

# Verrassingen uit Vlaanderen door een Nederlandse bril

## Inleiding

Van 6 tot en met 10 september jl. maakte een delegatie van leden van Divosa, de Nederlandse vereniging van gemeentelijke managers op het terrein van werk, inkomen en participatie een studiereis langs een viertal OCMW's in Vlaanderen.

De reis begon in Antwerpen en ging via Gent en Kortrijk naar Genk.

OCMW-Visies verzocht Divosa aan de deelnemers te vragen hun indrukken op papier te zetten en daarbij vooral aan te geven wat hen bijzonder opviel, waar ze van vershoten zijn in de zin van dat ze dat niet hadden verwacht of juist wel, wat ze misten en wat ze meenamen naar Nederland.

## Sociale diensten en OCMW's

Voor de Vlaamse lezers is het goed om aan te geven dat er een fundamentele verschillen zijn tussen een Sociale Diensten in Nederland en OCMW's in Vlaanderen. Het voert te ver om ze in het kader van dit artikel uitputtend te behandelen, maar het is wel goed om de belangrijkste weer te geven.

Allereerst moet worden vermeld dat Sociale Diensten in Nederland allen diensten of afdelingen zijn van de gemeentelijke overheid. OCMW's daarentegen zijn wel verbonden met de gemeenten, maar vormen een zelfstandige bestuurlijke entiteit met een eigen (politiek) bestuur. Tijdens de reis werd wel duidelijk dat er momenteel in Vlaanderen volop discussie is over de vraag of dit in de toekomst zo moet blijven. De eerste kenteringen zijn gaande en in ieder geval zal het zo zijn dat na de volgende gemeenteraadsverkiezingen de voorzitters van de OCMW's lid zullen zijn van het college van burgemeester en schepenen (wethouders). Daarmee is een stap gezet op het pad van meer integratie tussen gemeenten en OCMW's. Opvallend is verder nog dat het jongste Vlaamse regeerakkoord een passage bevat die nog een stap verder gaat: "Vrijwillige fusie van gemeente en OCMW wordt decretaal mogelijk gemaakt. De Vlaamse overheid verleent daarbij ondersteuning onder meer via een eenmalige subsidiebonus."

Het werd ons duidelijk dat deze passage binnen de gelederen van de OCMW's al voor veel beroering heeft gezorgd.

Een tweede belangrijk verschil tussen een Sociale Dienst in Nederland en de OCMW's in Vlaanderen is dat OCMW's een veel breder terrein bestrijken. Sociale Diensten houden zich in hoofdlijnen bezig met werk en inkomen en participatie. Bij de OCMW's daarentegen is betaling van het leefloon (bijstand) en de tewerkstelling van leefloners maar een klein onderdeel van het takenpakket. Maatschappelijk werk, rechtsbijstand, sociale verhuur, maar ook thuiszorg, huishoudelijke hulp en de exploitatie van verzorgingshuizen vallen ook onder de OCMW-verantwoordelijkheid.

De delegatie was dan ook benieuwd wat in Vlaanderen succesvolle verknopingen in het lokale sociale beleid zijn om armoede en werkloosheid/non-participatie tegen te gaan?

## Het programma

Het programma was in grote lijnen als volgt samengesteld:

In Antwerpen werd het staatsstelsel van België en het Vlaamse sociale zekerheidssysteem toegelicht.

*Enig inzicht in de Belgische sociale wetgeving werd ons geboden op de eerste volle dag, door een echte professor, die ook goed op de hoogte was van het Nederlandse sociale zekerheidsrecht, Prof. Dr. Josse Van Steenberghe. Geen overbodige luxe, al zei hij er wel bij, dat hij het waarschijnlijk niet goed had uitgelegd, als we dachten dat we het hadden begrepen.*

In Gent werd ingezoomd op de werking van het OCMW en de relatie met andere organisaties zoals VDAB en een lokale Welzijnsinstelling. In Kortrijk stond de thematiek van de Sociale Economie centraal en in Genk tenslotte werd de delegatie bekend gemaakt met een typische Vlaamse uitingsvormen van de sociale zekerheid die in Nederland niet bekend zijn zoals bijvoorbeeld de dienstencheque, de strijkdienst en de budgetmeter.

### **De indrukken van de deelnemers**

Allereerst moet worden vermeld dat vanwege de gastvrijheid en openheid de bezoeken ter plekke een goede indruk gaven van de werkelijkheid. De delegatie werd overal bijzonder hartelijk ontvangen en er was tot op alle niveaus (burgemeester, schepen, voorzitter en secretaris OCMW en medewerkers) tijd vrij gemaakt. De bezoeken waren goed voorbereid en werden aangevuld met informatiemateriaal, mapjes, folders en brochures. Het enthousiasme waarmee de mensen hun werk presenteerden was hartverwarmend en ademde de geest van: de burger staat centraal en de dienstverlening vindt integraal plaats.

*Mijn gespreksgenote, een door de wol geverfde consulente met als specialisatie Inkomensbeheer, vertrouwde mij toe dat Nederland voor hen een jaar of 25 geleden het grote voorbeeld was voor de integrale cliëntgerichte aanpak. Wat mij deed opmerken, dat wij in onze behoefte aan meten, sturen, cijfers en kostenbeheersing misschien wat ver waren doorgeschoten naar de andere kant. Die behoefte aan meetbaarheid en sturing is er in Vlaanderen natuurlijk ook, echter naar mijn indruk nog niet zo ontwikkeld als bij ons. Dat geeft hen wel de gelegenheid om bij de ontwikkeling hiervan te proberen de mens centraal te laten staan. Ik hoop dat hen dat lukt, want als er iets is dat mij bijzonder aangenaam getroffen heeft bij dit werkbezoek, is het deze attitude wel.*

**Wat viel bijzonder op, waarvan is de delegatie vershoten in de zin van dat ze dat niet hadden verwacht of juist wel, wat werd gemist en wat werd meegenomen naar Nederland**

De dienstverlening in een relatief grote stad als Antwerpen wordt zoveel mogelijk dicht bij de mensen georganiseerd. Dat gebeurt via twee netwerken met als thema's Wonen en Zorg (voor senioren) via de Dienstencentra en Maatschappelijke integratie (voor kansarmen of beter gezegd kansgroepen) via de Sociale Centra. Het credo is dat de organisatie is afgestemd op de klanten. Binnen 20 minuten loopafstand kan iedereen, waar hij ook woont, één van beide centra aantreffen. De dienstverlening is op maat, het dossier wordt rondgestuurd, niet de mensen. Norm is maximaal één keer doorverwijzen. Uitgangspunt van de dienstverlening is wat de klant nodig heeft en wat zijn kansen zijn.

***Als ik terug kijk naar de reis en de indrukken die ik dan heb opgedaan is het vooral de persoonlijke aandacht die onze zuiderburen tentoon spreiden bij de klanten van de OCMW's. Overal viel mij op dat ze heel veel moeite doen om dicht bij de mensen te komen. In alle centra waar wij geweest zijn zat wel iemand van het OCMW die de problemen "achter" de klant bekeek.***

Belangrijke peiler van de Antwerpse dienstverlening is de activering uiteenlopend van begeleiding naar een zinvolle bezigheid tot naar een betaalde baan met ondersteuning in de vorm van opleiding of werkervaringsplaats. Uitgangspunt is dat de klant zelf inspanningen moet doen. Uit de cijfers van juli 2009 blijkt dat 73,5 % van de klanten activeerbaar is en daarvan is 69,5 % geactiveerd of in een activeringstraject zit. Opvallend is ook dat de OCMW's een rol spelen in het segment van de sociale verhuur. Daarbij moet wel worden aangetekend dat de verhouding tussen sociale verhuur en eigen woningbezit tegenovergesteld is aan de situatie in Nederland. In België is een groot tekort aan sociale huurwoningen, de huren zijn hoog en het eigen woningbezit belooft 80%. OCMW Antwerpen biedt woongelegenheden in noodgevallen en voor kwetsbare groepen, o.a. thuislozen, studenten en senioren, met ondersteunende maatregelen zoals een klusjesploeg, woon-zorgteam en woonbegeleiding.

Een greep uit de overige dienstverlening laat zien dat omdat het OCMW zelf al zo'n groot terrein van dienstverlening bestrijkt, een integrale aanpak waarbij de klant centraal staat ook gemakkelijker in de praktijk te realiseren is:

- thuiszorgdiensten om langer zelfstandig te wonen, ondersteund door dienstencentra, sociale steunpunten voor preventieve gezondheidszorg, verpleegkundige zorg, poets hulp, gezinszorg, karweiploeg. De dienstencentra bieden allerlei cursussen en ondersteuning;
- financiële bijstand, zoals leefloon (vergelijkbaar met onze bijstand), huur- of verwarmingstoelagen, vergoeding bepaalde kosten (vergelijk onze bijzondere bijstand), budgetbeheer, schuldhulp;
- sociale superette met bepaalde (droge) levensmiddelen, kleding, onderhouds- en verzorgingsproducten tegen gereduceerde prijzen, meubelhal annex herstelatelier;
- mogelijkheid bieden tot deelname aan culturele en maatschappelijke activiteiten;
- juridisch advies en rechtsbijstand door juristen;
- in samenwerking met andere organisaties: sociaal infopunten voor informatie over wonen, werk, financiën, gezondheid, opvoeding, thuiszorg en vrije tijdsbesteding.

Dat samenwerking tussen diverse aanbieders van voorzieningen blijkt in Vlaanderen moeizamer te verlopen dan in Nederland, kwam naar voren in het bespreken van de relatie tussen het OCMW met de Arbeidsvoorziening (RVA en VDAB). Als oorzaak werd aangegeven het verschil in aansturing van de verschillende organisaties.

***Wat mij het meest heeft verbaasd is de samenwerking tussen de verschillende organisaties binnen Vlaanderen. Als het nu gaat om welzijn of werk, alles is zeer versnipperd en te weinig met elkaar in verbinding.***

***Wat ik mis is het feit dat niemand eigenlijk de leiding neemt in dit dossier. Ik kreeg de indruk dat iedereen het wel lekker vindt om zijn eigen toko te blijven draaien op de***

***manier zoals het nu gaat. Met lef stappen zetten, zoals tijdens de discussie werd gesuggereerd mis ik in het geheel. Alles en iedereen is te volgzzaam.***

In Antwerpen werd ook nog een bezoek gebracht aan Binnenste Buiten, een project met een totaalconcept op het gebied van uiterlijke en innerlijke verzorging voor OCMW-klienten, die worden doorverwezen door een maatschappelijk werker van OCMW. Doel is: werken aan de buitenkant zodat ook de binnenkant er beter van wordt, en andersom. Het aanbod bestaat uit een kledingwinkel met nieuwe kleding tegen sterk verlaagde prijzen, een verzorgingsconsulente, stijladviseuse, naaiatelier met werkervaringsplaatsen, cursus om de 'zelfwaarde' te herwinnen. Fabrikanten schenken (merk)kleding en verzorgingsproducten die nieuw, maar niet verkoopbaar meer zijn in het reguliere circuit. Een mooi voorbeeld van een win-winsituatie, waarvan er tijdens de studiereis meer werden aangetroffen.

***Wat mij bijgebleven is van het bezoek in België is dat zij eerst naar de persoon kijken en zichzelf en de persoon de vraag stellen waarom moet zo iemand een beroep doen op hulp.***

Ook het OCMW in Gent biedt haar diensten decentraal aan via de welzijnsbureaus en lokale dienstcentra in buurten en wijken. Het Sociaal Huis, een concept dat in België op lokaal niveau het aanbod in hulp- en dienstverlening toegankelijk moet maken, is in Gent als één van de eerste gemeenten tot ontwikkeling gebracht. Bijzondere aandacht is er voor de meeste kwetsbaren. Laagdrempelig en decentraal zijn sleutelwoorden. In bepaalde wijken fungeren bovendien zogenaamde "antennes", die problematiek moet signaleren.

Integrale hulpverlening is het doel, op maat, zo nodig met hulp van tolken en rekening houdend met culturele achtergrond. Structurele partners zitten onder een dak en met derden en organisaties in de buurt bestaan netwerken.

De samenwerking met derden en de welzijnsregie lijkt, althans op papier, goed georganiseerd. Voor hulpverleningsproblemen is bijvoorbeeld OCMW de regisseur, voor sociale cohesie het buurtwerk van de stad.

Opvallende vormen van dienstverlening van het OCMW Gent bestaan o.a. uit:

- intensieve ondersteuning (ex-)druggebruikers op alle terreinen;
- de Energiecel voor bemiddeling bij betalingsachterstanden bij de energieleverancier. In België bestaat het fenomeen sociale energieleverancier, een restant van de gemeentelijke energieleverancier van vóór de privatisering. Wanneer men wegens wanbetaling niet meer toegelaten wordt bij andere energieleveranciers kan de sociale leverancier een budgetmeter installeren waarmee je alleen via een oplaadbare kaart bij een terminal energie kunt verbruiken. Wanneer de budgetmeter niet wordt opgeladen schakelt hij automatisch over op de minimumlevering van elektriciteit (de zogenaamde 6 ampère). Om deze levering te mogen afsluiten is toestemming van de lokale adviescommissie vereist.
- financiële tussenkomst bij onoverkomelijke medicatie-, dokters- en ziekenhuiskosten;
- vakantieopvang kinderen;

- emancipatorische projecten, groepsactiviteiten op maat, bedoeld om mensen maatschappelijk te activeren en hulp te bieden bij allerlei uiteenlopende vragen; hieronder valt ook de "Wegwijzerwerking" een soort Formulierenbrigade;
  - opleidings- en tewerkstellingscentrum. "Tewerkstelling" in de betekenis van aangenomen/aangesteld worden op een (gesubsidieerde) arbeidsplaats;
  - het Sociaal Verhuurkantoor koopt woningen van particulieren en verhuurt deze onder bepaalde voorwaarden door aan mensen die een te laag inkomen hebben om een betaalbare woning te vinden;
  - de Laadbrug en Karweidienst: dienstverlening bij verhuizen voor lage inkomens, veelal uitgevoerd door klanten van het OCMW in het kader van tewerkstelling;
  - pensionwonen voor alleenstaande volwassenen boven de 45 die er niet in slagen een vaste woning te behouden;
  - de Dienst Vreemdelingen voor informatie en hulpverlening aan vreemdelingen; hier worden ook tolken ingezet, bij voorkeur klanten uit de eigen OCMW-doelgroep, die hiermee inkomen kunnen verwerven;
  - lokale dienstcentra voor ouderen, trefpunten waar met veel vrijwilligers gewerkt wordt, vooral uit de doelgroep zelf. Hier worden activiteiten op allerlei gebied aangeboden, zoals lichaamsverzorging, huishoudelijke klussen, gezamenlijk te nuttigen warme maaltijden, huisbezoeken aan minder mobiele ouderen, uitstapjes, poetshulp, boodschappendienst, cursussen etc.
- Daarnaast zijn er projecten om ouderen langer zelfstandig te houden: huisbezoeken van vermeende geïsoleerde 80-plussers; aanbieden van ergotherapeutische hulp; toeleiden van allochtonen naar de reguliere zorg door de intercultureel bemiddelaar; woonzorgzones.
- OCMW biedt tevens woonvormen voor ouderen: dagverzorging, nachtopvang en serviceflats en rusthuizen.

***Ik vind de afstand tussen de organisatie en de klanten kleiner dan in Nederland. Klanten worden vaker direct ingeschakeld op de werkvloer als vrijwilliger; een mooiere vorm van cliëntenparticipatie kun je je haast niet voorstellen. Het lijkt of de nabijheid tussen de mensen die bij de OCMW's werken en hun klanten groter is dan in Nederland; ook de bejegening oogt beter.***

Kortrijk profileert zich als trendsetter in en epicentrum van de Sociale Economie, een vorm van (nieuwe) bedrijvigheid waar ondernemers niet alleen werken op basis van winstbejag, maar een goede balans zoeken tussen rendement en ontplooiing en tussen productiviteit en capaciteit van hun werknemers, veelal kort-geschoold en kansarm op de reguliere arbeidsmarkt. Het concept Sociale Economie is een beetje te vergelijken met het Nederlandse begrip 'maatschappelijk ondernemen', maar houdt duidelijk meer in. Als extra elementen kunnen worden toegevoegd: aandacht voor het milieu en de leefomgeving, kwaliteit en duurzaamheid, en democratische besluitvorming. Kortrijk zoekt voor haar economische en sociale ontwikkeling steeds naar innovatieve manieren om de economische dynamiek te stimuleren. Dat is ook nodig vanwege de grote werkloosheid in de stad, waar de huidige economische crisis nog een schepje bovenop doet. Er bestaan thans meer dan 30 sociale-economie-bedrijven met meer dan 1000 werknemers in Kortrijk. In de samenwerking tussen gemeente en OCMW wordt de nadruk gelegd op integraal lokaal sociaal beleid met extra aandacht voor de participatie

van de meest kwetsbaren. De Sociale Economie is één van de antwoorden op de blijvende behoefte aan banen voor laaggeschoolden.

In Genk werd de delegatie ontvangen op de Welzijns-campus, een terrein waar voorheen een ziekenhuis gevestigd was, en deels nog in ontwikkeling. De campus zal op termijn een geïntegreerd aanbod van zorg-, diensten- en woonfaciliteiten aanbieden aan ouderen en anderszins zorgbehoeftigen zoals gehandicapten.

In Genk werden ons een aantal typisch Vlaamse zaken gewaar, zoals de Dienstencheque en de Budgetmeter.

Maar ook:

- de “Buurtwinkel in een landelijke omgeving” met de Poetsdienst en de Strijkdienst;
- de ISIS buurtdienst als voorbeeld van een sociaal economische onderneming en
- de energieambtenaar van het OCMW Genk, speciaal aangesteld om informatie te verstrekken over energie(besparing) en te assisteren bij moeilijkheden van individuele klanten en preventieve acties

waren voor de delegatie sprankelende voorbeelden van maatwerk.

***Ik vond het zeker de moeite waard om eens in België te kijken. Het idee van de strijkdienst is ook bij ons al geopperd als te ontwikkelen activiteit. Wellicht gaan wij ook eens op zoek naar zoiets als een dienstencheque voor onze regio.***

Utrecht, 28 november 2009

Jan Timmermann

met bijdragen van Johanneke Peeters en René Reijngoudt