

Mogelijk heeft het Europees Hof voor de Rechten van de Mens hier het einde ingeleid van de afwezigheid van de advocaat tijdens de eerste uren van een vrijheidsberoving of ten minste tijdens het eerste verhoor door de politie. Daarbij dient natuurlijk voor ogen gehouden te worden dat die eerste verklaringen beslissend kunnen zijn in de richting waarin een dossier zich vervolgens zal ontwikkelen. In die zin is het arrest Salduz ongetwijfeld een overwinning voor de volle en effectieve waarborgen voor de rechten van de verdediging en meer in het algemeen voor het recht op een eerlijk proces, maar zou het arrest op het Belgische vlak ook een echte revolutie kunnen teweegbrengen in de praktijk zowel van de advocaten, de magistraten als de politieambtenaren.

Thomas Mitevov*

RUBRIEK MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING

EEN ZICHT OP KWALITEITSVOL MAATSCHAPPELIJK WERK

Het onderzoekscentrum OASeS (Ongelijkheid, Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad) van de Universiteit Antwerpen en het Institut des Sciences Humaines et Sociales van de Universiteit Luik kregen van de POD Maatschappelijke Integratie de opdracht om een onderzoek uit te voeren naar normen voor kwaliteitsvol maatschappelijk werk binnen OCMW's. Twee vragen stonden hierbij centraal: wat is kwaliteitsvol maatschappelijk werk en hoe kan het worden gerealiseerd? De vergelijking tussen de verschillende gewesten leverde interessante bevindingen op. Wegens de beperktheid van deze bijdrage focussen we echter enkel op de Vlaamse resultaten.

1. Het onderzoek

Er werd een beroep gedaan op de medewerking van 27 Vlaamse OCMW's die geselecteerd werden op basis van ligging en grootte van de

gemeente en van het aantal steuntrekkers. Deze OCMW's beantwoordden twee schriftelijke vragenlijsten: één algemene over de kwaliteit van het maatschappelijk werk en één specifieke over de werkbelasting. Daarnaast werd in elke OCMW minstens één maatschappelijk werker en de secretaris (of de directeur sociale dienst) bevraagd. Ook werden via focusgroepen en individuele interviews meer dan 50 Vlaamse hulpvragers bevraagd.

Hulpvragers en hulpverleners werden bevraagd over hun perceptie van de kwaliteit van het maatschappelijk werk in hun OCMW. We bekijken eerst wat ze algemeen vonden van de kwaliteit en van de voornaamste hindernissen om de vereiste kwaliteit te realiseren. Daarna bespreken we, ter illustratie, één van de fasen binnen het hulpverleningsproces die in het onderzoek uitgebreid worden toegelicht.

2. Waarvoor staat kwaliteitsvol maatschappelijk werk?

Bij de bevraging van de maatschappelijk werkers kwamen drie centrale kenmerken van kwaliteitsvol maatschappelijk werk naar voor. Bijna unaniem schuiven de maatschappelijk werkers vooreerst vertrouwen als belangrijkste kenmerk naar voor. Een vertrouwensrelatie met de cliënt is essentieel voor het opbouwen van een hulpverleningsrelatie. Streven naar autonomie is een tweede belangrijke doelstelling. Mensen die een beroep doen op het OCMW hebben vaak de controle over hun eigen leven verloren en stellen zich afhankelijk op. De taak van de maatschappelijk werker bestaat er dus in om de cliënt opnieuw zelfredzaam te maken. Reïntegratie is de derde doelstelling, wat in de praktijk vooral gebeurt via het socio-cultureel participatiefonds. Elk bevraagd OCMW gebruikt dit om de hulpvragers te stimuleren tot participatie. De manier waarop dit gebeurt, is niet overal dezelfde. Zo sluit in heel wat OCMW's het aanbod niet goed aan bij de leefwereld van de hulpvragers. Daarenboven is het aanbod niet altijd gekend en wachten veel OCMW's tot de cliënt er zelf naar vraagt. De praktijk wijst echter uit dat dit zelden gebeurt.

* Advocaat aan de Balie te Brussel

3. De rol van de maatschappelijk werker

Bij het verwezenlijken van deze doelstellingen nemen maatschappelijk werkers bepaalde rollen op, die door Driessens (Driessens en Van Regenmortel, 2006) in een typologie werden ondergebracht. De meeste maatschappelijk werkers zien zichzelf in de rol van “redder”, wat wil zeggen dat ze het gevoel hebben dat ze vooral op korte termijn en in crisissituaties werken. Op de tweede plaats komt de rol van “ritualist”, wat inhoudt dat de taak van de maatschappelijk werkers vooral bestaat uit het bieden van materiële hulpverlening en het verstrekken van minimumvoorzieningen. Deze twee rollen van de maatschappelijk werker bieden weinig aanzet tot reïntegratie en autonomie.

Idealiter zou de maatschappelijk werker, volgens de meerderheid van de bevroegden, de rol van begeleider of bemiddelaar moeten opnemen. De rol van begeleider houdt in dat de maatschappelijk werkers gericht aan gedragsveranderingen werken; ze zorgen ervoor dat hulpvragers hun verantwoordelijkheid opnemen en een positief zelfbeeld ontwikkelen. Als bemiddelaar streeft de maatschappelijk werker vooral naar inspraak en vertrouwen, met het oog op het verzoenen van de eisen van de samenleving en deze van de cliënt, met de nadruk op reïntegratie. Deze twee rollen sluiten aan bij de doelstellingen die de maatschappelijk werkers formuleren.

In slechts twee van de bevroegde OCMW's beantwoordt de huidige situatie volledig aan de ideale situatie en in vijf OCMW's is er een gedeeltelijke afstemming. In de overige twintig OCMW's (drie kwart van het totaal) verschilt de werkelijke toestand volledig van de ideale. We kunnen daaruit concluderen dat bij de maatschappelijk werkers onvrede bestaat over de rol die ze verwezenlijken. Waarom de maatschappelijk werkers hun ideale rol niet kunnen realiseren, wordt later toegelicht.

4. De mening van de hulpvragers

Bij hulpvragers werd gepolst naar de mening over hun maatschappelijk werker. We merken dat de meer *empathische* eigenschappen als respect, geduld, vertrouwen en luisteren zeer goed

scoren. De *emancipatorische* vaardigheden staan lager op de lijst: autonomie en reïntegratie, de belangrijke doelstellingen volgens de maatschappelijk werkers, worden volgens de hulpvragers niet gerealiseerd.

5. Hindernissen

De maatschappelijk werkers beschouwen zichzelf als een verbindingsfiguur tussen enerzijds de noden, basisrechten en verwachtingen van de hulpvrager, anderzijds de organisatorische mogelijkheden en tot slot de wettelijke bepalingen en de bredere samenlevingsdynamieken. Dit is niet altijd een evidente positie. De maatschappelijk werkers voeren hun werk namelijk uit binnen de context van een organisatie, die soms andere belangen heeft dan de daarnet vermelde en ook een bepaalde visie heeft.

Het beleid vraagt dat efficiënt en doelmatig wordt gewerkt, met een minimale input en een maximale output. De maatschappelijk werkers hebben het gevoel dat ze verantwoording moeten afleggen aan de maatschappij, omdat ze werken met publieke middelen. De maatschappelijk werker moet met andere woorden de eisen van de hulpvrager, de organisatie en de samenleving verzoenen. Dit komt zeer sterk naar voor in de interviews met de maatschappelijk werkers, wat aantoont dat ze zich zeer bewust zijn van hun plaats in dit proces.

De belangrijkste problematiek voor de maatschappelijk werkers is een te hoge werkbelasting door het grote aandeel administratief werk: ze hebben te weinig tijd om 'hun job te doen' en dat is *kwaliteitsvol* maatschappelijk werk bieden. In plaats van de cliënten te leren hoe ze hun autonomie en reïntegratie kunnen bevorderen, is het vaak efficiënter om het heft zelf in handen te nemen. Activiteiten die als eerste wegvallen zijn het begeleiden van psychosociale problemen en het luisteren naar de hulpvragers. De meeste maatschappelijk werkers zijn er zich van bewust dat dit een kwaliteitsdaling inhoudt.

6. Informatieverstrekking: een voorbeeld

De kwaliteit van het maatschappelijk werk wordt bepaald doorheen elke fase binnen het hulpverleningsproces, van onthaal en eerste contact tot besluitvorming. Ter illustratie bespreken we de interne en externe communicatie en informatieverstrekking. Voor deze keuze baseren we ons op het belang dat de meeste hulpverleners en -vragers hieraan hechten en de onvrede die hierover bestaat.

6.1 Communicatie naar de hulpvragers

De communicatie naar de hulpvragers bestaat uit twee aspecten: de *individuele* informatieverstrekkingen over een persoonlijk dossier en de *collectieve* communicatie omtrent informatie die onder de voorlichtingsplicht valt. Vooral face-to-face en de telefonische gesprekken en persoonlijke brieven blijken in trek bij de hulpverleners om te communiceren over het persoonlijke dossier. Algemeen lijken de hulpverleners vrij tevreden over deze mogelijkheden.

Wat de voorlichtingsplicht betreft, gebruiken OCMW's vooral informatiebrochures. De hulpverleners blijken niet tevreden te zijn met het bestaande aanbod. Ze zijn er van overtuigd dat veel mensen niet weten waarvoor ze bij het OCMW terecht kunnen. Vooral de financiële hulpverlening is gekend; wat daarnaast wordt aangeboden, blijft in de schaduw.

Wanneer een hulpvrager vooral geïnformeerd wordt via een gesprek en brochures, gaat men voorbij aan belangrijke maar zeer moeilijk bereikbare doelgroepen. Voor de mensen in armoede, de grote groep anderstaligen en laaggeletterden moet een aangepast informatieaanbod worden ontwikkeld. In de officiële briefwisseling wordt steeds het Nederlands gehanteerd, wat door de cliënten niet altijd begrepen wordt. De brochures zijn daarenboven niet op maat gemaakt.

De noodzaak van een aangepast informatieaanbod blijkt ook uit de ontevredenheid van de hulpvragers over de manier waarop het OCMW communiceert. Ze ervaren een manifest gebrek aan kennis over hun eigen dossier. Vooral onwe-

tendheid over hun financiële toestand, zoals bij schuldbeheer en -bemiddeling, roept een gevoel van onvrede op. Daarnaast hebben de hulpvragers het gevoel dat ze niet weten op welke vormen van steun ze recht hebben. Heel wat hulpvragers zeggen dat ze over de hulp die het OCMW aanbiedt via vrienden en kennissen worden ingelicht, en niet via hun maatschappelijk werker. Zo ontstaat een gevoel van onrechtvaardigheid en willekeur.

We vermoeden dat de gebrekkige kennis van hun eigen dossier en van de mogelijke steunvormen niet bevorderlijk is voor de vertrouwensrelatie tussen maatschappelijk werker en hulpvrager. Daarnaast vormt dit een hinderpaal op weg naar meer autonomie.

6.2 Interne communicatie

Ook de interne communicatie, die uiteen valt in communicatie binnen de eigen dienst, communicatie tussen de verschillende diensten en communicatie met het beleid, wordt door de hulpverleners niet positief omschreven. Binnen de eigen dienst verloopt de communicatie en samenwerking meestal vlot. Vrij regelmatig worden onder andere teamvergaderingen belegd waar veranderingen en problemen besproken worden.

Een probleem dat vooral in de grote OCMW's opduikt, is dat er weinig communicatie is tussen de verschillende diensten. De opdeling in diensten, maar ook het tekort aan fysieke ontmoetingsmogelijkheden dragen daartoe bij; daardoor verwateren de relaties en wordt de informatiedoorstroming beperkt. Er worden ook maar zelden teamoverschrijdende activiteiten georganiseerd.

Met het beleid verloopt de communicatie in de meeste bevraagde OCMW's moeizaam, wat wordt toegeschreven aan de sterke hiërarchie. Enerzijds sijpelt de informatie niet altijd vlot door tot de basis en anderzijds weet het beleid niet altijd wat daar leeft. De maatschappelijk werkers willen dan ook meer en betere communicatie: dit is nodig voor een correcte en snelle uitvoering van beleidsbeslissingen. Ook gebeurt het dat het beleid te vroeg of te laat communi-

ceert, waardoor er misverstanden ontstaan. Deze problematiek duikt vooral op in de grote OCMW's, maar ook in de kleine OCMW's; daar wordt gewezen op een gebrek aan filtering van informatie door bijvoorbeeld een hoofdmaatschappelijk werker. De maatschappelijk werkers worden dan overstelpt met informatie en verliezen het overzicht.

Ook van de hulpvragers komen klachten over de interne communicatie. Enkele hulpvragers melden problemen wanneer hun vaste maatschappelijk werker niet aanwezig is: de andere maatschappelijk werkers blijken in dat geval niet op de hoogte te zijn van het dossier van de hulpvragers, waardoor deze niet kan geholpen worden.

7. Besluit

Voor elke fase in het hulpverleningsproces werden in dit onderzoek concrete aanbevelingen geformuleerd. De belangrijkste aanbeveling is echter van algemene aard. Het OCMW moet voortgaan op de ingeslagen weg, die naar een professionele instelling, naar een instelling met een professioneel management, een duidelijke structuur en regelmatig overleg. Enkel dan kunnen de troeven die het OCMW heeft ten volle worden uitgespeeld. Vanuit de vaststelling dat er een discrepantie is tussen de ideale en de reële situatie, – te wijten aan een te hoge werkdruk waardoor de vertrouwensrelatie niet kan gerealiseerd worden – pleiten we voor meer en betere organisatorische voorwaarden. Deze moeten ervoor zorgen dat er meer tijd is om de cliënt centraal te plaatsen en zo een vertrouwensrelatie te doen groeien.

Het integrale onderzoek is te vinden op www.mi-is.be.

De volledige referentie luidt: CASMAN, M, VRANKEN, J., DRIESESENS, K., PEETERS, L., VAN DIJCK, L. en WAXWEILER, C. (2007) *Bepalen van normen voor kwaliteitsvol maatschappelijk werk in OCMW's*. Onderzoek in opdracht van de POD Maatschappelijke Integratie.

* Lize Van Dijck werkt bij het Onderzoekscen- trum Ongelijkheid, Armoede, Sociale uitsluiting en de Stad (OASes) van de Universiteit Antwerpen.

Literatuur

DRIESESENS, K. en VAN REGENMORTEL, T. (2006), *'Bindkracht in armoede. Boek 1: Leefwereld en hulpverlening'*, Leuven: LannooCampus, 356p.

Lize Van Dijck*

HERSTELGERICHT FORENSISCH WELZIJNS- WERK: DE SLEUTEL OF HET SLOT OP DE DEUR?

Van bij de doopvont heeft het forensisch welzijnswerk¹ een relatie van aantrekken en afstoten met de strafrechtsbedeling. In verscheidene bijdragen in dit tijdschrift werd reeds op constructieve wijze gedebatteerd omtrent de relatie, de fundamenteën en de finaliteiten van zowel de strafrechtelijke als de welzijnsgerichte interventies. De verschuivingen van de missiebepaling, de basisidee van het forensisch welzijnswerk van een kritische functie ten aanzien van de strafrechtsdeling naar de realisatie van een aanbod van hulp- en dienstverlening aan de specifieke doelgroepen van dader en slachtoffer, gingen hiermee gepaard.

Roose en Bouverne-De Bie (2008) plaatsten onlangs nog een mogelijk instrumentele inzet van het welzijnswerk tegen de achtergrond van maatschappelijke ontwikkelingen als risicobeheersing, overlast, maatschappelijke nadruk op onveiligheid en effectiviteits- en outputgerichtheid. De auteurs stellen dat in het forensisch welzijnswerk met het Strategische plan Hulp- en Dienstverlening en het gezamenlijk bijkomend implementatieplan Justitie - Vlaamse Gemeenschap (Vlaamse Overheid 2007) opnieuw elementen van het reclasseringsperspectief naar voren komen. De aandacht gaat vooral naar detentie in plaats van de forensische problematiek in zijn geheel en er ontstaat een gezamenlijke opdracht tussen hulpverlening en justitie in het responsabiliseren van de rechtzoekende voor de gevolgen van de feiten. Van Garsse (2007) problematiseerde deze normerende benadering van

1 Het forensisch welzijnswerk in Vlaanderen bestaat onder andere uit de werkingen Slachtofferhulp en Justitieel Welzijnswerk binnen de regionale Centra voor Algemeen Welzijnswerk.