

OCMW IN NOOD

getuigenissen van Vlaamse OCMW-medewerkers



GETUIGENISSEN VAN MAATSCHAPPELIJK WERKERS

De onhoudbare werkdruk bij het OCMW is geen nieuw verhaal. Zolang ik weet, en dat is intussen toch al twintig jaar, fungeert het OCMW als oplossing voor alles.

Hier in XXX zullen door de nieuwe maatregelen volgens berekeningen maar liefst 18 dossiers extra bij komen. Dat is 0,6 FTE extra. Al die beslissingen zijn allemaal goed en wel als er personeel EN geld tegenover staat. Ik ben benieuwd, maar vrees er voor.



Ik werk in een OCMW waar het beleid vrij ver gaat in het ondersteunen van maatschappelijke werkers. Relatief lage caseload, veel vertrouwen in en vrijheid voor de medewerkers. We staan er beter voor dan de meeste OCMW's. Maar wanneer een goedbedoelende lokale overheid de beslissingen door hogere overheid op geen enkele manier meer kan compenseren, simpelweg door de gigantische impact ervan, dan weet je dat er een groot maatschappelijke probleem is. En wie is zoals altijd het slachtoffer? Juist, de meest kwetsbaren in onze samenleving. Maar het goede nieuws? Door die enkele symbolische rotte appels eruit te halen, zal de begroting nu wel in evenwicht zijn?

Door de hoge werkdruk kan je geen deftig sociaal en financieel onderzoek doen, waardoor sommige mensen onterecht leefloon krijgen om nadien tot de conclusie te komen dat ze er geen recht op hadden. Dit heeft tot gevolg dat we administratief alles opnieuw moeten doen om het onterecht ontvangen leefloon terug te vorderen. Dit is werk dat we zouden kunnen vermijden als we minder cliënten zouden hebben. Door de nieuwe regels zal een sociaal en financieel onderzoek nog moeilijker verlopen, en gaan we allemaal dubbel werk moeten doen. De werkdruk zorgt ervoor dat we meer moeten doen, maar hierdoor stijgt de kans op fouten ook! Dit is niet haalbaar voor ons!



Tijdens de coronapandemie sloten heel wat diensten hun deuren. Het probleem is dat een heel deel daarvan nadien niet meer geopend zijn en hun dienstverlening gedigitaliseerd werd. Helaas zijn niet alle mensen in de mogelijkheid om contact op te nemen per mail, via telefoon of qr-codes. En dus kloppen ze dan maar aan bij het OCMW met hun vraag. Ook wanneer mensen niet meteen bij een uitbetalingsinstelling terecht kunnen, wordt er contact opgenomen met het OCMW voor voorschotten op andere uitkeringen. Dit brengt heel wat overbodig werk met zich mee.

Vaak zijn mensen al gefrustreerd door het wachten op antwoorden bij andere instanties. Wanneer duidelijk wordt dat het OCMW ook niet meteen financiële middelen kan voorzien en wij ook een behandelingstermijn hebben, worden de frustraties geuit naar de OCMW-medewerker. Heel wat diensten hebben wachtlijsten. In tussentijd worden mensen doorverwezen naar het OCMW en moeten wij de periode op de wachtlijst overbruggen. Geen wonder dat heel wat OCMW-medewerkers te weinig voldoening halen uit hun job. We zien heel veel jonge, enthousiaste mensen na korte tijd vertrekken. Heel jammer!



We merken bij onze Sociale Dienst dat het aantal dossiers de laatste jaren gestaag, maar zeker is toegenomen. Ondanks dat het woord "administratieve vereenvoudiging" vaak over de tongen gaat in koepels en organisaties, nemen administratieve taken steeds meer tijd in beslag. Hierdoor neemt de tijd om cliënten werkelijk te ondersteunen en te begeleiden af. Echter zijn deze momenten met de cliënt ongelooflijk waardevol omdat ze ons én de cliënt grote voldoening geven. Ze geven ons werk het menselijk gelaat. En dat is de reden waarvoor de meeste maatschappelijk werkers voor deze job hebben gekozen.

Om deze job goed te kunnen uitoefenen, zijn we voor een groot stuk afhankelijk van de samenwerking met andere organisaties en diensten. We kunnen voor onze cliënten immers niet een oplossing voorzien voor elk complex probleem waar ze tegenaan lopen. Maar we merken dat door mensen en organisaties steeds meer naar de OCMW's wordt gekeken als een allesomvattende organisatie die voor elk onoplosbaar probleem toch iets uit haar hoed moet toveren. De wachttijden en wachtlijsten bij meer gespecialiseerde organisaties swingen geregeld de pan uit, maar als OCMW moeten de deadlines koste wat kost worden gerespecteerd.

Nu de regering heeft beslist dat de werkloosheidsuitkering wordt beperkt in de tijd, zal het aantal mensen die komen aankloppen voor leefloon of andere financiële steun, enkel nog toenemen. Logischerwijs neemt dan ook het aantal dossiers en de administratieve last hierdoor toe, zoals de effectieve begeleidingstijd recht evenredig afneemt, net zoals de draagkracht, de hoop en de goesting bij de maatschappelijk werkers op die manier afkalft. Dit zouden we ten zeerste betreuren, vermits het beroep van maatschappelijk werker voor velen onder ons de mooiste job ter wereld is. En we hopen dat dit zo blijft, dankzij de signalen die we naar de regering sturen.

Het OCMW heeft als kerntaak 'het bieden van een menswaardig bestaan'. Dat kan je niet bieden door de hoeveelheid aan dossiers, de verscheidenheid aan verschillende taken en de nodige administratieve last die bij elke stap van hulp verplicht is. Hoe hou je het hoofd boven water als maatschappelijk werker? Door te snoeien in hoe ver je in de begeleidingen kan gaan op basis van de werkdruk. Hoe meer werkdruk, hoe minder ondersteuning die je aan de mensen kan bieden. Anders ga je er zelf aan onderdoor. De laatste jaren krijgt het OCMW er alleen maar taken bij. Elke dienst die zelf niet meer weet wat iemand nodig heeft verwijst door naar het OCMW.

Uitbetalingsinstellingen waar de eigen dienstverlening hapert, sturen de mensen naar het OCMW voor voorschotten. Het zou al veel helpen als andere diensten zelf de nodige ondersteuning zouden bieden bij het invullen van de eigen papieren, maar vaak zijn die niet eens telefonisch of via een loket bereikbaar om mensen verder te helpen.

Wie is wel bereikbaar en de laatste optie voor hulp? Het OCMW.

Het OCMW is het laatste vangnet en wil liefst voor zo veel mensen een trampoline zijn zodat mensen terug in de samenleving kunnen springen en op eigen houtje verder kunnen gaan. In dat vangnet zitten helaas gaten. Ook blijft het niet alles dragen en kan het scheuren.

Het is geen wonder dat maatschappelijk werker een knelpuntberoep is geworden, want wie blijft dit werk doen als de hoeveelheid aan werk alleen maar blijft stijgen en er alleen maar meer taken bij komen die niet in verhouding staan met het aanwezige personeel?



Door het digitaliseren van verschillende diensten is het voor veel mensen moeilijker om de betreffende dienst te bereiken, waardoor ze vaker bij ons terecht komen. Door het vele werk met bijhorende administratie, blijft er minder of geen tijd over om de mensen zelf te begeleiden. Dit leidt dan tot frustratie en minder voldoening in ons werk.





Wat de hulpverlening door de sociale dienst van een OCMW onnodig bemoeilijkt, is de verplichting om voor iedere leefloongieter een GPMI op te maken en op te volgen. Dit is absoluut zinloos administratief werk en tijdverspilling. Daarom kan een GPMI best facultatief gemaakt worden en hoeft die helemaal niet betoelaagd te worden.

Het aantal aanvragen voor een leefloon is enorm gestegen. Daarnaast zijn de toekenningsvoorwaarden onder minister Lalieux enorm versoepeld. De inspectiediensten tikken OCMW's die grondig te werk gaan en dossiers grondig willen onderzoeken, hard op de vingers. Mensen geraken niet geactiveerd en berusten in het sociale systeem wat de werkdruk opvoert. De administratieve belasting is zwaar. Door de inkanteling met de gemeente bestaat er een overvloed aan procedures en regels. Wij staan achter een verstrenging van toekenningsvoorwaarden van sociale uitkeringen en sociale bijstand maar willen meer bewegingsvrijheid om dossiers te mogen onderzoeken en kordaat te mogen handelen. Hiervoor is extra personeel nodig. Helaas is het beroep van maatschappelijk assistent een knelpuntberoep geworden en zijn er nog weinig bekwame en geïnteresseerde kandidaten te vinden. Het werken op een OCMW is dan ook geen simpele, noch aantrekkelijke job. Het beroep terug aantrekkelijk maken en zorgen voor meer rechtvaardigheid in het systeem kunnen een oplossing bieden.



Het werk van een maatschappelijk werker wordt steeds administratiever. Er blijft werk en nieuwe regeltjes bijkomen maar er wordt beknibbeld op personeel. Ons beroep is een knelpuntberoep geworden, veel jongere collega's willen door de hoge werkdruk niet bij een OCMW werken.

Door de inkanteling bij de gemeenten zijn er nog meer regeltjes bijgekomen. Door de digitalisering kunnen veel mensen niet meer terecht bij andere diensten, ook zij doen allemaal beroep op ons. Hoe lang kunnen wij dit nog blijven dragen en de mensen naar behoren helpen?

Sinds ik tewerkgesteld ben bij een OCMW heb ik het gevoel dat wij steeds overgaan van de ene crisis naar de andere (covid-19, energiecrisis, Oekraïne,...).

Ik stel vast dat mede collega's als gevolg hiervan langdurig uitvallen waardoor de werkdruk voor de overblijvende collega's stijgt en het werk niet naar behoren uitgevoerd kan worden. Er is minder ruimte om in verbinding te gaan met de cliënt en minder ruimte om de cliënt integraal te benaderen waardoor ik het gevoel heb dat cliënten niet goed geholpen worden.

Ons doel is om mensen een leven te laten leiden dat beantwoordt aan een menswaardig bestaan. Door de aankomende Arizonamaatregelen vrees ik dat veel mensen door de mazen van het net zullen glippen.

Wij proberen voor de maatschappij te zorgen maar wie zorgt er voor de maatschappelijk werker op een OCMW?



Lnderdaad, wij als OCMW-medewerkers gaan opnieuw een hoge werkdruk ervaren. Het grootste probleem is het bestuur. Wij doen ons werk enorm graag en gaan tot het uiterste maar er is geen compensatie.

Hierdoor zijn er velen die vertrekken, nieuwe medewerkers houden dit immers maar enkele maanden vol want er is ook geen tijd voor een degelijke opleiding.

Medewerkers met al wat jaren dienst op de teller zien de laatste jaren (vooral sinds de samensmelting van gemeente/Stad met het OCMW) de motivatie bij het personeel vervagen. We gaan opnieuw naar een crisis en het bestuur beslist op dat moment om weer een externe consultant aan te werven -daar blijkt dan plots wel geld voor te zijn- om de diensten opnieuw te hervormen. Die hervorming was amper vier jaar geleden ook al gebeurd. En met succes. Dit maakt dat mensen met al te hoge werkdruk enkele maanden in het huidige systeem moeten blijven werken én zich al moeten inwerken in het nieuwe systeem en dit dan nog eens tijdens de zomermaanden dus in verlofperiodes bij vervangingen.



Je probeert als maatschappelijk werker elke dag mensen die uit onze maatschappij vallen sterker te maken en de nodige vaardigheden aan te leren zodat ze op lange termijn opnieuw mee kunnen draaien en hun steentje bijdragen. Een steentje op maat van iedere mens. Iemand met een diploma van advocaat, met bergen schulden opgelopen tijdens een scheiding; een 18 jarig meisje dat wegloopt van huis omdat ze door haar moeder werd geslagen, maar wel het potentieel heeft om verder kunnen studeren; een moeder met 3 kinderen die opgegroeid is in pure generatiearmoede en nooit het goede voorbeeld had, ...

Dat vraagt allemaal tijd. Tijd, zorg en aandacht. Geen afspraak van 9 tot 10 uur om de zes weken om samen wat papieren in te vullen om nadien deze documenten online verder in orde te kunnen brengen.

De administratieve last is torenhoog. Op hulp moeten we niet meteen hopen want de vacatures blijven openstaan. Begrijpelijk want sociaal werk is een roeping. Werken met mensen. Dat is onze kracht. Mensen vanuit alle lagen van de maatschappij. Dat doe je met hart en ziel. Maar een maatschappelijk werker kiest zijn job niet voor pure administratie, Daarvoor zit je geen drie jaar extra op de schoolbanken om te bestuderen hoe je krachtgericht kan werken met mensen.

Private bedrijven snoepen de beste maatschappelijk werkers weg van de openbare besturen en geven hen een bijhorende bedrijfswagen. Met andere woorden: zowel op micro, meso als macroniveau zitten we met grote problemen. En de struisvogelmethode gaat de boel doen ontploffen. Maar maatschappelijk werkers zijn te braaf om te staken. Wij blijven verder gaan, omdat we onze stiel met hart en ziel doen. Tot er niemand het werk meer wilt doen.





Na de reportage over het OCMW van Anderlecht, zou je denken dat dit een voldoende luide noodkreet is aan de regering. Niet dus. Er gebeuren dagelijks fouten die we kunnen vermijden door een degelijke dienstverlening aan te bieden. We moeten onze klanten minstens 1 keer per maand zien, maar dat is gewoon niet haalbaar. Als je nood hebt aan begeleiding en je kampt met een multiproblematiek, dan kan je het in onze gemeente vergeten. Ik kom ziek werken omdat ik anders te veel achter loop! Wij willen er zijn voor onze klanten en aan sociaal werk doen maar dit lukt meestal niet. Ik ben momenteel bezig om een andere job te zoeken, ik hou dit niet langer vol.





Ik ben (de enige) juriste op 2 sociale diensten van 2 vrij grote OCMW's. Telkens halftijds want geen enkel OCMW wil een fulltime jurist betalen, dit terwijl de gemeenten wel 1 of meer fulltime jurist/advocaat hebben...

Hoe hoger de werkdruk bij de maatschappelijk werkers, hoe meer naar mij wordt doorgeschoven. Simpele zaken waarin zij zich vroeger zelf in verder verdiepten. Zoals bijvoorbeeld index, huur, berekening van onderhoudsgeld,... Bij heel veel dingen zijn ook effectief juridische zaken betrokken en de regelgeving/rechtspraak verandert steeds en wordt uitgebreider. Ook de problematiek van de cliënten wordt veel ingewikkelder.

Ik werk ook als schuldbemiddelaar voor beide OCMW's. Ik werk in het team schuldhelpverlening maar krijg vragen langs alle kanten en over alle thema's en taken van een OCMW uit andere teams ook (bv. borgstelling woonzorgcentra, vreemdelingenrecht, uithuiszetting loi/noodwoning, onderhoudsplicht bij steunverlening en leefloon enz.) Als iemand het niet weet of geen tijd heeft om iets uit te zoeken w. naar mij doorverwezen. En alles is altijd maar een klein vraagje denkt men en dringend... Maar heel vaak zijn het geen kleine vraagjes maar heeft een goed en correct antwoord heel wat opzoekingswerk nodig.

Daarnaast wil men alles digitaal. Maar de digitale programma's werken niet altijd naar behoren, worden vaak veranderd en verwacht men dan ook nog eens dat je daar telkens een opleiding over volgt. En dat allemaal terwijl er nog geen tijd is om het gewone basiswerk af te krijgen. En dan heb ik het nog niet over de berg onnodige administratieve taken die men ons probeert op te leggen. Ik ervaar al jaren elke dag stress door de werkdruk en voel mij niet gehoord. Op allebei de plaatsen waar ik werk zou een fulltime kracht nog te weinig tijd hebben om rond te komen met het werk. Met de nieuwe maatregelen die de regering wil doorvoeren gaan er nog veel meer mensen in de schuldhelpverlening belanden en zal het aantal leefloners aanzienlijk stijgen. Een jurist is geen computer maar heeft wel degelijk soms tijd nodig om iets uit te zoeken en een degelijk antwoord/advies te kunnen formuleren.

Ik werk inmiddels bijna drie jaar bij hetzelfde OCMW en ben in die periode al met verschillende crisissen geconfronteerd, zoals de Oekraïne-crisis, de energiecrisis, de huisvestingscrisis, de toestroom van vluchtelingen enzovoort. Gezien de nieuwe regering en besparingen lijkt het erop dat OCMW's een donkere tijd tegemoet zullen gaan.

Na een halfjaar in het werkveld vielen plots al mijn collega's én mijn diensthoofd één voor één uit, kort na elkaar. Waar we normaal een team van acht waren, bleven er slechts twee nieuwe maatschappelijk werkers over, elk met slechts zes maanden werkervaring. Deze situatie hield een jaar lang aan.

Cliënten tonen nauwelijks begrip voor de hoge werkdruk en lokale besturen wachten vaak veel te lang met het zoeken naar vervanging of het bieden van extra ondersteuning.

Het is een vicieuze cirkel: wanneer de ene collega uitvalt, moeten de anderen dubbel of zelfs driedubbel werk verrichten. Daardoor raken ook zij overbelast en vallen op hun beurt uit.

Zelf heb ik een maand thuis gezeten met een burn-out. Ik kwam net van de schoolbanken en liep na zes maanden in het werkveld al volledig verloren.

Door de enorme werkdruk was er helaas nauwelijks ruimte voor opleiding of begeleiding vanuit het team. Ik moest alles zelf uitzoeken en voelde me vaak ongemakkelijk om hulp te vragen.

Ik ben hoe dan ook gebleven omdat ik het een interessante en waardevolle job blijf vinden. Ik ben tevens tevreden van de gemeente en ik zet daarom graag door.

Maar de werkdruk ligt hoor en zowel cliënten als overheidsdiensten verwachten het onmogelijke van de maatschappelijk werkers.

OCMW's krijgen onvoldoende tools om hun onderzoek uit te voeren. We hebben geen inzagen over eigendommen en inkomsten uit het buitenland. We zijn te vaak bezig met het onderzoeken naar fraude.

Concreet samengevat is de job zwaar en wordt er veel te weinig gekeken naar het welzijn van medewerkers van de OCMW's.

Overbevraagd en onbemand. Het was een slogan/noodkreet van enkele jaren geleden en het blijft maar duren. Of neen, het wordt steeds erger.

De OCMW's zijn altijd de diensten die blijvend ter beschikking staan van de zwaktsten onder ons. Tijdens de coronaperiode bleven we als enige dienst open en bereikbaar. Aansluitend hadden we de opvang van de Oekraïners, de energiecrisis... Telkens was het OCMW de dienst die het allemaal moest opvangen.

Onze job is niet meer interessant. Steeds minder mensen kiezen voor het beroep of voor een job in een OCMW. Als we nu nog te horen krijgen dat we als ambtenaar langer moeten werken voor minder pensioen en we toch steeds meer taken of cliënten gaan moeten opvangen, hoe gaat de toekomst van het OCMW er dan uitzien ?

Ik hou mijn hart vast. Een hart dat klopte om mensen te helpen. Worden we als OCMW de volgende uitbetalingsinstelling zonder dat we de nodige zorgen kunnen bieden aan het psychisch welzijn van de mensen? Onze tijd als hulpverlener wordt meer en meer beperkt. We worden 'verlener', maar zijn geen 'hulp'verlener meer. Mensen een werkloosheidsuitkering ontnemen en doorschuiven naar het OCMW? Wie bedenkt het eigenlijk? Hoe zou een OCMW ervoor kunnen zorgen dat deze mensen doorschuiven naar de arbeidsmarkt als de VDAB dat in de voorgaande jaren niet heeft kunnen doen?

Laat ons a.u.b. als OCMW een eerstelijnsdienst zijn en blijven, maar geen volgende uitbetalingsinstelling worden.





Ik heb in 2020 corona opgelopen waarschijnlijk van een klant. Ik heb 18 dagen in coma gelegen en ben nu nog steeds kort van adem. Ik kan niet meer gaan werken, maar hoor via mijn collega's dat de werkdruk alleen maar toegenomen is. Ik kan dat omwille van mijn gezondheid niet meer aan.

Op dit moment begeleid ik vooral maatschappelijk kwetsbare gezinnen: vooral éénoudergezinnen, en in het bijzonder alleenstaande mama's. Zij zijn vaak niet in de mogelijkheid om te gaan werken na hun bevalling door het tekort in de kinderopvang vinden ze geen (betaalbare) plek voor de opvang van hun baby. Hierdoor zitten ze minstens 2,5 jaar vast, zonder zelfs maar de mogelijkheid te hebben één of ander traject te starten. Bovendien is het niet enkel kinderopvang, maar soms ook de taal die tewerkstelling moeilijk maakt. Spreek je bijvoorbeeld niet goed Nederlands? Dan kunnen ze je bij VDAB al niet veel verder helpen en moeten ze eerst een opleiding Nederlands volgen tot ze minstens (maar ook maximaal!) het niveau 1.2 hebt bereikt. Als alles goed gaat, zijn ze daar ook een half jaar mee bezig. Ten minste als ze het niveau van een Centrum voor Volwassenen Onderwijs aankunnen. Als ze dezelfde opleiding volgt in een centrum voor basiseducatie spreek je al snel van 2 jaar. Kort gesteld, als je nog nooit hebt gewerkt, een kind krijgt en vervolgens geen opvang vindt, kan je rekenen op een periode van 5 jaar vooraleer je nog maar aan een traject of opleiding kan starten. Deze mensen hebben een intensieve begeleiding nodig of ze vallen op maatschappelijk vlak volledig uit de boot. Gooi daar nog eens alle dossiers bovenop van mensen die langdurig werkloos zijn en er valt voor de eerste groep niets meer te doen, want als het niet over geld gaat, "dan kunnen de mensen langer wachten". Zonder hulp is het voor de eerste groep echter vaak moeilijk om hun plek te vinden en niet verder te verdrinken in isolement.

“

Wij hebben regelmatig tijdens het jaar terugkerende pieken van hogere werkdruk en krijgen al enkele jaren geen vervangingen meer bij langdurige ziekte en afwezigheid wegens zwangerschap of andere omstandigheden. Tijdens deze drukke maanden moeten we ons "flexibel" opstellen. Dit betekent meer uren werken per dag als je je werk rond wil krijgen. Dit is niet "verplicht" maar als je het niet doet betekent dit dat je de allerarmste in onze samenleving niet de steun kan geven waar ze recht op hebben. Het wordt dus een "persoonlijke keuze" of je de klant in de kou laat staan of extra uren draait om hen verder te helpen. Dit kan gemakkelijk opgelost worden door extra personeel aan te nemen in deze piekmaanden. Zo gebeurde het tien jaar geleden ook. Bij langdurige zieken kregen wij in het verleden ook extra (tijdelijk) personeel. Nu niet meer. Als we iets zeggen over de te hoge werkdruk krijgen we de boodschap om enkel het meest noodzakelijke werk te doen, en de rest niet uit te voeren. De klant is de dupe maar zelf blijf je ook achter met een slecht gevoel. Collega's die ziek zijn, worden zo onder druk gezet "snel beter" te worden omdat hun afwezigheid de werkdruk van de achterblijvers verhoogt. Collega's die helemaal uitvallen (burn out/depressie) worden vanwege langdurige ziekte ontslagen na 6 maanden, ook na jaren dienst. Dit wordt dan telkens gezien als een persoonlijk probleem van de betrokken werknemer, niet als een structureel probleem van de werkgever.

”

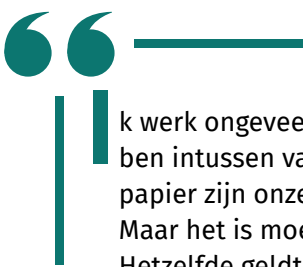


E

ind jaren 80 begon ik mijn loopbaan bij het plaatselijk OCMW. Er was toen nog tijd om op regelmatige basis huisbezoeken af te leggen. Ook de administratieve werklast was beperkt. Er was tijd en ruimte om preventief en proactief te werken. Ondertussen moeten we alles verantwoorden en voortdurend aanpassen aan wijzigende informaticaprogramma's. Conclusie: de werklast verhoogt. Ondertussen worden cliënten mondiger wat op zich positief is. Maar sommigen zijn zo gefrustreerd en werken hun ongenoegen uit op ons als hulpverlener. Er is ook een toename van problematieken. Er is een enorme toename van multiprobleemgezinnen die nood hebben aan zeer intensieve begeleiding. Maar door hoge dossierlast is het dweilen met de kraan open. Door de fusie is er grote afstand met de leidinggevende die nauwelijks beseft waarmee je bezig bent. Er is geen echt team meer waarbij je terecht kan. Je weet nauwelijks waar je collega mee bezig is. Reikhalzend kijk ik uit naar mijn vervroegd pensioen. Op deze manier kan ik geen jaren meer verder werken. Wat had ik dit graag anders gezien....

Wij missen allemaal extra ondersteunende administratieve collega's zodat wij onze cliënten naar behoren kunnen begeleiden helemaal op hun maat en naar hun behoeften. Wij houden ons drie kwart van onze kostbare tijd bezig met administratieve oubollige taken. Ik ben een zij-instromer en heb bewust gekozen voor deze job van maatschappelijk werker. In 2018 behaalde ik mijn diploma en kreeg de kans om op het OCMW van XXX voltijds te starten. Toen 48 en ondertussen bijna 55 jaar. Toen een absoluut groentje in het vak maar wel met een goedgevulde bagage aan levens- en werkervaring. Elke dag ben ik verbaasd dat ik het volhoud. Ontelbare keren heb ik voorstellen ingediend om meer efficiëntie in onze job te brengen. Ze worden simpelweg genegeerd. In 2023 maakte ik een eenvoudige analyse zodat we op zijn minst weten wie onze cliënt is. Tot vandaag werd daar niets mee gedaan. Gisteren trok ik opnieuw aan de alarmbel met de vraag om nu een plan van aanpak uit te werken om te anticiperen op de ongeziene instroom die op ons afkomt in 2026. Dagelijks wordt er immers "reclame" gemaakt voor het leefloon uitgekeerd door het OCMW, het is opendeurdag in 2026. VDAB schorst, wij moeten het oplossen. Aan mijn diensthoofd heb ik gevraagd nu al hekken en warme thee of koffie te voorzien voor al die mensen die een hulpvraag gaan indienen. Ze zullen buiten moeten wachten want onze wachtzaal is te klein. Schorsing van werkloosheid is geen onverwacht virus of een oorlog. Het staat al meer dan een jaar in de sterren geschreven! Een al even grote uitdaging is huisvesting! Wij zijn de wanhoop nabij. Een collega van mij schreef zelfs al het koningshuis aan over de situatie. Bijna 7 jaar ben ik nu in dienst en de job vind ik nog altijd even boeiend ondanks de vele moeilijkheden die we dagelijks meemaken. Ik ben een "oudje" en kan al wat incasseren maar ik heb echt te doen met jonge mensen die uit idealisme voor maatschappelijk werker kiezen. Hoe zou het komen dat ze niet voor een job bij het OCMW gaan? Voor u misschien een vraagwel ik geef u graag het antwoord .





Ik werk ongeveer 22 jaar als maatschappelijk werker voor het OCMW en ben intussen vastbenoemd al merk ik daar weinig voordelen van. Op papier zijn onze voordelen geweldig en hebben we veel vakantiedagen. Maar het is moeilijk om vakantie op te nemen door personeelsgebrek. Hetzelfde geldt voor opleidingen. In de praktijk worden er quasi geen opleidingen gevolgd omdat ze gezien worden als tijdverlies.

Er is een continu personeelsgebrek door ziekte of afwezigheid van collega's. De schuld voor de stress wordt bij het personeel gelegd, dat moet individueel maar zien hoe het die verwerkt krijgt. Opvolging door de arbeidsgeneesheer heeft geen inhoud.

In mijn jaren heb ik heel wat zien passeren: asielcrisis, bankencrisis, corona, energiecrisis, de oorlog in Oekraïne en nu de wooncrisis en werkloosheidshervormingen. Onze lokale politici vonden het ook wijs om een fusie te starten met een andere gemeente. Dat maakt het werk nog moeilijker. Het OCMW is het favoriete niveau geworden om alles wat misloopt op federaal en Vlaams niveau op af te schuiven. Het is begonnen met het overnemen van de opdrachten van Fedasil door opvang en begeleiding te voorzien voor vluchtelingen uit Oekraïne en kent nu zijn vervolg in de triage en begeleiding van geschorste werklozen en zieken. Gezien de wettelijke termijn van 30 dagen waarin een aanvraag behandeld moet worden zal een grote toestroom van nieuwe aanvragen problematisch worden in de werking. Die termijn is trouwens de reden dat andere organisaties vlot verwijzen naar OCMW's voor voorschotten om zelf maanden te kunnen doen over de behandeling van dossiers. In de praktijk zal de maatschappelijk werker dan de brenger van het slechte nieuws mogen zijn en omgaan met de frustraties van de cliënt.

Ik ben eerlijk gezegd aan het uitkijken naar ander werk want ik voel me zo uitgeperst dat het onmogelijk is om me op te laden voor sollicitatiegesprekken. Vermoedelijk zal ik dus verder mensen blijven behandelen als nummers, in theorie begeleidingen opstarten en mensen moeten teleurstellen. Maatschappelijk werk voelt momenteel aan als één groot, zeer slecht, toneelstuk dat de illusie van de verloren welvaartstaat overeind moet houden.

“

Ik werk al 30 jaar op een OCMW en zie de werkdruk alleen maar toenemen. Ik heb zelf al een burn-out gehad, andere collega's ook. Het was al te veel en het zal alleen nog maar erger worden.

Ik ben sinds 3,5 jaar maatschappelijk assistent bij een OCMW. Ik heb op latere leeftijd bewust voor dit beroep gekozen, omdat ik het een mooi idee vind om mensen vanuit mijn levenservaring en opleidingservaring te ondersteunen. Wij krijgen heel veel vragen, zowel van Belgen als van nieuwkomers die niet de kennis hebben van hoe onze maatschappij draait. Maar doordat er steeds maar dossiers bijkomen, kan ik enkel diegenen die het luidst roepen helpen. De mensen waar het een beetje goed loopt, die hun eigen weg aan het zoeken zijn, hebben hierbij ook een klein duwtje of een vertrouwenspersoon nodig. Maar dit kunnen wij niet meer bieden, omdat we te veel 'dringender' vragen hebben. Met als gevolg dat hun klein probleempje toch weer kan zorgen voor grote problemen en pas dan zullen wij wel moeten ingrijpen. Er is meer personeel nodig bij de sociale dienst.





Ik werk 21 jaar in een OCMW en de toestand is nog nooit zo dramatisch geweest . Niet enkel de werkloosheidsbeperking die eraan komt is een probleem. Er is geen respect voor ons. Cliënten zijn ook agressief en respectloos. Daarenboven schuiven externe diensten ook alles af op ons,... . Ook advocaat schuldbemiddelaars of bewindvoerders gebruiken ons als gratis secretaresse. Sinds de inkanteling in de gemeente is de situatie alleen erger geworden. Na 21 jaar heb ik het echt gehad en zou liefst iets anders doen, maar dat is niet evident. Ze zoeken overal maatschappelijk werkers maar ze mogen vooral geen geld kosten. De sfeer onder collega's is ondertussen ook volledig verzuurd door de hoge werkdruk. Het systeem kraakt al volledig en dat zal niet beteren met de nieuwe maatregelen. Ik zie geen einde meer aan tunnel, zit op het randje van een burn-out maar ploeter verder. Respect en waardering zijn allang van de baan . En dat voor een karig loon waar je ook nog je benzine voor je woon- werkverkeer zelf moet van betalen , want ja wij hebben een auto nodig voor onze huisbezoeken .

Hulpvragen stijgen, complexiteit van dossiers neemt toe. Als OCMW- medewerker krijg je het gevoel dat je alleen staat en dat jij het moet oplossen. Talloze 'hopeloze' dossiers sijpelen door naar het OCMW en wij moeten deze personen dan activeren en begeleiden.

Kan er voor sociale dienst en bevolkingsdienst een norm komen op het aantal dossiers per maatschappelijk werker of dossierbehandelaar?

“

Ik ga op 1 mei op vervroegd pensioen. Nooit gedacht dat ik dit ging doen maar het is de beste oplossing. Ik heb 43 jaar voltijds gewerkt en had de laatste jaren graag wat minder gewerkt. 4/5de was voor mij oké geweest. Ik heb nooit gebruikt gemaakt van loopbaanverminderingen en heb moeten vaststellen dat er voor oudere werknemers bij openbare besturen geen landingsbaan of dergelijke is. Vroeger wel maar intussen niet meer. Vooral het laatste jaar viel het me zwaar om mijn werk rond te krijgen. Op vrijdag was ik iedere week uitgeblust. Toch deed ik mijn werk tot de laatste dag met veel goesting. Met een rustiger uurrooster had ik zeker blijven werken tot mijn 66ste. Sinds corona was er veel aandacht voor de collega's in de zorg (en terecht). Voor de maatschappelijk werkers van de OCMW is er nooit aandacht geweest. Logisch, we zijn een kleine groep die niet opvalt en altijd maar doordoet want dat wordt van ons verwacht.

”

Binnenkort werk ik 16 jaar in ons kleine OCMW. Zestien jaar waarin ik met hart en ziel mijn schouders onder onze werking heb gezet. De ondersteuning vanuit de hogere overheid? Die voel ik niet. Maatregelen die extra middelen of personeel beloven, resulteren in een klein bedrag op de rekening, maar tegelijk een heleboel nieuwe regels en extra werk, maar niet in vereenvoudiging of extra handen.

De regierol van de gemeente in zoveel thema's is in die jaren alleen maar groter geworden.

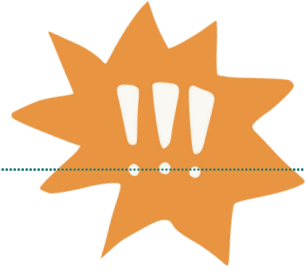
Telkens weer een nieuw petje om op te zetten. Alleen... we zijn al lang het overzicht kwijt. De hoofden zijn vol, de handen tekort.

Door het kleine personeelsbestand in onze gemeente heb ik mezelf veel moeten aanleren. Toch ben ik nooit alleen geweest: de solidariteit en uitwisseling met collega's uit de Westhoek is onmisbaar. We ploeteren, we overleven soms, maar we vinden altijd steun bij de andere gemeenten.

Ook mijn bestuur staat als een blok achter mij, en dat geeft elke dag opnieuw de kracht om te blijven strijden voor een menswaardige dienstverlening. Ik werk voor mijn dienst alsof het mijn eigen zaak is. Een uur meer of minder — daar gaat het niet om. Wel om engagement, om de mensen waarvoor we het doen. Het vraagt een speciaal soort mens om dit werk vol te houden onder deze omstandigheden.

De work-life balans moet er vaak aan geloven. Aan alle kanten wordt er aan mij getrokken. Voor het loon hoef je het alvast niet te doen. Het is zo spijtig, dat we zoveel van ons geven, en toch altijd moeten vechten tegen het gevoel te kort te schieten. Maar ondanks alles, heb ik nog geen seconde spijt gehad van mijn keuze voor deze job en dit bestuur.

Ik ben dankbaar voor het team om mij heen, voor de kracht die we uit elkaar halen. Iedere schakel bij ons is onmisbaar. Ik mag er niet aan denken dat iemand wegvalt zonder vervanging. Samen blijven we doorgaan. Omdat we geloven in wat we doen. Omdat we elkaar hebben.



Waar wij dagelijks tegen opboksen:

- Misverstand bij de bevolking: OCMW cliënten hebben hun problemen zelf veroorzaakt.
- Maatschappelijk probleem: het beroep van maatschappelijk werker op een OCMW is algemeen gekend als onaantrekkelijk en heeft weinig aanzien door problemen op de werkvloer: 95% administratief werk, opgelegd door de overheid die alles wil gelogd zien en controle uitvoert. Computerprogramma's die in de plaats van maatschappelijk werkers denken, wat wijst op weinig vertrouwen van de overheid in het kunnen van de maatschappelijk werkers.
- Steeds te kort aan personeel of langdurig afwezig die niet vervangen worden omdat vacatures niet ingevuld geraken.
- Hoge werkdruk, zware emotionele belasting door alle ellende waar mensen mee te maken kunnen krijgen, confrontatie met agressie en te lage verloning.

Er moet veel meer in het personeel geïnvesteerd worden. Er moet een hogere verloning komen om mensen nog gemotiveerd te krijgen deze job te blijven uitoefenen.

Nu de regering zich focust op activering -en denkt dat dat de basis is van elk probleem- ben ik bang dat er straks niemand zich nog wil inzetten als maatschappelijk werker voor wie hulp nodig heeft. Het gaat hier niet om het beroep niet meer te willen uitoefenen, maar het ook nog vol te kunnen houden.

Het OCMW biedt een menswaardige hulpverlening aan de meest kwetsbare mensen. Dit vergt veel inzet en maatwerk en is enorm arbeidsintensief. Verder is het zeer moeilijk om de meest kwetsbare mensen te oriënteren naar een job op de reguliere arbeidsmarkt. Maatwerk is aangewezen en dit in combinatie met voldoende aanbod aangepaste jobs voor deze doelgroep. De toekomstige wetgeving vergt een enorme inzet van personeel en veel extra financiële middelen voor de lokale besturen!

“
Er heerst vooral een grote werkdruk door de digitalisering. Alles moet genoteerd worden waardoor er nog weinig tijd overblijft voor het effectieve werk. Het creëren van nieuwe jobs (mensen die enkel achter het scherm zitten en geen binding hebben met de werkvloer) zorgt voor onduidelijkheden en frustraties binnen de organisatie. Werken met mensen is niet werken achter een scherm maar persoonlijk recht op efficiënte zorg en begeleiding van de cliënt.

”



Ik werk al 23 jaar als activeringsbegeleider op een kleiner OCMW. Altijd en nog steeds met veel passie voor de job en de mensen! Nu ben ik zeer bezorgd over wat er op ons afkomt.

De OCMW's worden steeds vaker geconfronteerd met cliënten die uit het systeem van werkloosheidsverzekering zijn gevallen en dit gaat alleen maar toenemen. We hebben reeds een enorme toename in de voorschotdossiers en verwachten met deze nieuwe regelgeving een nog ergere toename van het aantal leefloondossiers.

Ik stel echter ook vast dat het overgrote deel van onze cliënten behoort tot de groep van "zeer moeilijk bemiddelbaren": mensen met meervoudige problematieken, een lange afstand tot de arbeidsmarkt en een beperkt netwerk. Velen onder hen hebben al een langdurig traject bij VDAB doorlopen zonder resultaat, of werden zelfs geschorst wegens het niet naleven van de (voor hen vaak onaangepaste) verplichtingen binnen het VDAB-traject.

Als wij de meest kwetsbaren in onze maatschappij verder willen beschermen, dan hebben we juist méér middelen nodig.

Ondanks het feit dat deze cliënten na VDAB-trajecten bij het OCMW terechtkomen, blijft VDAB bevoegd om de OCMW's te controleren en te oordelen over de activeringstrajecten die zij aanbieden. Dit leidt tot heel wat spanningen en frustraties in het werkveld.

De OCMW's erkennen het belang van activering en willen bijdragen aan duurzame trajecten naar maatschappelijke participatie, inclusief werk wanneer mogelijk. Echter, de rol van VDAB als controlerende instantie over het OCMW is in deze context niet langer gepast.

Welke keuze er ook gemaakt zal worden, wij zullen als maatschappelijk werkers nog meer mensen in de meest precaire situaties moeten helpen. Wat VDAB, interimbureaus of andere arbeidstrajectbegeleiders niet lukt, zal nu van onze dienst verwacht worden.

De administratieve rompslomp gaat zo ver, dat er amper tijd is om nog mens te zijn. Cijfers, formulieren, regels... ik verdrink erin. Na bijna 10 jaar als maatschappelijk werker in het OCMW zie ik geen andere uitweg dan weg te gaan. Ja, ik ben statutair, met alle voordelen die daarbij horen – verlof, glijtijd, zekerheid. Maar zelfs die zekerheid kan me niet overhalen om mezelf mentaal leeg te zuigen. Wat ooit mijn passie was, is nu een eindeloze sleur die me meer uitput dan het me geeft. De menselijkheid is verdwenen, de zorg die ik mijn cliënten wil geven, is niet meer mogelijk. Ik moet voor mezelf kiezen, hoe moeilijk dat ook is. Het is tijd om afscheid te nemen, ook al doet het pijn.



De regering verwacht het onmogelijke. Mensen zijn geen pionnen om in te zetten in het begrotingsspel. De sociale sector bezwijkt, OCMW's zijn de laatste opvang. OCMW's nu verder afstraffen zal hun geliefde cijfers niet verbeteren. De uitval is al groot en zal enkel verhogen. Ik ga zelf ook stoppen en ben op naar een job waar ik wel écht sociaal werker kan zijn. Alles wat ze als straf invoeren zou gecompenseerd moeten worden door een beloning voor zij die het wel goed doen. Zelf zit ik nu aan een 50-tal dossiers, waarvan 43 actief begeleid zouden moeten worden. Ik zit aan een 85-tal taken (groot en klein) voor 34 van die 43 dossiers. Verder heb ik niet meer geteld. De regering heeft geluk dat OCMW-medewerkers (en sommige andere hulpverlening) het te druk hebben om te staken.

“**L**os van alle beslissingen van de Arizonaregering wil ik toch ook melden dat het uitvoeren van onze kerntaak bemoeilijkt wordt, omdat heel wat diensten sedert corona enkel op afspraak werken en/ of zoveel mogelijk digitaal alles willen afhandelen. Meer en meer mensen komen bij het OCMW langs met vragen die eigenlijk niet voor het OCMW bestemd zijn. Leefloon wordt heel veel als voorschot werkloosheid uitbetaald, omdat mensen soms twee weken moeten wachten op een afspraak.”



Ik ben al een aantal jaren gepensioneerd als maatschappelijk werker bij het OCMW en ben niet meer geplaatst om vanuit de interne werking te spreken. Ik stel wel -door mijn vrijwilligerswerk- vast dat mensen niet meer bij het OCMW terecht kunnen voor "eenvoudige" vragen rond administratie. Integendeel, ze sturen mensen door naar onze vrijwilligersdienst! Nochtans is dit alles een wettelijke taak van het OCMW. De werkdruk van de maatschappelijk werkers maakt het onmogelijk om al hun wettelijke taken uit te voeren.



Ik heb na een periode van intense stress, burn-out klachten besloten om mijn vaste job binnen OCMW op te zeggen en ben gaan werken in de sociale dienst van een woonzorgcentrum in een tijdelijke job. Ik heb geen zin om door mijn job langdurig ziek te blijven. Het beleid deed ook niks met de vele noodkreten die geslaakt werden vanuit het team. Ik had mijn grens al een tijdje bereikt en koos voor mijn eigen gezondheid. Ik zei het OCMW vaarwel en mij zien ze nooit meer terug in de lokale besturen. Ik denk eigenlijk dat het al veel te laat is om nu nog iets te doen maar ik hoop voor mijn collega's dat er verandering komt.

Sinds de reorganisatie van de dienst schuldhulpverlening (SHV) OCMW in de stad waar ik werk in 2020 is de werkdruk onhoudbaar. Ik moet 32 dossiers behandelen, maar er wordt geen rekening gehouden met de zwaarte van die dossiers. Ik werk 29 jaar bij OCMW waarvan 27 jaar bij dienst SHV.

Ik probeer in alle dossiers heel snel te schakelen om te voorkomen dat nieuwe dossiers nog verder kopje onder gaan. Ik wil mijn werk goed maar ook op een menselijke manier kunnen doen.

Ik heb niet echt tijd om eens te praten met collega's en kan enkel overleggen tijdens teammomenten. Het aantal dossier ligt vast sinds het begin van de reorganisatie tot het einde van de legislatuur (door Tommelein).

Ik heb een enorme druk op mijn borst, kan tegen niets meer en het werk kleeft aan mij waardoor ik moeilijk in slaap kan vallen.

HR op de werkvloer kan misschien helpen om inzicht te krijgen in de complexiteit van de dossiers/werktaken. De doelgroep is sinds de reorganisatie volledig veranderd, middenklasse en enkel heel zware dossiers qua schuldenlast, is maatwerk en heel arbeidsintensief.

Ik kan mijn werk niet naar behoren uitvoeren doordat ik steeds meer taken krijg. Omdat ik deeltijds werk, ben ik niet zoveel aanwezig op het werk. Als daar nu nog werk bij zal komen, krijg ik het niet meer gedaan in mijn halftijds regime en zal ik nog meer overuren moeten presteren.

Als maatschappelijk werker binnen het OCMW worden wij dagelijks geconfronteerd met een alsmaar toenemende werkdruk. Wat ooit een haalbare opdracht leek, is vandaag uitgegroeid tot een onhoudbare werklast waarbij vele collega's aan het verzuipen zijn. Een treffend voorbeeld hiervan is het jaarlijks verslag dat we moeten aanleveren aan het POD MI. De digitale tool die hiervoor ter beschikking wordt gesteld is bijzonder onvriendelijk in gebruik. De input vraagt nauwkeurigheid, tijd én doorzettingsvermogen. Ondanks onze inspanningen voelt het vaak als dweilen met de kraan open.

Daarnaast gaat het behandelen van leefloonaanvragen veel verder dan enkel het uitvoeren van een sociaal onderzoek en het maandelijks uitbetalen van steun. Steeds meer begunstigden combineren hun leefloon met tijdelijke of deeltijdse tewerkstelling, vaak via interimkantoren. Dit betekent dat we maandelijks een herberekening van de steun moeten uitvoeren, wat een zeer complexe en foutgevoelige opdracht is.

Dit vraagt specialisatie, grondige dossierkennis én veel tijd. De nood aan ondersteuning door een extern loonsecretariaat dringt zich op. Als zij de berekeningen correct kunnen uitvoeren op basis van een beperkt aantal gegevens van onze kant, zou dit voor ons een enorme verlichting betekenen.

De toekomst ziet er bovendien niet rooskleurig uit. Naar verwachting zal vanaf 1 januari 2026 de druk nog toenemen. Het beleid wil meer mensen aan het werk krijgen, ook personen die al jarenlang inactief zijn. Voor hen zal de stap naar de arbeidsmarkt erg groot zijn. Interimarbeid zal vaak de enige haalbare optie zijn, met als gevolg nóg meer complexe dossieropvolging en herberekeningen.

De mentale tol van dit alles laat zich steeds duidelijker voelen. Ervaren medewerkers haken af of vallen uit met burn-outklachten. Nieuwe maatschappelijk assistenten verlaten vaak snel opnieuw de organisatie omdat de job niet overeenkomt met wat ze verwachten.



Daarop komt het toegenomen wantrouwen tegenover het OCMW. De wantoestanden in bepaalde steden, zoals in Anderlecht, worden onterecht geëxtrapoleerd naar het hele land. Dit resulteert in meer controles, strengere procedures en een verlamme administratieve last. De wettelijk vastgelegde behandelingstermijn voor dossiers bedraagt 30 dagen. In de praktijk is dit steeds moeilijker haalbaar, zeker voor complexe of onvolledige dossiers. Toch blijven we wettelijk verplicht om binnen deze termijn te handelen.

Met de komst van OCMW-online verscherpt de situatie zich nog verder. Burgers kunnen met één klik een aanvraag doen, vaak met een minimum aan gegevens. Elke aanvraag, hoe absurd ook, moet verplicht behandeld worden.

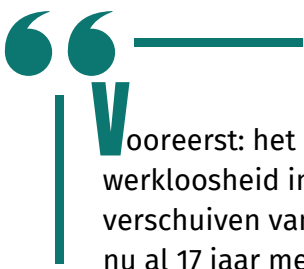
Stel je een groep van tien vrienden voor die t beslissen om voor de grap elk een aanvraag tot steun in te dienen – al vragen ze symbolisch één miljoen euro – dan moeten wij voor elke aanvraag:

- een ontvangstbewijs opstellen,
- een uitnodiging voor het BCSD versturen,
- de cliënt uitnodigen,
- een sociaal onderzoek opstarten,
- notulen opmaken,
- én een kennisgevingsbrief bezorgen.

Dit alles terwijl we vooraf al weten dat de aanvraag inhoudelijk nergens op slaat. Maar we mogen de aanvraag niet zomaar weigeren zonder dit hele proces te doorlopen.

De combinatie van al deze factoren maakt dat velen onder ons het steeds moeilijker krijgen om de job met voldoening én met de nodige zorg voor zichzelf en de cliënt uit te oefenen.

We doen ons werk graag en met veel inzet, maar we vragen met aandrang meer realistische verwachtingen, administratieve ondersteuning en structurele oplossingen. Enkel zo kunnen we blijven bouwen aan een menswaardige en kwalitatieve dienstverlening voor de mensen die ons het hardst nodig hebben.



Voor eerst: het is niet dat ik volledig tegen het beperken van de werkloosheid in tijd ben. Maar natuurlijk stel ik mij vragen naar het verschuiven van de verantwoordelijkheid naar de OCMW's. Ik draai nu al 17 jaar mee op leefloon in een OCMW van een kleine stad met een grootstadproblematiek en de werkdruk is hoog. Ik merk ook dat de "echte" hulpverlening steeds meer in het gedrang komt door een gigantische toename van de administratieve verplichtingen. We zien ook een groot verloop van personeel. We worden met veeleisende cliënten geconfronteerd met occasionele agressie. Dit legt veel druk op medewerkers en ze haken af. Soms denk ik ook: wie wil dit eigenlijk nog doen? Ik persoonlijk vind dat men de oplossingen steeds in de verkeerde hoek zoekt. Ik zie ook geen heil in nog maar eens een indexering van het leefloon, dit maakt het voor ons alleen maar moeilijker om mensen te activeren naar werk. Dikwijls komt het erop neer dat we de cliënten moeten vragen om in hun eigen zak te snijden door te gaan werken. Ze houden op het einde van de maand gewoon meer over door op leefloon te blijven! En dan wordt er van ons verwacht dat we hen succesvol activeren! De uitdagingen zijn groot en de controle mogelijkheden (ook omwille van de wet op de privacy) zijn klein.

Wat ons werk wel aantrekkelijker zou kunnen maken: administratieve vereenvoudiging -ook in de berekening van het leefloon, een fraude-cel, meer personeel om intensiever te begeleiden en vooral ook betere omkadering. We worden geconfronteerd met heel veel randproblemen, er is een schuldenproblematiek, gevaarlijke opvoedingssituatie, druggebruik en psychisch dysfunctioneren. Mochten er bij de gespecialiseerde diensten zoals psychiatrie en drughulpverlening geen wachtlijsten zijn, het zou ons ongelooflijk veel vooruit helpen. Als iemand 6 maanden moet wachten op bijvoorbeeld drughulpverlening, is het half alweer verdrongen. Die omringende diensten moeten versterkt worden. Ik draai al lang mee in deze sector en ik zie het alleen maar grimmiger en complexer worden.

Binnen ons kleine team op de sociale dienst zijn er de laatste jaren veel verschuivingen geweest. Verschillende van de collega's met jaren ervaring op de teller zijn uitgevallen. De helft van hen zocht andere oorden op. Voor hen ging het niet meer om zich op te laden voor maatschappelijk werk. Ook onder degenen die hen vervangen, zijn er al heel wat voor langere tijd afwezig geweest. We werkten een periode van bijna één jaar met de helft van de normale VTE. Intussen is het vinden van vervanging, of nieuwe werkrachten geen evidentie meer. Ook in alle omliggende OCMW's staan vacatures open. Vorig jaar ging een collega in zwangerschapsverlof. Ze kon niet worden vervangen omdat er geen kandidaten waren. We deden dan maar zes maanden lang met vier het werk van vijf.

Na de energiecrisis, de toeloop van Oekraïense vluchtelingen en de huurcrisis, zal nu de beperking van de werkloosheidsuitkering in de tijd de volgende crisis zijn die het OCMW moet bedwingen. Waarschijnlijk worden extra middelen toegekend aan het OCMW om extra personeel aan te nemen. Maar uit het verleden weten we dat het niet lukt om dat extra personeel te vinden. Het resultaat is een steeds hogere werkdruk met hetzelfde personeel, onder voorbehoud van uitval van uitgebluste collega's.

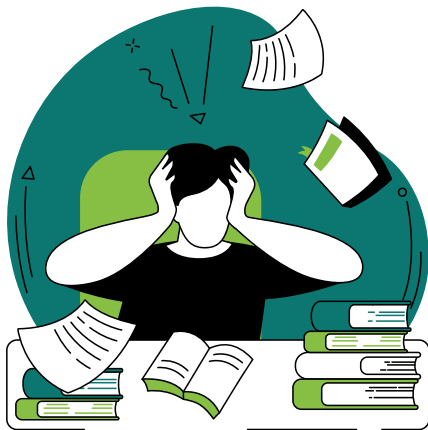
Waar de vreugde in het werk komt uit het kunnen verder helpen van de hulpvrager, mensen aan hun rechten kunnen helpen, even tijd kunnen maken voor mensen die elders als een nummer behandeld worden of gewoon helemaal niet mee tellen, maken structurele factoren, een aanhoudende te hoge werklust, en een stiefmoederlijk behandeld worden door een overheid het steeds lastiger om een impact te kunnen hebben. Het is soms met de moed der wanhoop aan de slag gaan.

Een regering die een beslissing neemt waarbij het gevolg is dat een knelpuntberoep van maatschappelijk werker rechtstreeks nog meer in de knel geraakt, dat valt moeilijk te begrijpen.

De kerntaak van een maatschappelijk assistente op een OCMW zou erin moeten bestaan om mensen een menswaardig bestaan te geven en hen te integreren in de maatschappij zodat ze op eigen benen kunnen staan. Dat samen op weg gaan met mensen is de kracht van ons werk.

Er wordt momenteel aan heel wat voorwaarden niet voldaan zodat dit proces kan slagen. Hierdoor blijven mensen veel langer in de hulpverlening en belanden ze nadien ook sneller terug in de problemen. Daardoor stijgt het aantal dossiers en neemt de werkdruk toe. De belangrijkste factoren die maken dat iemand niet op eigen benen kan staan zijn betaalbare huisvesting, wachtlijsten bij kinderopvang, Nederlandse lessen, psychologische hulp, beschut wonen,... Andere diensten maken zichzelf ook minder toegankelijk waardoor wij hun taak moeten opnemen, denk maar aan mutualiteiten en banken. Nieuwkomers kennen vaak maar één persoon aan wie ze hulp kunnen vragen en dat is de maatschappelijk assistent van het OCMW. Hierdoor kunnen we hoe langer hoe minder met onze kerntaak bezig zijn.

De mensen die binnenkort zonder werkloosheidsuitkering gaan vallen zullen ongetwijfeld komen aankloppen bij de OCMW's. Nochtans is VDAB de geschikte partner om deze mensen te activeren zodat het OCMW zich kan richten op zijn kerntaak.



Door de hoge werkdruk kan ik mijn cliënten niet meer op een menswaardige manier begeleiden. Ik heb momenteel 70 dossiers en werk vaak 's avonds laat door om al het werk af te krijgen. Ook moeten mijn cliënten langer wachten op een antwoord en kunnen afspraken pas na 3 weken gemaakt worden. Het is mentaal niet houdbaar om zo te werken. Maar we werken met mensen en wij sociaal werkers krijgen het niet over ons hart om deze in de steek te laten. Hierdoor staken we niet en gaan we er zelf aan onderdoor.



Er is geen tijd voor de veranderingsprocessen met mensen. Wanneer er uren worden gestoken in bundels administratie invullen en er één vakje niet wordt aangekruist wordt de hele bundel teruggezonden, wat weken vertraging veroorzaakt. Met wanhoop, scheldpartijen en agressiviteit tot gevolg. Wij hollen van het ene naar het andere. We verteren de ene verandering na de andere. We verdrinken. Collega's vallen uit met een stijgende druk op andere collega's tot gevolg. Iedereen zoekt hopeloos naar een uitweg waardoor maatschappelijk werker binnen een OCMW meer en meer een knelpuntberoep wordt. Complimenten voor de zorg maar het OCMW en de maatschappelijk werkers worden vaak vergeten. Wij krijgen er alleen maar werk bovenop.



Alles moet gedaan worden met minder volk, zelfs onderbemand, en dat je dan doodmoebent en je lichaam op is, is niet verwonderlijk. Maar je zet door want je doet het voor de mensen. Misschien kunnen de beleidsmakers eens een dag meelopen?

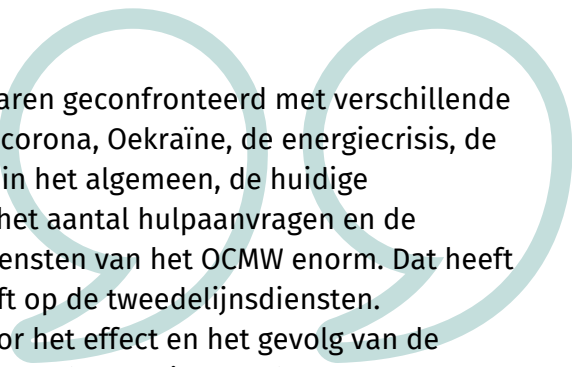
Ik doe mijn job heel graag omdat ik echt een verschil voor de mensen kan maken. Zo kunnen we mensen helpen na een tegenslag, een onverwacht overlijden van een kostwinner, een scheiding, het verliezen van een andere uitkering,.... Er is geen enkel probleem in de maatschappij dat niet in onze spreekkamers wordt besproken. Maar het moet behapbaar blijven. En met de plannen die nu op tafel liggen maken wij ons ernstige zorgen. Op dit moment is er al sprake van een enorm verloop van sociaal werkers. Collega's die vol goede moed beginnen, houden het na één jaar al bekeken, of vallen uitgeblust uit met een burn-out. Als wij de meest kwetsbaren in onze maatschappij nog verder willen beschermen en willen optrekken uit de miserie, dan hebben wij juist méér middelen nodig. Door de werkloosheidsuitkering te beperken in de tijd vrezen wij voor een enorme toename in het aantal aanvragen. Hier hebben wij op dit moment gewoon géén ruimte voor, we zitten nu al op ons tandvlees.

Wij horen veel plannen om extra regels op te leggen en extra druk te leggen op de activering van onze cliënten.

maar nergens lezen wij plannen om de noden van deze mensen te verhelpen.



In de huidige werkomgeving is er vaak te weinig tijd voor huisbezoeken of begeleiding van klanten. Dit gebrek aan tijd heeft als gevolg dat de hulp die geboden kan worden minder goed aansluit bij de specifieke noden van de klanten. Hierdoor is er minder kans om gericht te werken en de gewenste resultaten te behalen. Bovendien neemt het papierwerk toe, wat extra druk legt op de beschikbare tijd en middelen. Het aantal aanvragen voor hulp en ondersteuning stijgt voortdurend, terwijl het aantal personeelsleden dat deze aanvragen kan verwerken afneemt. Dit leidt tot een verhoogde werkdruk en minder persoonlijke aandacht voor elke klant. Het is een uitdaging om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden onder deze omstandigheden. Om deze problemen aan te pakken, is het essentieel om efficiëntere werkmethoden te ontwikkelen en te implementeren. Dit kan bijvoorbeeld door digitale oplossingen te gebruiken om het papierwerk te verminderen en de communicatie met klanten te verbeteren. Daarnaast is het belangrijk om te investeren in voldoende personeel om de groeiende vraag aan te kunnen. Door deze stappen te nemen, kunnen we ervoor zorgen dat klanten de hulp krijgen die ze nodig hebben, ondanks de beperkingen in tijd en middelen. Het is een kwestie van prioriteiten stellen en slimme oplossingen vinden om de dienstverlening te optimaliseren.



OCMW's werden de laatste jaren geconfronteerd met verschillende opeenvolgende crisissen als corona, Oekraïne, de energiecrisis, de stijging van de levensduurte in het algemeen, de huidige wooncrisis. Hierdoor steeds het aantal hulpaanvragen en de werkdruk bij de eerstelijnsdiensten van het OCMW enorm. Dat heeft uiteraard ook een effect heeft op de tweedelijnsdiensten. De angst is dan ook groot voor het effect en het gevolg van de aangekondigde maatregelen van de regering om de werkloosheidsuitkeringen na 2 jaar af te schaffen. Veel mensen zullen daardoor doorstromen naar het OCMW om een leefloon aan te vragen, terwijl de vraag de laatste jaren al enorm is toegenomen. We merken ook dat door de huidige werking van de vakbonden en mutualiteiten als uitbetalingsinstelling van de uitkeringen, er heel wat mensen de weg vinden naar het OCMW. Zij zetten meer in op digitalisering, wat voor heel wat van onze cliënten niet evident is. Dit alles zorgt ervoor dat mensen naar het OCMW te komen voor een aanvraag leefloon als voorschot op deze uitkeringen. Als OCMW is men immers wettelijk verplicht om binnen de 30 dagen een beslissing te nemen over het leefloon- en steunaanvragen. We stellen ook vast dat de problematieken waarmee mensen langskomen veel complexer en uitgebreider zijn dan enkele jaren geleden. Dit zorgt ervoor dat er meer en meer kennis en specialisatie nodig is bij de maatschappelijk werkers. Door de overvloed aan aanvragen is er ook geen tijd meer om de cliënten op maat te helpen en individueel te begeleiden. Het wordt meer en meer bandwerk met de bedoeling om mensen van geld te voorzien, maar intensieve hulp en begeleiding bij de andere aan te pakken problemen is niet meer mogelijk wegens tijdsgebrek en meer en meer administratie. Bovendien is het profiel van de maatschappelijk werker niet meer zo gemakkelijk te vinden. Het is een knelpuntberoep geworden. Er is meer kennis en specialisatie nodig, wat meer opleiding en vorming vereist, maar daar is amper tijd voor.

De hoge werkdruk schrikt veel nieuwe medewerkers af en we zien hen na korte tijd weer vertrekken, dit nadat er eerst geïnvesteerd werd in hun opleiding, dus tijd en energie voor niets. Mensen die er al langer werken kunnen vaak het hoge tempo niet meer aan en belanden in een burn-out, waardoor ook veel ervaring en kennis verloren gaat.

De OCMW's hebben de voorbije jaren bewezen dat ze de opeenvolgende crisissen steeds zo goed mogelijk hebben aangepakt, maar dit vraagt veel investeringen en vraagt veel van het personeel. De aangekondigde maatregelen zouden dan ook eens dé druppel te veel kunnen zijn.



Meer en meer mensen dreigen met het nieuwe regeerakkoord uit de boot te vallen. Mensen kiezen er niet voor om (langdurig) ziek te worden. Ook langdurig werkloos zijn, is zeker niet voor iedereen een bewuste keuze. Er zijn voldoende mensen voor wie het altijd een verhaal van vallen en opstaan zal zijn en blijven.

Wij worden als maatschappelijk assistent binnen een OCMW verondersteld deze problemen mee aan te pakken. Graag!! We geloven nog steeds in mensen kansen geven, nieuwe mogelijkheden verkennen, een traject op maat uit te stippelen.... Maar dit vraagt tijd. Tijd die we nu al niet op overschot hebben en waar we in de toekomst, met de verwachte nieuwe instroom van dossiers, zeker geen extra ruimte voor kunnen creëren.

En wat als wij als maatschappelijk assistent onze persoonlijke limieten hebben bereikt? Vervangingen vinden in ons beroep, is niet evident. Maar extra ondersteuning voor het welzijn van onze medewerkers binnen de sociale dienst wordt er ook niet voorzien. Eén keer raden wie daar dan weer de dupe van wordt?!



Iedereen die bij een OCMW werkt, ervaart een stijgende werkdruk. Die wordt niet alleen veroorzaakt door een hoge dossierlast, maar ook door uiteenlopende evoluties als complexere dossiers, het uitblijven van administratieve vereenvoudiging, personeelstekort, problemen om vacatures in te vullen, langdurige afwezigheden door ziekte, de verminderde toegankelijkheid van uitkeringsinstanties en overheidsorganisaties.

Door deze gestegen werkdruk komen we minder tot de begeleidingsrol die essentieel is om met de cliënt op pad te gaan en vooruitgang te kunnen boeken. De dubbele rol die OCMW-medewerkers hebben (hulpverlenend en controlerend) zet de hulpverleningsrelatie met de cliënt geregeld onder spanning. De menswaardigheid van de hulpverlening kan soms in vraag worden gesteld. Wie maakt er niet mee dat je 's ochtends een stapel werk uit je kast neemt om die dag te kunnen verwerken, maar 's avonds die stapel enkel nog is aangegroeid en terug in de dossierkast recht komt. Een aangename werksfeer met de collega's is dikwijls nog een drijfveer om ervoor te blijven gaan, maar de motivaties om ervoor te blijven gaan zie je toch wel gaandeweg slinken.

Dat het enkel nog erger gaat worden staat nu al in de sterren geschreven: de beslissing van de federale overheid om de werkloosheidsuitkering in de tijd te beperken zal een duidelijke stijgende impact hebben op het aantal leefloondossiers. En dit op een moment waar bij veel maatschappelijk werkers binnen een OCMW het water al aan de lippen staat.





Als maatschappelijk werker in een OCMW sta je voor enorme uitdagingen. Hoewel je ernaar streeft om problemen diepgaand aan te pakken, blijkt dit in de praktijk moeilijk. Het beroep van maatschappelijk werker kampt met tekorten, zowel op het vlak van personeel als werkomstandigheden, wat sterk voelbaar is in het werkveld. Daarbovenop zijn er specifieke uitdagingen binnen een OCMW, zoals bureaucratie en overadministratie. Elk OCMW werkt bovendien op zijn eigen manier, en ook binnen één OCMW kunnen verschillen bestaan, wat kan leiden tot onbedoelde willekeur.

Deze problemen worden versterkt door een hoge werkdruk, beperkte middelen en een gebrek aan inzicht vanuit hogere instanties. Er ontbreekt vaak tijd om grondig te evalueren, waardoor bekende problemen niet structureel worden opgelost. De voortdurende maatschappelijke druk zorgt ervoor dat de werkdruk blijft toenemen. Bovendien is het moeilijk om de waarde van het werk in cijfers te vatten, wat het verdedigen ervan tegenover beleidsmakers bemoeilijkt. Hoewel het duidelijk is dat er een probleem is, laat dit zich moeilijk concreet maken.

Daarnaast speelt politieke invloed een rol. Elk bestuur hanteert een andere aanpak, vaak zonder langetermijnvisie. Dit maakt het uitdagend voor zowel medewerkers als cliënten. Een aanvraag die op een bepaalde manier wordt behandeld in jaar X, kan volledig anders worden afgehandeld in jaar X+5, wat tot frustratie leidt. Al deze factoren samen maken het werk in een OCMW complex, ondanks de essentiële waarde ervan voor de samenleving.

Door de hoge werkdruk binnen het OCMW ervaren we steeds meer moeilijkheden in het uitvoeren van preventieve taken. Het voorkomen van schulden, uithuiszettingen en het aanbieden van goedkopere alternatieven vóór dat cliënten andere keuzes maken, is vaak niet haalbaar. We missen de tijd om mensen terug te bellen, wat zorgt voor vertraging in de hulpverlening en frustratie bij cliënten. De administratieve last, gekoppeld aan de wettelijke verplichtingen, neemt steeds meer tijd in beslag, waardoor andere essentiële taken in het gedrang komen. Huisbezoeken kunnen we nog uitvoeren, maar ze zijn kort en missen vaak de diepgang die nodig is om echt meerwaarde te bieden. Het controleren van sollicitaties wordt ook steeds moeilijker; als het correcte aantal is ingevuld, wordt het vaak als voldoende beschouwd, zonder verder in te gaan op de kwaliteit of diepgang. Het zorgoverleg met andere instanties wordt steeds lastiger door de tijdsdruk, wat de samenwerking en de kwaliteit van de zorg nadelig beïnvloedt. Door de hoge werkdruk wordt het ook steeds moeilijker om cliënten opnieuw effectief te integreren in de maatschappij.





Het uitvoeren van een sociaal onderzoek is onvoldoende afgebakend op juridisch vlak. Er wordt tijd verloren door volledig naast de hulpvraag zaken te onderzoeken die geen invloed hebben op het formuleren van een voorstel op die vraag. Wat ook regelrecht ingaat op privacywetten. Het lijkt soms dat processen worden uitgevoerd vanuit gewoonte, zonder daar op een kritische wijze alternatieven voor worden bedacht.

Daarnaast zijn problemen binnen dossiers vaak multidimensionaal met onvoldoende doorverwijzingen naar de juiste instanties. We nemen het aspect arbeid op in plaats van dit volledig uit handen te geven aan de organisaties die een zuiver doel voor arbeidsbevordering hebben. Idem voor budgetbeheer en schuldhulpverlening door een advocaat. Het OCMW probeert haar neus in zoveel richtingen te steken, ten koste van de kwaliteit van elke richting. De kerntaak, algemene en operationele doelstellingen blijven flou.

Er wordt ook gewerkt met een comité. De maatschappelijk werkers schrijven de voorstellen naar het comité op basis van een sociaal verslag. Dit comité vindt meestal om de 3 weken plaats. Rekening houdende met dat er een wettelijke termijn van 30 dagen is om elke hulpvraag te behandelen, zorgt dit ervoor dat de maatschappelijk werker aan het racen is van comité naar comité, zonder een ademruimte te krijgen. Dit bemoeilijkt het opvolgen van dossiers met betrekking tot alle taken die niet te maken hebben met het comité. De deadline van het comité is altijd op de loer. Er is quasi geen tijd om een volledig en kwaliteitsvol hulpverleningstraject aan te bieden.



De signalen dat de werkloosheidsuitkeringen in de tijd worden beperkt, zal voor vele mensen in de sociale sector de druppel zijn die de volle emmer volledig doet overlopen. Er moeten duidelijke criteria zijn waarom dat traject stopt en er 100% toestroom komt naar het OCMW. Het betekent meer kosten, meer middelen om een nieuw traject te ondersteunen. Het zal leiden dat er nog meer mensen die echt nood hebben en vastlopen langer moeten wachten op de noodzakelijke hulp die ze verdienen.



Werken in de sociale sector doe je om mensen op een goede manier te kunnen helpen en begeleiden. Je moet je daarin ook gesteund voelen. De plannen van de ARIZONA-regering maken dat net dat helpen moeilijker gaat worden. Het is een vaak gehoord cliché dat men zelf verantwoordelijk is voor de moeilijke situatie waar je in verzeild geraakt, maar dit cliché is niet de realiteit.



“

Dagelijks merken we nu al de toenemende druk op ons werk en de begeleiding van de mensen. Door de voortdurende instroom van klanten met vaak complexe vragen loopt onze verwerking vaak achterop of hebben we onvoldoende tijd om de mensen te helpen.

We worden door de tijdsdruk gedwongen om vragen snel te behandelen zonder onvoldoende de problemen waarmee mensen te kampen hebben op te lossen. Er is meer dan het financiële luik aanwezig.

”

“

De hoge werkdruk zorgt voor minder goesting om te gaan werken. Het zorgt ook voor minder concentratie doordat er langs alle kanten aan je getrokken wordt. Er blijven dossier liggen van cliënten die minder hard roepen waardoor deze, niet bewust, mogelijks verder in de problemen komen. In de toekomst zie ik meer mensen in de problemen komen doordat er meer en meer wachtlijsten ontstaan en dat de werkdruk gaat zorgen voor meer uitval van de maatschappelijk assistenten. En dit zorgt voor nog meer werkdruk.

”

W

at ik momenteel ervaar op een eerstelijns intake dienst is dat:

- De doorstroom naar de gespecialiseerde diensten zeer moeilijk verloopt, ze leunen steeds meer en meer op expertise van het OCMW terwijl wij aanvoelen dat wij niet de nodige kennis noch de tijd er niet voor hebben door de vele versnipperde, administratieve taken die wij al hebben. Bv: VDAB – GTB leunt op ons om mensen te helpen zoeken naar werk, terwijl dit hun kerntaak is? Wij hebben hier geen ruimte voor.
- Mensen schuiven van het ene systeem naar het andere systeem, van werkloosheid naar leefloon naar ziekte, enz. De regering wil langdurig zieken/werklozen aan het werk krijgen en leunen daarvoor mogelijks op ons artikel 60 systeem, maar hierdoor wordt de cliënt gewoon van het ene systeem naar het andere verschoven zonder echte begeleiding. Niemand pakt het kernprobleem aan: namelijk uitzoeken waarom iemand zo moeilijk zijn/haar weg vindt op de arbeidsmarkt?

Hoe verhoogt dit de druk?

- Mensen blijven veel langer in begeleiding en keren ook vaker terug (wanneer een tewerkstelling toch niet lukt bv) andere diensten kunnen leunen op hun kerntaken en kunnen mensen doorverwijzen, maar die doorverwijzing is bijna altijd naar een OCMW.
- Zo ook bij moeilijke cliënten, lees: vooral de agressieve/gefrustreerde mensen
- Doordat ze langer in begeleiding blijven, slibben onze diensten ook toe want er komen veel cliënten bij, weinigen schuiven echt door naar de arbeidsmarkt.



Ik zie het aantal cliënten dat de weg vindt naar onze dienst stijgen. Ik ben blij dat mensen hun weg vinden naar ons en ik probeer oprecht om met elke hulpvraag aan de slag te gaan. Verbinding, eigen kracht, verantwoordelijkheid, menswaardig leven, ... zijn waarden die kenmerkend zijn voor maatschappelijk werk en die wil ik heel graag nastreven.

Helaas stel ik meer en meer vast dat ik enkel brandjes aan het blussen ben en hoop op kleine wonderen in mijn dossiers. De tijd ontbreekt me om samen met mijn cliënten de juiste stappen vooruit te zetten. Als we al stappen vooruit kunnen zetten, want voor alles zijn er intussen ook wachtlijsten. Denk maar aan drughulpverlening, jeugdzorg of kinderopvang. Want hoe je het ook draait of keert, zonder kinderopvang kunnen mensen niet gaan werken.

Beste regering hebben jullie bij de recente beslissing van maximum 2 jaar werkloosheidsuitkering ook even aan ons gedacht? Waar denk je dat mensen gaan aankloppen voor hulp? Wordt de keuze gemaakt voor een grote toename van het aantal leefloondossiers of laten we mensen zonder inkomen gewoon aan hun lot over?

Welke keuze er ook gemaakt zal worden, wij als maatschappelijk werkers zullen nog meer mensen in de meest precaire situaties moeten helpen. Wat VDAB, interimbureaus of andere arbeidstrajectbegeleiders niet lukt, zal nu van onze dienst verwacht worden. Ik ga alvast op zoek naar een opleiding om te leren toveren, want blijkbaar is dat wat de regering van mijn collega's en mij verwacht.



Vroeger ging ik naar het werk met de hoop mensen echt te kunnen helpen. Maar in plaats daarvan voel ik mij steeds vaker als een menselijke Mister Cash. De werkdruk is zo hoog dat ik amper de tijd heb om een degelijk sociaal onderzoek te voeren. Wat ooit de kern van mijn job was – mensen begeleiden naar een beter bestaan – wordt nu herleid tot het snel afhandelen van administratieve procedures.

Door het gebrek aan tijd verdwijnt de persoonlijke aanpak. Mensen worden gereduceerd tot een dossiernummer, een aanvraag die moet worden verwerkt. Dit holt niet alleen mijn beroep uit, maar ondermijnt ook de essentie van het OCMW zelf: het bieden van een menswaardig bestaan en het helpen van mensen om op eigen benen te staan. Hoe kan ik iemand ondersteunen in hun emancipatie als ik hen niet eens als mens kan behandelen?

Bovendien leidt dit alles tot een verminderde controle op de dossiers. Het sociaal onderzoek wordt niet gevoerd zoals het hoort, wat een voedingsbodem creëert voor fraude. In plaats van een systeem dat empowerment stimuleert, zie ik hoe mensen in een vicieuze cirkel van afhankelijkheid blijven hangen. En wat nog schrijnender is: sommige politieke mandatarissen maken hier handig gebruik van. Ze behouden liever een groep afhankelijke mensen in ruil voor electoraal succes dan echt in te zetten op duurzame oplossingen.

Dit is niet waarom ik sociaal assistent ben geworden. Ik wil mensen helpen, hen begeleiden naar een betere toekomst. Maar als de structuren waarin ik werk mij dat onmogelijk maken, hoe kan ik dan nog spreken van zinvol werk?



Werken in het OCMW betekent mensen helpen die in moeilijkheden zitten. Dat is althans hoe ik mijn job ooit zag. Maar de realiteit vandaag is hard: steeds vaker word ik geconfronteerd met agressie. Mensen wachten maanden op hun leefloon door de hoge werkdruk en raken gefrustreerd. Die frustratie slaat vaak om in woede, en wij – als sociaal assistenten – staan in de vuurlinie.

Wekelijks moet de politie tussenkomen in onze wachtzaal. Beledigingen, bedreigingen, soms zelfs fysieke aanvallen – het is allemaal deel geworden van onze dagelijkse werkdag. Het respect voor ons beroep neemt af, net zoals we dat zien bij medische hulpverleners, brandweerlieden en de politie. We zijn niet langer de hulpverleners die mensen ondersteunen, maar de gezichten van een systeem dat tekortschiet.

Elke ochtend als ik op het werk aankom, vraag ik me af: wat zal er vandaag weer gebeuren? Welke woede zal op mij afkomen? Hoe zal ik mijzelf en mijn collega's beschermen? De stress begint al nog voor de werkdag start. Ik wil gewoon mijn job doen, maar onder deze omstandigheden wordt dat steeds moeilijker.



Ik weet soms niet eens meer de namen van de kinderen van de mensen die ik begeleid. Dat is geen onverschilligheid. Dat is overbelasting. En dat doet pijn. Want dit is niet waarom ik ooit begonnen ben met maatschappelijk werk. De werkdruk op het OCMW is al jaren hoog, maar de laatste tijd lijkt het alsof er geen ondergrens meer is. Dossiers zijn talrijk én complex. De maatschappij verandert razendsnel, en elk dossier draagt een enorme maatschappelijke impact met zich mee.

Een eenvoudige hulpvraag? Die bestaat niet meer. We moeten mensen ondersteunen bij hun zoektocht naar huisvesting, maar het enige wat we vaak kunnen zeggen is: “We hebben geen oplossing. Kijk eens op Immoweb.” En dat is ronduit schrijnend. We willen meezoeken. Mee nadenken. Maar er is simpelweg geen tijd en geen ruimte. En dus ook: geen voldoening uit de job. Helpen wij mensen wel?

Sinds corona zijn heel wat diensten minder toegankelijk geworden. De deuren blijven dicht, mensen worden doorgestuurd naar ons. Maar wij zijn geen loket voor alles. Als daar opnieuw geïnvesteerd wordt, moeten wij als OCMW ook geen onnodige administratieve omwegen maken om een leefloon toe te kennen, dat dan achteraf weer ingetrokken moet worden.

We moeten steeds vaker tegen cliënten zeggen: “Ik heb geen tijd om mee op zoek te gaan.” “We hebben geen oplossing.” En dat is het hardste van alles. Want dan ben je niet meer bezig met maatschappelijk werk. Dan ben je vooral bezig met overleven, brandjes blussen en ervoor zorgen dat mensen nèt genoeg krijgen om niet helemaal kopje-onder te gaan. Ondersteunen, nabij zijn, tijd maken voor preventie? Daar is geen ruimte meer voor maar daar valt net veel te rapen om armoede tegen te gaan.

“

Ik werk zeer graag bij het OCMW. De diversiteit is zeer boeiend. De samenwerking met collega's en partners zorgen voor de nodige dynamiek. Jammer genoeg is de werkdruk zeer hoog waardoor heel wat belangrijke zaken verloren gaan. Door de vele verslagen, administratie en het hoge aantal dossiers kan je niet meer kwaliteitsgericht werken. Het is vooral lastig om tussen deze werkdruk, goed en regelmatig contact te behouden met de cliënt. Door de druk die er is, is het vaak lastig om een kwaliteitsvolle begeleiding aan te gaan. De deadlines en administratie vliegen rond onze oren en soms moeten we kiezen voor een dag aan ons bureau om alles rond te krijgen, dan voor een begeleiding met de cliënt.

Ik ben heel bang dat door de nieuwe beslissingen en de te hoge werkdruk, er nog meer mensen door de mazen van het net zullen vallen. Voor deze mensen zal het een harde val zijn en ik ben bang dat we deze mensen zullen verliezen. Dit lijkt mij niet de bedoeling van een samenleving.

”

Bij mij vertaalt de werkdruk zich vooral in onvolledige administratieve dossiers. Als ik mijn cliënten voldoende tijd wil geven om te luisteren, hun vraag te beantwoorden met een huisbezoek, eventuele doorverwijzing, een verslag aan comité, is mijn tijd al om. Ik heb daarom vaak geen tijd voor GPMI's bvb. Als we alles in orde willen hebben moeten we kiezen: of een groot aantal overuren of minder effectieve tijd voor de cliënt in nood.

Mijn weerstand tegen onvoorziene dingen is heel laag geworden. Ik zit ongewild in een automatisme waar mijn flexibiliteit heel beperkt is geworden

“

“

Budgetbeheer is een essentieel onderdeel van sociaal werk, vooral voor cliënten in financiële problemen. Echter, door de hoge werkdruk hebben we vaak te weinig tijd om deze taken grondig uit te voeren, we zijn genoodzaakt een oppervlakkige begeleiding en onvoldoende ondersteuning te bieden. Ondersteuning voor een oudere cliënt in budgetbeheer is soms ook gewoon tijd vrij maken voor een gesprek of een koffie. Deze persoon heeft in mei 2023 zijn vrouw verloren, hij zakte weg in een heel diepe put. Hij bouwde verschillende schulden op en begon een alcoholverslaving te ontwikkelen. Bij de aanmelding in november 2023 was betrokkene dan ook volledig op, dit na de diagnose dat hij aan prostaatkanker leed. Een strak budgetplan en een bezoekje om de twee weken van een tiental minuten aan zijn maatschappelijk werker deed betrokkene een stuk herleven. Een dropvoet in het voorjaar van 2024 maakte dat betrokkene niet meer in staat was om dit te doen, hij begon met een wekelijks handgeschreven briefje dat hij tot op de dag vandaag doet. Ondertussen diende hij noodgedwongen te verhuizen naar een ander sociale woning wegens einde contract en isoleerde hij deels terug, familiehelp die 2x per week langskomen voor telkens een drietal uur, zijn vaak zijn enige sociale contacten. Op vrijdag, belt hij me tegenwoordig telkens even op, hij eindigt vaak het gesprek met: 'je moet dan maar eens passeren voor een koffie', maar voegt er ondertussen zelf aan toe, 'ik weet dat je het druk hebt en je andere cliënten hebben je meer nodig dan ik'. Dit komt redelijk hard binnen, want ik weet dat die koffie zoveel meer betekenis heeft in het leven van deze cliënt dan enkel de warme drank die het is.

ONMISBAAR
OPENBAAR



