden	160	
Gesuperviseerde beroepspraktijk	320	
		600
Leerjaar 4		
Ethiek en levensbeschouwing	40	
Expressieve agogische vaardigheden	40	
Specifieke vaardigheden	160	
Integratie-eindwerkbegeleiding	40	
Gesuperviseerde beroepspraktijk	400	
		680

7.5 Persbericht OCMW-decreet

mini-OCMW-decreet goedgekeurd

Persmededeling van de Vlaamse Regering
vrijdag 21 april 2006

De Vlaamse Regering keurde op voorstel van minister van Binnenlands Bestuur Marino KEULEN het voorontwerp van mini-OCMW-decreet principieel goed. Het voorontwerp, dat opgesteld werd in overleg met de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG), gaat nu voor advies naar de SERV, de Hoge Raad voor Binnenlands Bestuur en de Raad van State.

Met dit eerste voorontwerp van OCMW-decreet regelt de Vlaamse Regering de bestuurlijke organisatie van het OCMW (de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, het Vast Bureau, de diensten) volgens dezelfde principes als deze uit het gemeentedecreet.

In een nog op te stellen tweede voorontwerp komt de bestuurlijke organisatie van het OCMW met betrekking tot personeel, financiën en toezicht aan bod. De voorbereidingen voor dit tweede voorontwerp zullen van start gaan in mei. De minister wil dit tweede voorontwerp van OCMW-decreet begin 2007 kunnen voorleggen aan de Vlaamse Regering.

Efficiënte samenwerking gemeente en OCMW

Minister Marino Keulen heeft dit eerste voorontwerp van mini-OCMW-decreet nu al aan de Vlaamse Regering voorgelegd omdat het zo mogelijk wordt de wijzigingen bij de verkiezing van de nieuwe OCMW-raadsleden en de installatie van de nieuwe OCMW-raden te laten ingaan vanaf 2007, dus samen met de wijzigingen die het gemeentedecreet invoert voor de gemeenteraad en de gemeente.

In beide ontwerpen van OCMW-decreet wil de minister immers de organisatie van de gemeente en het OCMW maximaal op elkaar afstemmen om de onderlinge samenwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Belangrijkste vernieuwingen

De belangrijkste vernieuwingen uit het eerste voorontwerp van mini-OCMW-decreet, zijn de volgende:

- Vanaf 2007 zullen de leden van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn al verkozen worden op de installatievergadering van de gemeenteraad. Dit zal de Raad toelaten om vanaf de start van de lokale bestuursperiode aan de slag te gaan. Totnogtoe was dit begin april van het jaar volgend op de gemeenteverkiezingen.
- De OCMW-voorzitter kan, na zijn verkiezing door de raad, volwaardig lid worden van het college van burgemeester en schepenen. Deze mogelijkheid wordt een verplichting vanaf 2013. Deze vernieuwing bevordert de coördinatie van het beleid tussen beide lokale besturen.

- De burgemeester kan de vergaderingen van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn bijwonen. Hij of zij (en niet een schepen) kan bovendien gemotiveerd de beslissing over een agendapunt van de Raad uitstellen.
- In de Raad voor Maatschappelijk Welzijn en het Vast Bureau moeten voortaan beide geslachten vertegenwoordigd zijn.
- De gemeenteraad kan ervoor opteren om maximaal twee ondervoorzitters van het OCMW te laten verkiezen. Voorafgaand moet de gemeenteraad dan wel het aantal schepenen met evenveel mandaten verminderen. Er worden door deze vernieuwing dus geen bijkomende uitvoerende mandaten gecreëerd. Deze mogelijkheid is vooral interessant voor steden en gemeenten met een belangrijke OCMW-werking. De OCMW-ondervoorzitter(s) ondersteunt dan de OCMW-voorzitter in de dagelijkse leiding van het OCMW en de instellingen die ervan afhangen: ziekenhuizen, bejaardenhuizen, dienstencentra, OCMW-administratie enzovoort. Het gaat bij bepaalde OCMW's om omvangrijke budgetten en veel personeelsleden.
- Op administratief-organisatorisch vlak wordt het mogelijk dat gemeente en OCMW ondersteunende diensten (zoals personeelsmanagement, financiën, logistiek) gemeenschappelijk organiseren of van gemeenschappelijke infrastructuur gebruik maken. Voor lokale besturen die dat wensen, wordt het zelfs mogelijk te werken met gemeenschappelijke personeelsleden voor gemeente en OCMW, tot en met de topambtenaren. Deze samenwerking moet geregeld worden in een beheersovereenkomst tussen beide lokale besturen in de gemeente.

Voor meer informatie kunt u terecht bij:

Dhr. Peter Dejaegher, woordvoerder van minister Keulen
Tel.: 02-552 65 10
Gsm: 0478-90 89 57
E-mail: persdienst.keulen@vlaanderen.be