

## Referenties

### Literatuur

LEMONNE, A. & CLAES, B. (2014). 'La justice réparatrice en Belgique : une nouvelle philosophie de la justice ?'. In A. JASPART, S. SMEETS, V. STRIMELLE & F. VANHAMME (eds.) *JUSTICE! Des mondes et des visions*. Montréal: Erudit, coll. Livres et actes, 112-141.

VAN CAMP, T. (2014). *Victims of Violence and Restorative Practices. Finding a voice*. London, UK: Routledge.

### Wetgeving

Wet van 22 juni 2005 ter invoering van bepalingen inzake bemiddeling in de Voorafgaande Titel van Wetboek van Strafvordering en in het Wetboek van Strafvordering, BS 27 juli 2005

---

## MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING / SOCIAL WORK (2)

---

### Het gebruikersperspectief bij de invoering van het GPMI in OCMW Gent

EVA VANDEVIVERE<sup>a</sup> & PETER BRUYLAND<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Psycholoog, Coördinatie groeiactieplan kinderarmoede, OCMW Gent (Corresp.: Eva.Vandevivere@ocmwgent.be)

<sup>b</sup> Stafmedewerker, OCMW Gent

*De federale regering keurde het wetsvoorstel goed om vanaf 1 september 2006 elke rechthebbende op een leefloon een contract te laten ondertekenen op het OCMW. Contractualisering van hulpverlening betekent een ingrijpende wijziging op de kijk op hulpverlening. De hulpvrager verkeert bij het opstellen en nakomen van de bepalingen van de overeenkomst vaak in de meest kwetsbare positie. In dit artikel wordt besproken hoe dit contract maximaal rekening kan houden met het gebruikersperspectief.*

Sinds de Wet van 26 mei 2002 betreffende het Recht op Maatschappelijke Integratie, wordt het Geïndividualiseerd Project Maatschappelijke Integratie, GPMI, ingevoerd binnen OCMW's. De toekenning en het behoud van het leefloon wordt gekoppeld aan dit GPMI. De rechthebbende sluit met het OCMW een contract af, waarin beiden doelen formuleren en afspraken maken in functie van maatschappelijke integratie. De wetgever inspireerde zich op de visie van ROSANVALLON (1995) die pleitte voor het recht op inschakeling als sociaal recht voor iedereen en voor het recht op steun, sociale nuttigheid en leven in gemeenschap via een contract. Dit contract plaatste integratie in ruil voor een menswaardig inkomen en kansen op maat. De wetgever voorziet verschillende mogelijkheden tot sanctioneren bij het niet naleven van het contract. Deze houden gehele of gedeeltelijke schorsing van het leefloon in. Het GPMI kan handelen over tewerkstelling, maar ook over vorming en studie. De invoering betrof een verplichting voor alle -25 jarigen. De federale regering gaat het gebruik van het GPMI nu vanaf 1 september 2016 verplicht uitbreiden voor alle mensen met een leefloon.

### WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK NAAR GEBRUIKERSPERSPECTIEF BINNEN GPMI

Binnen het OCMW Gent streven we ernaar het GPMI ondersteunend in te zetten voor de gebruikers. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is het maximaal rekening houden met het perspectief van de gebruiker. DE PAUW, FRANSSEN & MÉHAUDEN (2016) bevroegen in een

verkennd evaluatief onderzoek over het GMPI naast maatschappelijk werkers ook de gebruikers. Gebruikers geven aan akkoord te gaan met het rechten- en plichtenverhaal. Ze begrijpen de koppeling van voorwaarden aan de hulpverlening. Men waardeert het werk van de maatschappelijk werker en zijn zoektocht naar geschikte vormen die leiden naar een betere maatschappelijke integratie. Ze voelen zich dankzij het GMPI beter geïnformeerd. De rechten en plichten tegenover het OCMW zijn duidelijk. Het dynamische aspect van het GMPI, er zijn flexibele bijstellingen op maat mogelijk, wordt enorm geprecieerd.

Er worden echter ook bedenkingen geformuleerd, waar OCMW's bij de invoering best rekening mee houden. Vooreerst wordt in het onderzoek van DE PAUW *e.a.* (2006) gewezen op een gebrek aan informatie over wat het GMPI is, men is niet altijd op de hoogte over het feit dat men hiermee een contract is aangegaan. Daarnaast vindt men het contract moeilijk leesbaar. Gebruikers ervaren dat het contract heel snel moet opgemaakt worden, en vragen meer tijd en ruimte om na te denken wat zij in het contract willen. De kansen tot integratie die in het GMPI worden aangereikt vertrekken niet vanuit de vraag van de gebruiker, maar wel van het bestaande aanbod. Dit wordt ervaren als een beperking van hun keuzemogelijkheden en beperkt de onderhandelingsmarge. Gebruikers geven ook aan dat het contract ervaren wordt als een uiting van wantrouwen, als een verzakelijking. Men voelt zich onder druk gezet. Een externe druk kan leiden tot meer stress en minder interne motivatie bij de gebruiker om zich te integreren. De onderzoekers stellen dat het GMPI kansen kan bieden voor het volgen van een opleiding en het vinden van een job op maat, maar dat het instrument vatbaar is voor verbetering.

## KLANTENPARTICIPATIE BINNEN HET OCMW GENT

Binnen het OCMW Gent wordt de stem van de gebruiker systematisch centraal gezet via de 'klantenparticipatie'. De klantenparticipatie werd opgestart als een groepswerking van OCMW-gebruikers, waarin het luik belangenbehartiging door en voor mensen in kwetsbare situaties veel aandacht kreeg. Vanwege de beleidsondersteunende inbreng werd ervoor gekozen om de werking te verbreden naar de ganse sociale dienst. Door de stem van de gebruiker een plaats te geven in haar beleid, wil de sociale dienst van het OCMW Gent zorgen dat haar dienstverlening maximaal aansluit bij de noden van gebruikers. Het OCMW creëert via de klantenparticipatie een diversiteit aan gespreks-arena's voor gebruikers. Hierin worden meningen en suggesties over de werking van de diensten uitgewisseld. OCMW Gent engageert zich hierbij tot een wederzijdse dialoog met gebruikers en dit op een empowerende manier. Alle beleidsverantwoordelijken en medewerkers van de sociale dienst geven onder impuls van de stafdienst mee vorm aan klantenparticipatie. Kortom, klantenparticipatie is structureel ingebed in de werking van de sociale dienst.

Het thema GMPI werd uitgebreid besproken binnen klantenparticipatie. Uit deze Gentse gesprekken kwamen inhoudelijk gelijkaardige klanken naar boven als binnen het recente onderzoek van DE PAUW *e.a.* (2016). Echter, de Gentse inbreng is eerder te situeren als het scherp stellen van het belang van het perspectief van de gebruiker en hoe gebruikers zelf nadenken over welke hulpverlening echt werkt en oplossingsgerichte suggesties formuleren. Een vijftal aandachtspunten worden naar voren geschoven. Vooreerst is er de aanbeveling om de mensen hun GMPI te laten invullen met wat ze zelf willen en willen bereiken. Geef de gebruiker zoveel mogelijk autonomie bij het invullen van het GMPI. Een gebruiker zegt: *'Wat werkt? Dat is hoe de persoon het voor zichzelf ziet. Datgene wat zo dicht mogelijk staat bij wat hij zelf wenst.'* Het GMPI moet dus vooral een instrument zijn van de gebruiker. Dit is niet enkel voor mensen in armoede motiverend, het nastreven van intrinsieke doe-

len, zoals talenten ontplooiën, is voor alle mensen bevredigend en motiverend (DECI & RYAN, 2000). Het is dus essentieel om hier rekening mee te houden en het vergroot de kans op slagen van het traject. Voor mensen met meervoudige kwetsuren is het formuleren van hun droom niet evident. Het vraagt geduld en samen zoeken naar wat de persoon wil. Bovendien vraagt het van beide partijen, hulpverlener en de persoon zelf, soms een grote dosis creativiteit om de droom waar te maken via onder meer het GPMI.

Een tweede aanbeveling is om het controlerende en verplichte aspect zoveel mogelijk te vervangen door vertrouwen. Een persoon zegt *'Je kan goed zien dat er strenge controle is. Daardoor voelen mensen zich sterk gebonden. Het moet op basis van vertrouwen zijn.'* Een minimale basis van vertrouwen tussen het OCMW in persoon van de maatschappelijk werker en de gebruiker is noodzakelijk. Maar wat als het vertrouwen al zodanig veel beschadigd werd, dat dit amper of zelfs niet meer kan? *'Als de assistent zegt dat je het moet tekenen, dan ga je dat doen. Je wordt verplicht, wil je een uitkering krijgen.'* Het OCMW moet dus ten stelligste vermijden dat de gebruiker het contract tekent, louter omdat diens steun er van afhankelijk is. Gebruikers vinden ook dat een OCMW de wettelijke instrumenten sterker vorm moet geven: de facto mag het OCMW het contract niet laten ondertekenen als het net geschreven is, maar altijd voorafgaandelijk ter overdenking meegeven met de gebruiker.

Ten derde moeten beide partijen gewezen worden op hun rechten en plichten. Bij gebruikers leeft soms het gevoel dat enkel zij kunnen falen, gestraft kunnen worden en zich aan regels moeten houden: *'Het OCMW kan niet falen.'* *'Als je zelf iets verkeerd doet, dan zal de maatschappelijk werker het zeker doorgeven. Maar als de maatschappelijk assistent iets verkeerd doet, dan is er niemand die je de procedure uitlegt.'* Mensen moeten dus meer gewezen worden op de plichten van het OCMW en ze hebben informatie nodig over wat ze kunnen doen als ze zich niet geholpen voelen. Tegelijk moeten er toegankelijke procedures bekend zijn en moeten deze bruikbaar zijn.

Ten vierde is duidelijke en begrijpbare taal noodzakelijk. *'Als ik lees dat ik 'wettige redenen moet aantonen', dan voel ik me de mond gesnoerd. Ik weet niet wat wettige redenen zijn en heb er ook geen toegang toe.'* Het GPMI wordt mee ontwikkeld vanuit een juridische invalshoek om te vermijden dat fouten ten laste worden gelegd aan het OCMW in geval de gebruiker in beroep gaat, bijvoorbeeld bij sancties. Probleem is dat dit gepaard gaat met abstract en juridisch taalgebruik. Laat dat nu net de oorzaak zijn dat mensen met weinig leeservaring het zeer snel opgeven om documenten te lezen. We merken ook dat bepaalde woorden en formuleringen anders geïnterpreteerd worden. Woorden hebben soms een ongewild grote impact op de gebruiker en kunnen tot misverstanden lijden. Taalgebruik kan ook heel dwingend overkomen, zeker bij mensen die sowieso al weinig vat hebben op hun toekomst. Het mag tevens duidelijk zijn dat de term 'GPMI' niet zorgt voor extra verduidelijking. Vlotte leesbaarheid impliceert ook een heldere vormgeving.

Tot slot maakt de klantenparticipatie de bedenking dat een participatieve hulpverlening een noodzakelijke randvoorwaarde is. *'Het helpt als je snel je mening kan zeggen of om uitleg vragen. Niet iedereen kan dat.'* Hoe garandeer je dat de gebruiker voorafgaand aan de ondertekening de juiste vragen stelt en proactief nadenkt over mogelijke toekomstige consequenties op zijn situatie? Vraagverlegenheid is niet altijd vlot te doorprikken als het vertrouwen niet optimaal is. Gebruikers brengen hier ook in dat er grenzen zijn aan participatief werken. Niet alle suggesties vormen een realistisch perspectief tot maatschappelijke integratie. Empowerment moet immers ook een haalbaar doel in het vooruitzicht kunnen stellen. Creëer als hulpverlener de juiste randvoorwaarden, sta stil bij hoe moeilijk je stem geven kan zijn en begeleid je cliënt naar een eigen inbreng.

## BESLUIT

Wanneer het doel van het GPMI is om de integratie van gebruikers in de maatschappij te maximaliseren en kansen te bieden voor het volgen van een opleiding en het vinden van werk op maat, zal men bij de verplichte invoering maximaal moeten rekening houden met het gebruikersperspectief. Anders kan het verplichten van integratie de intrinsieke motivatie op integratie beknotten en zo een omgekeerd effect hebben. Hulpverlening op contractbasis kan volgens gebruikers pas, mits een duidelijk engagement van het OCMW, het gebruik van klare taal, en de garantie dat contractanten een evenwaardige positie hebben. Verder vragen ze om het gedeeld eigenaarschap te accentueren en open, transparant en voldoende empowerend te werk te gaan. Enkel op die manier zullen gebruikers gemotiveerd zijn om in dit gedeeld verhaal verantwoordelijkheid op te nemen en samen op stap te gaan. Het grondig en systematisch samenwerken met de gebruiker bij het uitwerken van het GPMI is aldus essentieel.

## Referenties

- DECI, E.L. & RYAN, R.M. (2000). The 'what' and 'why' of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 319-338.
- DEPAUW, J., FRANSEN, A. & MÉHAUDEN, L. (2016). 'Het Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie: een veralgemeenbaar begeleidingsinstrument in een participatiesamenleving?', PANNECOUCHE, L., LAHAYE, W., VRANKEN, J. & VAN ROSSEM, R. (red.), *Armoede in België. Jaarboek 2016*, Gent, Academia Press, 251-270.
- ROSANVALLON, P. (1995), *La nouvelle question sociale. Repenser l'état providence*. Paris: Editions du Seuil.