

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN  
SCHEPENEN.

ZITTING VAN MAANDAG 5 JUNI 2023

**Aanwezig:**

Ward Kennes, burgemeester;  
Guy Van de Perre, Gert Storms, Walter Van Baelen, Rob  
Guns, Sumati Adriaensen, schepenen;  
Tom De Munter, algemeen directeur;

**Verontschuldigd:**

**Afwezig:**

**Belangenconflict:**

60. Goedkeuring antwoord schriftelijk advies Welzijnsraad van 24 april 2023  
betreffende de werking van de sociale dienst

Het college van burgemeester en schepenen,

Gelet op het advies van de Welzijnsraad van 24 april 2023;

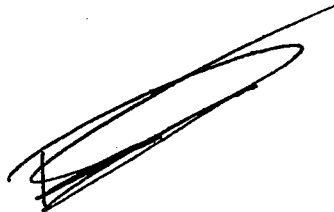
Overwegende de reguliere werking en de daarbij horende mogelijkheden van de  
sociale dienst van Kasterlee;

Overwegende de besprekingen binnen de sociale dienst over dit advies;

**BESLIST:**

Enig artikel - het voorliggende antwoord op het schriftelijk advies van de Welzijnsraad  
van 24 april 2023, toegevoegd in bijlage, goed te keuren  
Kasterlee, 12 juni 2023


De algemeen directeur



Tom De Munter

Digitaal ondertekend  
door Tom De Munter  
(Signature)  
Datum: 12/06/2023  
16:26:07

De burgemeester



Ward Kennes

Digitaal ondertekend  
door Eduardus  
Kennes (Signature)  
Datum: 13/06/2023  
19:23:24

# 1 Advies Welzijnsraad



20230421 Advies  
Welijnsraad m.b.t.

## 2 Voorstel antwoord Welzijnsraad

We hebben het advies van de Welzijnsraad met veel interesse gelezen. Dit werd ook besproken op de teamvergadering van de sociale dienst.

De sociale dienst van het OCMW is een eerstelijnsdienst die nagaat of men een menswaardig leven kan leiden. Dit wil zeggen een scala aan mogelijkheden en rechten in de breedte kennen. Als eerstelijnswerker binnen de sociale dienst van een OCMW vertrek je vanuit het verhaal van mensen op het moment dat ze bij jou op gesprek komen. In dat verhaal ga je als expert als het ware op zoek naar de (mogelijke) vragen, bezorgdheden en problemen die zich (mogelijk) stellen. Je bent als maatschappelijk werker getraind om de vraag achter de vraag te zien als de cliënt deze niet helder kan stellen of zelf niet ziet. Vanuit de gesprekken doe je aan rechtenverkenning en zoek je naar verschillende mogelijkheden tot ondersteuning waar nodig.

De eigenheid van onze hulpverlening zit hem in het op maat werken. We gaan op maat van elke cliëntsituatie bekijken waar de mogelijkheden tot ondersteuning zitten. Alles is mede afhankelijk van het verhaal dat de cliënt brengt en de antwoorden op het doorvragen van de maatschappelijk werker.

Het volledige aanbod van hulp en ondersteuning, al dan niet financieel, is onmogelijk om kenbaar te maken via checklist, brochures e.d. We zijn namelijk een eerstelijnsdienst die zo breed gaat, dat we vanuit diverse sectoren, (overheids)diensten, premies, vzw's, tegemoetkomingen, ... mogelijkheden hebben om ondersteuning te bieden of aan te vragen. Dit is ontzettend breed, divers en veranderlijk. De mogelijkheden uitzoeken is net ook de expertise van de maatschappelijk werker, dit is ons beroep. In jullie voorbeeld spreken jullie o.a. over de Stichting Prins Laurent. Dit is specifiek in Brussel. Net als dit, zijn er talloze initiatieven in alle gemeenten verspreid over het land. Het is een utopie om te denken dat een maatschappelijk werker alles tot in detail kan kennen en weten. Dit opnemen in een standaardlijst die je meegeeft met een cliënt, is weinig zinvol. Maatschappelijk werkers komen zelf nog zeer frequent bij nieuwe initiatieven uit. Er kan geen verwachting zijn dat alles parate kennis is, dit is niet zo. Zelfs met meer bijscholing kan dit niet. Wekelijks komen er nieuwsbrieven met wijzigingen van rechten door, dewelke de maatschappelijk werkers mee opnemen in hun arsenaal van mogelijkheden binnen de hulpverlening.

Een checklist opmaken om mee te geven aan cliënten, zou binnen de kortste keren achterhaald zijn. Geef je hem vandaag mee en over x aantal maanden stelt de cliënt de vraag of deze hier gebruik van kan maken, bestaat het recht mogelijks niet meer (bv. sociaal tarief in januari 2023 tegenover september 2023, de doelgroep is verkleint). Bovendien is hij nooit volledig. Ook kan dit nooit zonder uitleg en nuance. Niet elke cliënt is voldoende sterk om een checklist zelf volledig te begrijpen en te lezen zoals wij dit doen, net als niet elke

cliënt met de website van rechtenverkenner.be aan de slag kan. Door een lijst mee te geven als standaard, is de kans uiterst groot dat de cliënt deze lijst terugkaatst om deze volledig te overlopen. De cliënt kan dit namelijk onmogelijk allemaal begrijpen zonder uitgebreid onderzoek werk te voeren. Dit is ook niet de taak van de cliënt als deze niet voldoende zelfredzaam is. Een cliënt zal de maatschappelijk werker ongetwijfeld overstelpen met vragen over mogelijke rechten die opgesomd staan, dewelke voor de maatschappelijk werker soms overduidelijk niet van tel zijn voor die cliënt. Op die manier is de maatschappelijk werker voor uren vertrokken. Dit is te tijdsintensief en niet mogelijk binnen een eerstelijnsdienst van een OCMW. We gebruiken de kostbare tijd die we hebben in onze begeleiding en gesprekken met de cliënten, gericht op de gedetecteerde vraag en noden van de cliënt.

Jullie voorstel omvat ook de vraag om dit specifiek voor elk cliëntprofiel/doelgroep apart te doen. De rechten zijn afhankelijk van meer factoren dan louter 'chronisch ziek' of 'invalide' zijn. Veel factoren spelen mee: hulpvraag, leeftijd, gezondheidstoestand, inkomen etc. Deze zijn niet voor iedereen van toepassing. Dit is nog een extra bijkomende lijst, met dezelfde problemen als hiervoor aangehaald.

Graag geven we mee dat er bij een aanvraag leefloon wel standaard een kort overzicht meegegeven wordt met een aantal verbonden rechten waaronder sociaal tarief, abonnement De Lijn e.d.. De kortingsbon van Fluvius stond hier niet in opgenomen, gezien dit een gevolg is van het sociaal tarief en niet van het leefloon. Dit werd aangepast na jullie advies. Ook dat van de Kringwinkel werd hier naar aanleiding van jullie advies toegevoegd, al is dit steeds opnieuw door de cliënt te vragen gezien beperkte geldigheid en nood om aan te geven voor welk product dit gebruikt zal worden (voorwaarden Kringwinkel).

Dat er nood is aan een overzicht in het brede landschap, is geweten. Ook maatschappelijk werkers hebben hier nood aan. Zo bestaat bijvoorbeeld rechtenverkenner.be. Dit is één verzamelplaats om zaken te bundelen. Maar ook niet daar staat alles volledig op dit moment. Er wordt gewerkt aan een versie 2.0. , die actuele informatie bevat over de sociale rechten op zowel federaal, Vlaams, provinciaal als lokaal niveau. Via dit instrument kunnen hulpverleners, maatschappelijk werkers, ... uit het werkveld de bevolking helpen in de zoektocht naar hun sociale rechten. Op die manier kan de Rechtenverkenner bijdragen aan het verminderen van de non-take-up van deze sociale rechten en zo de onderbescherming tegengaan. Hierbij ligt de focus op het verkennen van ieders sociale rechten. De huidige rechtenverkenner wordt momenteel niet meer bijgewerkt. Het gegeven dat hiervoor een overheidsdienst werk maakt om dit te realiseren en hier arbeidskrachten achter zet, verduidelijkt voor ons dat de door jullie gestelde vraag onmogelijk is om op lokaal niveau, op papier mee te geven met de cliënten. Al begrijpen we vanwaar deze vraag komt.

Intern zijn er ooit meermaals checklists opgemaakt om zelf af te toetsen waar een maatschappelijk werker best aan denkt bij nieuwe hulpverleningsdossiers, om het ons te vergemakkelijken. Het probleem dat zich steeds stelt: te veranderlijk en onmogelijk up to date te houden maar ook onmogelijk om volledig te zijn. De sociale kaart is te uitgebreid en rechten zijn te specifiek en cliënten zijn uniek.

We willen we ook aanhalen dat dit voorstel voor de maatschappelijk werkers haast als een belediging voor het vak aanvoelt om dit te herleiden tot een lijst die als standaard meegegeven zou worden. Onze job is net om dit voor de cliënt uit te spitten en op maat van de cliënt terug aan te bieden als vorm van hulpverlening. Hier zit onze core business, hiervoor hebben de maatschappelijk werkers gestudeerd. Men mag er van op aan dat de maatschappelijk werker er alles aan doet om te denken aan alle rechten die samenhangen met de hulpvraag. Dit maakt niet dat de maatschappelijk werker ongetwijfeld soms zaken over het hoofd zal zien, of zaken niet duidelijk genoeg naar voor komen in een gesprek

waardoor het niet zichtbaar is voor de maatschappelijk werker om dan mee aan de slag te gaan. Als er bijvoorbeeld geen sprake is van de aankoop van een nieuw huishoudtoestel in combinatie met de voorwaarden waaraan de cliënt voldoet voor een kortingsbon, zal de maatschappelijk werker dit niet aanhalen. Als een cliënt geen signaal geeft dat deze niet voldoende voeding kan voorzien met het beschikbare inkomen, naast mogelijks andere hulpverlening die al geboden is, zal er geen doorverwijzing naar voedselhulp volgen. Dit behouden we voor zij die dit echt aanvullend nodig hebben. Als er geen sprake is van een juridische procedure in het hulpverleningstraject, zal de maatschappelijk werker niet spreken over een mogelijkheid tot aanvragen van een prodeo advocaat.

Bovendien speelt de context van het werkveld en de aanhoudende werkdruk hier ook een grote rol in. Wel kan men er van op aan dat het voor maatschappelijk werkers prioriteit nummer één is om mensen aan hun rechten te laten komen. Dit door na te gaan wat de rechten zijn, gekoppeld aan de hulpvraag en de unieke persoon die de vraag stelt.