



steunpunt mens
en samenleving

Sociaal werk in transitie

Aanbevelingen voor het Vlaamse en
federale beleid

20 mei 2019

samvzw.be

Colofon

SAM, steunpunt Mens en Samenleving

Vooruitgangstraat 323 bus 2 – 1030 Brussel

+32 488 77 88 99 – info@samvzw.be

www.samvzw.be

Publicatiedatum

20 mei 2019

Auteurs

Annemie Van Looveren, Cis Dewaele, Els Roger, Erik Castermans, Geert Schuermans, Joost Bonte, Klaas Poppe, Kristin Nuyts, Kris Stas, Lifa Ouald Chaib, Marie Van der Cam, Martine Van Geyt, Sandra Beelen, Steven Rommel.

Contact

Martine Van Geyt, inhoudelijk directeur SAM, steunpunt Mens en Samenleving

Martine.vangeyt@samvzw.be - +32 492 73 54 26

Inhoud

Ten geleide	4
1 – Beroepsgeheim: werken in vertrouwen	5
2 – Vermaatschappelijking: een middenklasseverhaal?	8
3 – Geïntegreerd Breed Onthaal: het risico van een passe-partout	11
4 – Onlinehulp in een digitale samenleving	13

Ten geleide

Het welzijnslandschap kende de voorbije jaren ingrijpende hervormingen. Er was de invoering van de persoonsvolgende financiering, het decreet lokaal sociaal beleid, de strategie van de vermaatschappelijking, de opstart van de eerstelijnszones, de organisatie van het Geïntegreerd Breed Onthaal, digitalisering, en zo meer.

Al die hervormingen plaatsen praktijkwerkers en organisaties voor uitdagingen. Er wordt verwacht dat zij nieuwe samenwerkingen opzetten, andere posities innemen, met nieuwe doelgroepen werken. Dat gaat uiteraard niet zonder slag of stoot.

SAM licht er in deze aanbevelingen voor het beleid vier aspecten uit die volgens ons bijzondere aandacht verdienen:

- beroepsgeheim
- vermaatschappelijking
- Geïntegreerd Breed Onthaal
- digitalisering

Vanuit het werkveld krijgen wij hierover verontrustende signalen. Praktijkwerkers zien dikwijls als eersten de gevolgen voor maatschappelijk kwetsbare burgers en voor de uitvoering hun job. SAM formuleert op basis daarvan concrete beleidsaanbevelingen.

Wij hopen hiermee een gesprekspartner te zijn voor de nieuwe Vlaamse en federale beleidsmakers.

1 – Beroepsgeheim: werken in vertrouwen

ONZE AANBEVELINGEN

1. Geef sociaal werkers ruimte om te handelen: hol hun beroepsgeheim niet verder uit.
2. Erken de opdracht, werkwijze en deskundigheid van sociaal werkers. Behandel hen evenwaardig in de samenwerking met justitie en politie.
3. Bied een duidelijk, coherent, toegankelijk, overzichtelijk en doelgericht juridisch kader voor infodeling.

1.1. SAM ZIET

Beroepsgeheim: het fundament om te kunnen handelen

Sociaal werk heeft een belangrijke preventiefunctie. Het pakt problemen van mensen aan en voorkomt er nieuwe.

Maar daarvoor moeten twee voorwaarden vervuld zijn:

- de cliënt vertrouwt het sociaal werk;
- en het sociaal werk gaat respectvol om met de cliënt.

Enkel onder die voorwaarden ontstaat een veilige relatie. Mensen kunnen hun verhaal doen en sociaal werkers krijgen ruimte om te handelen, om hun job te doen.

Wetgeving

Hoe wordt die handelingsruimte op dit moment gegarandeerd?

Het beroepsgeheim voor sociaal werkers die werken met een noodzakelijke vertrouwensrelatie staat in de Strafwet (art. 458 Sw.). Het beroepsgeheim doorbreken is dus strafbaar. Voor de meeste sociaal werkers wordt dat beroepsgeheim bevestigd in een wet of decreet, voor andere is er minder rechtszekerheid en meer onduidelijkheid.

Spanningsveld tussen vertrouwen en veiligheid

Sociaal werkers hebben uiteraard ook oog voor andere waarden in de maatschappij. Er zijn grenzen aan de veilige ruimte voor sociaal werk. Iedereen heeft immers de plicht om iemand in groot gevaar op gepaste wijze te helpen.

Dat vraagt van sociaal werkers dat ze kunnen balanceren tussen vertrouwen en veiligheid, op een transparante en participatieve manier.

1.2. SAM MAAKT ZICH ZORGEN

Intersectorale samenwerking

Meer intersectorale samenwerking betekent meer overleg. Overleg met andere praktijkwerkers, maar ook met partners zoals politie en parket. Het is een positieve ontwikkeling dat er in het belang van de cliënt meer en beter wordt samengewerkt.

Het is echter belangrijk dat sociaal werkers hun eigen opdracht daarbij goed kennen en staande houden. Een straathoekwerker is immers geen onderzoeksrechter, een wijkagent is geen drughulpverlener. Respect voor elkaars opdracht, mogelijkheden en grenzen maakt van een samenwerkingsverband een succes.

We zien op dat vlak enkele zorgwekkende evoluties:

- overleg voldoet niet altijd aan kwalitatieve kaders, en opdrachten versmelten;
- En er wordt overlegd zonder instemming of zelfs zonder medeweten van mensen.

Digitalisering

Het digitale tijdperk biedt mogelijkheden maar roept ook nieuwe vragen op:

- Wie mag elektronische dossiers inkijken? Kunnen we elektronische dossiers delen vanuit verschillende opdrachten, mandaten, organisaties?
- Mag je werken met een gedeelde digitale informatieopslag?
- Hoe houden we dit voor iedereen transparant?

Er is nood aan een aanpak voor informatiebeveiliging en aan heldere afspraken over toegang tot informatie en over de bewaring ervan.

Ontwikkelingen in het juridisch kader

Het juridisch kader voor beroepsgeheim is in volle beweging onder invloed van maatschappelijke ontwikkelingen. **Het beroepsgeheim dreigt daardoor uitgehold te worden:**

- Er komen steeds uitzonderingen bij die het mogelijk maken om het beroepsgeheim te doorbreken.
- Er ontstaan steeds meer mogelijkheden tot gegevensuitwisseling. Dat is het gevolg van de digitale ontwikkelingen en van de groei aan overlegfora.
- De regels worden onoverzichtelijk. Wat kan, wat moet, wat mag niet en waarom niet? Veel praktijkwerkers zien door de bomen het bos niet meer.

Aansprakelijkheidsdenken

De druk om sneller en meer informatie te delen groeit. Zo komt ook het vertrouwen en dus de relatie met cliënten en doelgroepen onder druk te staan.

Het aansprakelijkheidsdenken is in opmars. Professionals lopen steeds meer het risico om door de maatschappij via de rechtbank of de media ter verantwoording geroepen te worden voor hun geheimhouding.

Dat aansprakelijkheidsdenken heeft twee soorten gevolgen.

- Enerzijds gaan sociaal werkers soms te snel of te veel info delen.
- Anderzijds ontstaat er een zekere handelingsverlegenheid. Ze weten liever niet en kijken weg, en handelen dus niet. Ook dat tast de kracht van sociaal werk aan.

De kracht van het sociaal werk wordt aangetast

Wat betekent dat alles voor de sociale professional? Als gevolg van deze ontwikkelingen wordt de kracht van het sociaal werk aangetast. Sociaal werkers kampen met:

- maatschappelijke druk;

- de druk van gesprekspartners;
- het voortdurend veranderende juridisch kader;
- de druk om meer te overleggen en informatie uit te wisselen;
- het aansprakelijkheidsdenken;
- handelingsverlegenheid.

Een groeiende groep mensen stelt geen vertrouwen meer in het sociaal werk. Ze worden voorzichtig in wat ze aan de sociaal werker vertellen. Ze gaan contacten met sociaal werkers zo veel mogelijk uit de weg of de relatie wordt vijandig. Ook dat betekent dat het sociaal werk op zich, maar ook de preventieve rol ervan, verzwakt.

1.3. SAM BEVEELT AAN

Als de druk om informatie te delen te groot is, wordt moeizaam bekomen vertrouwen uitgehold. Bepaalde vormen van sociaal werk worden dan onmogelijk.

Onze aanbevelingen zijn daarom:

- Geef sociaal werkers ruimte om te handelen: hol hun beroepsgeheim niet verder uit. Vertrouwen is het fundament van hun job.
- Erken de opdracht, werkwijze en deskundigheid van sociaal werkers. Behandel hen evenwaardig in de samenwerking met justitie en politie.
- Bied een duidelijk, coherent, toegankelijk, overzichtelijk en doelgericht juridisch kader voor infodeling. Werk dat uit samen met sociaal werk en andere betrokken partners. Het gaat immers over hun jobs.

2 – Vermaatschappelijking: een middenklasseverhaal?

ONZE AANBEVELINGEN

1. Garandeer kwalitatieve zorg op maat van alle mensen in een kwetsbare positie.
2. Ga in debat met mensen in armoede via de bestaande beleidskanalen.
3. Onderzoek de gevolgen van vermaatschappelijking op armoede en ongelijkheid, en koppel dat aan monitoring.
4. Trek middelen uit voor kwaliteitsvol sociaal werk door eerstelijnsorganisaties.
5. Laat andere beleidsdomeinen zoals Wonen, Arbeid, Gezondheid, Cultuur en Jeugd mee hun schouders zetten onder nabijheid, participatie en warme solidariteit.

2.1. SAM ZIET

De idee van vermaatschappelijking loopt sinds enkele jaren als een rode draad door het Vlaamse welzijnsbeleid. De Vlaamse overheid wil *“mensen met beperkingen, chronisch zieken, kwetsbare ouderen, jongeren met gedrags- en emotionele problemen, mensen die in armoede leven een eigen zinvolle plek in de samenleving laten innemen, hen daarbij waar nodig ondersteunen en de zorg zoveel mogelijk geïntegreerd in de samenleving laten verlopen”*¹.

De voorbije jaren hebben verschillende sectoren een ware transformatie ondergaan. De geestelijke gezondheidszorg, de bijzondere jeugdzorg en de gehandicaptensector zijn volop in transitie.

Achter dat ingrijpende nieuwe beleid schuilt een aantal idealen waar je op het eerste gezicht alleen maar achter kunt staan: zelfredzaamheid, nabijheid en warme solidariteit.

¹ Beleidsbrief Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Beleidsprioriteiten 2012-2013, Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, p.7

2.2. SAM MAAKT ZICH ZORGEN

Voor een aantal sterke zorgvragers zijn die idealen (deels) gerealiseerd. Zij en hun netwerk beschikken nu over meer vrijheid om hun leven in te richten zoals zij dat graag willen.

Maar er is ook een andere kant aan het verhaal. “*We hebben van de waarden van de middenklasse de waarden van ons sociaal beleid gemaakt*”, zo formuleerde de Nederlandse professor Jan-Willem Duyvendak het in zijn lezing voor SAM over het Nederlandse decentralisatiebeleid. Ook de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WWR) in Nederland stelt de hoge eisen aan de zelfredzaamheid van burgers in vraag. “*Kennis en intelligentie zijn niet genoeg. Om gezond te leven, je werk te behouden en je financiën op orde te houden, moet je een plan kunnen maken, in actie komen, volhouden en kunnen omgaan met verleidingen en tegenslagen.*”²

Onderzoek naar gelijkaardig beleid in Nederland³ en Groot-Brittannië⁴ wijst uit dat mensen in een kwetsbare positie uit de boot vallen. De ongelijkheid stijgt. Met vermaatschappelijking lijkt dat ook in Vlaanderen een gevaar te zijn. Het beperkte onderzoek dat in ons land vooralsnog voorhanden is, gaat dezelfde richting uit.⁵ Mensen met weinig financiële middelen, een laag opleidingsniveau en een klein netwerk betalen het gelag.

Bovendien geven sociaal werkers op de eerste lijn aan dat zij met meer complexe problematieken te maken krijgen dan ze goed kunnen afhandelen. Ook dat is een gevolg van de vermaatschappelijking. Ze krijgen steeds meer zorgtaken toegeschoven, zodat er voor andere opdrachten van het sociaal werk zoals politiserend werken weinig tijd overblijft.⁶ Sociaal werkers vinden dat vermaatschappelijking van de zorg moet blijven samengaan met een onvoorwaardelijk recht op professionele hulp en zorg. Het mag geen excuus worden om te besparen in sectoren. Die kampen nu al met onderbezetting en wachtlijsten. Of ze moeten een beroep doen op de netwerken van de mensen in een kwetsbare positie, wat gezien hun beperkte draagkracht weinig realistisch is.

In het publieke debat blijkt er weinig ruimte te zijn voor dialoog en kritiek op dit beleid dat gericht is op “nabijheid, participatie en warme solidariteit”.⁷ Dit beleid mag niet neergezet worden als onvermijdelijk en onomkeerbaar. Het is een politieke keuze waarover debat gevoerd moet worden.

2.3. SAM BEVEELT AAN

- Garandeer kwalitatieve zorg op maat van alle mensen in een kwetsbare positie. We vragen geen intentieverklaring maar een resultaatverbintenis.
- Voer via het horizontaal en verticaal armoedeoverleg een diepgaand debat met mensen in armoede en hun belangenorganisaties over de gevolgen van vermaatschappelijking. Op die manier wordt er ook over beleidsdomeinen heen over vermaatschappelijking nagedacht.

² Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid WWR, (2017), Den Haag, <https://www.wrr.nl/>

³ Bredewold F., Duyvendak J.W. e.a. (2018) 'De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt', Alkmaar: Van Genneep, 280 p.

⁴ Winsemius A., Steyaert J.(2015) De teloorgang van Big Society. Lessen voor Vlaanderen en Nederland, op Sociaal.net, <http://sociaal.net/analyse-xl/de-teloorgang-van-big-society/>

⁵ Thijs R. (2018) 'De zorgkracht van persoonlijke netwerken. Een onderzoek naar de aanwezigheid van ondersteuning en zorg in het sociaal netwerk van vijf groepen Brusselaars', Brussel: Kenniscentrum Wonen Welzijn Zorg & Inclusief Brussel, 98 p.

⁶ Schuermans G. (2018) 'Goed buurtwerk is altijd politiek. Interview met Marleen Kauwenberghs' op *Sociaal.net*, geraadpleegd via <https://sociaal.net/verhaal/buurtwerk-politiek/>

⁷ Bredewold F., Duyvendak J.W. e.a. (2018) 'De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt', Alkmaar: Van Genneep, 280 p.

- Doe meer onderzoek naar de gevolgen van vermaatschappelijking op armoede en ongelijkheid, gekoppeld aan een kwaliteitsvolle monitoring. Wacht de resultaten daarvan af vooraleer fundamentele nieuwe stappen te nemen, zoals de invoering van de persoonsvolgende financiering in sectoren als ouderzorg of bijzondere jeugdzorg.
- Trek voldoende middelen uit voor kwaliteitsvol sociaal werk voor eerstelijnsorganisaties, zoals buurtwerkingen, wijkgezondheidscentra, outreachende werkingen.
- Vermaatschappelijking is geen zaak van welzijn alleen. Het is een beleidskeuze waar de beleidsdomeinen Wonen, Arbeid, Gezondheid, Cultuur, Jeugd, ... mee hun schouders onder moeten zetten.

3 – Geïntegreerd Breed Onthaal: het risico van een passe-partout

ONZE AANBEVELINGEN

1. Investeer in het Geïntegreerd Breed Onthaal. Enkel zo kan het fundamenteel bijdragen aan de strijd tegen onderbescherming.
2. Ga verschraving van het sociaal werk tegen: probeer niet alle vormen van sociaal werk te integreren in dit breed onthaal.
3. Geef de kernpartners van het Geïntegreerd Breed Onthaal tijd en ruimte om hun werking te herdenken.

3.1. SAM ZIET

Iedereen heeft recht op een goeie job, op behoorlijke huisvesting, een gezond leefmilieu, op sociale bescherming, cultuur en ontspanning. Zo staat het in de Belgische Grondwet. Voor kwetsbare burgers is er een groot verschil tussen deze rechten *hebben* en ze ook kunnen *verwezenlijken*. Zij zijn niet in staat hun sociale rechten uit te putten en leven daardoor in een situatie van onderbescherming.

Om daarop een antwoord te bieden zet de Vlaamse overheid in op geïntegreerde concepten zoals Huizen van het Kind, integrale jeugdhulp, en Geïntegreerd Breed Onthaal.

Het Geïntegreerd Breed Onthaal is verankerd in het decreet lokaal sociaal beleid. De overheid verwacht een doorgedreven samenwerking tussen het OCMW, het Centrum Algemeen Welzijnswerk en de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen. Afhankelijk van de lokale context wordt de samenwerking uitgebreid met andere relevante partners.

Op korte termijn moeten alle steden en gemeenten een geïntegreerd onthaal inrichten. Het Geïntegreerd Breed Onthaal heeft als doelstellingen:

- onderbescherming tegengaan;
- een toegankelijke hulp- en dienstverlening.

Van de sociaal werkers binnen dit onthaal wordt verwacht dat ze burgers met complexe problematieken helpen.

3.2. SAM MAAKT ZICH ZORGEN

Hoge verwachtingen

Er wordt heel wat verwacht van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Dit geïntegreerd model lijkt de **passe-partout te zijn voor allerlei maatschappelijke ontwikkelingen en doelgroepen**, bijvoorbeeld vermaatschappelijking, persoonsvolgende financiering, jongeren die uitstromen uit het BUSO, slachtoffers.

Ook van de sociaal werker wordt veel verwacht. Hij moet niet alleen generalistisch kunnen werken maar ook outreachend, proactief, politiserend, participatief, krachtgericht, aanklampend... En dat zonder extra investering.

Verschraling van het sociaal werk

Jeugdwerker, straathoekwerker, buurtwerker, onthaalmedewerker... Elke actor binnen het sociaal beleid heeft zijn eigen rol en finaliteit. Een jeugdwerker organiseert activiteiten met en voor jongeren. Een straathoekwerker zoekt aansluiting bij sociaal uitgesloten mensen. Een opbouwwerker organiseert mensen in armoede, zodat hun stem ook weerklinkt in het maatschappelijk debat. Elke actor heeft daarin zijn eigen aanpak en deskundigheid.

Bij het Geïntegreerd Breed Onthaal **bestaat de valkuil dat al die actoren meegezogen worden in dit geïntegreerde model**, ook al is dat niet de opzet van het concept. Dat zou een verschraling betekenen van het sociaal beleid en het sociaal werk.

Onthaal herdenken vraagt tijd

Hervormingen in het welzijnslandschap verlopen nooit zonder slag of stoot. Ook de kernpartners binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal staan voor uitdagingen. Die zullen onder meer te maken hebben met samenwerking, profileren, gegevensdeling. Enkel door samen met mensen in armoede te experimenteren, te evalueren en bij te sturen zal het Geïntegreerd Breed Onthaal een succes worden.

3.3. SAM BEVEELT AAN

- Er worden aan het Geïntegreerd Breed Onthaal hoge eisen gesteld, en ook aan de sociaal werkers. Investeer in dit geïntegreerde model. Alleen zo kan het Geïntegreerd Breed Onthaal fundamenteel bijdragen aan de strijd tegen onderbescherming.
- Respecteer de verschillende rollen en finaliteiten. Schakel niet alle actoren uit het sociaal werk in het Geïntegreerd Breed Onthaal in.
- Bied de kernpartners een duidelijk kader, maar geef hen de tijd en ruimte om hun werking te herdenken.

4 – Onlinehulp in een digitale samenleving

ONZE AANBEVELINGEN

1. Combineer onlinehulp met face-to-facecontacten. Het ene kan het andere niet vervangen.
2. Waak over de kwaliteit van onlinehulp-initiatieven
3. Verhoog mediawijsheid bij organisaties, praktijkwerkers en burgers.
4. Ga versnippering tegen door meer afstemming en samenwerking.

4.1. SAM ZIET

De invloed van de digitalisering op de samenleving is enorm. Dat geldt ook voor hulpverlening en zorg. Mensen gaan op andere manieren zoeken naar informatie, advies of hulp, bijvoorbeeld via chat of e-mail-hulp.

Het sociaal werk gebruikt al ruim tien jaar onlinehulptoepassingen, en het aanbod groeit jaar na jaar. Onlinehulpvormen zoals websites, digitale tools en apps worden gecombineerd met 'offline' contact (de zogenaamde *blended* hulp).

Welzijnswerkers stellen vast dat digitale leefwerelden en netwerken van steeds groter belang zijn voor hun doelgroepen. Via sociale media zoeken ze manieren om daarop aan te sluiten.

4.2. SAM MAAKT ZICH ZORGEN

De digitale kloof

De digitale stroomversnelling schept enorme mogelijkheden voor meer welzijn en gezondheid voor iedereen. Maar praktijkwerkers zien vaak ook als eersten de gevolgen voor wie níét mee kan. We moeten ervoor zorgen dat de digitale kloof zich niet doortrekt in maatschappelijke dienstverlening, het sociaal werk en de gezondheidszorg.

Het kan daarom nooit de bedoeling zijn dat online hulp-, dienst- of zorgverlening het offlinecontact vervangt. Een onlinehulpaanbod moet steeds ontwikkeld worden vanuit de opdracht van de organisatie, complementair aan het bestaande aanbod, en met als eerste toetssteen een betere dienst-, hulp- en zorgverlening voor de meest kwetsbare groepen.

Een wildgroei aan onlinehulp

Heel wat organisaties gaan van start met onlinehulp. De wildgroei aan initiatieven en kanalen leidt tot versnippering.

4.3. SAM BEVEELT AAN

- **Onlinehulp is geen vervanging voor face-to-facehulp.** Stimuleer praktijkorganisaties om een onlinehulpaanbod te ontwikkelen vanuit hun opdracht, complementair aan hun bestaande aanbod, en met als eerste toetssteen een betere dienst-, hulp-, en zorgverlening voor de meest kwetsbare groepen.
- Laat **kwaliteitsvolle onlinehulp** vertrekken vanuit vijf pijlers:
 1. een toekomstgerichte visie op onlinehulpverlening en *blended* hulpverlening;
 2. duidelijkheid over de doelstellingen van het onlineaanbod;
 3. aansluiting bij de noden en behoeften van de doelgroep;
 4. afstemming en samenwerking met bestaande onlinehulp-initiatieven;
 5. een realistische kijk op de nodige middelen, knowhow en mankracht.
- Leren omgaan met verschillende media blijft een belangrijk beleidsthema. Digitale ontwikkelingen vinden snel en ingrijpend plaats. **Het beleid draagt een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat burgers de digitale boot niet missen.** Mediawijsheid als competentie is fundamenteel voor elke burger.
- Afstemming, uitwisseling en samenwerking op niveau van praktijk én op niveau van beleid is noodzakelijk. Hierin kan het beleid regulerend werken. Zorg op vlak van onlinehulpverlening voor **visievorming, afstemming en samenwerking tussen de verschillende Vlaamse beleidsdomeinen.** Zoek daarbij aansluiting met federale beleidsinitiatieven. Dit is een cruciale stap om de versnippering en wildgroei van onlinehulp-initiatieven in de praktijk tegen te gaan.