

# Sociaal Werk

conferentie  
2018



dr. Caroline Vandekinderen  
Prof. dr. Rudi Roose  
Prof. dr. Peter Raeymaeckers  
Prof. dr. Koen Hermans

**Sterk Sociaal Werk**  
**Eindrapport**



**Vlaanderen**  
is zorgzaam samenleven

## Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Minderbroedersstraat 8 – B-3000 Leuven

Tel 0032 16 37 34 32

E-mail: [swvg@kuleuven.be](mailto:swvg@kuleuven.be)

Website: <http://www.steunpuntwvg.be>

Publicatie nr. 2018/01

SWVG-Rapport: 05

Titel rapport: Sociaalwerkconferentie 2018, Sterk Sociaal Werk. Eindrapport

Promotor: Prof. dr. Koen Hermans

Copromotor: Prof. dr. Rudi Roose, Prof. dr. Peter Raeymaeckers

Onderzoekers: dr. Caroline Vandekinderen

Coördinatie SWVG: Hilde Lauwers

Administratieve ondersteuning SWVG: Lut Van Hoof, Manuela Schröder

Lay-out: Afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis, Departement WVG

Wettelijk depot: D/2018/3241/145

*Dit rapport kwam tot stand met de steun van de Vlaamse overheid. In deze tekst komen onderzoeksresultaten van de auteur(s) naar voor en niet die van de Vlaamse overheid. De Vlaamse overheid kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het gebruik dat kan worden gemaakt van de meegeleverde gegevens.*

*Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder uitdrukkelijk te verwijzen naar de bron.*

*No material may be made public without an explicit reference to the source.*

Het consortium SWVG:

Deelnemende instellingen	Dagelijks bestuur
<b>KU Leuven</b>	
· LUCAS, Centrum voor zorgonderzoek en consultancy	Prof. dr. Chantal Van Audenhove
· Instituut voor Sociaal Recht	Prof. dr. Anja Declercq
· HIVA - Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving	Prof. dr. Johan Put
· Leuvens Instituut voor Gezondheidsbeleid	Prof. dr. Tine Van Regenmortel
· Faculteit Economie en Bedrijfswetenschappen	Prof. dr. Erik Schokkaert
<b>UGent</b>	
· Vakgroep Innovatie, Ondernemerschap en Dienstenmanagement	Prof. dr. Paul Gemmel
· Vakgroep Publieke Governance, Management & Financiën	Prof. dr. Joris Voets
· Vakgroep Huisartsgeneeskunde en Eerstelijnsgezondheidszorg	Prof. dr. An De Sutter
<b>Vrije Universiteit Brussel</b>	
· Faculteit Psychologie en Educatiewetenschappen	Prof. dr. Dominique Verté
<b>Universiteit Antwerpen</b>	
· Centrum OASeS, Departement Sociologie	Prof. dr. Peter Raeymaeckers
<b>Partnerinstellingen</b>	
<b>Universiteit Hasselt</b>	
· Centrum voor Statistiek	
<b>Thomas More Hogeschool</b>	
· Opleiding Toegepaste Psychologie	dr. Peter De Graef
<b>Arteveldehogeschool</b>	
· Dienst onderzoek en dienstverlening	
<b>Hogeschool Gent</b>	
· Faculteit Mens en Welzijn	
<b>UC Leuven-Limburg</b>	
· Groep Gezondheid en Welzijn	

# Inhoud



1.	Inleiding.....	8
2.	Sociaal werk als praktijk, beroepenveld, discipline en opleiding.....	11
2.1.	Een korte historische terugblik.....	12
2.2.	De globale definitie als verbindend referentiekader.....	16
3.	Mensenrechten als referentie- en handelingskader voor sociaal werk.....	19
3.1.	De universele verklaring van de rechten van de mens.....	20
3.2.	Vertaalslag van de uvr in belgische regelgeving.....	22
3.2.1.	De ocmw-wet van 1976.....	22
3.2.2.	Sociale grondrechten.....	24
3.3.	Mensenrechten onder druk binnen de huidige maatschappelijke context.....	26
3.4.	De betekenis van het rechtenkader voor sociaal werk binnen de veranderende samenleving.....	28
3.4.1.	De waarborgfunctie van rechten.....	28
3.4.2.	Een sociaal-politieke lezing van rechten.....	30
3.4.3.	De sociaal werker als democratische professional.....	32
3.5.	Vraagstelling.....	33
4.	Methodologie.....	34
4.1.	Traject 2017.....	35
4.1.1.	Strategie van data-verzameling.....	35
4.1.1.1.	Samenstelling werkgroepen.....	35
4.1.1.2.	Inhoud werkgroepen.....	37
4.1.2.	Strategie van data-analyse.....	38
4.2.	Traject 2018.....	38
4.2.1.	Strategie van data-verzameling.....	38
4.2.2.	Strategie van data-analyse.....	39
5.	Het dna van sociaal werk in vijf krachtlijnen.....	41
5.1.	Politisierend werken: sociaal werk als democratische praktijk.....	42
5.1.1.	De waarborgfunctie van sociaal werk.....	42
5.1.2.	Het collectiviseren van maatschappelijke problemen.....	43
5.1.2.1.	Beleidsbeïnvloeding.....	44
5.1.2.2.	Tegenspraak organiseren.....	45

5.1.3. Tendens van depolitisering .....	49
5.1.3.1. (De)politisering van sociaal werk in de relatie tot overheid en markt .....	50
5.1.3.2. (De)politisering in de interne werking van sociaal werk.....	52
5.1.3.3. (De)politisering door sociaal werk in de relatie tot burgers .....	53
5.1.4. Repolitiseren van sociaal werk .....	54
5.2. Nabijheid .....	58
5.2.1. Het belang van nabijheid.....	58
5.2.2. Nabijheid onder druk.....	60
5.2.3. Het belang van relationele en fysieke aanwezigheid .....	63
5.3. Proceslogica van sociaal werk.....	66
5.3.1. De proceslogica toegelicht .....	66
5.3.2. Ervaringskennis benutten.....	69
5.3.3. Bedreigingen van de proceslogica.....	71
5.3.4. Werken vanuit een proceslogica draagt bij tot sociale innovatie .....	72
5.3.5. Zoeken naar alternatieve verantwoordingsmechanismen .....	74
5.4. Generalistisch sociaal werk.....	76
5.4.1. Wat is generalistisch sociaal werk?.....	76
5.4.2. Een integraal perspectief .....	78
5.4.3. Specialistisch of generalistisch.....	79
5.4.4. Het belang van netwerken: de generalist als brugfiguur .....	80
5.5. Verbindend werken.....	84
5.5.1. Verbindend werken met personen in een kwetsbare situatie .....	84
5.5.1.1. Empowermentparadigma als uitgangspunt.....	84
5.5.1.2. Verbinden en vermaatschappelijking van de zorg: direct en indirect helpen .....	88
5.5.2. Verbinden in een superdiverse context.....	92
5.5.2.1. Dialogisch samenwerken volgens sennett.....	93
5.5.2.2. Dialogisch samenwerken in sociaal werk: het buurtwerk als voorbeeld .....	94
5.5.2.3. Dialogische samenwerking als doel in een breed scala aan sociaalwerkpraktijken .....	95
5.5.3. Verbinden met andere diensten en maatschappelijke basisinstuties.....	97
<b>6. Superdiversiteit.....</b>	<b>101</b>
6.1. Wat is superdiversiteit? .....	102
6.2. Gebrek aan diversiteit in organisaties en opleidingen.....	104
6.3. Nood aan een divers-sensitieve houding van sociaal werkers .....	105

6.3.1. Open respectvolle, nabije en uitnodigende basishouding .....	106
6.3.2. Samenwerking en dialoog.....	108
6.3.3. Een krachtgerichte benadering .....	110
6.3.4. (Interculturele) communicatie .....	111
6.3.5. Kritische houding ten aanzien van bestaande machtsverschillen in de samenleving.....	113
6.4. Streven naar solidariteit binnen een superdiverse samenleving .....	114
6.4.1. In- en uitsluiting .....	114
6.4.2. Herverdeling en erkenning.....	115
6.4.3. Sociale rechtvaardigheid nastreven op basis van 'parity of participation'	116
6.5. Diversiteit en rechtvaardigheid als uitdaging.....	119
<b>7. Positioneren op spanningsvelden.....</b>	<b>120</b>
7.1. Spanning tussen emancipatie en disciplineren.....	121
7.2. Spanning tussen belangenvertegenwoordiging en zelfvertegenwoordiging.....	121
7.3. Spanning tussen focus op personen in kwetsbare situaties of sociaal werk als basisvoorziening.....	122
7.4. Spanning in de positionering ten aanzien van de overheid en burgerinitiatieven	123
7.5. Spanning tussen proces en procedure- of productlogica .....	123
7.6. Spanning tussen herverdeling en erkenning.....	124
7.7. Geen evidente opdracht.....	124
<b>8. Conclusies en aanbevelingen .....</b>	<b>125</b>
8.1. De globale kern van sociaal werk: mensenrechten en sociale rechtvaardigheid....	126
8.2. Het dna van sociaal werk gevat in vijf krachtlijnen .....	127
8.3. Krachtlijnen waarmaken in de huidige maatschappelijke context.....	130
8.4. Superdiversiteit als grote uitdaging voor sociaal werk.....	132
8.5. Aanbevelingen voor sterk sociaal werk .....	132
8.5.1. Mensenrechten en de krachtlijnen als spiegel en horizon voor een toekomstgericht sociaal werk.....	132
8.5.2. Sociaal werk kan maar werken als ook de verschillende beleidsniveaus inzetten op het realiseren van rechten.....	133
8.5.3. Krachtlijnen als richtingwijzers voor het beleid van organisaties.....	134
8.5.4. Krachtlijnen vereisen een verdere ontschotting in sociaal werk.....	134
8.5.5. Naar andere verantwoordingsmechanismen.....	135
8.5.6. Benut de superdiversiteit in de samenleving.....	135
8.5.7. Vermaatschappelijking van de zorg vereist investering in de eerste lijn...	136

8.5.8. Zet in op samenwerking tussen sociaal werk en de eerstelijnsgezondheidszorg.....	136
8.5.9. Versterk het wetenschappelijk onderzoek naar sociaalwerkpraktijken .....	137
8.5.10. Sociaalwerkopleidingen baseren zich op de krachtlijnen .....	137
8.6. De conferentie als vertrekpunt van een nieuwe dynamiek in functie van sterk(er) sociaal werk .....	137
<b>9. Referenties.....</b>	<b>139</b>
<b>10. Bijlages.....</b>	<b>154</b>
10.1. Overzicht stuurgroepleden.....	155
10.2. Overzicht werkgroepleden.....	155
10.2.1. Participanten werkgroep 1.....	155
10.2.2. Participanten werkgroep 2 .....	156
10.2.3. Participanten werkgroep 3.....	157
10.2.4. Participanten werkgroep 4.....	157
10.2.5. Participanten werkgroep 5.....	158
10.2.6. Participanten werkgroep 6 .....	158
10.2.7. Participanten werkgroep 7.....	159
10.3. Overzicht stakeholders .....	159
10.3.1. Stakeholderpanel 23 januari 2018.....	159
10.3.2. Stakeholderpanel 29 januari 2018 .....	160
10.3.3. Stakeholderpanel 6 februari 2018.....	160
10.4. Aanbevelingen .....	161
10.4.1. Aanbevelingen vanuit de werkgroepen.....	161
10.4.1.1. Aanbevelingen naar praktijken en organisaties.....	161
10.4.1.2. Beleidsaanbevelingen.....	162
10.4.1.3. Aanbevelingen naar onderzoek en opleiding.....	163
10.4.2. Aanbevelingen door de stakeholders.....	163

# Hoofdstuk

1.

**Inleiding**





De drie Vlaamse masteropleidingen sociaal werk (KULeuven, Universiteit Antwerpen en Universiteit Gent) organiseren op vraag van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, dhr. Jo Vandeurzen, en in samenwerking met de Afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en de VOSW (Vlaamse opleidingen sociaal werk) op 24 mei 2018 de Vlaamse sociaalwerkconferentie 2018 in The Egg te Brussel. De titel van de conferentie is 'Sterk Sociaal Werk'.

De conferentie komt er naar aanleiding van de vaststelling dat de finaliteit van sociaal werk, namelijk het realiseren van sociale rechtvaardigheid, onder druk staat. Dit hangt samen met een aantal maatschappelijke uitdagingen en beleidsontwikkelingen. De samenleving is de laatste dertig jaar grondig veranderd, onder andere als gevolg van de hyperdiverse migratiegolven en -stromen, de groeiende kloof tussen laag- en hooggeschoolden (de zogenaamde 'nieuwe sociale kwestie'), de toenemende pluraliteit van gezinsvormen, de kloof tussen arm en rijk die we niet weten te dichten, de globalisering van de economie, de demografische evoluties (vergrijzing) en de alomtegenwoordigheid van ICT in het dagelijkse leven. We stellen vast dat uitsluitingsmechanismen systematisch groepen in kwetsbare situaties zoals éénoudergezinnen, personen met een migratieachtergrond, huurders, ... treffen. Daarnaast zien we recent een aantal fundamentele beleidswijzigingen. Zo is er het groter appel op informele zorg, op vrijwilligerswerk, op de buurt en de lokale gemeenschap. Er is de ontwikkeling naar meer sturing door de vragers van ondersteuning in de vorm van persoonsvolgende financiering. Een aantal bevoegdheden en verantwoordelijkheden worden overgeheveld naar het lokale niveau, denk aan het jeugdwerk en het cultuurbeleid. Er is de toenemende aandacht voor een marktlogica binnen het sociale domein die tot uiting komt in bijvoorbeeld de sterkere focus op resultaatsindicatoren, een wijzigend taalgebruik (gebruikers worden klanten, social profit actoren worden ondernemers, ...), de inzet van commerciële spelers in bijvoorbeeld de woonzorg, de kinderopvang en een toenemende concurrentie en competitie door het werken met tendering (bijvoorbeeld op het domein van tewerkstelling en thuislozenzorg). Ook neemt in de samenleving de focus op veiligheid toe en wordt vanuit een veiligheidsdiscours verwacht van sociaal werkers dat zij informatie delen met politie en justitie.

Deze ontwikkelingen stellen sociaal werk voor belangrijke vraagstukken. Minister Vandeurzen formuleerde naar aanleiding van de conferentie dan ook vijf belangrijke uitdagingen voor sociaal werk: omgaan met marktwerking, vermaatschappelijking, superdiversiteit, onderbescherming en veiligheid. De beschreven ontwikkelingen doen immers de vraag rijzen hoe sociaal werk, gegeven deze uitdagende context, zijn basisopdracht – met name het realiseren van mensenrechten, menselijke waardigheid en sociale rechtvaardigheid met respect voor diversiteit en collectieve verantwoordelijkheid – in de toekomst kan volbrengen. Want vanuit de praktijk komen steeds meer signalen dat de mensenrechtenbenadering onder druk staat. Daarbij wordt vooral verwezen naar verschuivingen die het universele, open en niet-voorgestructureerde karakter van rechten bedreigen: er worden meer voorwaarden opgelegd voor het verkrijgen van steun en bijstand (conditionalisering), de eigen verantwoordelijkheid van de hulpvragers gaat sterker doorwegen (responsabilisering), en sociaal werk wordt geperst in cijfers, targets (bureaucratisering) of wordt beoordeeld vanuit een eenzijdig economische invalshoek

(managerialisering). Daarom formuleren we de doelstellingen van de conferentie als: *(1) de gedeelde basis van sociaal werk te expliciteren en (2) de mensenrechtenbenadering van sociaal werk te expliciteren, te concretiseren en te versterken, gegeven de huidige maatschappelijke en beleidsmatige ontwikkelingen.*

De structuur van het rapport is als volgt. In hoofdstuk twee bespreken we sociaal werk in Vlaanderen als praktijk, beroep, opleiding en academische discipline. In het derde hoofdstuk introduceren we mensenrechten als richtinggevend kompas voor sociaal werk. Het vierde hoofdstuk bespreekt de methodologie van het onderzoek waarop dit rapport gebaseerd is. In het vijfde hoofdstuk presenteren we de vijf krachtlijnen van sterk sociaal werk op basis van een analyse van het materiaal afkomstig uit de werkgroepen en de stakeholderpanels. Aangezien superdiversiteit benoemd wordt als een van de uitdagingen voor sociaal werk, besteden we hieraan een afzonderlijk zesde hoofdstuk. In hoofdstuk zeven gaan we dieper in op een aantal spanningsvelden waarmee sociaal werkers geconfronteerd worden als ze resoluut inzetten op praktijken die geënt zijn op de vijf krachtlijnen. Tenslotte komen in hoofdstuk acht de conclusies en aanbevelingen aan bod.

# Hoofdstuk

2.

**Sociaal werk als  
praktijk,  
beroepenveld,  
discipline en  
opleiding**



Sociaal werk definiëren is niet eenvoudig. In de literatuur worden verschillende invullingen gehanteerd. Met de term sociaal werk wordt de ene keer verwezen naar *alle beroepen en functies* die te maken hebben met zorg en welzijn. Een andere keer wordt met sociaal werk verwezen naar *sociaalwerkpraktijken* die niet per definitie door beroepskrachten worden vormgegeven. Ten slotte wordt aan sociaal werk ook de betekenis van een *kennisdomein* gegeven, met name de verzameling van theorie en praktijkkennis van en over sociaal werk. Het is dus belangrijk een gemeenschappelijk uitgangspunt te definiëren, maar daarvoor hebben we een korte historische terugblik nodig.

## 2.1. EEN KORTE HISTORISCHE TERUGBLIK

Historisch gezien ontstond sociaal werk op het einde van de negentiende eeuw toen de sociale kwestie zich uitdrukkelijk manifesteerde. De sociale kwestie berustte op het groeiende politieke besef dat maatregelen nodig waren om een antwoord te bieden op de precaire levensomstandigheden van arbeidersgezinnen, die gezien werden als een bedreiging voor de sociale orde. Speciale aandacht ging naar de situatie van kinderen en jongeren: de hoge kindersterfte en de omstandigheden waarin arbeiderskinderen opgroeiden, werden beoordeeld als een gevaar voor de toekomstige welvaart en voor de economische ontwikkeling. Er werd ook een expliciete band gelegd tussen armoede en criminaliteit. Het antwoord op deze sociale kwestie werd gevonden in initiatieven van opvoeding, vorming, onderwijs en tewerkstelling als hefboomen om in te grijpen op problemen van armoede en sociale ongelijkheid (Tulkens, 1993). Met andere woorden, het 'opvoedingstekort' en werkloosheid werden gezien als belangrijke oorzaken van sociale problemen. In een aantal landen, zoals bijvoorbeeld Engeland, werd dit zogenaamde tekort door de overheid opgenomen door de invoering van een publieke armenzorg. Deze bestond uit een combinatie van bedelverloven, tewerkstelling in werkhuisen en bestraffing (Van Damme, 1990), en werd al snel bekritiseerd op haar gebrek aan effectiviteit. De kritiek was dat ze de armoede veeleer in stand hield dan terugdrong. Sociaal werk werd in deze landen ontwikkeld als een geheel van private initiatieven die, in tegenstelling tot de publieke armenzorg, een meer effectieve en meer efficiënte methodische aanpak vooropstelden. Tegelijkertijd legden deze initiatieven vooral het accent op een geïndividualiseerde benadering waarin sociaal werkers werden ingeschakeld om achtergestelde groepen aan te passen aan de samenleving.

In de continentale landen, zoals België, ontwikkelde sociaal werk zich in belangrijke mate in samenhang met het overheidsbeleid, volgens het beginsel van 'gesubsidieerde vrijheid'. Private filantropische en caritatieve initiatieven namen de taak op zich om tegemoet te komen aan sociale problemen die vooral toegeschreven werden aan een gebrek aan opvoeding en/of scholing. Geleidelijk aan werden deze initiatieven door de overheid erkend en gefinancierd, terwijl ze tegelijk een relatief grote autonomie behielden. De finaliteit van sociaal werk ligt in deze benadering in een algemeen beschavingsoffensief: de realisatie van een breed opgezet 'Bildungsproject', gericht op humanisering van de samenleving (Lorenz, 2008).

Deze verschillende tradities in sociaal werk hebben met elkaar gemeen dat het

telkens gaat om de ontwikkeling van het 'sociale' als een 'tussenruimte' tussen de publieke sfeer van de overheid en de private sfeer van het individu en het gezin. Het is in deze tussenruimte dat sociaal werk actief is: sociaal werk is te zien als een plek waar de private en de publieke sfeer elkaar ontmoeten en waar dus verschillende probleemdefinities kunnen worden geconstrueerd, vanuit de vraag of het een privaat of individueel probleem is dan wel (ook) een publiek of sociaal karakter heeft en hoe hierop het best gereageerd wordt. Een basisvraag voor sociaal werk is dus de vraag waarom een situatie een sociaal probleem is, hoe er mee omgegaan kan worden, en wat hierin de rol is van sociaal werk. Elke definitie van een sociaal probleem berust bovendien op een opvatting over sociale orde: ofwel vormt het behoud van de bestaande samenlevingsorde het uitgangspunt en is het doel om mensen aan te passen hieraan, ofwel wordt gestreefd naar een orde van grotere gelijkheid en wordt het functioneren van de samenleving zelf ook in vraag gesteld (Schuyt, 1973). Het spanningsveld tussen deze onderscheiden uitgangspunten komt in sociaal werk tot uiting als het spanningsveld tussen emancipatie en integratie. Dit spanningsveld tussen emancipatie en integratie, tussen het veranderen van de maatschappelijke orde in de richting van een grotere gelijkheid en het aanpassen van het individu aan de maatschappelijke orde, vormt de centrale sokkel van het beroep.

De ontwikkeling van deze verschillende benaderingen van sociaal werk is historisch te begrijpen: sociaalwerkpraktijken zijn onlosmakelijk verbonden met, en moeten zich dus verhouden tot het sociaal beleid waarbinnen zij tot stand komen (Lorenz, 2004). Kenmerkend voor sociaal werk in België is dat het door verschillende benaderingen beïnvloed werd. Bij het ontstaan van de opleidingen in Vlaanderen in 1920 zijn duidelijk twee stromingen te onderscheiden. Een eerste stroming sluit aan bij een streven tot professionalisering van de kinderbescherming en de sociale bijstand. Het opzet is sociaal werkers te vormen die bijdragen tot een meer geïndividualiseerde en preventieve benadering van sociale probleemsituaties, meestal geënt op het casework, oftewel het individueel maatschappelijk werk. Een tweede stroming wordt aangestuurd vanuit de vakbewegingen, die een toenemende behoefte ervaren aan de vorming van hun kaders, die kunnen instaan voor sociale actie en vormingswerk en voor initiatieven van volksoopvoeding. Beide stromingen zullen de verdere ontwikkeling van de opleidingen blijven beïnvloeden.

Vanaf het ontstaan van de eerste opleidingen in 1920 tot na de Tweede Wereldoorlog werden de sociaalwerkopleidingen erkend en gesubsidieerd door het Ministerie van Justitie. Deze langdurige afhankelijkheid had tot gevolg dat sociaalwerkpraktijken lange tijd overwegend gezien werden als de uitvoering van sociaal beleid. In aansluiting met deze opvatting werden sociaalwerkopleidingen lange tijd opgevat als de praktische voorbereiding op deze uitvoerende taken. Deze zienswijze stond in tegenstelling tot de eigen traditie van sociaal werk, en tot de feitelijk veel complexere praktijk, waarin sociaal werkers de brug vormen tussen concrete, vaak zeer uiteenlopende situaties en maatschappelijke verwachtingen.

Sinds 1945 is er een wettelijke erkenning van de titel 'maatschappelijk assistent'. Maria Baers, toenmalig senatrice, maar vooral gekend als medestichter van de Katholieke Arbeidersvrouwen nam daartoe een wettelijk initiatief. Pas in 1952 werd de

afhankelijkheid van Justitie gedeeltelijk doorbroken: de opleidingen werden erkend als opleidingen Hoger Technisch Onderwijs, met drie specialisaties: Kind en Sociale Bijstand, Sociaaleconomische vraagstukken en Volksopleiding. Vanaf 1970 werden de opleidingen sociaal werk ondergebracht bij het Ministerie van Onderwijs.

De OCMW<sup>1</sup> -wet in 1976 betekende opnieuw een belangrijke mijlpaal in de ontwikkeling van het beroep. De OCMW-wet zette een nieuw maatschappijproject in gang waarin drie innovaties vervat lagen: (1) het recht op maatschappelijke dienstverlening, (2) de professionalisering van de dienstverlening door de verplichte aanwerving van maatschappelijk werkers, en (3) de verruiming van armoedebestrijding naar het recht op een menswaardig bestaan. De wetgever vond het nodig om een nieuwe instelling op te richten die deze ambitieuze opdracht diende waar te maken. Bovendien benadrukte de wetgever de eigen deskundigheid van de maatschappelijk werker die het sociaal onderzoek dat aan een hulpvraag voorafgaat, uitvoert.

De professionalisering van sociaal werk vanaf de jaren zeventig werd mede gedragen door een gewijzigde tijdscontext en door een sterke uitbouw van de sociale wetenschappen en van het sociaal beleid. Het welzijnsbegrip werd verbreed en verdiept. Het welzijnsbegrip werd *verbreed* van vooral materiële noden, naar een diversiteit van psychosociale behoeften, gedragen door het geheel van de bevolking. Tegelijk werd het begrip *verdiept* van materiële armoede naar kansarmoede: de ongelijkheid in participatiemogelijkheden op diverse terreinen van het maatschappelijk leven. Door de groei van de sociale wetenschappen kregen ook de meer maatschappijkritische theorieën hierbinnen een sterkere impact op sociaal werk. Dit zorgde ook voor nieuwe, meer alternatieve praktijken die kritisch waren ten aanzien van het 'klassieke sociaal werk' zoals dit binnen publieke diensten en de verzuilde organisaties vorm kreeg. Die innovaties werden vaak gedragen en vormgegeven door burgers (en zouden in het huidige tijdsbestek 'burgerinitiatieven' genoemd worden) die ook mee vorm gaven aan 'nieuwe sociale bewegingen' (vrouwenbeweging, armoedebeweging, milieubeweging, ...). Deze dialectiek van gevestigde en ingebouwde praktijken gedragen door professionals en aangestuurd door de overheid en bottom-up initiatieven mee vormgegeven door actieve burgers vormden de dynamische katalysator van de professionele ontwikkeling van het beroep.

Vanaf de jaren tachtig werd sociaal werk meer en meer een lappendeken: in publieke diensten, in private initiatieven die meer en meer door de overheid werden erkend en gefinancierd, in een gedwongen of vrijwillig kader, in sociaal-culturele organisaties en sociale bewegingen, in de vakbonden en ook in de profitsectoren (vooral dan de tak van personeelswerk). Er waren in 2010 meer dan 79.000 sociaalassistenten in België. Daarmee was het het veertiende grootste beroep in België.

Maar sociaal werk is veel meer dan wat professionele sociaal werkers doen. In Vlaanderen doen meer dan een miljoen personen aan vrijwilligerswerk (KBS, 2014). Het gaat in totaal om 221 miljoen uren op jaarbasis. Zestien procent hiervan vindt plaats in de maatschappelijke dienstverlening. Vrijwilligers vormen dan ook onmisbare krachten in

---

<sup>1</sup> Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

de vormgeving van sociaal werk in Vlaanderen. De interactie tussen professionals en vrijwilligers vormt op die manier een tweede dynamische katalysator van de ontwikkeling van sociaal werk.

De groei van sociaal werk hangt ook samen met de groei van de social profit. De social profit is in 2016 in Vlaanderen verantwoordelijk voor zeventien procent van alle tewerkstelling. Twaalf procent van alle vacatures bij de VDAB<sup>2</sup> bevinden zich in de maatschappelijke dienstverlening. Ondanks deze economische impact en de nood aan sociaal werkers, heeft het beroep niet altijd een even goed imago of is het niet altijd even goed gekend. Opvallend is ook dat de scores voor een aantal aspecten van de kwaliteit van arbeid de laatste jaren gevoelig aan het dalen zijn, en dan specifiek voor de welzijns- en gezondheidszorg (Bourdeaud’hui, Janssens, & Vanderhaeghe, 2017). Beide sectoren scoren opvallend beter dan het Vlaams gemiddelde wat betreft taakvariatie, werk-privé balans en leermogelijkheden. Maar we stellen tegelijkertijd een verslechtering vast qua werkdruk en emotionele belasting. De werkdruk is voor bijna veertig procent van de werknemers in deze sector problematisch. Bovendien stellen we een verslechtering vast tussen 2013 en 2016 van acht procentpunten. Ook is voor bijna veertig procent van de werknemers de werkbelasting problematisch.

Ook het hoger onderwijs is sterk geëvolueerd en is opgedeeld in domeinen, opleidingen en afstudeerrichtingen. Tot het sociaal-agogische domein behoren een resem opleidingen: bachelor sociaal werk, bachelor gezinswetenschappen, bachelor sociale readaptatiewetenschappen, bachelor orthopedagogie, bachelor pedagogie van het jonge kind, bachelor maatschappelijke veiligheid en bachelor toegepaste psychologie. Er zijn ook universitaire masteropleidingen sociaal werk ingericht sinds 2005. 15 000 studenten volgen momenteel een van de bacheloropleidingen binnen het sociaal-agogisch studiegebied. Ze maken ongeveer tien procent uit van alle studenten die een professionele bachelor volgen.

De bacheloropleidingen sociaal werk hebben in 2009 een eigen competentielijst ontwikkeld. In tegenstelling tot het verleden beoogden de opleidingen met deze lijst de gemeenschappelijke stam van de opleidingen in kaart te brengen. Ze volgen daarmee de Nederlandse trend van ‘vele takken, één stam’, waarin niet zozeer de specialisatie centraal staat, maar de gedeelde basis van de opleiding (Sectorraad Hoger Sociaal Agogisch Onderwijs, 2009). Ze vertrokken hierbij uitdrukkelijk van de globale definitie van sociaal werk. Sociaal-agogische processen zijn in dit document erg divers en kennen specifiekere verwoordingen zoals dienstverlening, psychosociale hulpverlening, belangenbehartiging, personeelsbeheer, educatief werken, cultureel werken en beleidsbeïnvloeding. Het kunnen contact leggen, het stimuleren en aanpakken van noden, talenten en verwachtingen, het bouwen aan een duurzame samenleving en het signaleren van maatschappelijke vragen en verbinden van het individu met de samenleving zijn volgens de bacheloropleidingen de competenties van beginnende sociaal werkers.

---

2 Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

## 2.2. DE GLOBALE DEFINITIE ALS VERBINDEND REFERENTIEKADER

In het kader van de sociaalwerkconferentie vertrekken we niet van één specifieke beroepsgroep of diploma. Het vertrekpunt vormt daarentegen de globale definitie zoals in juli 2014 aangenomen door de International Federation of Social Workers (IFSW) en de International Association of Schools of Social Work (IASSW). Die luidt als volgt:

“Sociaal werk is een praktijk-gebaseerd beroep en een academische discipline die sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in sociaal werk. Onderbouwd door sociaalwerktheorieën, sociale wetenschappen, menswetenschappen en inheemse en lokale vormen van kennis, engageert sociaal werk mensen en structuren om levensuitdagingen en problemen aan te pakken en welzijn te bevorderen.”

We plaatsen hier twee kanttekeningen bij. Ten eerste komt een definitie altijd tot stand in een specifieke context en probeert deze de verschillende opvattingen die er bestaan te vatten. In die zin is ook deze globale definitie aan verandering onderhevig. In de eerste versie van 1957 lag de focus vooral op het helpen van individuen en groepen om hen beter aan te passen aan de samenleving. In 1982 verschoof de aandacht naar sociale verandering. Mensenrechten en sociale rechtvaardigheid verschenen in 2000 in de definitie. In 2014 werden daar de collectieve verantwoordelijkheid en het respect voor diversiteit aan toegevoegd en kregen we een perspectief te zien dat nog sterker de nadruk legt op een structurele eerder dan op een individuele benadering (Ornellas, Spolander, & Engelbrecht, 2018).

Ten tweede wordt er in de laatste definitie ook gesproken over een ‘globale’ definitie en niet meer over een ‘internationale’. Dat laatste verwijst te veel naar natiestaten. Terwijl ‘globale’ zowel slaat op volkeren in de wereld als op globaal in de betekenis van overkoepelend.

Centraal staat het verdedigen en handhaven van mensenrechten en sociale rechtvaardigheid als motivatie en rechtvaardiging voor sociaal werk. De verwijzing naar collectieve verantwoordelijkheid benadrukt het belang van het feit dat burgers en overheid verantwoordelijkheid nemen voor elkaar en voor het milieu om die rechten te respecteren en te realiseren. In die zin pleit Hubeau (2018) voor de erkenning van sociaal werk als ‘sociaal rechtvaardigheidsberoep’, met de mensenrechten als belangrijk instrument om dit te realiseren. De globale definitie geeft dus een duidelijk antwoord op de vraag waarvoor sociaal werk staat en wat de maatschappelijke opdracht van sociaal werkers is. Niet iedereen kan zich dus zomaar sociaal werker noemen. Bovendien wordt er geïnvesteerd in specifieke opleidingen en in een academische onderbouw die net moet toelaten om sociaal werkers op te leiden die zich baseren op deze opdracht.

Bij de toelichting van de definitie wordt onderstreept dat met mensenrechten zowel rechten van de eerste, tweede als derde generatie bedoeld worden. Rechten van de eerste generatie verwijzen naar burgerrechten en politieke rechten zoals het recht op vereniging



of vrije meningsuiting. Bij de tweede generatie worden sociaaleconomische en culturele rechten gerekend, zoals het recht op arbeid, onderwijs, gezondheidszorg of huisvesting. De rechten van de derde generatie richten zich op het milieu, zoals het recht op een gezonde levensomgeving, natuurlijke hulpbronnen, biodiversiteit en gelijkwaardigheid tussen generaties. De derde generatie zijn dus collectieve rechten en verwijzen naar ecologische en sociale duurzaamheid. De derde generatie verwijst ook naar de rechten van toekomstige generaties. Deze rechten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en versterken elkaar. Ze zijn van elkaar afhankelijk en bevatten zowel individuele als collectieve rechten.

Sociaal werk staat voor sociale verandering, of dit nu op het niveau van de persoon, het gezin, de kleine groep, de gemeenschap of de samenleving is, en wordt gedreven door de noodzaak om structurele omstandigheden die bijdragen aan marginalisering, sociale uitsluiting en onderdrukking aan te vechten en te veranderen. De drie generaties mensenrechten vormen hierbij het kompas dat de richting aangeeft waar we met de samenleving naartoe willen, maar tegelijkertijd zijn ze nooit volledig gerealiseerd.

De vraag of sociaal werk dan ook een beroep is of bij voorbeeld een verzameling van methodieken die iedereen kan gebruiken, wordt in de globale definitie getrancheerd in de dubbele omschrijving: sociaal werk is een praktijk-gebaseerd beroep *en* een academische discipline. Het verbindende element doorheen deze indeling is de praktijk. Een praktijk die zeer verscheiden is en die zich kan situeren op het vlak van individuele hulpverlening, groepswork, jeugdwerk, personeelswerk, sociaal-cultureel werk, maatschappelijke dienstverlening en samenlevingsopbouw. Centraal staat daarbij de verhouding individu - samenleving: wat wordt binnen een bepaalde context gedefinieerd als sociaal probleem en hoe verhouden zich individuele ontplooiing en maatschappelijke verwachtingen? Zo geformuleerd is sociaal werk geen exclusieve zaak van deskundigen. Een diversiteit van professionals kan betrokken zijn: praktijkwerkers zoals jeugdwerkers, hulpverleners, straathoekwerkers, bemiddelaars, trajectbegeleiders, ... maar ook beleidsmedewerkers binnen organisaties of politieke actoren.

De focus op professionalisering (sociaal werk als praktijk uitgevoerd door mensen met een diploma sociaal werk) als afbakening houdt dan ook het risico in dat een afstand wordt geschapen tussen 'deskundigen' en 'niet-deskundigen'. Sociaal werk is echter specifiek in die zin dat kennis en deskundigheid nooit volledig kunnen zijn. Problemen worden steeds opnieuw gedefinieerd in relatie tot de context en in dialoog met verschillende actoren. Sociaal werk is dus geen technische toolbox, maar een open en onvoorspelbaar gegeven. Het is precies ook dat dynamische karakter dat in de globale definitie wordt weergegeven.

Minder expliciet erkend in de globale definitie is sociaal werk dat door vrijwilligers en burgers wordt vormgegeven. De geschiedenis van sociaal werk leert dat net de dialectiek tussen professionals, vrijwilligers en burgerinitiatieven kenmerkend is voor de dynamiek van sociaal werk. Heel wat initiatieven die nu ingekapseld zijn in professionele organisaties kennen hun oorsprong in kleinschalige initiatieven. Die professionele organisaties worden op hun beurt weer uitgedaagd door nieuwe initiatieven. Een paar voorbeelden kunnen dit verduidelijken. Zo ontstonden heel wat kleinschalige werkingen

in de jaren zeventig in Vlaanderen die een kritiek waren op klassieke welzijnsinstellingen of die een antwoord waren op noden die niet door de toenmalige verzorgingsstaat werden gelenigd. We denken dan bijvoorbeeld aan de vluchthuizen, de jeugdhuizen of de JeugdAdviesCentra. Vrijwilligers en kritische burgers werkten samen om ze uit te bouwen. Beroepskrachten ondersteunden vaak mee die uitbouw. Vanaf de jaren tachtig nam de financiering door Vlaanderen toe en dat betekende tegelijkertijd ook regulering. Heel wat van die kleinschalige initiatieven zijn op vraag van diezelfde overheid uiteindelijk gefusioneerd tot de huidige CAW's<sup>3</sup>. En de huidige CAW's worden op hun beurt weer uitgedaagd door kleinschalige burgerinitiatieven die met niet-gelenigde noden aan de slag gaan. Het kan om heel uiteenlopende initiatieven gaan zoals de recente burgerinitiatieven die transitmigranten uit het Maximiliaanpark opvangen of Samenwonen vzw die projecten omtrent co-housing stimuleert. Bovendien dragen ook die meer geïnstitutionaliseerde organisaties bij aan de kleinschalige initiatieven. De sociaal verhuurkantoren zijn maar kunnen ontstaan door de steun vanuit de lokale besturen en de OCMW's. De sociale kruideniers die nu opgang maken, zijn vaak ingebed in een netwerk van voorzieningen en diensten. Die dialectiek tussen meer geïnstitutionaliseerde organisaties waarin sociaal werkers opereren en kleinschalige initiatieven is een typisch kenmerk doorheen de hele geschiedenis van sociaal werk.

Sociaal werk is tevens een academische discipline die wereldwijd aan het groeien is. Kenmerkend is het interdisciplinaire karakter, zoals de globale definitie ook aangeeft. Sociaal werk put voor zijn 'kennis' uit het eigen voortdurend in ontwikkeling zijnde theoretisch kader en praktijk, maar ook uit theorieën uit andere (mens)wetenschappen (bijvoorbeeld antropologie, psychologie, sociologie, ...). Uniek is vaak de co-constructie van kennis in dialoog en interactie met gebruikers, burgers, belanghebbenden en andere actoren. De praktijk is bij de ontwikkeling van sociaalwerkonderzoek het centrale gegeven. Die praktijk ligt op verschillende terreinen: het professionele handelen (bijvoorbeeld effectiviteit), de situatie van de doelgroep (bijvoorbeeld armoedeonderzoek), de context (bijvoorbeeld beleidsonderzoek) of de professie (bijvoorbeeld professionele identiteit). Vlaanderen is internationaal gezien relatief laat begonnen met academische masteropleidingen in sociaal werk die ingebed zijn in academisch onderzoek. Tegelijkertijd dragen ook de hogescholen met hun onderzoeksopdracht bij aan de kennisontwikkeling van sociaal werk in Vlaanderen.

Doorheen het hele proces naar de sociaalwerkconferentie opteren we ervoor om een 'open benadering' te hanteren en sociaal werk niet te herleiden tot het werk van professioneel opgeleide beroepskrachten met een specifiek diploma. Sociaal werk kan door professionals, maar ook door vrijwilligers en kritische burgers vormgegeven worden. Dat betekent niet dat iedereen een sociaal werker kan zijn. Het gaat om een specifieke oriëntatie en expertise en die willen we in het traject naar de sociaalwerkconferentie expliciteren en onderbouwen.

---

3 Centrum Algemeen Welzijnswerk

# Hoofdstuk

3.

**Mensenrechten  
als referentie- en  
handelingskader  
voor sociaal  
werk**



De globale definitie van sociaal werk beschouwt mensenrechten samen met sociale rechtvaardigheid, collectieve verantwoordelijkheid en duurzaamheid als de centrale principes van sociaal werk. Sociale verandering, sociale samenhang, empowerment en de bevrijding van mensen (uit onderdrukkende structuren) zijn de richtinggevende doelen. Mensenrechten, menselijke waardigheid en sociale rechtvaardigheid vormen naast respect voor diversiteit en collectieve verantwoordelijkheid, de ethische componenten van het beroep. Dit impliceert dat sociaal werk als mensenrechtenpraktijk en sociale rechtvaardigheidspraktijk geen neutrale, waarden- of machtsvrije praktijk is, maar in essentie een sociaal, politiek en ethisch karakter heeft (Reynaert, 2015). In lijn met de globale definitie van sociaal werk, vertrekken we in het traject naar de sociaalwerkconferentie vanuit de mensenrechtenbenadering en de focus op sociale rechtvaardigheid.

Het vertrekken vanuit de drie generaties mensenrechten is tegelijkertijd zeer evident en bijzonder complex. Er is misschien wel een grote bereidheid om mensenrechten te beschouwen als referentiekader van sociaal werk, maar het vertalen van dit referentiekader naar een beleids- en handelingskader roept heel wat normatieve en praktische vragen op, waarbij een constant en participatief interpreteren van de wettelijke kaders in dagelijkse realiteiten noodzakelijk is. De diverse sociaalwerkpraktijken hebben vaak een eigen ontstaansgrond en -geschiedenis en geven aldus op hun specifieke manier vorm aan die rechten in concrete uitvoeringspraktijken. Als sociaal werk mensenrechten als referentiekader beschouwt, dan roept dit de vraag op hoe dit kan vormgegeven worden in concrete sociale praktijken die zich situeren op een continuüm van micro-, meso- en macroniveau: individugericht, groepsgericht, buurtgericht, beleidsgericht, ... en zich situeren binnen diverse domeinen: welzijn, gezondheidszorg, werk, huisvesting, justitie, cultuur, jeugd, ... (Hare, 2004).

In dit hoofdstuk staan we in paragraaf één stil bij de betekenis van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en in paragraaf twee bij de wijze waarop deze rechten vertaald zijn in België. In de derde paragraaf illustreren we dat die mensenrechten onder druk staan. De vierde paragraaf focust op de betekenis van de mensenrechtenbenadering voor sociaal werk.

### **3.1. DE UNIVERSELE VERKLARING VAN DE RECHTEN VAN DE MENS**

De Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) verscheen in 1948 en stelt dat de "erkenning van de inherente waardigheid en van de gelijke en onvervreembare rechten van alle leden van de mensengemeenschap grondslag is voor de vrijheid, gerechtigheid en vrede in de wereld" (preambule UVRM). De UVRM bevat niet enkel burgerlijke en politieke rechten (eerste generatie), maar ook sociale, economische en culturele rechten, die vaak als welzijnsrechten worden beschouwd en verbonden zijn met een sociaal burgerschap (tweede generatie) (Roets, Dean & De Bie, in druk) en rechten met betrekking tot het milieu (derde generatie).

De menselijke waardigheid van een individu staat centraal binnen dit mensenrechtenkader. Tegelijk wordt het individu pertinent gezien in relatie tot de gemeenschap, die dient in te staan voor het realiseren van het recht op een menswaardig bestaan:

“Eenieder heeft als lid van de gemeenschap recht op maatschappelijke zekerheid en heeft er aanspraak op, dat door middel van nationale inspanning en internationale samenwerking, en overeenkomstig de organisatie en de hulpbronnen van de betreffende Staat, de economische, sociale en culturele rechten, die onmisbaar zijn voor zijn waardigheid en voor de vrije ontplooiing van zijn persoonlijkheid, verwezenlijkt worden.” (Art 22 UVRM).

De UVRM ligt aan de basis van twee bindende VN<sup>4</sup>-verdragen voor de mensenrechten, namelijk het Internationaal Verdrag inzake Burgerrechten en Politieke rechten (1966, goedgekeurd door België bij wet van 15 mei 1981) en het Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten (1966, goedgekeurd door België bij wet van 15 mei 1981). Ook het Europees Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens en de fundamentele Vrijheden (1950, goedgekeurd door België bij wet van 13 mei 1955) is gebaseerd op de UVRM. Menselijke waardigheid is bovendien ook het basisprincipe in het Europees Sociaal Handvest (18 oktober 1961), herzien in 1996 (ondertekend door België op 3 mei 1996 en geratificeerd op 2 september 2004).

De VN-Verklaring van de Rechten van de Mens van 1948 werd in 1989 aangevuld met het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind en in 2004 met het VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap. Het Kinderrechtenverdrag is gebaseerd op vier kernprincipes: (1) het verdrag geldt voor alle kinderen jonger dan achttien jaar en vraagt speciale aandacht voor groepen in kwetsbare situaties, (2) elk kind heeft recht op een menswaardig leven en het recht om zich te ontwikkelen, (3) het recht op participatie: het recht van het kind om gehoord te worden bij het nemen van beslissingen die zijn of haar leven beïnvloeden, en (4) het belang van het kind: in alle acties moet er rekening gehouden worden met het belang van het kind. Het VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap is gebaseerd op de idee dat een persoon met een handicap niet langer iemand is zonder stem of mening die afhankelijk is van hulp of liefdadigheid, maar een persoon met rechten is, net als alle andere burgers. Net zoals het Kinderrechtenverdrag is dit Verdrag uitdrukkelijk geënt op het participatieprincipe: ‘nothing about us without us’.

Eind september 2015 keurden de staats- en regeringsleiders van de 193 staten van de Verenigde Naties zeventien Sustainable Development Goals (SDG's, duurzame ontwikkelingsdoelstellingen) goed. De doelstellingen streven naar het uitbannen van armoede en het aanpakken van de groeiende ongelijkheid. Ze willen dat iedereen toegang heeft tot basisvoorzieningen als water, onderwijs, gezondheidszorg en energie. Ze willen ook de impact van het economisch systeem op het leefmilieu terugdringen en ecosystemen veiligstellen. De SDG's beloven dat niemand wordt achtergelaten. Het zijn universele en ambitieuze doelstellingen die overal ter wereld behaald moeten worden

---

4 Verenigde Naties

tegen 2030.

Duurzame ontwikkeling gaat over economische, sociale en ecologische vooruitgang en die drie dimensies zijn niet van elkaar los te koppelen. De SDG's zijn dus een geïntegreerd en ondeelbaar kader. Ondertussen worden de SDG's ook in België en Vlaanderen door overheden en middenveldactoren opgepikt. De SDG's dagen alle actoren in de samenleving uit om hun eigen bijdrage hieraan te expliciteren en te versterken. Op het globale niveau heeft de International Federation of Social Workers de uitdaging opgenomen om het belang van de SDG's mee uit te dragen en aan te tonen hoe sociaal werkers bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen. De SDG's zijn bovendien gekoppeld aan de eerdere Internationale Verdragen. Zo verwijst de Verenigde Naties in de pre-ambule bij de nieuwe agenda uitdrukkelijk naar de UVRM:

“The new Agenda is guided by the purposes and principles of the Charter of the United Nations, including full respect for international law. It is grounded in the Universal Declaration of Human Rights, international human rights treaties, the Millennium Declaration and the 2005 World Summit Outcome Document. It is informed by other instruments such as the Declaration on the Right to Development.”<sup>5</sup>

## 3.2. VERTAALSLAG VAN DE UVRM IN BELGISCHE REGELGEVING

De OCMW-wet van 1976 en de opname van de sociale grondrechten in de Grondwet in 1994 zijn twee mijlpalen in België waarop het UVRM een vertaalslag krijgt in de Belgische regelgeving.

### 3.2.1. DE OCMW-WET VAN 1976

In sociaal werk en sociaal beleid wordt er vaak gesproken over een overgang van gunst naar recht en dit wordt gezien als een radicale breuk in het welzijnsdenken (Goodin, 1988; Notredame, 1997; Van Buggenhout, 2003; Bouverne-De Bie, 2007; Harris, 2008; Luyten, 2008; Piessens, 2008). Het gunstkarakter van de zorg wordt getypeerd door drie kenmerken (Van Damme, 1990): *liefdadigheid* refereert naar de afhankelijkheid van de goodwill van zij die hulp verstrekken (Payne, 2005); *instrumentalisering* verwijst naar doelstellingen van de geboden hulp die gedefinieerd worden buiten de arme om (Villadsen, 2007) vaak in de vorm van het handhaven van de orde, het verzekeren van sociale stabiliteit en het inschakelen op de arbeidsmarkt (Villadsen, 2007; Bouverne-De Bie, 2011); *selectiviteit* verwijst naar het afbakenen van de toegang voor bestaande groepen. Die selectiviteit kan gekoppeld worden aan inkomensgrenzen of tegenprestaties ('de zogenaamde conditionalisering').

De ontwikkeling van een liberale rechtstaat (negentiende en begin twintigste eeuw) naar een sociale welvaartstaat (tweede helft van de twintigste eeuw) bracht een verschuiving mee van armenzorg en een justitiële inzet naar een universele verzorgingsstaat. Deze laatste is gericht op een garantie van bestaanszekerheid via bijstand, sociale

<sup>5</sup> Voor meer info hierover: <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>

zekerheid en collectieve voorzieningen. Door middel van deze voorzieningen stelt de overheid zich garant voor het welzijn van de burger. In die zin betekende de Wet op een Bestaansminimum (7 augustus 1974) – in tegenstelling tot de gunstenbenadering van voorheen – de introductie van een rechtenbenadering in de maatschappelijke dienstverlening waaraan de UVRM ten grondslag lag (De Bie & Vandenbussche, 2017). Zoals gesteld door De Bie en Vandenbussche (2017, 4), wijzigde de invoering van een recht op een bestaansminimum “de sociaal-politieke aansturing van bijstand van het streven naar maatschappelijke beheersing van het armoedeprobleem, naar bijstand als vorm van sociale bescherming” (zie ook: Vranken et al., 1997). In die zin werd het bestaansminimum ingebed in het recht op een menswaardig bestaan. Tegelijk zien we in de evoluties naar de sociale zekerheid en de bijstand elementen van caritas doorschemeren. De doelstellingen gericht op de arbeidsmarkt en sociale orde, bijvoorbeeld door de koppeling aan werkbereidheid, leggen een instrumentalisering bloot. Ook selectiviteit wordt weerspiegeld in de criteria die bepalen of iemand al dan niet recht heeft op een interventie. In die zin, kennen rechten verschillende concretisering naar gelang het type verzorgingsstaat. Zo zien we heden ten dage een instrumentele koppeling aan de doelstellingen van arbeidsmarktkwalificatie en sociale orde binnen het activeringsdenken (Lødemel & Trickey, 2001; Notredame, 1998; van Berkel & van der Aa, 2005; Leibetseder et al., 2016; Martinielli et al., 2017).

De OCMW-wet in 1976 vormde een belangrijk scharniermoment in het sociaal beleid, omdat het rechtskarakter van de maatschappelijke dienstverlening werd geradicaliseerd (De Bie & Vandenbussche, 2017). Zoals aangegeven door Maesele (2012) wordt dit door onderzoekers benoemd als een Copernicaanse omwenteling (Luyten, 2008), een omslag in het welzijnsdenken (Bouverne-De Bie, 2007) en de codificatie van een maatschappijproject (Notredame, 1997).

De OCMW-wet van 1976 had – in tegenstelling tot de bijstandswet die het sluitstuk vormde van de sociale zekerheid – de ambitie een omslag te maken van armoedebestrijding naar een brede invulling van welzijn, gericht op de gehele bevolking (De Bie & Vandenbussche, 2017). Artikel 1 van deze wet stelt: “Elke persoon heeft recht op maatschappelijke dienstverlening. Deze heeft tot doel eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Er worden openbare centra voor maatschappelijk welzijn opgericht die, onder de door deze wet bepaalde voorwaarden, tot opdracht hebben deze dienstverlening te verzekeren”. Het OCMW kreeg dus als taak het recht op maatschappelijke dienstverlening te garanderen dat moet toelaten om een menswaardig leven te leiden. Deze wet zette een beweging in van “selectiviteit naar zowel de realisering van menselijke waardigheid voor iedereen als een verbreding van materiële bijstand naar een gevarieerd aanbod van dienstverlening. Voor sociaal werk betekent dit een verandering van een residuele positionering naar een structurele” (Maesele, 2012, 140). Samengevat, is de omslag naar OCMW’s drievoudig: (1) van gunst naar ‘afdwingbaar’ recht, (2) van armoede naar menselijke waardigheid, en (3) de erkenning van maatschappelijk werk als aangewezen beroepsgroep om het recht op ondersteuning te realiseren.

De UVRM draagt zowel een erkenning van de gelijkheid van elke burger in het licht van de democratie in zich, als een erkenning van het recht op een menswaardig bestaan als

sociaal-politieke doelstelling (Rimlinger, 1983; Turner, 2008; Maesele, 2012). Deze nieuwe sociaal-politieke doelstelling kreeg vorm in het creëren van gelijke mogelijkheden voor elkeen om een leven te leiden in menselijke waardigheid (Lister, 2007). Dit verschoof de toetssteen van interventies van instrumentele zorg naar menselijke waardigheid (Maesele, 2012). Door het gebrek aan een duidelijke definitie stond de precieze inhoud van die menselijke waardigheid open voor verschillende interpretaties (Chan & Bowpitt, 2005). In die zin, is het belangrijk dat het OCMW bij elke individuele vraag beoordeelt of de menselijke waardigheid in het gedrang is en welke maatschappelijke dienstverlening dit kan wegwerken. Bovendien – en dit is de kern van de erkenning van mensenrechten als referentiekader voor interventies – werd ‘menselijke waardigheid’ niet meer vooraf en extern gedefinieerd door sociaal werkers of de ruimere samenleving, maar krijgt de constructie van de betekenis van welzijn en menselijke waardigheid in een specifieke context vorm in het licht van een onderhandeling tussen de sociaal werker en de gebruiker waarop ook de gronden voor de interventie vorm krijgen (Maesele, 2012). Het betreft aldus een subjectief recht.

### **3.2.2. SOCIALE GRONDRECHTEN**

Het recht op maatschappelijke dienstverlening – zoals opgevat in de OCMW-wet van 1976 – is te zien als een opstap naar een ruimere rechtsontwikkeling tot erkenning van de sociale grondrechten zoals vervat in de UVRM, en in 1994 verankerd in de Belgische Grondwet.

Burgerlijke en politieke grondrechten waren in België al van oudsher in de Grondwet opgenomen. Initiatieven om ook de sociaaleconomische grondrechten grondwettelijk te verankeren, liepen oorspronkelijk spaak, vanuit “een vrees dat er op de overheid een te grote verantwoordelijkheid zou rusten indien zij ertoe gehouden zou worden effectief borg te staan voor de verwezenlijking van deze rechten” (MvT, 3-4). De sociale grondrechten werden uiteindelijk in 1994 verankerd in de Belgische Grondwet. Artikel 23 van de Belgische Grondwet van 17 januari 1994 stelt:

“Ieder heeft het recht een menswaardig bestaan te leiden. Daartoe waarborgen de wet, het decreet en de gewestregelingen, rekening houdend met de overeenkomstige plichten, de economische, sociale en culturele rechten, waarvan ze de voorwaarden voor de uitoefening bepalen.”

Die rechten omvatten inzonderheid:

- 1° het recht op arbeid en de vrije keuze van beroepsarbeid in het raam van een algemeen werkgelegenheidsbeleid dat onder meer gericht is op het waarborgen van een zo hoog en stabiel mogelijk werkgelegenheidspeil, het recht op billijke arbeidsvoorwaarden en een billijke beloning, alsmede het recht op informatie, overleg en collectief onderhandelen;
- 2° het recht op sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid en morele, geneeskundige en juridische bijstand;
- 3° het recht op een behoorlijke huisvesting;



4° het recht op bescherming van een gezond leefmilieu;

5° het recht op culturele en maatschappelijke ontplooiing.

Met de herziening van de grondwet in 2014 werd ook het recht op gezinsbijslagen als grondwettelijk recht erkend, en aan de opsomming onder Artikel 23 toegevoegd:

6° het recht op gezinsbijslagen.

Artikel 24 verwijst naar het recht op onderwijs:

7° Ieder heeft recht op onderwijs, met eerbiediging van de fundamentele rechten en vrijheden. De toegang tot het onderwijs is kosteloos tot het einde van de leerplicht.

Het recht op een menswaardig bestaan staat in de Grondwet ingeschreven als basis voor de andere sociale rechten die een invulling aan dat recht geven. Het “individueel recht op zelfontplooiing brengt voor de overheid de verplichting met zich mede haar beleid zodanig te richten, dat welvaart en welzijn effectief verwezenlijkt worden” (MvT, 15). Het is een universeel recht dat geldt voor iedereen die zich op Belgisch grondgebied bevindt.

De sociaaleconomische en culturele rechten moeten in relatie gezien worden tot de klassieke burgerlijke en politieke rechten. De eerste generatie grondrechten vertrekt vanuit een bekommernis voor een wettelijke gelijkheid en houden voornamelijk (afdwingbare) vrijheidsrechten in. Deze impliceren voor de overheid non-interventieplichten en voor individuen het erkennen van de rechten van de anderen. Deze juridische gelijkheid leidt echter niet automatisch tot een feitelijke gelijkheid. De sociaaleconomische en culturele rechten kunnen beschouwd worden als “het geheel van rechten van elk individu om tot volledige persoonlijke en maatschappelijke ontplooiing te komen; globaal wordt hiermee het recht op welzijn en welvaart bedoeld. De overheid heeft in deze de zorg de voorwaarden te creëren waarin elkeen zijn capaciteiten maximaal kan benutten zowel op individueel als op collectief vlak. De sociaaleconomische rechten leggen aan de overheid de verplichting tot handelen op en verlenen aan de burgers het recht om van de overheid een optreden te eisen.” (MvT, 10)

Hoewel deze tweede generatie grondrechten geformuleerd wordt als individuele rechten, normeren deze sociale grondrechten sociale relaties: solidariteit met de probleemdruager vergt namelijk solidariteit door anderen. Het gaat om rechten die mensen aanspreken als participant in het samenleven en de burger verbinden tot de plicht om “mee te werken aan de sociale en economische vooruitgang van de maatschappij waarin hij leeft” (MvT, 11). Deze sociale grondrechten vergen een actief optreden van de overheid tot het treffen van gedifferentieerde maatregelen, ter correctie of compensatie van sociale relaties, en met het oog op het tegemoetkomen aan concrete sociale problemen, zoals het bestrijden van armoede, het verwerklijken van culturele ontplooiing, de realisatie van meer gelijke mogelijkheden op arbeid. Zoals gesteld door De Bie en Vandenbussche (2017), is kenmerkend voor een sociaal grondrecht dat het gaat om een ‘open recht’ dat maatschappelijke solidariteit verbindt met het respect voor de vrijheid van de betrokkenen om inhoud te geven aan een menswaardig bestaan. Tegelijkertijd verwijst de Grondwet tevens naar de ‘overeenkomstige plichten’. De essentiële vraag is dan ook hoe dit geoperationaliseerd wordt in regelgeving en of die plichten daadwerkelijk redelijk zijn.

De sociale grondrechten kregen een positief rechterlijke betekenis toebedeeld, maar

geen directe afdwingbaarheid. Daardoor worden zij slechts uitvoerbaar “indien door de bevoegde overheid de concrete uitvoeringsmaatregelen worden genomen” (MvT, 4). De concrete invulling zal moeten gebeuren via wetten, decreten en regelingen door de bevoegde overheden zijnde de Federale Overheid, Gewesten en Gemeenschappen. Ondertussen werden ook heel wat decretale en andere beleidsinitiatieven genomen die telkens geënt worden op of verwijzen naar verschillende VN-Verdragen en waarbij deze wettelijke kaders naar de Vlaamse context worden geconcretiseerd. Zo is er het Decreet Rechtspositie van de Minderjarige in de Integrale Jeugdhulp dat een concretisering inhoudt van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind, Perspectief 2020 dat de beleidsmatige vertaling inhoudt van het VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap, het Decreet Integrale Jeugdhulp dat “op elk moment de rechten van het kind respecteert”. Zo zijn ook het Decreet betreffende Armoedebestrijding en het Decreet Lokaal Sociaal Beleid uitdrukkelijk geënt op de realisatie van de grondrechten in Vlaanderen.

### **3.3. MENSENRECHTEN ONDER DRUK BINNEN DE HUIDIGE MAATSCHAPPELIJKE CONTEXT**

De rechtenbenadering is een essentiële pijler van de verzorgingsstaat en economische, politieke en maatschappelijke evoluties werken permanent in op de ontwikkeling van dit welvaartsarrangement. De naoorlogse verzorgingsstaat als een in essentie herverdelend mechanisme via sociale rechten, de sociale zekerheid en allerlei sociale voorzieningen, evolueerde naar een activerende verzorgingsstaat waar de overheid via een actief sociaal beleid burgers tracht te ondersteunen in hun sociale integratie eerder dan ze uitkeringsafhankelijk te maken. Deze verzorgingsstaat ging stilaan over in de actieve welvaartsstaat (Reynaert & Nachtergaele, 2015), waarbij de focus verschuift naar een grotere nadruk op integratie in de arbeidsmarkt en op verantwoord burgerschap, begrepen als actieve maatschappelijke participatie (De Bie & Vandenbussche, 2017). Het rechtendiscours waarop de verzorgingsstaat is gestoeld, wordt meer en meer gekoppeld aan een discours van activering, van rechten én plichten en van responsabilisering van de burger die zijn eigen individuele verantwoordelijkheid moet opnemen.

De Nederlandse Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid wijst erop dat de herstructurering van de verzorgingsstaat vooral betrekking heeft op de manier waarop de overheid de verhouding tussen persoonlijke en publieke verantwoordelijkheid herdefinieert. Sinds de economische crisis van 2008 wordt het duidelijk dat ook de regeringen op beide beleidsniveaus (Vlaams en federaal) de verhouding tussen publieke en persoonlijke verantwoordelijkheid aan het herdefiniëren zijn. Er zijn een aantal maatregelen genomen die de persoonlijke bijdrage verhogen. We denken hier aan de verstrenging van de werkloosheidsuitkering, de verhoging van activeringsdruk voor jongeren, de verhoging van de energiekosten, de besparingen op het jeugdwerk en het sociaal-cultureel werk, de verhoging van de bijdrage voor de zorgverzekering, de verhoging van de prijs van de kinderopvang, de verhoging van de prijs van het openbaar vervoer, ... Ook de lokale besturen worden geraakt door de economische crisis en zien zich genoodzaakt om te besparen op de maatschappelijke dienstverlening, de zorg, het jeugdwerk, ...

Reynaert en Nachtergaele (2015) schetsen hoe een aantal beleidsevoluties de realisatie van sociale grondrechten hypothekeren. Een eerste tendens die ze benoemen is *responsabiliseren*, waardoor burgers meer worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid en dus op hun eigen gedrag (Clasen & Clegg, 2008). Bijvoorbeeld werd de inschakelingsuitkering – een financiële tegemoetkoming voor jonge schoolverlaters die niet meteen een job vinden – beperkt in tijd, waardoor – naar raming van de RVA<sup>6</sup> – meer dan 16 000 jongeren vanaf januari 2015 hun uitkering dreigden te verliezen (Dierckx, Coene, & Raeymaeckers, 2014).

Een tweede tendens die ze aanhalen is de *conditionaliteit* van de sociale grondrechten. Deze conditionalisering kan op verschillende manieren gebeuren: door hetgeen waarop men aanspraak kan maken te verminderen (bijvoorbeeld stopzetting van de wachttuitkering), door een grotere persoonlijke bijdrage te eisen (bijvoorbeeld hoger inschrijvingsgeld in het hoger onderwijs), door diensten te koppelen aan voorwaarden en dus aan een bepaald soort gedrag (bijvoorbeeld Nederlands spreken om in aanmerking te komen voor een sociale woning) of door sancties op te leggen wanneer de persoon niet het 'juiste gedrag' vertoont (bijvoorbeeld terugbetalen van schooltoelage in geval van spijbelgedrag of afwezigheid op school). Het conditionaliseren van rechten blijkt niet te resulteren in de gewenste resultaten. Zo werd onlangs aangetoond dat de degressiviteit van de werkloosheidsuitkering een hogere kans op armoede zou realiseren (Dierckx, Coene, & Raeymaeckers, 2014). Nevejan en Van Camp (2014) tonen in het Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting van 2014 aan dat voor de hervorming van de werkloosheidsuitkering het armoederisico van werklozen toenam van 16,2 procent na dertien maanden werkloosheid tot 21,5 procent na 61 maanden werkloosheid. Na de hervorming is het armoederisico opvallend hoger. Na 61 maanden werkloosheid is hun armoederisico nu bijna een derde hoger (28 procent). De werklozen die na de hervorming niet terug aan de slag geraken, zijn de verliezers, zeker als de werkloosheidsuitkering hun enige bron van inkomen is. Bovendien was de werkloosheidsuitkering al voor de hervorming maar net of helemaal niet voldoende om aan armoede te ontsnappen. Verder besluiten de auteurs dat het armoederisico stijgt door deze beleidsmaatregel voor alle gezinstypes, maar vooral de alleenstaande werklozen krijgen het zwaar te verduren: na 61 maanden werkloosheid hebben zij een armoederisico van 71,9 procent (11,7 procent voor de hervorming). Bij gezinshoofden neemt het armoederisico na 61 maanden werkloosheid toe van 61,0 procent tot 66,1 procent en bij samenwonenden van 15,6 procent tot 17,1 procent.

Een derde tendens die volgens Reynaert en Nachtergaele (2015) de sociale grondrechten onder druk zet, is *sanctionering of criminalisering*, waarbij de (vaak onvoldoende?) overheidszorg voor 'zwakke' groepen evolueert naar schuldinductie en leidt tot het opleggen van sancties aan personen die niet het 'juiste' gedrag vertonen. Een voorbeeld zijn de recente maatregelen om jongeren aan te zetten om te activeren. Een ander voorbeeld verwijst naar het uitschrijven van GAS<sup>7</sup>-boetes voor daklozen. In lijn met deze tendens, lanceerde de Vlaamse regering in 2017 de maatregel dat sociale huurders die onvoldoende Nederlands kennen beboet zullen worden. Ook wordt op regelmatige tijd

6 Rijksdienst Voor Arbeidsvoorziening

7 Gemeentelijke Administratieve Sanctie

de discussie gevoerd over het inhouden van de kinderbijslag bij onwettige afwezigheid op school of wanneer ouders ten gevolge van een gebrek aan ouderlijk toezicht niet kunnen voorkomen dat hun minderjarig kind een delict pleegt.

Een vierde tendens betreft het *versterken van het territorialiteitsbeginsel van rechten*. Territorialiteitsvereisten spelen altijd in het realiseren van rechten: wie heeft toegang en wie niet en op welke manier speelt woonplaats of afkomst hierin een rol? Zo is er altijd discussie over welk OCMW verantwoordelijk is voor de begeleiding van daklozen, aangezien het begrip 'gewoonlijke verblijfplaats' tot heel wat discussie leidt. Maar ook op het niveau van de federale of regionale bevoegdheden wordt er meer gebruik gemaakt van het territorialiteitsbeginsel.

Deze beleidsontwikkelingen maken duidelijk dat sociale grondrechten, ondanks verankerd in de grondwet, niet per definitie het richtinggevend referentiekader van het overheidsbeleid zijn. De beleidscontext waarin sociaal werkers opereren, heeft dus een hybride karakter, waarin beleidsprioriteiten zoals de strijd tegen onderbescherming, het herverdelen van welvaart en het verhogen van de menselijke waardigheid gepaard gaan met beleidsevoluties die net inzetten op een grotere responsabilisering van het individu.

### **3.4. DE BETEKENIS VAN HET RECHTENKADER VOOR SOCIAAL WERK BINNEN DE VERANDERENDE SAMENLEVING**

In deze paragraaf behandelen we de vraag wat mensenrechten nu precies betekenen voor sociaal werk en hoe sociaalwerkpraktijken worden ontwikkeld in relatie tot noties van sociale rechtvaardigheid, gelijkheid en menselijke waardigheid binnen de huidige maatschappelijke en beleidsmatige evoluties. Belangrijk hierbij is de strategische positie van sociaal werk tussen individu en samenleving, tussen leefwereld en systeem. Net ook de notie burgerschap verwijst naar de relatie tussen het individu en de samenleving, die op een bepaalde manier geconstrueerd wordt naargelang de historische, sociale, politieke en culturele processen die spelen (Roets, Dean, & De Bie, in druk). In lijn met Reynaert en Nachtergaele (2015) zien we mensenrechten – waarbij de notie menselijke waardigheid centraal staat – zowel als een individueel als collectief leerproces. Mensenrechten zijn geen vaststaande waarheden, maar intrinsiek veranderlijke sociale en ideologische constructies die onderliggende opvattingen over het menselijk subject en burgerschap reflecteren en construeren (Dean, 2010). Dit verwijst naar een sociaal politieke lezing van rechten in plaats van enkel een focus op de waarborgfunctie van rechten.

#### **3.4.1. DE WAARBORGFUNCTIE VAN RECHTEN**

Een eerste invulling van rechten verwijst naar het recht op maatschappelijke dienstverlening als waarborgfunctie. Positief betekent dit dat de toegang tot sociale voorzieningen wordt gerealiseerd en dit met respect voor de rechten van de gebruikers (Hubeau, 1995). Het betreft een focus op de waarborgfunctie van het recht (Hubeau, 1995). Dit komt bijvoorbeeld naar voor in het debat over onderbescherming ofwel het niet-gebruik van rechten. Heel wat sociaal werkers zijn dagelijks bezig met het verzekeren

van de toegang tot rechten. Zo kan het gaan om het verzekeren van een referentie-adres bij het OCMW voor daklozen, de verhoogde tegemoetkoming bij medische kosten of het sociaal onderzoek in functie van de toekenning van een leefloon. Deze opdracht vereist een uitvoerige kennis van het bestaande aanbod, van de bestaande rechten en van de voorwaarden die hieraan gekoppeld zijn. In diverse sectoren zoals de geestelijke gezondheidszorg, de gevangenis, het OCMW, de Diensten Maatschappelijk Werk van de mutualiteiten of de sociale dienst van het ziekenhuis nemen sociaal werkers deze taak op. Ze vereist een doorgedreven begeleiding van personen in een kwetsbare situatie zodat zij aan hun rechten kunnen komen.

Een uitsluitende focus op de waarborgfunctie houdt echter ook het risico in dat rechten als louter individueel worden gezien. Dean (2010) verwijst in deze context naar 'thin needs', oftewel hetgeen nodig is om te overleven. Deze 'thin needs' worden gelinkt aan een contractuele, liberaal-individualistische benadering van burgerschap. Hierbij wordt de burger geconstrueerd als een autonoom en rationeel subject dat vrijwillig een sociaal 'contract' aangaat met de staat waarbij tegenover het zich onderwerpen aan een aantal plichten de garantie van bescherming, orde en rechten voor het individu staan. Zoals hierboven geschetst, construeren actuele sociaalwerkpraktijken mee deze onderliggende notie van het menselijk subject als rationeel, zelfverantwoordelijk, autonoom, zelfondernemend (Vandekinderen et al., 2012; Roets, Dean, & De Bie, in druk). Een beperkte en niet zelden gedecontextualiseerde interpretatie van de noden van mensen - waarbij de dienst- en hulpverlening om deze te realiseren vaak vooraf en conditioneel wordt ingevuld - impliceert echter dat mensen in de meest kwetsbare situaties dreigen niet bereikt te worden, net omdat ze niet aan deze verwachtingen kunnen voldoen.

Zo ook, impliceert een legalistische lezing van de notie 'gelijke menselijke waardigheid' (Schuyt, 2009) als een 'thin need' dat er een universeel geldende definitie van 'menselijke waardigheid' zou bestaan die van tevoren vastligt, en aldus ook de contouren uitzet van wat niet onder die definitie valt, waardoor 'gelijke menselijke waardigheid' paradoxaal mogelijk een exclusiecriteria wordt voor de mensen in de meest kwetsbare situaties (De Vos, 2015). De Vos (2015, 240) oppert dat de uitweg voor dit dilemma ligt "in de contextualisering van het begrip 'gelijke menselijke waardigheid' waardoor het accent verlegd wordt van het implementeren van een ideaal van menselijke waardigheid naar het levend houden van het besef van menselijke waardigheid". Of zoals Gibens (2013) het stelt, beperkt het beoordelingskader van de sociaal werker zich niet tot de loutere kennis van juridische normen ('doing things right'), maar situeert het zich middenin de handelingspraktijk, waarbij verantwoord handelen vraagt naar aftoetsing van de waarden die worden ontwikkeld in de professionele context. In die zin introduceert Gibens (2013) het moreel-ethisch perspectief waarbij de nadruk komt te liggen op 'doing right things' en aldus een kritische benadering van het juridisch perspectief in zich draagt. Dan komt de vraag centraal te staan of het recht wel tegemoet komt aan de noden van de gebruiker.

### 3.4.2. EEN SOCIAAL-POLITIEKE LEZING VAN RECHTEN

In lijn hiermee pleit Dean (2010) ervoor deze 'thin needs' aan te vullen met een sociaal-politieke lezing van noden. Dit verwijst naar de beleidsfunctie van het recht (Hubeau, 1995), waarbij rechten als referentiekader worden gehanteerd om na te denken over collectieve vraagstukken die de minimale levensbehoeften overstijgen. Dean (2010) verwijst hier naar 'thick needs' en doelt met dit meer omvattend begrip van noden op wat nodig is niet enkel om te overleven, maar om te floreren. Dit wordt ook door Nussbaum (2000) benadrukt. Zij stelt dat een rechtvaardige samenleving er niet enkel voor moet zorgen dat mensen kunnen voorzien in hun minimale levensbehoeften. Volgens Nussbaum (2000) staat het volwaardig kunnen ontplooiën en participeren aan de samenleving centraal, wat dus meer behelst dan voorzien in levensbehoeften om te overleven. Dit impliceert dat de focus verschuift van objectieve noden naar subjectieve en interpretatieve noden die onvermijdelijk geworteld zijn in ervaringen en omstandigheden uit de alledaagse leefwereld. Een sociaal-politieke benadering van noden brengt de sociale context waarin menselijke waardigheid betekenis krijgt mee in beeld (Dean, 2010). Het gaat over hoe praktijkwerkers hun werk situeren in de leefwereld van mensen. Het gaat over het erkennen van de aspiraties en zingevingscapaciteit van mensen als sociaal ingebed en afhankelijk van maatschappelijke hulpbronnen. Dit betekent dat er gezocht wordt naar aansluiting met en begrip voor leefwereldgebonden betekenisverleningen (Grunwald & Thiersch, 2009) binnen de dienst- en hulpverlening, waarbij 'gelijke menselijke waardigheid' een leidend beginsel is, waaraan telkens opnieuw betekenis wordt verleend, die nooit volledig is, tijdelijk kan zijn en dus steeds experimenteel (Biesta, 2011). Hubeau (2018) pleit in deze recent voor de notie 'sociale waardigheid' als een leidinggevende notie voor sociaal werk.

Het omzetten van het recht op een menswaardig bestaan in concrete ondersteuning laat ruimte voor interpretatie, communicatie tussen hulpvrager en hulpverlener en voor evaluatie (De Bie & Vandenbussche, 2017). Dit proces wordt aangeduid als de discretionaire ruimte: de ruimte die ontstaat bij het toepassen van wetten en regelgeving. De Bie en Vandenbussche (2017) pleiten ervoor die discretionaire ruimte in te vullen als een kennisruimte en een communicatieve ruimte, waarbinnen ruimte is voor genuanceerde interpretatie van complexe noden en rechten van burgers in kwetsbare situaties (De Bie & Vandenbussche, 2017; Roets, Dean, & De Bie, in druk; Biesta, 2011). Sociaalwerkpraktijken die het recht op een menswaardig bestaan helpen te realiseren, zetten op die manier een shift in van voorwaardelijkheid naar tegensprekelijkheid. Dit impliceert geen definitieve antwoorden, maar ruimte voor het omgaan met complexiteit en paradoxen en het formuleren van nieuwe antwoorden die de grenzen van huidige beleids- en maatschappelijke kaders uitdagen, vanuit het besef dat elk antwoord op sociale problemen onvolledig blijft, maar potentieel nieuwe mogelijkheden, vragen en beperkingen blootlegt. In die zin, is de vraag soms essentiëler dan het antwoord omdat deze het potentieel bevat om vanzelfsprekendheden te doen wankelen en realiteiten te transformeren in provocerende problemen (Roose, Roets, & Bouverne-De Bie, 2012). Dit illustreert hoe sociaal werkers publieke en politieke actoren zijn, die niet enkel (re) mediërend werken in individuele situaties, maar deze collectiviseren.

Deze sociaal-politieke invulling van noden en rechten gaat een stap verder dan een legalistische lezing en legt de focus op het veranderen van sociale verhoudingen in de richting van meer sociale gelijkheid en het realiseren van maatschappelijke bestaansvoorwaarden en maximale ontplooiingskansen voor iedereen. Deze maximale interpretatie ziet in het recht op dienstverlening een hefboom tot maatschappelijke transformatie. Deze benadering van noden als 'thick needs' is ingebed in een solidair burgerschapsdiscours waarbij het doel van sociaal beleid is om sociale rechtvaardigheid en sociale gelijkheid te promoten (Dean, 2010). Aldus impliceert een solidaire lezing van rechten (Dean, 2013) dat sociaal werkers een substantief recht op zorg en ondersteuning dienen uit te bouwen, eerder dan deze rechten te vertalen op een minimalistische manier (Roets, Dean, & De Bie, in druk). Ook Gibens (2013) verwijst naar een constante afweging via een mensenrechtenbenadering, met het doel om sociale rechtvaardigheid na te streven. Hij verwijst naar een structurele, op rechten gebaseerde 'rights thinking' benadering. Op deze manier, wordt het legalistische perspectief verbonden met het maximaliseren van de levenskwaliteit van mensen.

Dit impliceert echter dat sociaal werk verder moet reiken dan het (re)mediërend werken in individuele situaties, maar vanuit haar publieke rol en signaalfunctie collectief dient te werken. Dit collectieve leerproces is een appel op politiserend werken, waarbij er gebalanceerd dient te worden tussen rechten en aspiraties van individuen en collectieve en publieke belangen (Roose, Roets, & Bouverne-De Bie, 2012), waarbij een grotere gelijkheid van individuele handelingsmogelijkheden voor iedereen in deze samenleving voorop staat via een beroep op maatschappelijke solidariteit (De Bie & Vandenbussche, 2017).

Reynaert en Nachtergaele (2015) stellen dat sociaal werk als een mensenrechtenpraktijk aandacht moet hebben voor maatschappelijke processen, sociale patronen en regels en deze in beeld moet brengen, bevragen en wijzigen in de richting van een groter respect voor de menselijke waardigheid. Hermans (2014) verwijst naar de signaalfunctie van sociaal werk en onderscheidt drie luiken in structureel sociaal werk die leiden tot uiteenlopende interventiestrategieën en vertalingen van die signaalfunctie: (1) een radicale, conflictgerichte benadering van structureel werken waarbij ervan wordt uitgegaan dat een verbetering van welzijn enkel gerealiseerd kan worden door fundamentele veranderingen in de manier waarop de samenleving economische bronnen en macht verdeelt en praktijken van individuele en collectieve weerstand worden ontwikkeld, (2) een bescheiden (zelf)kritisch sociaal werk, waarbij de micro-praktijk van sociaal werk en het eigen handelen van de sociaal werker voortdurend worden bevraagd op hun onderdrukkend karakter en men in dialoog met gebruikers wenst te komen tot nieuwe inzichten en oplossingen, en (3) een gematigde, coöperatieve manier van beleidsgericht werken, waarbij sociaal werkers toenadering zoeken tot beleidsactoren om een impact uit te oefenen op het formuleren en het implementeren van nieuw beleid, of op het herzien van bestaand beleid. Zoals Hermans (2014) aangeeft, kan signaleren dus een heel andere invulling krijgen, afhankelijk van het achterliggende referentiekader. De kritische benadering legt bloot dat signaleren niet enkel de focus kan leggen op de verantwoordelijkheid van andere actoren (andere voorzieningen, het overheidsbeleid op de verschillende niveaus, ...) die aan de basis zouden liggen van het ontstaan van structurele problemen. Kritisch sociaal werk kijkt ook naar de eigen rol en

verantwoordelijkheid in het ontstaan en bestendigen van sociale problemen (Hermans, 2014). De radicale benadering is – gezien de grote financiële afhankelijkheid van de overheid – niet evident in Vlaanderen, waardoor beleidsgericht werken vaak als de meer realistische variant wordt gezien. Dit vergt echter een voortdurend balanceren tussen een kritische en een coöperatieve houding, wat vaak resulteert in een traag en moeizaam proces en bijgevolg vaak uitmondt in taakspecialisatie en aldus niet meer gezien wordt als de taak van elke sociaal werker.

### **3.4.3. DE SOCIAAL WERKER ALS DEMOCRATISCHE PROFESSIONAL**

In bovenstaande paragrafen benadrukten we het belang van zowel de waarborgfunctie als een sociaal politieke lezing van sociale rechten. Om inzicht te krijgen in de daadwerkelijke vertaling van deze rechtenbenadering naar sociaal werk is het noodzakelijk om dit te bestuderen in praktijken (Lipsky, 1980; Evans & Harris, 2004; Roose, 2006; Spierts, 2017), omdat sociale rechten nu eenmaal gestalte krijgen in concrete uitvoeringspraktijken (McDonald & Marston, 2005). Grondrechten zijn een sociaal construct dat verandert naargelang de context. We zien sociale rechten dus niet als rigide structuren. Integendeel, we onderschrijven de stelling van Nussbaum (2012) dat sociale rechten een startpunt en dus geen eindpunt vormen voor een debat over wat een menswaardig bestaan betekent en hoe het moet gerealiseerd worden. In dit debat ontstaat ruimte voor discussie. De invulling van rechten hangt sterk af van de specifieke context die voorwerp is van discussie, individuele preferenties en natuurlijk ook van culturele gebondenheid. In tijden van superdiversiteit vinden we het immers cruciaal om rekening te houden met diverse manieren om het concept van menswaardigheid in te vullen. Daarom pleiten Nussbaum (2000, 2012) en Sen (2002) ook voor een democratisch politiek proces om deze menswaardigheid in te vullen. Menselijke waardigheid is dus geen statisch begrip, maar moet steeds onderwerp blijven van een breed maatschappelijk debat over de invulling ervan. Een cruciale vraag gaat hier over de rol die de sociaal werker opneemt in dit debat. Om deze vraag te beantwoorden maken we gebruik van de inzichten van Spierts (2017). Spierts geeft in zijn Marie Kamphuislezing van 2017 'Pleidooi voor een democratisch sociaal werk' een uiterst interessant antwoord op de vraag naar de verbindende opdracht van sociaal werkers. In deze lezing biedt Spierts een beklijvend portret van de sociaal werker als een democratische professional. Sinds het baanbrekende werk van 'founding mothers' zoals Jane Addams en Marie Kamphuis bouwt sociaal werk volgens Spierts aan een praktijk die berust op democratische principes. Reeds in de negentiende eeuw betrokken de toenmalige sociaal werkers immers burgers bij allerhande vormen van besluitvorming en leerden hen omgaan met andersdenkenden en het formuleren van hun mening op basis van weldoordachte argumenten.

Kenmerkend aan sociaal werkers is volgens Spierts dat hun handelen berust op principes van een deliberatieve democratie. Deze vorm van democratie is, aldus Spierts, niet te verwarren met een aggregatieve vorm van democratie waarbij beslissingen over bijvoorbeeld een regeringsvorming of bepaalde publieke onderwerpen worden genomen op basis van het perspectief of de partij die de meeste stemmen heeft gekregen. In een deliberatieve democratie worden beslissingen genomen op basis van een uitwisseling van argumenten. Men handelt vanuit het principe dat het voorstel dat wordt ondersteund



door de beste argumenten wordt weerhouden. Deze deliberatieve democratie is dus volgens Spierts gesitueerd tussen overheid en burger. Meer specifiek ontvouwt democratische sociaal werk zich op de werkvloeren van ziekenhuizen, rechtbanken, OCMW's (in Vlaanderen), maar ook in de diverse middenveldorganisaties waar besluiten worden genomen met betrekking tot de complexe noden van burgers.

### **3.5. VRAAGSTELLING**

Sociaal werkers worden geconfronteerd met problemen die in de literatuur vaak gelabeld worden als 'wicked' of complex. Een cruciaal kenmerk van de problemen waar sociaal werkers mee worden geconfronteerd, is dat een consensus over mogelijke oplossingen en/of oorzaken niet bestaat en dus moeilijk te vinden is. Omwille van deze complexiteit bevinden sociaal werkers zich vaak in een arena waar diverse actoren met verschillende en vaak tegengestelde belangen, interesses, ideeën en oplossingsstrategieën elkaar kruisen (Cools & Raeymaeckers, 2017). Omgaan met deze complexiteit is een belangrijke kernopdracht van de sociaal werker. Een belangrijke uitdaging bestaat eruit rechten te realiseren in een verbindende praktijk en hierin het perspectief van zoveel mogelijk relevante actoren te betrekken. Dit leidt tot de centrale onderzoeksvraag waarop we wensen in te zetten: "Hoe realiseren we vanuit sociaal werk een praktijk die gebaseerd is op het realiseren van rechten?" Het antwoord op deze vraag bestaat uit vijf krachtlijnen van sociaal werk van de toekomst, die worden besproken in hoofdstuk vijf. Eerst expliciteren we in hoofdstuk vier de methodologie die we hanteerden om deze vraag te beantwoorden.

# Hoofdstuk

4.

## Methodologie



In het onderzoekstraject richting de sociaalwerkconferentie hanteerden we een exploratieve kwalitatieve onderzoeksbenadering (Bogdan & Biklen, 1998), waarbij we de vraag naar toekomstgericht sociaal werk gebaseerd op een mensenrechtenbenadering benaderden vanuit een multi-actorperspectief. Concreet vormde het perspectief van frontliniewerkers uit een diversiteit van sectoren en praktijken het startpunt en de inzet van het traject 2017. In 2018 liepen we op basis van de inhoudelijke inbreng van deze praktijkwerkers een traject met het middenveld, koepels, steunpunten, overheden, gebruikersorganisaties en opleidingen. In stakeholdermeetings werden een aantal belangrijke sterktes van en uitdagingen voor toekomstig sociaal werk die in de werkgroepen naar boven kwamen, doorgesproken en bediscussieerd. De bevindingen uit de werkgroepen werden op basis van deze panels gevalideerd en werden tevens onderbouwd met wetenschappelijke literatuur. De stuurgroep – bestaande uit de drie promotoren vanuit de masteropleidingen, de werkgroepvoorzitters, vertegenwoordigers van het VOSW<sup>8</sup>, het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het kabinet van minister Vandeuren, de projectmedewerkster en Sociaal.Net (zie bijlage voor de namen van de stuurgroepleden) – diende als reflectieve basis doorheen het hele proces.

## **4.1. TRAJECT 2017**

### **4.1.1. STRATEGIE VAN DATA-VERZAMELING**

Op 14 oktober 2016 werd het voorbereidingstraject richting sociaalwerkconferentie officieel afgetrapt op de Kick-Off. In aanwezigheid van minister Vandeuren werd het traject naar de conferentie voorgesteld aan een diversiteit van stakeholders (koepels, steunpunten, middenveldorganisaties, gebruikersorganisaties, ...). We verzamelden in discussiegroepen feedback over de vraagstelling, de methodische aanpak van het traject naar de conferentie en de gehanteerde open benadering.

#### **4.1.1.1. SAMENSTELLING WERKGROEPEN**

In 2017 liepen we een traject met frontliniewerkers uit een diversiteit aan sectoren en praktijken. Met andere woorden het betreft geen directies, stafmedewerkers of medewerkers van steunpunten, maar veldwerkers. Hoewel we in de loop van het proces de discussiepunten wensten te toetsen aan perspectieven vanuit beleids- en organisatieperspectief, vertrokken we bij de werkgroepen expliciet vanuit het frontlinieperspectief, vanuit de overtuiging dat hun dagelijkse praktijkervaring fungeert als een zeer belangrijke bron aan informatie. Het gaat daarbij expliciet om 'sociaal werkers', waarmee we – eerder dan specifieke diplomavereisten naar voren te schuiven – doelen op praktijkwerkers die zich herkennen in de ideeën van de globale definitie van sociaal werk.

Initieel stelden we zes werkgroepen samen, maar op basis van de feedback op de Kick-Off voegden we er een zevende werkgroep aan toe, waarmee we extra aandacht besteedden aan sociaal-culturele interventies en ecologische transitie. We beoogden

---

8 Vlaamse Opleidingen Sociaal Werk

binnen elke werkgroep een zekere vorm van herkenbaarheid te creëren in termen van sector, werksoort en/of doelgroep. Dit liet toe dat mensen gemakkelijker met elkaar uitwisselen, omdat er een zekere vertrouwdheid is onder mekaar. Elke werkgroep bestond uit vijftien à twintig leden die werken in een diversiteit van sectoren en werd voorgezeten door een voorzitter die lector/docent is binnen de opleidingen sociaal werk. De werkgroepvoorzitters namen een neutrale positie in die belangen van sectoren of werkvormen overstijgt. Tevens werd van elke werkgroepbijeenkomst verslag gemaakt door een externe verslaggever. De zeven werkgroepen zijn de volgende:

1. Sociaal werk op de eerste lijn en in de samenleving: OCMW, CAW, opbouwwerk, Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen, verenigingen waar armen het woord nemen, wijkgezondheidscentra, buurtwerk, ...  
Voorzitter: Hans Grymonprez (Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen)  
Verslaggever: Johan Vandenbussche
2. Sociaal werk en kinderen/jongeren: integrale jeugdhulp, jeugdwelzijnswerk, lokaal jeugdbeleid, de jeugdpsychiatrie, revalidatiecentra, ....  
Voorzitter: Wendy Eerdekens (Arteveldehogeschool)  
Verslaggever: Caroline Vermeiren
3. Sociaal werk en ondersteuning van sociaal kwetsbare volwassenen en ouderen met beperkingen: residentiële, ambulante en mobiele ondersteuning van personen met een beperking, sociale diensten in de ziekenhuizen, woonzorgcentra en psychiatrische instellingen, vormingsinstellingen voor personen met een beperking, gebruikersverenigingen, ...  
Voorzitter: Nadine De Stercke (Hogeschool Gent)  
Verslaggever: Griet Roets
4. Sociaal werk en justitie: justitieel welzijnswerk binnen de CAW's, sociaal werk (psychosociale dienst en zorgteams) in de gevangenis, justitieassistenten uit de justitiehuisen, sociaal werkers verbonden aan de sociale dienst van de Vlaamse gemeenschap bij de jeugdrechtbank en gespecialiseerde vormingsinstellingen (bijvoorbeeld Rode Antraciet), slachtofferhulp en slachtoffer-daderbemiddeling, ...  
Voorzitters: Johan Boxstaens en Steven Gibens (Karel de Grote Hogeschool)  
Verslaggever: Didier Boost
5. Sociaal werk en integratie: onthaalbureaus, centra voor basiseducatie, onthaaldiensten van CAW voor personen met een precair verblijfstatuut, etnisch-culturele federaties (binnen het kader van het sociaal-cultureel volwassenwerk), ...  
Voorzitter: Michel Tirions (Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen)  
Verslaggever: Floor Verhaeghe
6. Sociaal werk en arbeid: sociale economie, maatwerkbedrijven, arbeidstrajectbegeleiding (met inbegrip van OCMW's), vakbonden, ...  
Voorzitter: Jan Van Passel (UCLL Hogeschool)  
Verslaggever: Eva Van Passel

7. Sociaal werk en transitie: sociaalwerkpraktijken rond alternatieve munten, stadslandbouw, zelfgeteelde groenten, ruilen van kledij, repair cafés, geefwinkels, energiecoöperaties, ...  
Voorzitter: Gie Van den Eeckhaut (Thomas More Hogeschool)  
Verslaggever: Jef Peeters

De oproep tot deelname aan deze werkgroepen werd gelanceerd op de dag van de kick-off via Sociaal.Net. Van de meer dan tweehonderd kandidaturen selecteerden we eind 2016 uiteindelijk 120 praktijkwerkers. Een overzicht van de werkgroepdeelnemers kan teruggevonden worden in de bijlagen van dit rapport. In de selectie streefden we voldoende regionale spreiding na, evenals een gebalanceerde genderverhouding, een diversiteit aan leeftijdscategorieën, vertegenwoordiging vanuit diverse praktijken, etnisch-culturele diversiteit en gebruikersvertegenwoordiging. Ondanks extra inspanning (via het gericht aanschrijven van mensen) zijn we naar ons aanvoelen in de laatste twee opzetten niet voldoende geslaagd.

#### **4.1.1.2. INHOUD WERKGROEPEN**

De zeven werkgroepen met diverse sociaal werkers uit het ruime werkveld kwamen in de periode februari 2017 – oktober 2017 elk vijfmaal samen in Brussel gedurende telkens drie uur om na te denken over de positie van sociaal werk in een sterk veranderende samenleving. Initieel schoven we volgende thema's naar voren:

1. Grondrechtenbenadering als referentie- en handelingskader voor sociaal werk;
2. Emancipatie versus disciplineren als spanningsveld/paradox van sociaal werk;
3. Verscherpen van de eigen finaliteit van sociaal werk in netwerken;
4. Individuele hulpverlening en bouwen aan de samenleving;
5. Toenemende diversiteit en sociaal werk.

Na elke bijeenkomst werden de werkzaamheden van de diverse werkgroepen geëvalueerd door de stuurgroep. Zo werd na de eerste bijeenkomst door de stuurgroep beslist om de tweede bijeenkomst te enten op het thema 'individuele hulpverlening én bouwen aan de samenleving'. Tijdens de derde bijeenkomst werd ingezet op het thema 'diversiteit en sociaal werk'. Na de derde bijeenkomst werd een grondige SWOT<sup>9</sup>-analyse uitgevoerd. Deze legde vooral veel uitdagingen en pijnpunten bloot, terwijl in mindere mate de sterktes van en opportunititeiten voor sociaalwerkpraktijken aan bod kwamen. Daarom werd in de vierde en vijfde bijeenkomst gefocust op sterktes van en opportunititeiten voor sociaal werk. De thema's waarmee de werkgroepen uiteindelijk aan de slag gingen, waren:

1. Grondrechtenbenadering als referentie- en handelingskaderconcept in sociaal werk;
2. Individuele hulpverlening én bouwen aan de samenleving;
3. Diversiteit en sociaal werk;
4. Sterktes van sociaal werk;
5. Opportunititeiten en randvoorwaarden.

---

9 Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats

## **4.1.2. STRATEGIE VAN DATA-ANALYSE**

Na de derde bijeenkomst van de werkgroepen voerden we een tussentijdse SWOT-analyse uit. We hanteerden deze SWOT-analyse als een methode om de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen die overheen de verschillende werkgroepen aan bod kwamen, te identificeren en in kaart te brengen. Deze analyse heeft ertoe bijgedragen dat we het parcours bijgestuurd hebben en de laatste twee bijeenkomsten expliciet hebben geënt op de sterktes en opportuniteiten van (toekomstgericht) sociaal werk.

Na afloop van alle werkgroepbijeenkomsten ondernamen we een transversale analyse over de zeven werkgroepen heen. De data werden geanalyseerd op een inductieve en exploratieve wijze op basis van een kwalitatieve inhoudsanalyse (Wester, 1987). Meer concreet voerden we een conventionele thematische inhoudsanalyse uit (Hsieh & Shannon, 2005), die in de literatuur wordt omschreven als een kwalitatieve datareductie van en inspanning tot betekenisgeving aan een volume kwalitatief empirisch materiaal, waarbij gepoogd wordt om consistenties en betekenissen te identificeren (Patton, 2002).

Op basis van deze analyse, identificeerden we vier krachtlijnen voor toekomstgericht sociaal werk:

1. Politiserend werken: sociaal werk als democratische praktijk;
2. Aansluiten bij de leefwereld door nabijheid en laagdrempeligheid;
3. De proceslogica van sociaal werk;
4. Generalistisch en verbindend sociaal werk.

We documenteerden deze vier krachtlijnen op basis van de empirie uit de werkgroepen in een conceptnota, die de basis vormde voor de stakeholderbevragingen die plaatsvonden in het voorjaar van 2018.

## **4.2. TRAJECT 2018**

### **4.2.1. STRATEGIE VAN DATA-VERZAMELING**

De kernpunten en belangrijkste vaststellingen uit de discussies in de werkgroepen werden tijdens stakeholderpanels voorgelegd en afgetoetst bij vertegenwoordigers uit middenveldorganisaties, steunpunten, koepels, gebruikersorganisaties, overheden en onderwijsinstellingen.

Ter voorbereiding van deze stakeholderpanels stelden we een conceptnota op, waarin bovenvermelde krachtlijnen werden gedocumenteerd op basis van de verslagen van de werkgroepen. De inzet van de stakeholderbevraging was tweeledig. Enerzijds wensten we de belangrijkste inzichten en vaststellingen uit de werkgroepen te valideren: Wat is herkenbaar? Waar zitten blinde vlekken? Anderzijds poogden we samen met stakeholders de vertaalslag te maken naar aanbevelingen voor beleid, praktijk, onderwijs en onderzoek.

De stakeholderpanels – die telkens een halve dag in beslag namen - werden opgebouwd rond volgende drie vragen:

1. Herken je als stakeholder deze krachtlijnen? Vind je ze ook echt belangrijk voor het realiseren van sociaal werk vanuit een mensenrechtenperspectief? Zou jij zelf nog andere krachtlijnen formuleren? Kun je deze nog met praktijkvoorbeelden aanvullen?
2. Welke stappen of voorwaarden moeten binnen de context van sociaal werk zelf worden gerealiseerd om deze krachtlijnen te versterken?
3. Welke stappen of voorwaarden moeten binnen de brede maatschappelijke context of beleidscontext gerealiseerd worden om deze krachtlijnen te versterken?

De stakeholderpanels werden aangekondigd op het Terugkommoment, dat doorging op 24 november 2017 in de voormiddag en waarop naar analogie met de Kick-Off van 14 oktober 2016 steunpunten, koepels, middenveldorganisaties en gebruikersorganisaties werden uitgenodigd. Het doorlopen traject van 2017 werd toegelicht en de plannen voor traject 2018 werden uit de doeken gedaan. De uitnodiging tot deelname aan een stakeholderbevraging werd ruim verspreid binnen het middenveld en de overheden. Er vonden vier stakeholderbevragingen plaats, die telkens door verslaggever Whitney Eeckhout werden gedocumenteerd. In bijlage kan een overzicht van de deelnemers aan de stakeholderpanels teruggevonden worden:

- Twee bevragingen van steunpunten, koepels, gebruikersorganisaties, ... op 23 en 29 januari 2018 te Brussel en te Antwerpen;
- Eén bevraging van overheden op 6 februari 2018 te Brussel;
- Eén bevraging van de opleidingen die vertegenwoordigd zijn in het VOSW op 21 februari 2018 te Schaarbeek.

Er vonden bovendien twee tussentijdse besprekingen plaats met de Strategische Adviesraad Welzijn, Gezondheid en Gezin: een op 23 februari 2017 en een op 22 maart 2018. Tevens vond ook een overlegdag plaats met verenigingen waar armen het woord nemen op 20 februari 2018, bij het Netwerk tegen Armoede.

Bovenop deze formele stakeholderbevragingen, fungeerden diverse stakeholders ook doorheen het traject als toetssteen op zowel de Kick-Off (14 oktober 2016) als op het Terugkommoment (24 november 2017), waar naast een plenaire uiteenzetting telkens ook in kleinere werkgroepen ruimte werd voorzien voor feedback, het formuleren van bezorgdheden en aandachtspunten, ...

#### **4.2.2. STRATEGIE VAN DATA-ANALYSE**

Op basis van de stakeholderbevraging, hebben we onze initiële kwalitatieve inhoudsanalyse verder bijgesteld en aangevuld. De vierde krachtlijn werd – op basis van de feedback – opgesplitst in ‘generalistisch werken’ en ‘verbindend werken’. De krachtlijnen werden uitvoeriger gedocumenteerd met voorbeelden uit meer diverse praktijken en extra illustraties die werden aangeleverd vanuit de stakeholders. De talrijke

bedenkingen en aanvullingen werden verwerkt doorheen de tekst.

In deze tweede analysefase hanteerden we een gerichte benadering van de kwalitatieve inhoudsanalyse (Hsieh & Shannon, 2005), waarbij empirische perspectieven en wetenschappelijke inzichten actief interageren (Goodley et al., 2004). De analyse levert zowel dikke en rijke beschrijvingen van sociale realiteiten en sociaalwerkpraktijken in particuliere settings als wetenschappelijke inzichten op (Zhang & Wildemuth, 2009). In de literatuur verwijst men naar empirische feedback loops, waarbij narratieven en theoretische benaderingen elkaar bevruchten (Emerson, 2004).



# Hoofdstuk

5.

**Het DNA van  
sociaal werk in  
vijf krachtlijnen**



De onderzoeksresultaten op basis van de analyse van de werkgroepen en stakeholderpanels worden in dit hoofdstuk gegroepeerd als de vijf krachtlijnen van sociaal werk:

1. Politiserend werken: Sociaal werk als democratische praktijk;
2. Nabijheid;
3. Proceslogica van sociaal werk;
4. Generalistisch sociaal werk;
5. Verbindend werken.

Hoewel deze krachtlijnen apart worden besproken, staan ze onlosmakelijk met elkaar in verband. Deze krachtlijnen vatten de sterkte en specificiteit van sociaal werk. Ze vormen samen het DNA van sociaal werk. Tegelijk geven de praktijkwerkers en stakeholders aan dat deze krachtlijnen onder druk staan en stelt zich dus ook de vraag wat randvoorwaarden zijn om in de toekomst volop op deze krachtlijnen te kunnen (blijven) inzetten.

## **5.1. POLITISEREND WERKEN: SOCIAAL WERK ALS DEMOCRATISCHE PRAKTIJK**

“Dat politiserende betekent dat we mensen continu wakker moeten schudden over onrechtvaardigheid.” (werkgroep 2)

### **5.1.1. DE WAARBORGFUNCTIE VAN SOCIAAL WERK**

Doorheen de verschillende werkgroepen kwam duidelijk naar voren dat sociaal werkers politiserend werken als inherent onderdeel van hun dagelijkse praktijk beschouwen: ze proberen de sociale positie en het welzijn van mensen in kwetsbare situaties te versterken en streven naar een meer sociaal rechtvaardige samenleving (d’Hertoge & Van Oyen, 2017; Jansson, 2014; Weiss-Gal, 2017).

In dit licht gaat sociaal werk aan de slag met mensen in dagelijkse situaties om rechten op een individueel niveau te realiseren en problemen waarmee mensen worden geconfronteerd mee op te lossen:

“In ons huisvestingsproject (een samenwerking tussen CAW Oost-Brabant, het OCMW van Leuven en de stad Leuven) wordt gewerkt met een systeem van rechtendetectie. Dat houdt in dat er in een eerste gesprek met mensen die een beroep doen op woonbegeleiding wordt afgetoetst welke rechten ze hebben en of ze zich daar nu al op beroepen. Vaak blijken mensen niet op de hoogte te zijn van de rechten die ze hebben en/of van hoe ze die kunnen realiseren. De begeleider zet dan de nodige stappen en legt contacten met de bevoegde diensten, zoals de dienst wonen van de stad of financiële instanties.” (werkgroep 5)

De job van de sociaal werker is vaak letterlijk de welvaartsstaat tot bij de mensen brengen. Ze lichten het bestaan van specifieke sociale rechten toe en organiseren

individuele toegang tot sociale voorzieningen (Oosterlynck, 2017). Zo is er bijvoorbeeld een project Budgetgidsen in Antwerpen (een samenwerking tussen Samenlevingsopbouw Antwerpen, CAW Antwerpen, stad Antwerpen en andere partners), waarbij vrijwilligers worden opgeleid om aan de slag te gaan met zogenaamde 'aanvragers' om te kijken waar ze allemaal recht op hebben (werkgroep 5). Het Intersectoraal Zorgnetwerk Vlaams-Brabant heeft een initiatief op poten gezet, waarbij een aantal voorzieningen samenwerken om zeven jaar zorggarantie op te nemen voor Brusselse jongeren, vanuit het principe van een menswaardig bestaan (werkgroep 2). Laagdrempelig georganiseerde slachtofferhulp waarbij men gratis en flexibel (ook aan huis) opereert, ook met mensen die zich binnen de illegaliteit bevinden (werkgroep 4), illustreert hoe sociaal werk inzet op het realiseren van grondrechten voor individuen.

Een justitieassistent legde uit, hoe binnen een justitiële context, het waarborgen van rechten inherent deel uitmaakt van de job als sociaal werker:

"We zijn het menselijk gelaat van justitie in de begeleiding van de cliënt. Er worden vaak zeventien voorwaarden opgelegd, maar dan kunnen wij beslissen: we gaan eerst het recht op huisvesting, op geestelijke gezondheidszorg, ... waarmaken. En dan pas kunnen we de andere voorwaarden bekijken." (werkgroep 4)

Ook outreachende werkingen en het proactief opzoeken van de doelgroep om rechten toe te kennen, kaderen binnen deze waarborgfunctie van sociaal werk (werkgroep 2). Beelen et al. (2014) beschrijven in het handboek 'Reach Out' een grote diversiteit aan praktijken en methodieken om outreachend aan de slag te gaan. De rode draad is om aanwezig te zijn in de leefwereld van personen in kwetsbare situaties. Een huisbezoek kan dit inhouden, maar het kan evenzeer gaan om aanwezigheid op die plekken waar burgers elkaar ontmoeten.

### **5.1.2. HET COLLECTIVISEREN VAN MAATSCHAPPELIJKE PROBLEMEN**

Tegelijk halen sociaal werkers aan dat de solidariteitscomponent van sociaal werk ook zijn vertaalslag kent in het collectiviseren van maatschappelijke problemen en grondrechten, ondanks het feit dat er een toenemende tendens is om maatschappelijke problemen te individualiseren. Denk hierbij aan de armoedeproblematiek die wordt vertaald in een opvoedingsprobleem, de sterke inzet op activering van werkzoekenden ("want er zijn toch zoveel vacatures"), schulden die worden beschouwd als overbesteding ook al moeten mensen overleven met een inkomen onder de armoedegrens, ... Sociaal werk gaat op zoek naar collectieve oplossingen voor collectieve problemen:

"Maatschappelijke problemen worden geïndividualiseerd. Het is de taak van sociaal werk om dat te vermaatschappelijken en te collectiviseren. Je kunt mensen samenbrengen rond thema's als afval en mobiliteit. Sociaal werk kan daar een rol in spelen door kleinschalige acties op te zetten (bijvoorbeeld als lokaal bestuur iets niet opneemt). Hier kan je als sociaal werk politiserend werken." (werkgroep 1)

In die lijn, definieert Van Bouchaute (2013, 18) politisering als volgt: "Kwesties worden

gepolitiseerd als ze voorwerp worden van politieke discussie en besluitvorming. (...) Mensen of organisaties worden gepolitiseerd als ze politiek bewust worden of betrokken raken bij kwesties die ze als politiek beschouwen". Dit impliceert dat kwesties uit de private sfeer worden getild en voorwerp worden van publiek debat en politieke besluitvorming (Van Bouchaute, 2013).

### 5.1.2.1. BELEIDSBEÏNVLOEDING

Vaak wordt het politiserend werken van sociaal werkers gelezen in termen van het effectief beïnvloeden van politieke besluitvorming die een invloed heeft op mensen in kwetsbare situaties (Weiss-Gal, 2017). Voorbeelden die in de literatuur worden aangehaald, zijn het benaderen van beleidsmakers, participeren in commissies en op fora met beleidsmakers, ... (Jansson, 2014) waar men signalen en verhalen van mensen in kwetsbare situaties beleidsmatig probeert te vertalen (d'Hertoge & Van Oyen, 2017). Sociaal werkers treden dan op als 'verantwoorde boodschappers' naar het beleid toe. In die lijn, worden sociaal werkers als belangenbehartigers gepercipieerd:

"Sociaal werk zit in een lift. Enerzijds informeren we mensen, maar anderzijds gaan we ook de ervaringen naar boven brengen. We komen in contact met de onderbuik van de maatschappij en beleidsmakers willen weten wat zich daar afspeelt. We zijn niet goed in onszelf experts noemen, maar als we dat kunnen laten zien, dat die expertise er is, dwing je een bottom-up verhaal af." (werkgroep 1)

Sinds de jaren zeventig wordt er sterker ingezet op gelijkwaardig partnerschap tussen gebruikers en hulpverleners. Onder het motto '*Nothing about us, without us*' wordt hierbij gestreefd naar medezeggenschap in het hulpverleningsproces (Beresford, 2000; OGGPA, 2012). Op die manier wordt er sterk(er) aangestuurd op het beroep doen op de eigen krachten en mogelijkheden van gebruikers. Gebruikers worden vanuit deze optiek beschouwd als mogelijke partners in de hulp-, zorg- en dienstverlening (Koops & Kwekkeboom, 2005). Kaderend binnen deze evolutie wordt er zowel nationaal als internationaal ingezet op ervaringsdeskundigheid binnen diverse domeinen (Repper & Carter, 2011), zoals de geestelijke gezondheidszorg, overheidsdiensten, de verslavingssector, het algemeen welzijnswerk, het onderwijs en de jeugdhulp en armoedebestrijding, en dit op verschillende niveaus: op het niveau van de concrete ondersteuning en begeleiding, op beleidsniveau, op het niveau van de hulp- en dienstverlening en op een ruimer maatschappelijk niveau.

"Wij bieden platformen aan voor mensen die zich aan de onderkant van de samenleving bevinden om te spreken en een poging te doen om gehoord te worden. We leven in een democratie en elke burger moet daarin gerepresenteerd worden. Dit is een belangrijke functie van sociaal werk: een stem geven aan mensen in een problematische situatie." (werkgroep 2)

Zo loopt er in Leuven een project waarbij jongeren uit de bijzondere jeugdzorg in debat gaan met hulpverleners over hoe ze huisvesting zien, en met deze bevindingen richting beleid stappen (werkgroep 2). Ook binnen de geestelijke gezondheidszorg en binnen verenigingen waar armen het woord nemen, wordt sterk ingezet op beleidsparticipatie en

–beïnvloeding van gebruikers. Samenlevingsopbouw zet in op nieuwe woonvormen en – structuren, waarbij huurders mee participeren in de beheerraad.

### 5.1.2.2. TEGENSPRAAK ORGANISEREN

Uiteraard vormt deze signaalfunctie een belangrijke poot van de politiserende opdracht van sociaal werk. Doorheen de werkgroepen werd echter duidelijk dat sociaal werkers politisering veel ruimer invullen dan het uitoefenen van invloed op het bestaande politieke systeem, want op deze manier wordt het middenveld – opgevat als een bont geheel van organisaties gestuurd door burgers – afgezet tegenover de politiek – wat verwijst naar het bestaande systeem van politieke partijen, het parlement en de regering (Holemans, 2014). Politisering dreigt op deze manier een eenzijdig methodisch verhaal te worden van efficiënte beleidsbeïnvloeding door ‘het middenveld’ naar ‘de politiek’ (Van Bouchaute, 2013), terwijl de werkgroepleden de verantwoordelijkheid niet uitsluitend situeren bij beleid, maar ook bij sociaal werk/middenveld, “want wij zijn de brug tussen de samenleving en de overheid, wij kunnen ook structuren veranderen” (werkgroep 2):

“Er is een risico dat we kijken naar het beleid alsof het onder een glazen stolp zit, maar we zitten in een samenleving waar een bepaald discours leeft, en ook die samenleving moeten we een spiegel voorhouden. De sociale zekerheid staat onder druk. Als samenleving moeten we nadenken over een nieuw sociaal contract, over hoe we willen samenleven. En sociaal werkers zijn goed geplaatst om daarover in gesprek te gaan.” (werkgroep 5)

Om de discussie over de politiserende opdracht van sociaal werk grondig te kunnen voeren, introduceren we de terminologie van Chantal Mouffe (2008), die naast de term ‘politiek’ ook die van ‘het politieke’ hanteert om naar het middenveld te kijken. Het politieke overstijgt de gekende democratische instellingen en gaat – zoals het citaat hierboven illustreert – over de wijze waarop we de samenleving willen vormgeven en de bestaande orde ter discussie stellen en over het realiseren van een meer rechtvaardige samenleving (Van Bouchaute, 2013). Laat nu net dit vraagstuk de kern van sociaal werk vormen, daar agogische interventies tussenkomsten zijn met de bedoeling om gebeurtenissen/situaties te beïnvloeden in de richting van verandering of behoud, maar steeds met het oog op een meer rechtvaardige samenleving (Bouverne-De Bie, 2001). Praktijkwerkers houden – ondanks de uitdagende context – zeer sterk vast aan de democratische functie van sociaal werk, waarbij sociaal werk blijft inzetten op een grotere rechtvaardigheid en een menswaardig bestaan voor elke burger:

“Als een organisatie niet begrijpt dat sociaal werk zeer dynamisch is en je telkens tegen grenzen moet duwen door de verhalen van je cliënt, dan is er een probleem.” (werkgroep 1)

Sociaal werk gaat – zoals hierboven geïllustreerd, vanuit zijn waarborgfunctie – vaak aan de slag met individuele noden en vragen, en probeert een antwoord te formuleren op problemen die in feite veel te groot en complex zijn voor sociaal werk (zoals armoede, sociale uitsluiting, migratie, criminaliteit, ...) en onmogelijk op te lossen vallen door agogische interventies, die “wel een vraag creëren, maar niet de misère scheppen”

(Bouverne – De Bie, 2001, 26). De oorzaken van deze problemen liggen vaak in structurele factoren en het is evenzeer de opdracht van sociaal werk om deze problemen in beeld te houden (Roose, 2017). In die zin benadrukken praktijkwerkers dat sociaal werk niet enkel (re)mediërend tussenkomt in individuele situaties, maar deze ook collectiviseert. Sociaal werk als een mensenrechtenpraktijk moet aandacht hebben voor maatschappelijke processen, sociale patronen en regels en deze in beeld brengen, bevragen en wijzigen in de richting van een groter respect voor de menselijke waardigheid. Sociaal werkers zijn bij uitstek publieke en politieke actoren, die hun individueel/agogische opdracht linken aan hun structureel politieke opdracht, waarbij sociale grondrechten en uitsluiting collectief geagendeerd worden en mensen die onderbeschermd zijn, zichtbaar worden gemaakt:

“We moeten in concrete levenssituaties verbindend werken en vandaaruit oplossingen zoeken voor reële problemen. Maar sociaal werk kan en moet daar tegelijk ook altijd een structurele vertaling aan geven.” (werkgroep 1)

Deze politiserende functie impliceert blijvend het gesprek aangaan met het beleid en de ruimere samenleving, over op welke manier we willen samenleven, en hoe we rechten maximaal kunnen realiseren voor alle burgers, ook deze in de meest kwetsbare situaties:

“Rechten zijn ook onvoorwaardelijk voor ‘moeilijke mensen’. Soms hebben sociaal werkers het daar lastig mee. De relatie is het belangrijkste instrument en het is makkelijker werken als er wat wederkerigheid is. Maar we moeten cliënten niet leuk vinden. Daar gaat het niet om. Rechten zijn onvoorwaardelijk. En als sociaal werker zijn we goed geplaatst om in gesprek te gaan over de invulling van die rechten, en over hoe we willen samenleven.” (werkgroep 5)

Er zijn veel uiteenlopende antwoorden mogelijk op de vraag ‘hoe we willen samenleven’. Volgens Mouffe (2008) hoeven we niet te streven naar een consensus. Ze benadrukt in tegenstelling dat conflictueuze democratieën horen bij een pluralistische samenleving, waar mensen vrij zijn om er een eigen opvatting op na te houden. Mouffe pleit niet voor conflict, maar wel voor een democratie die deze conflictueuze dimensie erkent en er ruimte aan geeft, zonet verliest de democratie aan inhoud. Mouffe hanteert het concept van ‘conflictueuze consensus’, wat zowel een consensus omhelst over ethisch-politieke waarden van vrijheid, gelijkheid en solidariteit (als onderliggende kernwaarden van mensenrechten), als een disensus over de interpretatie van deze waarden, waarbij de betekenis afhankelijk is van de sociaalhistorische, economische en culturele context waarin mensen leven (Reynaert, Roose, & Hermans, 2018). Een recent boek over sociaal werk en mensenrechten (Nachtergaele, Reynaert, Gobeyn, De Stercke, & Roose, 2017) verdiept de idee dat mensenrechten sociale en politieke constructies zijn, waarbij mensenrechten in elke context opnieuw moeten worden geïnterpreteerd en geconstrueerd. Het debat voeren over de interpretatie van mensenrechten (van mensen in kwetsbare situaties) is een kernopdracht van sociaal werk.

Politiek is polariserend en elke politieke orde vestigt zich door bepaalde opvattingen, waarden en belangen te erkennen, waarmee onvermijdelijk andere uit de boot vallen. Sociaal werk opereert net op deze spanning tussen individuele noden/belangen en

maatschappelijke verwachtingen (Roose, 2017): “agogische interventies worden ingezet op noden die ontstaan uit interactie tussen de verwachtingen van een samenleving enerzijds en diegenen die aan die verwachtingen niet willen of kunnen voldoen anderzijds” (Bouverne-De Bie, 2001, 26). Vanuit een focus op sociale rechtvaardigheid is het volgens de praktijkwerkers niet de bedoeling deze spanning te pacificeren (door bijvoorbeeld adaptatiestrategieën, waarbij mensen worden aangepast aan maatschappelijke verwachtingen):

“Het is niet onze taak om mensen te leren omgaan met hun beperkte middelen of weinige kansen. We moeten dit net aankaarten, en proberen te veranderen. Dit is de kern van sociaal werk.” (werkgroep 3)

Sociaal werk dient deze onvermijdelijke spanning binnen een radicale democratie in beeld te houden, veeleer dan deze op te heffen (Mouffe, 2008), vanuit een besef dat sociale projecten altijd onvolmaakt en conflictueus zullen zijn (Roose, 2017). Deze spanning zit vevat in de historische positie van sociaal werk als onderdeel van de verzorgingsstaat, waarbij de traditionele sociaal politieke doelstellingen met name ordehandhaving en arbeidsmarktregulering na de Tweede Wereldoorlog werden aangevuld met doelstellingen die verwijzen naar het recht op een menswaardig bestaan (Bouverne-De Bie, 2001). Deze spanningsverhouding geeft aan wanneer of waar sociaalagogische interventies een belangrijke aanwezigheid kunnen zijn in het leven van mensen, namelijk daar waar ze ruimte in stand houdt of creëert om de gestelde verwachtingen te bevragen, hierover in discussie te treden en deze mee te bepalen (Bouverne-De Bie, 2001). Het perspectief van mensen in kwetsbare situaties inbrengen, kan op veel verschillende manieren. Zo geeft het straathoekwerk in Brussel vorming aan de politie en nemen ze deel aan een regionaal overleg voor Vlaamse organisaties:

“Op zulke momenten proberen we de leefwereld van onze gasten in te brengen. Bijvoorbeeld rond het verliezen van een identiteitskaart. Bij het eerste verlies betalen ze 23 euro. De tweede keer 250 euro. Maar wie verliest z’n identiteitskaart vaak? Net deze gasten. En dat is dan een derde van hun inkomen. Dat kaarten we aan op zo’n overleg. (...) In Elsene hebben we bijvoorbeeld een gemeenschapshuis kunnen realiseren, een pand met zes kamers, door op belangrijke overleggen aanwezig te zijn.” (werkgroep 3)

Sociaal werkers gaan proactief aan de slag, proberen verbinding te leggen met een aantal basisvoorzieningen (zoals eerstelijnsvoorzieningen, onderwijs, ...) en drempels weg te werken:

“Onderzoek stelt vast dat leerkrachten in Hoboken/Kiel vaak in verkavelingen wonen. Wij hebben deze mensen meegenomen in de wijk, om verbinding te leggen naar basisinstituten waar uitsluiting plaatsvindt. Het betekent buiten onze kooi breken en bruggen slaan.” (werkgroep 1)

“Er is een machtsrelatie bij de borgstelling naar OCMW’s en het is vaak moeilijk om een dossier te verdedigen op de raad. Dus nu nodigen we mensen vanuit het OCMW uit in de vrouwenopvang voor een rondleiding. Dat helpt om de volgende keer

een dossier te verdedigen en makkelijker samen te kunnen werken. Dat zijn kleine dingen van onderuit.” (werkgroep 1)

Bovendien maakten de werkgroepleden en de stakeholders sterk dat sociaal werk expliciet dient bij te dragen aan structurele oplossingen voor een meer inclusieve samenleving waar mensen aan en tot hun recht komen:

“Ons terrein is de koppeling individu-samenleving. De samenleving heeft groot belang bij het realiseren van die grondrechten, niet alleen voor individuen, maar ook voor de samenleving. We hebben er allemaal belang bij dat onze burens het ook goed stellen. Bijvoorbeeld een wijkcentrum. Het is belangrijk voor een wijk om te weten dat er een plek is waar ze terecht kunnen met hun vragen. Het creëren van zo’n context is van belang. We zijn geen therapeuten. We zijn niet alleen bezig met het persoonlijk probleem. Het is een heel ander terrein dan individuele behoeften van mensen om hun leven vorm te geven. Het gaat erover dat mensen inclusief in een samenleving kunnen functioneren.” (werkgroep 1)

In die zin dient sociaal werk – dat zich ontwikkelde als een hybride tussen het publieke en de private sfeer: het sociale (Donzelot, 1988, in Parton, 2000) – als forum waarop het tegensprekelijke debat over individuele rechten/aspiraties en collectieve/publieke belangen, en over de transformatie van private zaken in publieke issues en vice versa vorm krijgt (Roose, 2017). Onderstaand voorbeeld is een sociaal innovatief project, waarin sociale, ecologische en economische duurzaamheid nagestreefd worden, met bijzondere aandacht voor wie wel en wie niet participeert:

“Community Supported/Shared Agriculture (CSA) is een alternatief landbouwmodel dat zonder externe middelen werkt, en rekt op solidariteit met de boer en onder de gebruikers. De beweging was in grote mate een middenklassenbedoening waarbij een aantal groepen geen aansluiting vonden omwille van de afstand, de prijs of bepaalde gebruiken binnen een groep die als drempel werkten (bijvoorbeeld potluck feestjes: hoeveel moet ik dan meebrengen?). We hebben parallel een sociale kruidenier uitgebouwd met een tweeprijzensysteem. Want we pogen het recht op betaalbare voeding te realiseren voor iedereen. Daarom hanteren we twee prijzen. Het gaat erom die verschillende verhalen en soms concurrerende perspectieven samen te brengen. Zijn we bereid om dingen in vraag te stellen en mechanismen van solidariteit te ontwikkelen? Wat is solidariteit binnen zo’n community, hoe ver wil je daarin gaan, en welke spelers kunnen daar een rol in spelen? Bijvoorbeeld het feit dat het OCMW tegemoetkomt in de prijs bij de sociale kruidenier brengt discussie op gang bij gebruikers: waarom is er bij die persoon een financiële tussenkomst? Verschillende perspectieven worden binnengebracht. We moeten die verhalen in contact brengen, dat moet leven. Als er geen discussie is, gaan we niet tot de essentie.” (werkgroep 7)

Tegelijk gaf deze sociaal werker aan dat dergelijke praktijken en tussenkomsten niet los kunnen staan van het gelijktijdig problematiseren van meer structurele oorzaken, zoals het bedrag van het minimumloon. Op die manier, maken sociaalwerkpraktijken en -organisaties mee deel uit van de politieke ruimte waarin de strijd over beslissingen



voor de samenleving wordt gevoerd en veranderen ze in die zin mee de samenleving in een bepaalde richting (d’Hertoghe & Van Oyen, 2017). Deze politiserende rol van sociaal werk betekent evenzeer: aanwezig zijn en blijven op plekken waar de spanning groot is en solidariteit onder druk komt te staan of zoals Oosterlynck (2017) het stelt: “sociaal werkers zitten waar het schuurt”, zoals blijkt uit volgend citaat:

“Misschien is de plek van de sociaal werkers ook net waar er het meeste spanning is. We mogen zeker niet opgeven daar waar de kern van sociaal werk het meest onder druk staat (bijvoorbeeld in bepaalde OCMW’s), want net daar is sociaal werk het meeste nodig.” (werkgroep 2)

Tegenspraak organiseren kan dus evenzeer in meer geïnstitutionaliseerde vormen van sociaal werk, waarin er een duidelijke maatschappelijke opdracht wordt gegeven en waar emancipatie en integratie op gespannen voet staan met elkaar. Ook in zulke contexten zoeken sociaal werkers naar manieren om tegenspraak te organiseren. Deze vormen van politiserend werken moeten niet per definitie grootschalig zijn, maar kunnen evenzeer ‘kleine utopieën’ nastreven (Hubeau, 2018). In een OCMW-context kan het dan gaan om ontmoeting creëren tussen gebruikers en Raadsleden of in gesprek gaan met Raadsleden over die visie van het OCMW op activering.

Volgende praktijk – waarbij daklozen worden uitgenodigd om soep te komen eten en waaruit uiteindelijk een orkest is ontstaan – illustreert dat politiserend sociaal werk het tegemoet komen aan individuele behoeftes (eten) en rechten (culturele ontplooiing) verbindt met het probleem op een collectief niveau plaatsen (publieke aanklacht, samenbrengen van bewoners en inwerken op publieke opinie door optredens met daklozen):

“De druppel die de emmer deed overlopen in 2013 was dat de burgemeester een burgerbrief schreef waarin hij stelde dat hij genoeg had van zoveel ‘marginalen’ in zijn stad. Terwijl wij heel veel sociaal werkers kennen die er mee bezig zijn. Als burgemeester zou je moeten wakker liggen van het feit dat mensen buiten slapen in plaats van verder te stigmatiseren. Wij hebben als reactie hierop bekend gemaakt op basis van affiches dat we deze daklozen uitnodigen elke dinsdag en donderdag om soep en brood te komen eten. En we konden telkens op meer hulp rekenen: lokale bakkers, groentewinkels, ... die ons hun resten brachten.” (werkgroep 7)

Vanuit deze brede politiserende opdracht gaat sociaal werk verder dan het individueel versterken van mensen, maar zet men in op het realiseren van maatschappelijke bestaansvoorwaarden en maximale ontplooiingskansen voor iedereen. Dit is gelinkt aan de solidariteitscomponent van sociaal werk waarbij men doorheen praktijken deze formele solidariteit (die voorbij empathie gaat) tracht te realiseren.

### **5.1.3. TENDENS VAN DEPOLITISERING**

Sociaal werk staat centraal binnen de ontwikkeling van de verzorgingsstaat, als antwoord om de gevolgen van een liberale staat te verenigen met een staat die

verantwoordelijkheid opneemt voor de noden van burgers (Parton, 2000). Sociaal werk maakt dus onvermijdelijk deel uit van een sociaal-politiek project: sociaal werk is een praktijk die tussenkomt in en mee vorm geeft aan het menselijk samenleven, waardoor impliciet uitspraken worden gedaan over de verhouding tussen individuele en maatschappelijke verantwoordelijkheid (Roose, 2006).

Echter werd in de werkgroepen meermaals verwezen naar de tendens van depolitisering, waarbij praktijken zich steeds vaker ontwikkelen als de methodische ondersteuning van veranderingsprocessen, losgekoppeld van vragen naar de finaliteit van dergelijke processen (Van Steenberghe, De Stercke, & Gobeyn, 2014). Op deze manier dreigt sociaal werk te verengen tot dienstverlening naar de gemeenschap, eerder dan het bewerkstelligen van maatschappelijke verandering (Holemans, 2014; Oosterlynck, 2017). Omdat de term 'depolitisering' vele ladingen dekt, hanteren we het analytisch onderscheid zoals geïntroduceerd door Van Bouchaute (2013) om een aantal bevindingen weer te geven: (1) (de)politisering van sociaal werk in relatie tot het openbaar bestuur en de markt, (2) (de)politisering in de interne werking van sociaal werk, en (3) (de)politisering door sociaal werk in de relatie tot burgers.

### **5.1.3.1. (DE)POLITISERING VAN SOCIAAL WERK IN DE RELATIE TOT OVERHEID EN MARKT**

Inhoudelijk wordt depolitisering in de hand gewerkt door het versterken van een consensusgerichte politiek (Van Bouchaute, 2013). In de literatuur wordt verwezen naar een postpolitieke samenleving of gedepoliteerde samenleving, waarbij politiek wordt gereduceerd tot 'goed bestuur' en de ruimte voor publieke onenigheid wordt ingeperkt (Holemans, 2014). Als het middenveld mee in bad wordt genomen van een consensusbeleid is een politiserende rol spelen nog zeer moeilijk (Van Bouchaute).

Sociaalwerkorganisaties ruilen het aanvechten van de bestaande orde soms in voor een positie waarbij ze deze eerder zullen aanvaarden uit pragmatische redenen, zoals subsidies, en worden aldus partners van beleid eerder dan tegenkracht. Dit vertaalt zich in het proberen remediëren van de negatieve gevolgen van een bepaalde orde, zonder deze te willen verstoren.

"Binnen het OCMW komen sociaal werkers tijd te kort om 'echt sociaal werk' te kunnen doen, om verandering teweeg te brengen en een weg te gaan met mensen. Het gaat enkel nog over vragen beantwoorden. (...) Dat is wat we nu doen: brandjes blussen en mensen individueel versterken om die grondrechten te bekomen."  
(werkgroep 2)

Relatieve autonomie is echter noodzakelijk voor organisaties om meningsverschillen publiek te kunnen uitdragen. Het potentieel van sociaal werk om maatschappelijke verandering op gang te trekken staat hierdoor onder druk:

"Sociaal werk wordt meer en meer ingezet voor heel specifieke maatschappelijke doelstellingen gericht op maatschappelijk functioneren (zoals activeringstrajecten, deradicaliseringstrajecten, ...). Het lijkt te gaan om geobjectiveerde

probleemdefinities, maar daar moeten wij die grondrechten weer inbrengen.”  
(werkgroep 1)

Bovendien kent het huidige sociaal beleid een sterke oriëntering op activering en arbeidsmarktqualificatie, waarbij een rechtenbenadering verschuift naar een discours van rechten en plichten, met een toenemende nadruk op laatstgenoemde (Driessens & Geldof, 2009):

“Rechten die je vroeger kreeg bij een inspanningsverbintenis zijn nu opgeschoven naar een resultaatsverbintenis. Er wordt een koppeling gemaakt: rechten krijg je als voorwaarden voldaan zijn.” (werkgroep 3)

Dergelijke evoluties die zich presenteren als rationeel en apolitiek kunnen ertoe bijdragen dat sociaal werk een verlengstuk wordt van normalisering en disciplineren van individuen in functie van arbeidsmarktqualificatie en ordehandhaving (Van Steenberghe, De Stercke, & Gobeyn, 2014). In die zin wordt depolitisering versterkt door sociaal werk louter als uitvoerder en onderaannemer in te schakelen en door het verkleinen van de autonomie bij de opdrachtbepaling en taakinzet. In de literatuur wordt verwezen naar de depolitisering en vertechnocratisering van sociaal werk, waarbij de sociaal werker tot uitvoerder wordt herleid (Van der Lans, 2008, in Driessens & Geldof, 2009). Hierin schuilt het gevaar van een instrumentalisering van sociaal werk, resulterend in ‘boekhoudkundig sociaal werk, ten koste van sociaal werk als de hoeder van mensenrechten:

“Monitoren, handhaven... is nu de terminologie, eerder dan grondrechten.”  
(werkgroep 3)

Er wordt aangekaart dat de managementfilosofie die gehanteerd wordt door overheden – vaak aangeduid met de term ‘new public management’ – de nadruk legt op controleerbare en meetbare processen (Debruyne & Naert, 2014), waardoor de politiserende rol van sociaal werkers onder druk komt te staan. Hun kritische rol als ‘luis in de pels’ wordt minder op prijs gesteld door hun opdrachtgever:

“De naam justitieassistent bevestigt: wij zijn het hulpje om ervoor te zorgen dat straffen worden uitgevoerd en er geen nieuwe feiten worden gepleegd. Wij vullen dat wel wat anders in, maar we krijgen weinig signaalfunctie.” (werkgroep 4)

Bovendien benadrukken de deelnemers van werkgroep 4 (sociaal werk en justitie) het belang van de sociaal werker als stabiele factor in een hoogst volatiele omgeving door de humanistische waarden van het beroep te blijven behartigen. In de justitiële sector blijft het belangrijk om het evenwicht tussen justitie en welzijn te behouden. Dit impliceert dat het justitieel sociaal werk meer moet inzetten op een welzijnsbenadering van justitie eerder dan een justitiële benadering op welzijn.

De introductie van marktmechanismen in sociaal werk is een bijkomende factor die bijdraagt aan de depolitisering van sociaal werk. Het gevaar bestaat dat er wordt geopteerd om minder kritische uitvoerders in te schakelen. Dit leidt tot depolitisering van

sociaal werk, met erg nefaste gevolgen voor burgers in de meest kwetsbare situaties:

“We worden boekhoudkundig maatschappelijk werk, maar de hulp- en dienstverlening is afgebrokkeld, want je moet het doen in concurrentie met de markt, die met een aantal mensen niet werkt, omdat het niet rendeert. Die mensen worden geparkeerd als restgroep, die jaar in jaar uit van de ene tender naar de andere gaan. Het is hallucinant welke trajecten die lopen.” (werkgroep 6)

Een lid van werkgroep 6 wijst erop dat net de marktmechanismen leiden tot een grotere fragmentatie tussen organisaties, terwijl samenwerking noodzakelijk is om een antwoord te bieden op de meest complexe situaties. Dit perverse effect van marktwerking werd al veelvuldig beschreven in de wetenschappelijke literatuur (zie bijvoorbeeld Grymonprez et al., 2016).

### **5.1.3.2. (DE)POLITISERING IN DE INTERNE WERKING VAN SOCIAAL WERK**

Nog los van die depolitiseringsdruk vanuit de overheid en de markt is er ook de depolitisering vanuit sociaal werk zelf (Van Bouchaute, 2013). Zo is er de opkomst van het managementdenken, wat zich vertaalt in een managementtechnologie (core business, SMART<sup>10</sup>-doelstellingen, actieplannen, ...) en specifieke verantwoordingsmechanismen, die vaak gestoeld zijn op een ‘meten is weten’-rationale. Dit wordt als neutraal voorgesteld, maar werkt depolitiserend. Zo valt het op hoezeer de mogelijkheid tot verzet ontbreekt in die technologie en hoe sociaal werk zich richt op het beheersen en oplossen van sociale problemen, met behulp van procedures, regels en een economische taal, die het onvermijdelijk sociaal politieke karakter van sociaal werk verhullen (Van Steenberghe, De Stercke, & Gobbeyn, 2014). Organisaties passen zich aan aan deze economische logica, waardoor ze hun politiserende rol niet meer kunnen opnemen:

“Het economisch denken komt ook steeds meer binnen in de beschutte en beschermde werkplaatsen, onder de noemer ‘sociaal ondernemerschap’. (...) Sociale diensten gaan sterk mee in een economisch denken en rendement wordt een belangrijke parameter.” (werkgroep 6)

Doorheen de werkgroepen kwam ook aan bod dat de methodische basis om politiserend te werken soms ontbreekt en men over weinig handvaten beschikt om te wegen op beleid. Methodieken kunnen ook depolitiserend worden ingezet, als een instrumentenkoffer om efficiënt problemen op te lossen, waarbij een maatschappelijke visie en analyse nauwelijks worden ontwikkeld (Van Bouchaute, 2013):

“We moeten wat minder geloof hebben in methodieken die zagezegd resultaat boeken. Want dat betekent dat de cliënt moet meegaan in iets wat een ander heeft uitgeschreven. Je moet je eigen praktijk opbouwen, samen met mensen. En als je moet garanderen dat je resultaat gaat behalen, dan knip je het pedagogische eruit.” (werkgroep 2)

---

<sup>10</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

Deze spanning wordt in de literatuur gevat door het begrippenkader 'technische en normatieve professionaliteit', die aansluiten bij de twee grote (onderzoeks)tradities binnen sociaal werk, de Angelsaksische en de Continentale traditie (Driessens & Geldof, 2008; Piessens, 2008; Lorenz, 2008). Binnen de Angelsaksische traditie ligt de nadruk op de vraag naar de methodische ondersteuning van vooral individuele veranderingsprocessen (Bouverne-De Bie, 2001). De Continentale traditie legt de focus op de bijdrage van sociaal werk in de definiëring van sociale problemen: op welke gronden, door wie, ten aanzien van wie en met welke effecten worden sociaalwerkpraktijken opgezet (Bouverne-De Bie, 2001)? Sociaal werk wordt daarbij gezien als een hefboom voor de realisatie van een betere, meer humane en rechtvaardige samenleving. De relatie tussen beheersing en emancipatie en de vraag naar de grondslagen voor verantwoording van sociaalwerkinterventies zijn hierbij belangrijke aandachtspunten (Piessens, 2008):

“Ons werk omvat emancipatorische, maar ook sterk normerende aspecten, die we niet zomaar over boord kunnen gooien. Het is het spanningsveld van deze twee.” (werkgroep 2).

Hierbij aansluitend gaan sociaal werkers de verantwoording van hun tussenkomst soms strategisch inschrijven in een bepaald discours, om aldus ruimte te genereren om aan de slag te gaan. Tegelijk versterkt men op deze manier dit discours eerder dan het uit te dagen. Een voorbeeld uit de werkgroepen betreft de strijd tegen kinderarmoede. Het gevaar van een te sterke focus op de kinderen doet de armoede van de ouders uit beeld verdwijnen. Ook dreigt het de aanpak van kinderarmoede te herleiden tot het bieden van opvoedingsondersteuning:

“Sociaal werkers nemen de taal soms over waarvan we denken dat het beleidsmatig werkt, bijvoorbeeld rond kinderarmoede. We proberen ruimte te krijgen bij het bestuur rond een discours van kinderarmoede om te kunnen werken rond armoede. Het is het individueel schuldmodel versus ongevalmodel: kinderen kunnen er niks aan doen, maar die ouders hangen het uit. Maar door mee te gaan in zo'n discours uit strategische overweging, versterken we het wel.” (werkgroep 5)

### **5.1.3.3. (DE)POLITISERING DOOR SOCIAAL WERK IN DE RELATIE TOT BURGERS**

De praktijkwerkers verwezen naar een maatschappelijke tendens, waarbij het grondrechtenverhaal als minderheidsdiscours wordt opgevoerd:

“Zouden de grondrechten vandaag opnieuw geschreven worden? De basis werd gelegd na een grote tragische gebeurtenis waar iedereen deel van was. Dat bracht een gemeenschappelijk gevoel mee. Dit gaat niet meer gebeuren. Als gemeenschap zijn we zo ver uit elkaar gedreven, dus dat zou niet opnieuw geschreven worden, want nu kijken mensen veel meer individueel.” (werkgroep 7)

Dit roept de vraag op in welke mate organisaties in sociaal werk erin slagen om kwesties en/of burgers en groepen in de samenleving te politiseren (Van Bouchaute, 2013). Het mobiliseren van burgers rond een kwestie vraagt analyse, communicatie,

netwerken uitbouwen, ... Dit houdt ook verband met burgerinitiatieven en hoe sociaal werk zich hiertoe verhoudt. Tijdens de werkgroepen en de stakeholderbevragingen weerklonken meerdere stemmen over de spanning tussen het ondersteunen van autonome burgerinitiatieven/-praktijken die grotendeels ontspruiten buiten het gevestigde middenveld enerzijds en het blijvend een appel doen op de overheid om mee de noodzakelijke politiek-economische en structurele veranderingen te ondersteunen anderzijds. In beide citaten komt dat spanningsveld ter sprake:

“We moeten misschien eerder inwerken op de samenleving, eerder dan in te zetten op beleid, waar we toch geen vat op hebben. Maar dan laat je de idee los dat de overheid garant moet staan.” (werkgroep 2)

“Het is tricky dat burgers het nu moeten oplossen. Dus de regering moet wel dingen voorzien. De experimentenfabriek is bijvoorbeeld een plek waar men echt bezig is met diversiteit, maar deze is marginaal omdat er geen middelen zijn. Dit moet ondersteund worden, zodat men een discours kan ontwikkelen.” (werkgroep 7)

Deze spanning tussen autonoom opereren en een overheid aanspreken, speelt ook met betrekking tot de financiering:

“We kunnen andere bronnen van financiering zoeken los van de overheid. Maar waarom betalen we maandelijks sociale zekerheid? Waar is de rol van de overheid, als we allemaal zelf potjes/middelen moeten zoeken om een sociaal weefsel uit te bouwen? Ik wil liever opnieuw een overheid als partner.” (werkgroep 6)

#### **5.1.4. REPOLITISEREN VAN SOCIAAL WERK**

Ondanks de tendens naar depolitisering die door de werkgroepleden wordt benoemd, zien we ook vele praktijken die net wel hun politiserende rol opnemen. Deze praktijken hebben wortels in de leefwereld van mensen en groepen, detecteren noden en belangen en slagen erin die te collectiviseren en te agenderen (Van Bouchaute, 2013):

“Individueel werken is de basis om structureel te werken: individueel werken wordt hierbij belangrijk geacht om problemen in te schatten. De tijd nemen om mee te gaan, en te zien in welke omstandigheden mensen terecht komen, wat de problemen zijn, ... Sociaal werk gaat over het capteren van deze ervaringen en het vertalen naar een collectief grondrechtenverhaal.” (werkgroep 5)

Het repolitiseren gaat over het initiëren van humaniserende processen waarbij mensenrechten en menselijke waardigheid opnieuw centraler komen te staan (eerder dan een verdere uitbreiding van dwang- en controlemiddelen). Heel concreet kan het gaan om mensen niet los te laten, maar in te zetten op continuïteit en maatwerk:

“We moeten bezig zijn met mensen die uitvallen: hoe haal je ze erbij? Niet door ze erin te wrikken, maar door samen na te denken over hoe het systeem open getrokken kan worden. Het tenderlandschap binnen de activering impliceert vijf

verschillende competentietrajecten, zonder duurzame tewerkstelling. De huidige ketenbenadering werkt niet voor de meest kwetsbare jongeren. Dat schakelen is verliezen. We hebben nood aan medewerkers die vijf jaar lang met iemand kunnen bezig zijn, om te komen tot duurzaam werk. Continuïteit, maatwerk, ... zijn onze waarden. En deze staan nu onder druk. Dit moeten we agenderen en bespreekbaar maken.” (werkgroep 6)

Mensen leven in een diversiteit van sociaalhistorische, economische en culturele contexten, wat impliceert dat er verschillende opvattingen over mensenrechten en menselijke waardigheid bestaan (Reynaert, Roose, & Hermans, 2017). In die zin is sociaal werk mede-maker van mensenrechten, waar mensenrechten blijvend worden geïnterpreteerd samen met mensen. Een voorbeeld komt uit de geestelijke gezondheidszorg, waar men in een samenwerking tussen de geïnstitutionaliseerde sector en het CAW met proeftuinmiddelen een zorgdorp heeft opgezet: een andere vorm van wonen die meer aansluit bij de wens van de gebruikers (werkgroep 1). Ook binnen de context van het OCMW wordt geopperd dat het sociaal onderzoek in deze context een krachtig instrument kan zijn omdat het ruimte biedt voor interpretatie van menselijke waardigheid samen met mensen en om ook aandacht te besteden aan niet-financiële aspecten zoals relaties en vakanties. Deze twee voorbeelden maken duidelijk dat politisering op een heel uiteenlopende schaal vorm kan krijgen. Het kan gaan om het ontwikkelen van een nieuw project dat het resultaat is van een samenwerking tussen verschillende geïnstitutionaliseerde welzijns- en zorgactoren. Maar het kan evenzeer gaan over het bespreekbaar maken van de toekenning van financiële steun op een OCMW-Raad en hen te appeleren op de betekenis van menselijke waardigheid.

Sociaal werk doet tegelijk een blijvend appel op de samenleving om bij te dragen aan een rechtvaardige samenleving waarin grondrechten van burgers in kwetsbare situaties worden gerealiseerd. Dat kan evenzeer door de ruimere samenleving te sensibiliseren over een actuele maatschappelijke uitdaging. Zo zet Vluchtelingenwerk Vlaanderen bijvoorbeeld sensibiliseringscampagnes op naar een ruim publiek en reageert publiekelijk op beleidsinitiatieven in verband met vluchtelingen. Op deze manier poogt men om het maatschappelijk debat in de alledaagse leefwereld van burgers te brengen. Ze proberen een tegengewicht te bieden ten aanzien van de beeldvorming van bepaalde groepen in kwetsbare situaties en kansen te creëren voor individuen en groepen om in hun denken en doen de evolutie te realiseren van ‘individueel belang’ naar ‘algemeen belang’, zoals bijvoorbeeld blijkt uit onderstaand citaat:

“Ons huisvestigingsproject werkt op dit moment aan een krantje over de huisvesting van vluchtelingen. Dat richt zich naar bijvoorbeeld private eigenaars, zodat zij een beter beeld krijgen van wat dat inhoudt.” (werkgroep 5)

Het gaat erom sociale rechten niet in de eerste plaats als een juridisch gegeven te zien, maar als onderdeel van een sociale verhouding tussen een individu en de samenleving. Onze welvaartsstaat is gebaseerd op sociale burgerrechten. Al zijn er mensen die uit de boot vallen, omdat in tegenstelling tot de mensenrechten, die mensen ontlenen aan hun mens-zijn, we sociale rechten ontlenen aan het formele lidmaatschap van een bepaalde nationale gemeenschap. Sociaal werk opereert in de marges van de welvaartsstaat en is in

die zin ideaal geplaatst om te zien wie eruit valt en om gelijkheid en rechtvaardigheid te ondersteunen (Oosterlynck, 2017):

“Grondrechten zijn de fundering van een samenleving, maar ze zijn slecht onderhouden, en ook de toegang naar de fundering toe is gebarricadeerd. Mensen hebben een speciaal pasje nodig om ernaartoe te gaan, maar velen hebben het niet, of als ze het al hebben, kennen ze de code niet.” (werkgroep 3)

Binnen een justitiële context zit er ook vaak spanning op het werken aan rechten:

“Ik zie soms cliënten die in heel slechte leefomstandigheden wonen. Maar de cliënt wilt niet procederen tegen de huurbaas, want dan wordt hij misschien dakloos, en kan hij zijn opgelegde voorwaarde van een vaste woonst niet naleven.” (werkgroep 4)

Tegelijk blijkt uit de narratieven van praktijkwerkers dat men niet enkel de focus legt op de verantwoordelijkheid van andere actoren (andere voorzieningen, het overheidsbeleid op de verschillende niveaus, ...) die aan de basis zouden liggen van het ontstaan van structurele problemen. Kritisch sociaal werk kijkt sterk naar de eigen rol en verantwoordelijkheid in het ontstaan en bestendigen van maatschappelijke problemen en uitsluiting. Dat impliceert de eigen werking en organisatie, attitudes en methodieken in vraag stellen in functie van mogelijke drempels die ze installeren of in stand houden:

“We moeten nadenken over hoe we ons organiseren: ten behoeve van onze eigen organisatie of ten behoeve van de mensen? Een alleenstaande moeder leeft in een andere realiteit dan ik en mijn vrouw als tweeverdienersgezin. Dat is ook diversiteit. Wat bieden wij aan, en hoe denken we mee oplossingsgericht bij de mensen die voor onze neus zitten? Sociaal werk is er niet om mensen heel de tijd in te passen, maar om te luisteren: wat is je probleem? Sociaal werk moet zich aanpassen aan de mensen. En niet omgekeerd. Sociaal werk is constant in beweging en moet te allen tijde kritisch kunnen blijven.” (werkgroep 1)

Het betekent ook stilstaan bij onder meer condities en randvoorwaarden die je formuleert en die mogelijk uitsluiting genereren voor de burgers in de meest kwetsbare situaties (zoals mensen zonder wettig verblijfsstatuut) evenals bij de probleemdefinities die je als sociaal werker hanteert en hoe deze aansluiten bij de probleemdefinitie en strategieën van de gebruiker:

“Wat met de meest zwakke mensen bij een poort: geen paspoort, geen concrete vraag, ze kunnen niet komen tijdens diensturen, ...” (werkgroep 3)

“Soms moet een verslaafde eerst helemaal afkicken voor men met hem wilt werken, terwijl de cliënt drugs wilt gebruiken, om enigszins controle te kunnen houden.” (werkgroep 3)

Zowel in de werkgroepen als in de stakeholderbevragingen kwam aan bod dat er steeds meer mensen vertoeven in de ruimte tussen grondrechten en universele



mensenrechten, bijvoorbeeld personen met een precair verblijfsstatuut. Ondanks het feit dat grondrechten van toepassing zijn op alle mensen die zich op het grondgebied van de natiestaat bevinden, blijkt het in de praktijk heel moeilijk om die rechten te realiseren en mensen hulp en ondersteuning te bieden. Ze hebben bijvoorbeeld in theorie wel recht op dringende medische hulp en de minderjarige kinderen hebben recht op onderwijs. In de praktijk zien we dat er heel wat structurele drempels zijn die verhinderen dat de rechten van deze mensen ook daadwerkelijk gerealiseerd worden:

“Binnen een wijkgezondheidscentrum in Brussel krijg je je kosten terugbetaald, maar als er geen RIZIV-nummer op vermeld staat, krijg je onder je voeten van POD Maatschappelijke Integratie. Maar als je dat allemaal checkt, sluit je mensen uit de hulpverlening. We krijgen ook onder onze voeten omdat we medicatie geven die niet levensnoodzakelijk is.” (werkgroep 1)

Middenveldorganisaties en sociaal werkers onderhandelen vandaag al met subsidiegevers en andere partners over een statuut dat hen toelaat om initiatieven voor deze doelgroep te nemen, net om hun rechten te realiseren:

“Het toont aan hoe moeilijk een natiestaat het heeft om in haar wetgeving een plek te voorzien voor een stabiel statuut van ‘het menselijke’. Het middenveld neemt steeds meer de rol op om in dat niemandsland – dat steeds dichter bevolkt geraakt – toch voorzieningen te treffen. Ze doorbreekt daarmee de heersende orde en samenhang. Ze doet dat niet om zich boven de wet te plaatsen, maar net om de rechtsstaat bij te springen waar die op z’n eigen onvermogen stuit.” (werkgroep 7)

De CAW's die vanuit Vlaanderen gesubsidieerd worden, bieden specifieke onthaalwerkingen voor mensen met een precair verblijfstatuut aan. Eerder onderzoek wees al op de overbevraging van deze diensten in de grootsteden (Meys & Hermans, 2013). Maar ook wijkgezondheidscentra en OCMW's proberen een antwoord te bieden op de noden van deze groep. In werkgroep 5 wordt gesteld dat deze groep terugvalt op liefdadigheidsinitiatieven en de goodwill van individuen of organisaties :

“De overheid verzaakt aan zijn plicht van universele mensenrechten, die boven de burgerrechten staan. Het middenveld wordt nu versterkt door burgerbewegingen die *sans papiers* voorzien van eten, naar Calais rijden, ... En burgerbewegingen zijn schoon en mooi, maar de staat verzaakt aan zijn opdracht en wij als middenveld moeten op tafel kloppen. Bepaalde organisaties moeten het mandaat krijgen om met bepaalde groepen te werken. Want er is een zone/blinde vlek die groeit, waar niemand iets doet. En als men wel iets doet, zoals Globa Roma, een kunstenaarsorganisatie in Brussel die werkt met mensen uit het Klein Kasteeltje, valt men binnen. Je maakt opgejaagd wild van die mensen. De kunsten, het middenveld, ... zou mandaat moeten krijgen om plekken te mogen voorzien waar die mensen terecht kunnen en hun mensenrechten kunnen verzilveren (onderdak, eten, culturele dingen doen, ...). Dergelijk mensonterende omstandigheden zouden niet meer van deze tijd mogen zijn. En het belangrijkste hierbij is om onderweg te zijn, om elkaars standpunten te horen, dit te bespreken en regels te ontwikkelen, die misschien al achterhaald zijn eens ze worden vastgelegd. Maar dat zorgt dat er een

andere visie wordt ontwikkeld. “ (werkgroep 7)

Het gaat over het creëren van ruimte voor andere toekomstverhalen en alternatieven die de bestaande orde in vraag stellen en over bijdragen aan de organisatie van fundamentele publieke meningsverschillen over hoe we samenleven (Oosterlynck, 2017):

“Vandaag dreigen we als middenveld het lijke verf te worden als versiering voor hedendaagse vormen van uitsluiting. Verzet hiertegen is enkel mogelijk via het politiseren van het middenveld. In het huidige middenveld wil men moeilijke en ongemakkelijke vragen stellen en die zichtbaar maken voor samenleving, beleid, ... Als we politiseren, dan willen we als middenveld antwoorden formuleren op de vraag: hoe willen we de samenleving zien? Wat zijn de voorwaarden om een antwoord te kunnen geven op die vraag? Welke positie nemen we in? Hoe maken we die positie kenbaar?” (werkgroep 7)

*Politisierend werken* verwijst naar de dubbele functie van mensenrechten: enerzijds het waarborgen van (de toegang tot) rechten en anderzijds het collectiviseren van maatschappelijke problemen. Het eerste verwijst naar 'het brengen van de welvaartsstaat tot bij de mensen', het verzekeren dat mensen daadwerkelijk gebruik kunnen maken van de sociale rechten en sociale voordelen (de zogenaamde sociaal-administratieve hulp- en dienstverlening) en het tweede naar het wijzen op structurele mechanismen die bijdragen aan sociale onrechtvaardigheid en het zoeken naar en voorstellen van collectieve oplossingen om deze mechanismen te bestrijden. Dit kan door aan beleidsbeïnvloeding te doen, waarbij verhalen van mensen in kwetsbare situaties beleidsmatig vertaald worden. Maar ook door te wijzen op de verantwoordelijkheid van de samenleving zelf én van sociaal werk. Dit kan op velerlei manieren: vorming geven aan andere maatschappelijke actoren over sociale uitsluiting, onderbouwde beleidsnota's schrijven, emancipatorische leerprocessen met groepen in kwetsbare situaties opzetten, dialoog organiseren tussen maatschappelijke actoren en groepen in kwetsbare situaties, nieuwe innovatieve praktijken organiseren die de bestaande orde uitdagen en ook door sociale actie om ongelijkheden aan te klagen. In al die praktijken opereren sociaal werkers als publieke en democratische professionals die op het publieke forum hun stem laat horen, maatschappelijke belemmeringen benoemen, dominante denkpatronen ter discussie durven te stellen en een eigen positie innemen vanuit de normatieve waarden van het beroep.

## 5.2. NABIJHEID

“Dat is ook deel van de job: aanwezig zijn daar waar je niet meer kunt ingrijpen”  
(werkgroep 3)

### 5.2.1. HET BELANG VAN NABIJHEID

Een belangrijk uitgangspunt voor sociaal werk is nabijheid: in de leefwereld van mensen

zelf aanwezig zijn. De praktijkwerkers zelf benoemen nabijheid en zorgcontinuïteit als essentiële voorwaarden voor het realiseren van grondrechten. Ze geven aan dat nabijheid/aanwezigheid in de leefwereld van mensen, cruciaal is om de alledaagse (im) materiële realiteit en complexiteit van situaties in beeld te krijgen:

“Hoeveel mensen gaan binnen bij onze gasten? Hoe ziet die living eruit? Met hoeveel slapen ze samen? Kleren die worden gedeeld, ...” (werkgroep 2)

Het is noodzakelijk te erkennen dat levenskwaliteit in de brede zin en de mogelijkheid om zin te geven, samenhangen met de sociale context en de hulpbronnen die mensen ter beschikking hebben. Subjectieve noden en de invulling van menselijke waardigheid zijn geworteld in de ervaringen en omstandigheden in de dagelijkse leefwereld. Het is belangrijk dat sociaal werkers deze sociale context en leefwereld in beeld brengen in de samenwerking met andere disciplines en in hun structurele opdracht:

“Je moet in de realiteit komen waar mensen mee te maken hebben. Bijvoorbeeld iemand die één maand moet overleven zonder geld nadat hij de gevangenis verlaat. Als je met die fase van detentie in contact komt, verhoud je je anders.” (werkgroep 4)

Vanuit het perspectief van de leefwereld menselijke waardigheid realiseren, wil ook zeggen dat de agenda bepaald wordt samen met de betrokkenen, eerder dan mensen in een aanbod te passen, mensen mee te nemen in een norm of mensen te conformeren aan een maatschappelijk model dat mensen in kwetsbare situaties uitsluit op diverse domeinen. Het is echter geen positionering tegen de systeemwereld/overheid/organisatie. Immers, sociaal werk kan evenzeer een deel van de systeemwereld of de overheid zijn. Het gaat om het zoeken naar de verhouding tussen maatschappelijke en individuele verwachtingen en vragen.

Bovendien worden ook een aantal voorwaarden geformuleerd om grondrechten doorheen nabijheid bij mensen in kwetsbare situaties te kunnen realiseren, met name tijd, onvoorwaardelijkheid, laagdrempeligheid, ... Sociaal werk dat mensen tot hun recht laat komen, veronderstelt immers aansluiten bij de leefwereld teneinde te zien en te proberen begrijpen welke betekenis mensen geven aan hun leven en de interventies waarmee ze worden geconfronteerd:

“Het realiseren van grondrechten vraagt basiswerk, nabijheid, relaties kunnen opbouwen en daar tijd voor krijgen en maken, onvoorwaardelijk elkaar kunnen ontmoeten, laagdrempelig en vrijblijvend kunnen zijn. Het gaat bijvoorbeeld om samen de was ophangen, mee naar de tandarts gaan (terwijl dat nu in toenemende mate door het netwerk moet worden opgenomen), twee uur in de wachtzaal zitten met cliënten, om tien minuten binnen te zijn bij de dokter, ...” (werkgroep 3)

Laagdrempelig werken betekent het wegwerken van zoveel mogelijk fysieke, organisatorische, sociale, culturele, emotionele, psychologische of financiële drempels. Toegankelijke hulp- en dienstverlening is betaalbaar (financiële aspect), bereikbaar (fysieke toegankelijkheid), beschikbaar (voorwaardelijke toelatingsvereisten en relationele

component), begrijpbaar (ongeschreven regels) en bruikbaar (zinvolheid). Dit vraagt een flexibel kader, en een bereidheid om om te gaan met onverwachte vragen en ambiguïteit. Het vraagt tevens om niet 'begrenzend' maar 'ontgrenzend' te werken. Dit vereist een constant balanceren en maatwerk:

“Het wijkgezondheidscentrum neemt duidelijkheid als vertrekpunt, maar wel met de openheid om te snappen dat sommige mensen niet meegaan in ons vertrekpunt. Duidelijk zijn, maar niet als een deur die dan dichtgaat, omdat mensen die niet accepteren. En diensten moeten zich meer zo organiseren dat ze de mogelijkheid laten om die andere vragen te capteren. Het ultieme kader bestaat niet. En dat is net een kracht van sociaal werk, dat onze metier dit toelaat, en dat dit essentieel is.” (werkgroep 1)

In onderzoek wordt reeds lang aandacht besteed aan het belang van deze laagdrempeligheid en nabijheid van sociaal werk. Zo verwees Warmenhoven reeds in 1973 naar het belang van de 'kwaliteit van aanwezigheid' (zie bijvoorbeeld het onderzoek van Verschelden met betrekking tot de CLB's, 2001), waar hij stelt dat sociaal werkers bij mensen in nood in de eerste plaats aanwezig moeten zijn, zonder reeds allerlei doelstellingen te formuleren, wat ook in de werkgroepen naar boven kwam:

“Een dakloze moet bij ons kunnen binnen komen met zijn plasticzak onder z'n arm, zonder dat we meteen moeten registreren en in een contract gieten dat je met hem gepraat of gewerkt hebt. Wij moeten tijd hebben, maar ook cliënten moeten tijd krijgen, en niet meteen overrompeld worden met verwachtingen van hulpverleners.” (werkgroep 3)

Kristensen (1992) bijvoorbeeld stelt dat sociaal werkers moeten werken in 'de diaspora': daar waar mensen aan de grens van de samenleving wonen, door bijvoorbeeld lokale inbedding in wijken.

Het belang van aanwezigheid werd ook geformuleerd door Andries Baart (2001) in zijn bekende Presentietheorie die in Vlaanderen op heel wat belangstelling kon en kan rekenen. Baart (2001) stelt dat sociaal werk zich in het 'geleefde leven' moet begeven in plaats van te werken met een schematische weergave van de werkelijkheid. Een belangrijke kritiek op deze theorie in het licht van het realiseren van rechten is dan weer dat het een a-politieke benadering betreft, gezien de focus vooral ligt op een relationele eerder dan een structurele aanpak van problemen (Geldof & Driessens, 2003). Deze kritiek wijst op het belang om relationeel werken te blijven verbinden met structureel werken en om het structureel werken te verbinden met kennis uit het relationele werken.

### **5.2.2. NABIJHEID ONDER DRUK**

Tegelijk zijn er een aantal valkuilen aan het nabij willen of moeten zijn. Zo wordt het voorbeeld gegeven dat bepaalde situaties – zoals geweld – te veel kunnen worden gerelativeerd met het oog op het behouden van de relatie, terwijl net betrouwbaarheid

---

11 Centrum voor Leerlingenbegeleiding

en het durven benoemen, eerder dan vertrouwen, van cruciaal belang zijn bij nabijheid:

“Het gevaar is om te ver te gaan in het relativeren. Want soms gaan mensen met een middenklasse-achtergrond (zoals veel sociaal werkers) veel meer relativeren, terwijl mensen met meer levenservaring soms veel directer zijn. Het gaat over een relatie die je opbouwt. Als er agressie is, kunnen we dat niet wegrelativeren, maar moeten we benoemen dat dat niet kan, het onder woorden zetten. Je kunt het benoemen en je relatie blijven behouden.” (werkgroep 2)

Dat benoemen blijkt in de realiteit zeer complex te zijn. De Vos (2015) legde recent in zijn doctoraatsonderzoek over de jeugdzorg bloot dat er zeer veel zaken niet worden uitgesproken en dat zeer veel zaken intransparant blijven voor de betrokken personen, zoals bijvoorbeeld de reden waarom kinderen worden geplaatst. Dit betekent niet noodzakelijk dat dit niet wordt verteld, maar dat mogelijk te snel wordt voorbijgegaan aan het feit dat hetgeen wat voor sociaal werkers mogelijk evident is – een hulpverleningstaal, het begrijpen van structuren, ... - voor veel gebruikers zeer intransparant en ongrijpbaar blijft. Sociaal werkers moeten dus blijvend zorgzaam omgaan met zaken die op het eerste gezicht evident lijken.

Nabijheid komt echter niet enkel onder druk te staan door mogelijke handelingsverlegenheid en het uitspreken van complexe boodschappen in concrete situaties, maar ook door een aantal andere evoluties in sociaal werk: bijvoorbeeld het efficiëntie-denken en de vermaatschappelijking van de zorg of de nadruk op de inzet van vrijwilligers om relaties te realiseren, terwijl professionals zouden worden gezien als minder geschikt om dit te realiseren (Roose, Verschelden, & Vettenburg, 2012). Een ander risico is hetgeen Baart (2001) benoemt als een institutionele overlevingsdrift, waarin vooral het belang van de voorziening naar voor wordt geschoven eerder dan het belang van de gebruiker. Antwoorden hierop zijn echter niet vrij van kritiek. Zo wordt de persoonsvolgende financiering ingevoerd om de macht van de gebruiker groter te maken, maar daar zien we dan weer dat ‘contact’ zou worden vervangen door ‘contract’ (Tsui & Cheung, 2004) en dat relaties instrumenteel dreigen te worden:

“De contracten die worden afgesloten in het kader van persoonsvolgende financiering zijn halve telefoonboeken. Het ligt allemaal vast: wat is mijn budget en wat krijg ik ervoor in de plaats? Er zijn mensen die ambulante begeleid worden, en vragen: hoe vaak kom jij bij mij op bezoek? Dat systeem zet mensen net meer vast. Vroeger konden we flexibeler en dichter inzetten op een situatie.” (werkgroep 3)

We zien algemeen een ontwikkeling naar ‘managerialisme’: de focus op herorganiseren van de zorg met een nadruk op output en op documentatie en registratie. Recent onderzoek legt het problematische karakter van veel bestaande registratiesystemen bloot (Devlieghere & Roose, 2017; De Witte, 2017; Gillingham & Graham, 2015). Enerzijds is de finaliteit van deze instrumenten vaak niet duidelijk en lopen allerlei doelstellingen door elkaar, wat voor de mensen in de praktijk onduidelijk maakt wat en waarom ze nu precies moeten registreren (De Witte, 2017). Anderzijds kan de wijze waarop de bestaande instrumenten worden ingezet ook leiden tot minder in plaats van meer transparantie, omdat sociaal werkers deze instrumenten op verschillende manieren ‘misbruiken’, maar

hierover niet meer durven te communiceren (Devlieghere & Roose, 2017).

Parton (2009) verwijst naar het feit dat in registratie de relationele logica mogelijk wordt vervangen door een 'logica van de database', waarbij sociaal werk enkel nog aandacht heeft voor die elementen die in het systeem passen, waardoor complexe en gelaagde narratieven uit beeld verdwijnen. Sociaal werkers kaarten ook aan dat huidige registratiesystemen niet zijn aangepast aan de realiteit waarin ze opereren, waarbij zorg een relationele dimensie kent, en waarbij men telkens opnieuw inventief aan de slag dient te gaan om burgers in kwetsbare situaties te bereiken, een pad met hen uit te zetten, en aldus hun recht op hulp- en dienstverlening te proberen realiseren:

“Wat waardevol is voor ons werk, kunnen we niet kwijt in die registratiesystemen. Dat is een totaliserende procedure. In die hokjes waarin je moet registreren, herken je je werk niet. We moeten zorg gaan objectiveren, maar zorg is altijd voor iets of iemand, en dat is altijd relationeel.” (werkgroep 2)

Een focus op zowel succesvolle output als kortdurende interventies kan echter op gespannen voet staan met nabijheid als een noodzakelijke conditie om structureel en duurzaam te werken aan sociale problemen, waarbij het perspectief van mensen in de meest kwetsbare situaties een belangrijke leidraad vormt:

“Ik bereik doorheen mijn werk vaak iets anders op lange termijn. Bijvoorbeeld in buurtwerk, er komt een vergadering aan, en je doet al wat gesprekken op voorhand, ter voorbereiding van een overleg dat er komt. Ik ga iets moeten ontwijpen bijvoorbeeld. En ik kan dat enkel door die voorbereidende gesprekken. Je staat mee te koken voor een maaltijd in het buurtcentrum. Dat heeft wel een doel, maar probeer dat maar eens uit te leggen voor een observator, zeker als die je werking financiert.” (werkgroep 1)

Zo blijkt uit recent onderzoek dat voor het realiseren van zorgcontinuïteit en duurzaamheid vanuit de beleving van groepen in kwetsbare situaties tijd en ruimte om relaties aan te gaan enerzijds uiterst belangrijk is, maar anderzijds dreigt ondergesneeuwd te geraken onder vooral organisatorische vragen (Naert et al., 2017). Nochtans weten we uit veel onderzoek wat mensen als ondersteunend ervaren: respect, luisterbereidheid, aanwezigheid, flexibiliteit, ... Vaak is sociaal werk het meest ondersteunend daar waar sociaal werkers flexibel werken en engagement opnemen voor zaken waar ze in principe niet verantwoordelijk voor zijn en dus het strikte 'mandaatsdenken' kunnen verlaten indien nodig.

Recent zien we echter een tegenbeweging tegen het managerialisme, waarbij wordt gepleit dat sociaal werk weer explicieter leefwereldgericht werkt. Dit vertaalt zich in de ontwikkeling van een sterkere eerstelijnswerking, maar ook in de aandacht voor outreachend werken (Beelen et al., 2014) in diverse werkvelden. Een vraag blijft wel of deze outreachende praktijken dan ingezet worden ter compensatie van de bestaande afwezige praktijken, dan wel fundamenteel de visie van sociaal werk teneinde meer aan te sluiten bij complexe levenssituaties kunnen wijzigen (Grymonprez, Roose, & Roets, 2017).

### 5.2.3. HET BELANG VAN RELATIONELE EN FYSIEKE AANWEZIGHEID

Dit illustreert de nood aan ruimte voor genuanceerde interpretaties van complexe noden en rechten van mensen in kwetsbare situaties in momenten van tegenspraak. Sociaalwerkpraktijken die het recht op een menswaardig bestaan helpen te realiseren, zetten een shift van voorwaardelijkheid naar tegensprekelijkheid, zoals duidelijk wordt in volgende praktijk:

“Wij beëindigen nooit een begeleiding. Ook al is er veel agressie en moeten meisjes op time-out, wij zeggen nooit: het stopt hier. En dat is soms zwaar, maar dat is zo’n moeilijke doelgroep die vaak nergens terecht kan, en wij moeten er wel blijven zijn. En dat hangt ook samen met de visie van je organisatie. Als we moeten kiezen tussen een jongere en een begeleider die het niet meer kan, dan is de keuze snel gemaakt. De jongere blijft welkom.” (werkgroep 2)

Sociaal werkers staan heel expliciet stil bij de vraag wie ze wel en niet bereiken. Ze proberen drempels te identificeren en oog te hebben voor de voorwaardelijkheid die ze mogelijks installeren. Zo zijn er contactvormen die afstand creëren:

“De stad heeft de neiging om in het kader van het project ‘Wijk aan zet’ alles digitaal te maken. Het buurtwerk heeft aangedrongen om ook een papieren versie van formulieren te laten bestaan. Die kunnen later ge-input worden. De nadruk blijft liggen op papieren versie en contact met de cliënt.” (werkgroep 1)

Men stelt heel duidelijk dat voor sommige mensen in kwetsbare situaties het realiseren van een menswaardig bestaan intensieve en blijvende ondersteuning vergt:

“Er is misschien ook een kleinere groep die vele keren maatschappelijk werkers nodig heeft, en dan zou je sociaal werkers moeten hebben die structureel aanwezig kunnen zijn. Dat is zo als je met dak- en thuislozen werkt, omdat zij zoveel verschillende problemen hebben. Een sterkte van sociaal werk is dat je dat ziet en dat je met mensen blijft werken. We zijn dan een draaideur en we mogen mensen dan niet loslaten, anders komen ze binnen twee jaar terug bij ons terecht. Er zijn mensen die je kan loslaten, maar bij sommige mensen moet je aanwezig blijven als een basisvoorziening.” (werkgroep 3)

Daar waar sommige mensen blijvend ondersteuning nodig hebben, is voor andere mensen een kortdurende intensieve interventie die aansluit op de vraag van de gebruiker – bijvoorbeeld om het recht op wonen te realiseren – voldoende, en zelfs aangewezen, omdat het mede kan vermijden dat men terecht komt in zwaardere en duurdere zorg met heel wat randcondities. Hulp- en dienstverlening dienen dus afgestemd te worden op de vraag van de gebruiker:

“Stel een vrouw heeft haar partner verlaten, en heeft geen geld, maar wilt niet terug naar huis. Zij moet naar de vrouwenopvang. Terwijl er iemand zou moeten zijn die haar een doorstap kan geven naar een gewoon appartement. Soms hebben

mensen echt niet veel nodig, gewoon iemand, die even meedenkt om aansluiting te vinden in de samenleving.” (werkgroep 2)

De vraag naar toegankelijkheid en laagdrempeligheid noodzaakt tot reflectie over de plekken waar je als sociaal werk aanwezig bent. Welke plekken en contexten zorgen ervoor dat mensen ruimte krijgen om aanwezig te zijn vanuit hun eigen werkelijkheid en met hun eigen agenda en hoe organiseren en creëren we die plekken?

“We moeten op zoek gaan naar een positieve omgeving waar mensen wel in hun kracht staan. We zijn bijvoorbeeld naar IJsland gegaan met een jongen die depressief was en blowde. Hij is helemaal anders teruggekomen. Of bijvoorbeeld, voor sommige jongeren lukt het niet binnen het cognitieve onderwijssysteem, maar wel in een vrijwilligersproject. De kracht van goed sociaal jeugdwerk is ook om een plek te creëren.” (werkgroep 2)

Nabijheid en laagdrempeligheid impliceren tevens een grondige denkoefening over de fysieke plekken waar sociaal werk opereert. Denk bijvoorbeeld aan lokale inbedding in de wijken onder de vorm van wijkkantoren van sociale huisvestingsmaatschappijen. Tevens werd in de werkgroepen een pleidooi gehouden voor meer flexibele en polyvalente plekken:

“Er moeten polyvalente plekken zijn waar sociaal werkers hun werkplek kunnen uitbouwen: bijvoorbeeld ex-winkelruimtes die vaak leeg staan. De inrichting van dergelijk polyvalente plekken kan evolueren doorheen de tijd. Nu zit je twintig jaar op een plek, en dat maakt dat je niet meer mobiel bent als sociaal werker. Nieuwe plekken worden vaak opgezet aan de rand van de stad, op basis van de nood van vandaag. Maar binnen vijf jaar is dat achterhaald. Het is belangrijk om connectie te hebben met het moederweefsel van je stad en met plekken die betekenis hebben voor een buurt omwille van de historiek. We moeten een beweeglijkheid inbouwen, want we kunnen de morfologie van een stad niet voorspellen, en de noden verleggen zich ook.” (werkgroep 7)

Recent wordt in sociaal werk de aandacht gevestigd op de relevantie van de ontwikkeling van een sociaal-ruimtelijk perspectief (Warming & Fahnoe, 2017). Een sociaal-ruimtelijk perspectief houdt in dat een plaats niet alleen gezien wordt vanuit het fysiek-ruimtelijk aspect, maar ook als een ruimte die door mensen ervaren wordt en waarin sociale interacties tussen mensen vormgegeven en beïnvloed worden. In de literatuur wordt deze verruiming geduid als het besef dat ‘place’ niet hetzelfde is als ‘space’ (Wright, 2015). Deze opvattingen leggen een interessant en nog in belangrijke mate onontgonnen terrein voor onderzoek, beleid en praktijk bloot, omdat een sociaal-ruimtelijk perspectief sociaal werk uitdaagt om de complexiteit van de concrete leefwereld van burgers, die intrinsiek beïnvloed wordt door bijvoorbeeld hun woonomgeving en dynamieken in de publieke ruimte, te leren begrijpen (Zapf, 2010).

Deze interpretatie van ruimtelijke aspecten die inherent verweven zijn met het sociale is een thema waar tijdens de afgelopen jaren slechts beginnende aandacht voor bestaat in Vlaanderen. Recent wordt onder meer in de zoektocht naar manieren



om met de toenemende zorgvragen in Vlaanderen om te gaan onder impuls van de vermaatschappelijking van de zorg in het beleid aandacht besteed aan het inbedden van zorg in de stedelijke woon- en leefomgeving. De pilootprojecten *Onzichtbare Zorg: Innoverende zorgarchitectuur*, die in 2012 door de Vlaamse Bouwmeester Peter Swinnen en Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeurzen werden opgestart, zijn tekenend en veelbelovend voor deze ontwikkeling (Vlaams Bouwmeester, 2014). Onzichtbare zorg wordt hierbij door de Vlaamse Bouwmeester gedefinieerd als “zorg die werkelijk geïntegreerd is in het maatschappelijke en stedelijke leven, een zorg ingebed in het dagelijks bestaan; normaal en vanzelfsprekend” (Vlaams Bouwmeester, 2014, 80). Er wordt volop gealludeerd op de noodzaak om een zorgzame stad te construeren via een weldoordacht ruimtelijk beleid dat in interactie met sociaalwerkpraktijken die een sociaal-ruimtelijk perspectief hanteren, ontwikkeld worden. Dergelijk beleid en praktijk zijn gericht op het vraagstuk hoe mensen kwaliteitsvol kunnen wonen, mobiliteit gefaciliteerd wordt, en de publieke ruimte kwaliteitsvol vorm gegeven wordt (Vervloesem, 2018). Een dergelijke benadering houdt in dat sociaal werk op een interdisciplinaire manier kennis kan kruisen met onder meer de architectuur en stedenbouwkunde.

Op het vlak van onderzoek zien we op een diversiteit van terreinen interessante voorbeelden. Er gaat actueel veel aandacht naar het verbeelden van steden als knooppunten van ruimtelijke, sociale, culturele en politieke wederopbouw (Corijn, 2006; De Visscher, 2008; Dehaene, Corijn, Declerck, & Loeckx, 2014; Deceur, 2017). Een betekenisvolle stedelijke sociaalwerkpraktijk ontwikkelen gebeurt dan ook bij uitstek via het verknopen van een ruimtelijke en sociale visie. Het lopend doctoraatsonderzoek van Simon Allemeersch over de Rabottorens in Gent vormt een boeiend voorbeeld van hoe een diepgaand inzicht in de leefwereld van de bewoners van de gebouwen aantoont hoe de constructie, reputatie en geschiedenis van de sociale woningbouw de biografieën van de bewoners beïnvloedt (zie [https://www.vincentcompany.be/lucinda\\_ra\\_rabot\\_4358](https://www.vincentcompany.be/lucinda_ra_rabot_4358)). Bij dergelijke sociaal-ruimtelijke analyses wint het lokale en buurtgerichte niveau aan belang. Op dat vlak zien we actueel onder impuls van de vermaatschappelijking van de zorg veel buurtgerichte initiatieven ontstaan, waarin een zoektocht naar het creëren van laagdrempelige ruimtes vervat ligt (denken we aan de ontmoetingsplaatsen in de kinderopvang, de brede school, dorpsrestaurants, lokale dienstencentra, ...). Niettemin worden in deze initiatieven vaak de ruimtelijke dimensies nog onderbelicht. Interessant is bijvoorbeeld het onderscheid tussen ‘sociofugal spaces’ en ‘sociopetal spaces’ (Sommer, 1967) of met andere woorden ruimtes waar relaties worden verbroken of worden ondersteund. Bijvoorbeeld een nadruk op veiligheid kan ervoor zorgen dat relaties moeilijk tot stand komen. Denk maar aan de discussie over de OCMW’s en het invoeren van glazen wanden aan het onthaal. Deze discussie verdient de volgende jaren in sociaalwerkonderzoek, -beleid en -praktijk verdere aandacht.

*Nabijheid en laagdrempelig* werken impliceert dat sociaal werkers aanwezig zijn in de leefwereld van personen in een kwetsbare situatie. Dit kan zijn in de thuissituatie, maar ook in de buurt, in de school, in dienstencentra, op die plekken waar mensen elkaar ontmoeten. Outreachend en vindplaatsgericht werken zijn fundamentele onderdelen van de nabijheidspolitiek en behoren dus bij voorkeur tot het takenpakket van elke sociaal

werker. Nabij zijn verwijst niet enkel naar de fysieke betekenis, maar ook naar de mentale betekenis: de agenda wordt altijd samen met de betrokkenen bepaald. Dit betekent niet per definitie dat de sociaal werker zich afzet tegen de systeemwereld, de overheid of de organisatie waarin hij/zij werkt. Hij/zij zoekt net in dat grensgebied voortdurend naar verbinding. Het realiseren van grondrechten vraagt volgens de leden van de werkgroepen basiswerk, nabijheid, het kunnen opbouwen van relaties en daarvoor tijd krijgen en nemen en het zo laagdrempelig en onvoorwaardelijk mogelijk inzetten op ontmoeting. Nabij zijn betekent evenzeer voortdurend de vraag op tafel leggen wie wel en wie niet bereikt wordt en hoe we vormgeven aan en omgaan met de fysieke ruimte.

### 5.3. PROCESLOGICA VAN SOCIAAL WERK

“Als je mee stapt met je cliënt op een trage manier, dan heb je tijd om een band uit te bouwen, dan leer je iemand echt kennen. Je zet je cliënt niet onder druk, maar ook jezelf niet. Je hebt een soort zachtheid in je hulpverlening die ervoor zorgt dat je iemand van dicht leert kennen en dat je ook samen kunt uitzoeken wat er moet gebeuren om meer comfort of meer menswaardigheid te bereiken, dus in die zin vind ik die traagheid en tijd voor het proces belangrijk.” (werkgroep 3)

#### 5.3.1. DE PROCESLOGICA TOEGELICHT

Procesmatig werken betekent dat sociaal werkers hun handelen voortdurend afstemmen op alle verwachte en onverwachte gebeurtenissen die zich voordoen in het veranderingsproces. Bij elke stap stellen ze het veranderingsproces scherper, verfijnen en verbeteren ze de aanpak. Het kan er zelfs toe leiden dat de aanpak onderweg grondig gewijzigd wordt. In deze betekenis staat ‘procesmatig werken’ tegenover ‘routineus werken’ of tegenover ‘de planning afwerken’. Het proces in de richting van het doel verschaft voortdurend informatie over de volgende stap en is in die zin altijd experimenteel. Dit impliceert dat sociaal werkers bij procesmatig werken niet vooraf alles kunnen of willen vastleggen, en dat ze moeten omgaan met alle onzekere factoren. De weg moet onderweg nog gemaakt en gebaad worden (Van den Eeckhaut & Wilms, 2016).

We omschrijven de proceslogica verder op basis van een concreet voorbeeld uit een van de werkgroepen: een orkest met daklozen. Initieel werden daklozen uit de stad uitgenodigd om samen soep te maken en te eten. Er werd vooral veel ruimte gecreëerd om overheen verschillende maanden samen met de daklozen het verdere verloop van het proces te concretiseren:

“Dat liep en er kwam steeds meer volk van november tot na de winter. Dat trage tempo was essentieel. En we kregen telkens meer hulp: lokale bakkers en groentewinkels brachten ons hun resten. Maar we zijn geen welzijnsspeler: onze waarde is de kunsten. En we willen mensen/groepen die geen stem krijgen binnen het kunstenlandschap een stem geven. We willen een maatschappij documenteren/inspireren/confronteren vanuit de kunsten. Er was nood om verder te gaan met die groep, maar niet met soep en brood, wel in lijn met onze missie. Wij zijn

makers. We gingen op zoek naar wat zij willen en door te praten met de gasten, werd duidelijk dat muziek heel belangrijk was. We hebben het ook verplaatst naar zondag, want dan zijn alle andere huizen toe, en kunnen ze hier zeker terecht. Na het eten begonnen we samen te repeteren. Bij aanvang was dat een moeilijk proces, want al die mensen wilden dat de anderen meededen met hun verhaal. Dus dat was knokken en oorlog om dat te stroomlijnen. Dan hebben we met atmosferen gewerkt, eerder dan met nummers. Zo schoof het richting Free Jazz, want daarop kon iedereen intekenen. Dat was met vallen en opstaan, want je brengt gelijktijdig ook al die problematieken mee in huis: mensen die psychotisch waren, mensen met trauma's of met een drugs- en/of drankproblematiek. Dat konden we niet oplossen. We hebben daar niet de know how voor en er zijn al zoveel andere instanties die aan de slag gaan met deze problemen. Wij nodigden hen uit op hun kwaliteiten, niet op hun problemen. Als je stelt dat er in de repetities niet wordt gedronken, dan komt er geen enkele alcoholist. Dus dat kun je niet maken. Je moet een tussenweg vinden en soms loopt dat mis. Maar we zagen wel dat gasten die de maatschappij hadden opgegeven ('ze moeten mij niet'), zuurstof tankten op die momenten: ze hadden gegeten, ze zaten eens niet alleen, ze maakten muziek, ze kregen zelfwaarde, ... En ook bij reguliere bewoners veranderde de perceptie. Eerst kwamen ze voor de workshop met Bart Maris, maar uiteindelijk kwamen ze voor de groep: diversiteit brengt energie mee, zien dat andere goeie muzikanten zijn, ..." (werkgroep 7)

Deze praktijk illustreert een doorgedreven proceslogica, waarbij de uitkomst op voorhand niet vastligt, maar waar mensen rond iets eenvoudigs zoals eten samenkomen en van daaruit – in lijn met de missie van de organisatie – contouren worden uitgezet in overleg met de daklozen. Dit impliceert het opnemen van engagement (bijvoorbeeld verplaatsen naar zondag), flexibel zijn (bijvoorbeeld aanpassen regel alcoholgebruik) en het omgaan met onzekerheid.

Het omgaan met complexiteit en onzekerheid wordt als belangrijke kracht van sociaal werk naar voren geschoven, bijvoorbeeld ook vanuit de bijzondere jeugdzorg:

"We moeten werken met onzekerheid en telkens een bereidheid hebben om daarin een engagement op te nemen. Samen met de cliënt of die mens op weg zijn, in een soort gelijkwaardigheid, zonder in een radeloosheid te vervallen omdat je geen einddoel hebt. Als alles duidelijk is op voorhand, dan knip je het pedagogische eruit en net dan wordt het onverantwoordelijk. De fond van ons werk is wel de grondrechten." (werkgroep 2)

Deze pedagogische onderneming waarmee de sociaal werker tussenkomt in een complexe en ambigue realiteit kan leiden tot conflict en tegenstelling (Roose & De Bie, 2007), waarbij het vaak onmogelijk is om definitief juiste antwoorden te formuleren, net omdat elk antwoord onvolledig blijft, en vaak mogelijkheden creëert, maar ook nieuwe vragen oproept en beperkingen blootlegt (Roose, Roets, & Bouverne-De Bie, 2012). De pedagogische rol van praktijkwerkers verwijst naar het aangaan van een engagement om binnen deze complexe context het perspectief en de betekenisverlening van gebruikers

serieus te nemen, wat tout court onzekerheid meebrengt:

“Als je dingen mee laat bepalen door mensen, dan weet je niet waar je uitkomt. Het is niet volledig te controleren.” (werkgroep 2)

De Waal (2014) stelt immers dat het opleggen van werkelijkheidsdefinities door derden zinloos is omdat het geen verbinding maakt met de mensen die betrokken zijn op de concrete situaties waar het over gaat. Zo brengt aandacht voor ambiguïteit uitdagingen met zich mee. Namelijk het gezamenlijk construeren van probleemdefinities en het gedeeld vormgeven van hulpverlenings- en beleidsprocessen waarin alle betrokken actoren vanaf het begin een rol spelen (Noordegraaf, 2004). Zo doopte Cordium – een sociale huisvestingsmaatschappij in Limburg – haar vijftigste verjaardag tot het ‘jaar van de conversatie’, waarbij men ernaar streefde ieders stem zichtbaar te maken vanuit de idee dat deze verhalen, ervaringen en verlangens nieuwe kennis opleveren. Men trachtte om deze diversiteit aan stemmen met elkaar in verbinding te brengen. Er was bij aanvang geen glashelder plan, vanuit de idee dat men de ruimte wilde behouden om in te spelen op ontwikkelingen, actualiteit en opportuniteiten die zich aandienen, om daarmee de dialoog tussen medewerkers, bewoners en andere stakeholders gestalte te geven. Doorheen het proces, kwamen een aantal acties tot stand. (1) Een journalist deed gedurende het feestjaar ruim zestig waarderend onderzoekende interviews met bewoners, partners, bestuurders, politici, experts en medewerkers, die telkens werden verwerkt tot een bijdrage voor de krant ‘Generatief Nieuws’. Elk nieuwsbericht of verhaal bracht een extra perspectief in op sociaal wonen. Tijdens het proces van generatief nieuws maken groeiden de contacten tussen bewoners. (2) Er werd ingezet op het versterken van deze relaties via ‘Aan tafel’, waarbij mensen op basis van foto’s verhalen konden delen, en waar tevens vragen konden worden gesteld en kon worden nagedacht over welke acties en verantwoordelijkheden bewoners zelf konden opnemen. (3) Dit leek de nodige voedingsbodem voor een feestelijk congres met bewoners, waar bewoners in gesprek gingen over ‘goed wonen’ aan de hand van een aantal eenvoudige vragen: Wat betekent goed wonen in mijn huis, in mijn buurt? Wat heb ik nodig om dit waar te maken? (4) In de loop van het proces, diende zich een grondige renovatie van de woningen aan. In lijn van het proces dat liep, werd een pilootproject ‘expertisevergadering’ opgezet, waarbij enerzijds werd gecommuniceerd over plannen in kader van het grote renovatieproject met de bewoners, maar anderzijds ook inspraak mogelijk werd gemaakt over de plannen.

Dit illustreert dat een proceslogica helemaal niet impliceert dat sociaal werkers louter procesgericht werken en hierdoor de resultaten uit het vizier verdwijnen. Het betekent wel dat deze resultaten in termen van sociale verandering (in de richting van meer sociale rechtvaardigheid en menswaardigheid) en het realiseren van grondrechten in brede zin worden geformuleerd en dat het perspectief en de ervaringskennis van de betrokkenen ten gronde wordt erkend, aangesproken en benut. Dit procesgericht werken kan plaatsvinden op het individuele, het groeps- of buurtniveau. Telkens wordt er ruimte gecreëerd om vanuit de inbreng van de deelnemer(s) aan de slag te gaan met wat zij inbrengen en waar zij naartoe willen.

### 5.3.2. ERVARINGSKENNIS BENUTTEN

Vanuit een aantal stakeholders (zowel uit onderwijs als uit koepelorganisaties en het middenveld) wordt onderstreept dat sociaal werkers de ervaringskennis van de betrokkenen aanspreken en benutten. In verschillende sectoren worden daarvoor andere termen gebruikt. In de geestelijke gezondheidszorg spreekt men van 'ervaringskennis', de jeugdhulp is meer vertrouwd met de terminologie omtrent 'participatie', in de armoedebestrijding spreekt men van 'ervaringsdeskundigen'.

In de literatuur over participatie in de gezondheids- en welzijnszorg kunnen we grofweg een onderscheid maken tussen drie perspectieven op participatie die verschillen op basis van de redenen die men aanhaalt om participatie te realiseren (Christiaens et al., 2012). Een eerste visie is het consequentialistische, technocratische perspectief of het consumentenperspectief. Participatie is hier een middel om een bepaald doel te realiseren. Participatie zou volgens deze benadering kunnen bijdragen tot meer efficiëntie, toegankelijkheid en kwaliteit van zorg. Door het consulteren van gebruikers, bijvoorbeeld via marktonderzoek, tracht men de dienstverlening te verbeteren. Deze benadering, gericht op het verbeteren van diensten, verschilt fundamenteel van het democratische perspectief, waar het leven van patiënten zelf centraal staat (Beresford, 2012). Ten tweede is er het individualistische, bekwaammakende perspectief dat veronderstelt dat participatie een instrument is om de verantwoordelijkheidszin van gebruikers aan te moedigen. Het gaat hier dan om bijvoorbeeld patiënteneducatie zodat zij beter in staat zijn om met de ziekte om te gaan, om signalen te herkennen, om de juiste levensstijl te ontwikkelen en om hulp te zoeken wanneer dat nodig is. Bij het emanciperende of het democratische perspectief wordt het participeren of de betrokkenheid van burgers als een doel op zich beschouwd, waarbij het fundamentele recht van burgers om deel te nemen aan besluitvormingsprocessen benadrukt wordt. Men veronderstelt dat door inspraak, invloed en medezeggenschap participatie zal bijdragen tot een herverdeling van controle en macht. Deze benadering ligt aan de grondslag van het ontstaan van de vele organisaties en bewegingen die gebruikers en familieleden hebben opgericht.

Hoewel de opdeling tussen de verschillende benaderingen niet altijd glashelder te maken valt, is er een duidelijk verschil in uitgangspunt. Net het verdoezelen van dat achterliggende perspectief leidt tot misverstanden en mogelijks ook tot conflicten. Participatie en betrokkenheid zijn met andere woorden begrippen die geladen zijn en waarvan de betekenis niet steeds duidelijk is. De eerste stap is dus het uitklaren van de achterliggende beweegredenen van participatie: (1) dient het om te komen tot beter geïnformeerde gebruikers die de gemaakte keuzes beter begrijpen, de consequenties accepteren en een levensstijl proberen na te streven die een positief effect heeft op hun welzijn, (2) is het om te komen tot een betere kwaliteit van zorg voor de gebruiker, of (3) gaat het om het zoeken naar een nieuwe machtsbalans tussen beleidsmakers, professionals en burgers?

Sociaal werk kiest resoluut voor die derde benadering. Het gaat dus om het zoeken naar manieren om controle en macht te herverdelen en om initiatieven die niet op

voorhand worden vastgelegd, maar waarin inspraak en participatie een noodzakelijke plaats krijgen. Dit participatief denken krijgt op heel wat plaatsen in sociaal werk een plaats. Zo worden ervaringswerkers ingeschakeld in de geestelijke gezondheidszorg, werken OCMW's en organisaties in de jeugdhulp met opgeleide ervaringsdeskundigen, zet samenlevingsopbouw in op lokale beleidsparticipatieprocessen in het kader van de uitvoering van het Decreet Lokaal Sociaal Beleid. Om maar een paar voorbeelden te noemen. Ook in de werkgroepen werd de rol van ervaringsdeskundigen in de verf gezet:

“Ervaringsdeskundigen worden ingezet om te sensibiliseren en te mobiliseren. Ervaringsdeskundigen merken andere dingen op, pikken andere dingen op dan wij vanuit onze opvoeding en opleiding. Het is belangrijk om die inzichten mee te geven aan beleid, om dan structureel dingen aan te kaarten en te veranderen.” (werkgroep 2)

“Ervaringsdeskundigen kunnen ook een bijzonder belangrijke rol spelen. Zij kunnen enerzijds een referentiepersoon zijn voor de doelgroepen waarmee gewerkt wordt (makkelijker aanspreekbaar, lagere drempel, etc.) en anderzijds veel nieuwe perspectieven binnenbrengen in teams. Bij Kind en Gezin worden bijvoorbeeld gezinsondersteuners ingezet. Dat zijn ervaringsdeskundigen of intercultureel medewerkers. In de praktijk blijken zij inderdaad nieuwe perspectieven binnen te brengen in teams, wat regelmatig tot interessante discussie leidt.” (werkgroep 5)

Tegelijkertijd blijkt het benutten van de ervaringskennis geen sinecure, net omdat het impliceert dat de eigen manier van werken en de manier waarop de organisatie werkt, in vraag worden gesteld en veranderd:

“Een ervaringsdeskundige vindt soms moeilijk aansluiting met het team, omdat deze gezien wordt als de kritische noot. Maar het volstaat niet om enkel luis in de pels te zijn. Een ervaringsdeskundige kan worden ingezet bij vorming, lotgenotencontact, hulpverlening en beleidswerk. En als team kun je de ervaringsdeskundige ook steunen door zelf ook kritisch naar de eigen werking te kijken. Intervisie en supervisie zijn in die zin belangrijk voor alle medewerkers.” (werkgroep 3)

Bovendien verwees men in de werkgroepen ook meermaals naar drempels zowel binnen de eigen werking, als binnen opleidingen, om gebruikers van hulpverlening te laten doorgroeien binnen een professionele context:

“Professionelen met ervaringsdeskundigheid zouden als kracht moeten worden gezien, maar dat is momenteel niet het geval, er wordt te angstig gereageerd (bijvoorbeeld qua afstand/nabijheid in de jeugdzorg). Mensen zetten in hun cv vaak niet dat ze in een instelling hebben gezeten, want dat wordt niet als meerwaarde gezien. Terwijl het net een kracht kan zijn voor een professionele context. We moeten daar als maatschappij, opleidingen en organisaties meer open voor staan. En ook streven naar meer diversiteit in het onderwijs. Er zijn te veel drempels (in het combineren van alleen wonen, studeren, werken, ...), die veel ervaring verloren laten gaan.” (werkgroep 2)

### 5.3.3. BEDREIGINGEN VAN DE PROCESLOGICA

Zowel tijdens de werkgroepen als tijdens de stakeholderbevragingen werd aangekaart dat de proceslogica onder druk staat. Een typisch voorbeeld vinden we terug in de werkgroep 'sociaal werk en arbeid'. De sociaal werkers benadrukten dat een te beperkte focus op directe activering richting reguliere arbeidsmarkt dreigt te resulteren in weinig duurzame tewerkstelling en dat de gebruikers in de meest kwetsbare situaties dreigen gearkeerd te worden als restgroep:

"Bij Werkplus hadden mensen een jaar de tijd om beetje op hun plooi te komen. Men werd betaald en kon gedurende een jaar aan veel dingen werken (huisvesting, sparen, ...) en een stiel aanleren. Daarna had men nog een half jaar om op zoek te gaan naar een job. En het was ook geen ramp als je niks vond. Men had tenminste hun leven in brede zin weer een stuk op de rails." (werkgroep 6)

Het 'parkeren' en 'afromen' zijn typische perverse effecten die al meermaals in wetenschappelijk onderzoek zijn vastgesteld als de opgelegde outcomes te weinig rekening houden met de specifieke situatie van mensen in kwetsbare situaties (Van Parys & Struyven, 2009). De praktijkwerkers stelden dat de focus op processen eerder dan op kortetermijndoelen leidt tot meer duurzame resultaten op lange termijn. Dit vergt echter tijd en een langetermijnperspectief:

"Er is nood aan tijd om een fatsoenlijk traject af te leggen met mensen, met resultaten die misschien op het einde niet te meten vallen, terwijl alles moet gemeten worden. Terwijl je de resultaten nu niet kunt vastpakken, maar misschien wel binnen tien jaar kunt zien in de samenleving." (werkgroep 2)

Het hanteren van een proceslogica vergt dus ruimte en tijd, kunnen omgaan met onzekerheid, onvoorwaardelijkheid en aandacht voor het perspectief van mensen. Dit staat volgens de praktijkwerkers haaks op actuele tendensen zoals het inzetten op kortdurende begeleiding, voorspelbaarheid, meetbare resultaten, ... Dit kwam sterk naar voren binnen die praktijken die inzetten op activering van burgers in kwetsbare situaties:

"Vanuit een activeringsperspectief moeten mensen werken, maar ze hebben als alleenstaande ouder die voltijds moet werken bijvoorbeeld problemen met kinderopvang. Je moet vanuit een organisatie of VDAB denken, maar ook het perspectief van mensen erin betrekken. Mensen die het moeilijkst hebben in de samenleving, zijn het meest gebaat bij de vraag: Hoe zie jij het? Wat zou u kunnen helpen? Eerder dan: dit is uw laatste kans, dus grijp ze!" (werkgroep 1)

Maar ook in eerstelijnsdiensten wordt er gewezen op het belang van tijd, zoals een sociaal werker uit een OCMW getuigde:

"Wij moeten tijd hebben, maar ook cliënten moeten tijd hebben en niet meteen overrompeld worden met verwachtingen van hulpverleners. Die tijd is er niet meer, we botsen daardoor constant op grenzen." (werkgroep 3)

Het is bon ton geworden om te spreken over maatwerk, persoonsgerichte zorg, participatief werken, ... maar de valkuil bestaat dat dit schijnparticipatie wordt, indien er niet voldoende tijd en ruimte is om op tempo van de betrokkenen te werken:

“Alles wordt te veel gestroomlijnd, terwijl dat niet altijd het antwoord is op de hulpvraag van de cliënt. Er wordt veel gemaïld met iedereen in cc en over mensen gepraat, en we denken dat we de stem van de cliënt kennen, maar soms hebben we er al een maand niet meer mee gesproken. Er wordt een plan opgesteld en een net van afspraken gemaakt rond een cliënt, waaruit deze niet meer kan ontsnappen, maar de situatie van de cliënt verandert zo vaak en snel, dat het plan niet kan worden opgevolgd. En dan zijn professionals gefrustreerd: ‘de cliënt heeft weerstand.’” (werkgroep 3)

### **5.3.4. WERKEN VANUIT EEN PROCESLOGICA DRAAGT BIJ TOT SOCIALE INNOVATIE**

De proceslogica is ook nodig om te komen tot sociale innovatie. Sociale innovatie draagt bij tot het realiseren van sociale noden waaraan op dit moment niet voldaan wordt of spelen in op maatschappelijke uitdagingen. Sinds de jaren zeventig duiken er in de schaduw van de welvaartsstaat allerlei kleinschalige initiatieven op die op een innovatieve manier reageren op sociale noden. Die kleinschalige initiatieven nemen erg diverse vormen aan. Voorbeelden zijn coöperatieven, kringloopwinkels, participatieve budgetten, sociale restaurants, initiatieven uit de sociale economie, ‘fair-trade’, sociale kruideniers, stadslandbouw, geefpleinen, repair cafés, kunst in de publieke ruimte, etc. (Oosterlinck & Cools, 2012).

In 2013 werd in Vlaanderen het eerste Repair Café door Netwerk Bewust Verbruiken georganiseerd. Repair Cafés zijn ‘herstelbijeekkomsten’ waar mensen samen kapotte spullen repareren. Van kledij over elektrische apparaten tot meubels, fietsen en computers. Gereedschap en knowhow zijn aanwezig, gratis en voor niets. Het is kwestie van de juiste vrijwilligers bij elkaar te brengen. Bezoekers nemen van thuis kapotte spullen mee. In het Repair Café gaan ‘deskundigen’ en ‘amateurs’ samen aan de slag. Wie niets heeft om te repareren, geniet van een gezellig hapje en drankje of gaat helpen bij een reparatie van iemand anders. Op een paar jaar tijd heeft deze praktijk een grote vlucht genomen. In heel wat gemeenten in Vlaanderen hebben ondertussen Repair Cafés plaatsgevonden, vaak gekoppeld aan ruil- en geefmarkten. Bovendien hebben de meest diverse initiatiefnemers hier hun schouders onder gezet: gemeenschapscentra, transitiegroepen, milieuraden, ... Maar ook heel wat lokale verenigingen, Vormingplussen en buurtgroepen. (Van den Eeckhaut, 2016)

Die initiatieven ontstaan meestal vanuit groepen van burgers die op een directe en creatieve manier reageren op een sociale nood of op een maatschappelijke uitdaging, vaak in samenwerking met sociale professionals, maar ook al eens met betrokkenheid van lokale overheden. Meer dan eens worden die initiatieven opgepikt en gestimuleerd door hogere overheden. Die initiatieven focussen niet enkel op het bevredigen van



bepaalde noden, maar dagen ook de samenleving en de overheid uit om nieuwe antwoorden te formuleren op actuele uitdagingen. In dat opzicht werken ze ook politiserend. Ze verstoren de actuele maatschappelijke orde, wijzen op situaties waar de samenleving onvoldoende inspeelt op nieuwe ontwikkelingen en formuleren tegelijkertijd nieuwe antwoorden die niet gevat worden door een louter economische finaliteit. De afgelopen twintig jaar zijn die initiatieven zich ook meer en meer gaan richten op ecologische duurzaamheid. In Vlaanderen bijvoorbeeld inventariseert, ondersteunt en versterkt de Sociale Innovatiefabriek lokale innovatieve acties en praktijken. De praktijkwerkers verwezen frequent naar de experimenteer- en laboratoriumfunctie van sociaal werk:

“Het project van Hal 5 is een tijdelijke invulling van vijf à zeven jaar waarbij het experiment centraal staat. De vraag die centraal staat is hoe een fysieke plek, het aanbod dat er gecreëerd wordt en de dynamiek die ontstaat, van betekenis kunnen zijn voor mensen in de buurt in functie van het pad dat zij willen bewandelen in hun leven. Het gaat zowel over vrije tijd als over maatschappelijke dienstverlening, economie, ... Het gaat vooral over de randvoorwaarden creëren, in nauwe interactie met de buurt en met een diversiteit aan spelers. Als je in zo'n gemeenschap wat ijkpunten en bakens kunt verzetten, kan dat heel lang betekenisvol zijn.” (werkgroep 7)

Die experimenteer- en laboratoriumfunctie betekent dat sociaal werkers alternatieve antwoorden gaan formuleren vanuit een grondrechtenbenadering, die de grenzen van huidige beleids- en maatschappelijke kaders uitdagen. Die nieuwe antwoorden zijn per definitie niet de ultieme oplossing voor een bepaald sociaal probleem of uitdaging, maar zijn wel ontstaan vanuit het besef dat elk antwoord potentieel nieuwe mogelijkheden, vragen en beperkingen blootlegt en realiteiten transformeert. Zoals het zoeken naar omgaan met leegstand:

“Bij samenlevingsopbouw proberen we net te vertrekken van een aanbod dat er niet is, en proberen we een alternatief te creëren, bijvoorbeeld alternatieve vormen van huisvesting zoals ‘onderhandelde bezetting’ in samenspraak met eigenaars, de stad en lokale besturen. Als het aanbod er niet is, moeten we op zoek gaan naar alternatieven en daarop inzetten. We kunnen mensen wel versterken, maar dan blijven we hangen in een aanbod dat er niet is.” (werkgroep 1)

Hier bevindt men zich op een spanning tussen het creëren van alternatieven en de noodzaak om in te zetten op de verbetering van bestaande hulp- en dienstverlening. Praktijkwerkers gaven aan dat het ontwikkelen van complementaire systemen om dominante schema's uit te dagen het optimaliseren van het bestaande aanbod niet in de weg hoeft te staan:

“Moet ik inzetten op deze procedurele stappen om een grondrecht te bekomen, terwijl er geen woningen beschikbaar zijn, of inzetten op kleine projecten? Het is belangrijk om beide te doen: gebruik maken van bestaande middelen/procedures en ook wel voorzien in alternatieven. En daarbij de vraag stellen: is hetgeen wij geven ook wel wat de cliënt wilt? Is dit passend?” (werkgroep 1)

Veel sociaalwerkpraktijken zijn geënt op de idee dat de complexe noden en rechten van mensen in kwetsbare situaties vragen om een voortdurende herinterpretatie die ook de context (sociaal, economisch en historisch) mee in kaart brengt:

“In Gent wordt er bijvoorbeeld in het kader van intra-Europese migratie met buurtstewards gewerkt. Zij gaan naar de gezinnen toe om te bekijken wat de problemen zijn en waar mensen ondersteund willen worden.” (werkgroep 5)

Sociaal werk kan doorheen experimentele en alternatieve praktijken ruimte creëren voor deze herinterpretatie samen met mensen. Dit kan zowel op collectief niveau (bijvoorbeeld in een buurt), als op individueel niveau (bijvoorbeeld in de begeleiding van een dakloze):

“Je kunt niet aan verandering werken, als er geen voorstellingsvermogen is: het beeld dat het anders kan. Voorstellingsvermogen en ambitie hebben om te werken in ‘uitzichtloze’ situaties. (...) We denken te vaak in procedures en voorgekauwde antwoorden, maar niet iedereen is gelijk. En ook het moment is heel belangrijk. Zo volgde ik een meisje van zestien met een heroïneverslaving. Ze was er erg aan toe: ze was uitgemergeld en had ontstoken aders. In het begin ging ik naast haar zitten als ze gebruikte, liep ik naast haar als ze ging bedelen, kocht ik fruit en sigaretten voor haar. In het begin wou ik contacten die plezant waren en koesterde ik geen ambities die verder gingen. Erna regelden we praktische dingen zoals een dossier bij het OCMW, de verzorging van haar gebit, ... Nu zit ik op het niveau dat ik haar confronteer met dingen. We voeren nu discussies over haar uitkering. Ik verwacht nu soms dat ze op tijd is. Het is dragen en nijpen, en dat is typisch aan ons werk. Een tijdsperspectief. Het is geen foto, maar je hebt een evolutie. Je gaat een proces.” (werkgroep 3)

### **5.3.5. ZOEKEN NAAR ALTERNATIEVE VERANTWOORDINGSMECHANISMEN**

Praktijkwerkers benadrukten dat het werken vanuit een proces- eerder dan product- of projectlogica andere verantwoordingsmechanismen vereist, die de lange termijn mee in rekening brengen, focussen op inhoud eerder dan op beheersbaarheid en de grondrechten als referentiepunt nemen, want sociaal werk:

“is gemandateerd door de samenleving om met middelen van de samenleving te werken aan het realiseren van grondrechten.” (werkgroep 7)

Sociaal werkers gaven aan dat de ‘meten is weten’ benadering een beperking van hun werk impliceert, omdat de focus van registratiesystemen te beperkt is en onvoldoende in beeld brengt wat sociaal werkers daadwerkelijk doen en welke resultaten ze bereiken. Huidige registratiesystemen slagen er niet in processen in kaart te brengen. Bovendien worden enkel de directe acties of effecten gemeten (bijvoorbeeld concrete welzijnsvragen die passen binnen een aanbod van een organisatie), terwijl sociaalwerkpraktijken ook vaak aan de slag gaan met minder goed afgebakende of indirecte vragen:

“Het is een valkuil dat sociaal werk met de multiprobleemgezinnen en uitgerangeerde dossiers blijft zitten, die geen mooi therapeutische vraag hebben. Sociaal werkers krijgen de ‘overschot’.” (werkgroep 2)

Veel praktijkwerkers ervaren een grote druk vanuit registratiesystemen, waarbij vaak een wederzijds versterkend effect optreedt tussen wat de overheid vraagt en hoe organisaties dit vertalen. Dit leidt vaak tot eindeloos registreren, mede doordat praktijkwerkers niet redeneren vanuit ‘kwaniteit’, maar veeleer in termen van narratieven, waarbij elke casus anders is, en dus veel omschrijving behoeft.

In het zoeken naar nieuwe manieren van evalueren en verantwoorden zien we in wetenschappelijk onderzoek een nieuwe benadering die een andere visie op causaliteit hanteert en die een hulpmiddel kan zijn in het ontwikkelen van aangepaste verantwoordingsmechanismen. Berghmans et al. (2016) maken een onderscheid tussen een attributie- en een contributiebenadering. De attributiebenadering is kenmerkend voor de klassieke manier van kijken naar causaliteit: het effect is het gevolg van één specifieke, welomschreven interventie, aanpak of methodiek. Heel wat eng ‘evidence-based werken’ is hierop geënt. Een contributiebenadering wil in kaart brengen of en op welke manier een praktijk bijdraagt aan de realisatie van een maatschappelijke doelstelling, zoals een meer democratische, rechtvaardige en ecologische samenleving. Een proceslogica weerspiegelt een contributiebenadering, in de zin dat sociaal werk op heel diverse manieren bijdraagt tot een meer rechtvaardige samenleving, eerder dan een attributiebenadering, waarbij een op voorhand bepaald resultaat moet worden geboekt en sociaal werk vanuit een instrumentele logica wordt ingezet. Bovendien gaat het over duurzame resultaten, eerder dan snel geboekte maar kortdurende successen:

“Die zes maanden is het nieuwe toverwoord. Vroeger hadden we soms jongeren van hun veertien tot hun achttien. En we konden heel goed verantwoorden waarom we zo lang met hen werkten.” (werkgroep 2)

Berghmans et al. (2016) beschrijven een aantal concrete methoden die geënt zijn op de contributiebenadering. Boost, Cools en Raeymaeckers (2017), Boost, Elloukmani, Raeymaeckers en Hermans (2018) en Steens et al. (2017) gebruiken het CAIMER model om net de specificiteit van de context mee te nemen en de vraag voorop te stellen: wat maakt dat het werkt en niet louter of het werkt? Een proceslogica is dus niet per definitie tegenstrijdig met resultaatgerichtheid. Het eigene aan een proceslogica is echter dat die resultaatgerichtheid participatief wordt ingevuld (en dus niet van buitenaf wordt opgelegd). Het betekent samen met mensen op zoek gaan naar oplossingen en aantonen hoe die praktijken bijdragen aan sociale innovatie:

“Procesgericht werken leidt wel tot resultaat. Het is efficiënt, effectief en duurzaam/blijvend. Maar het gaat om een andere manier van kijken. Niet je doel/resultaten op voorhand bepalen.” (werkgroep 7)

In de verantwoording van wat sociaal werk doet, is het belangrijk om blijvend de link te leggen met grondrechten: hoe dragen sociaalwerkpraktijken bij aan het realiseren van grondrechten? In die zin, werd in werkgroep 7 verwezen naar de zeventien Social

Development Goals (SDG's) als mogelijke leidraad:

“De verantwoording ligt in het antwoord op de vraag: contribueert deze praktijk aan sociale grondrechten, aan SDG's? Het moeilijke is dat je dit op twee manieren kunt doen. Je kunt kijken naar de outputkant. Als je werkt met daklozen, kan de vraag rijzen of je doorheen je praktijk deze mensen aan een woning hebt geholpen. Maar je kunt ook kijken naar een praktijk die *hands-on* een bepaald grondrecht realiseert, in de praktijk zelf. Bijvoorbeeld participeren aan cultuur, jezelf ontwikkelen en ontplooiën op een terrein. Dat zit vervat in die praktijk zelf. Je kunt contribuëren aan het grondrecht in vivo te creëren, eerder dan aan de output waarop je vaak wordt afgerekend. De uitkomst ligt niet vast. Dus de waardering zit in: contribuëren jullie praktijken aan een realisering van grondrechten. Het gaat over waarderingssystemen, wat we gedeeld belangrijk vinden, en hoe daar publiek naar wordt gekeken. En dat brengt een ander politiek verhaal teweeg.” (werkgroep 7)

Bij een *proceslogica* ligt de uitkomst niet op voorhand vast, maar er wordt net ingespeeld op de concrete situatie én de ervaringskennis van de betrokkenen wordt benut. Telkens opnieuw staan inspraak en participatie centraal. Tegelijkertijd is dit geen sinecure, omdat het impliceert dat de eigen manier van werken voortdurend in vraag wordt gesteld en er steeds opnieuw aansluiting wordt gezocht bij de concrete situatie. Die proceslogica komt niet enkel tot uiting in het werken met individuele situaties, maar is ook kenmerkend voor de ontwikkeling van sociaal innovatieve initiatieven zoals stadslandbouw, sociale kruideniers, geefpleinen, community land trusts, alternatieve woonvormen, repair cafés, enz. Al deze initiatieven dragen bij tot een duurzame transitie van de samenleving. Deze nieuwe initiatieven wijzen op de laboratorium- en experimenteerfunctie van sociaal werk. Deze proceslogica laat zich moeilijk in beeld brengen aan de hand van de klassieke verantwoordingsmechanismen. De werkgroepleden riepen dan ook op om resoluut in te zetten op het ontwikkelen van alternatieve verantwoordingsmechanismen die recht doen aan de eigenheid van sociaal werk.

## 5.4. GENERALISTISCH SOCIAAL WERK

“De expertise van een sociaal werker is breed: je hebt oog voor verschillende aspecten van het mens-zijn en kan via je kennis van de sociale kaart ook gericht doorverwijzen.” (werkgroep 5)

### 5.4.1. WAT IS GENERALISTISCH SOCIAAL WERK?

Sociaal werk wordt de laatste decennia sterk geconfronteerd door de spanningsvolle verhouding tussen generalisme en specialisme. Toen Mary Richmond in de twintigste eeuw in de Charity Organisation Society te Baltimore ‘Social diagnosis’ en ‘What is social casework?’ finaliseerde, legde ze de fundamenten van wat later het ‘generalistische sociaal werk’ zou noemen (Richmond, 1917, 1922). Richmond was zich er sterk van bewust

dat de sociaal werker zich positioneert op een spanningsvolle verhouding tussen het individu en zijn of haar omgeving of context. Voor Mary Richmond waren contextuele invloeden zoals de familie, het sociale netwerk, de buurt en de diverse publieke en private hulpverleningsorganisaties dan ook heel belangrijk voor sociaal werk. De sociaal werker kreeg van Mary Richmond een zeer uitdagende opdracht. De sociaal werker ondersteunt de gebruiker, rekening houdend met zijn of haar mogelijkheden, de hulpbronnen waar hij of zij zich op kan beroepen, en heeft daarbij oog voor de diverse hulpvragen en het complexe kluwen van samenhangende problemen op diverse levensdomeinen. Hoewel dit generalistisch kenmerk reeds vanaf de negentiende eeuw deel uitmaakt van de eigenheid van de professie, ervaren sociaal werkers dat ze geen ruimte krijgen om een brede bril te hanteren en dat hun taakomschrijving in de alledaagse praktijk erg specialistisch wordt gedefinieerd. Dit blijkt ook uit de talrijke getuigenissen uit de werkgroepen:

“Er is nood aan meer generalistische sociaal werkers. Nu is alles gespecialiseerd: een persoon wordt opgesplitst in deelproblematieken, maar over het geheel weet niemand iets. Er moet één iemand rond een persoon gaan staan, die alle info verzamelt, een ankerfiguur met wie er vertrouwen kan ontstaan. Nu moet er in teams met specialisten worden samengewerkt omdat we ‘ontspoord’ zijn en er geen generalisten meer zijn.” (werkgroep 1)

Dit brengt ons bij een cruciale vraag: hoe herkennen we een generalist? De juiste definiëring van de term ‘generalist’ wordt zowel in het dagelijkse taalgebruik van de sociaal werker als onderzoeker vaak op een verschillende manier ingevuld (voor een overzicht zie: Raeymaeckers, 2014; Dingenen, et al., 2018). De zoektocht naar een definitie van generalistisch sociaal werk is dus niet eenvoudig. Dit blijkt ook in de praktijk zo aangevoeld te worden. Sociaal werkers gaven aan dat een generalistische taakinvinging moeilijk te definiëren en af te bakenen is. Dit leidt vaak tot een gevoel van rolvervaging dat voornamelijk optreedt wanneer generalisten in contact komen met diverse specialistische hulpverleners (Rose, 2011).

“We moeten ons sterker positioneren bijvoorbeeld ten aanzien van de psychiatrie. Want ons werk is flou. En je ziet ook sociaal werkers die zich inschrijven op dat diagnostisch denken en daar vormingen voor volgen. Maar we moeten ons versterken en onze identiteit behouden.” (werkgroep 3)

Specialisten ontlenen hun specifieke rol namelijk aan hun specifieke expertise of het domein waarin ze actief zijn. De generalist daarentegen blijkt nog te kampen met een sterke onduidelijkheid over zijn of haar rol. Het is daarom noodzakelijk dat we onze focus scherpstellen. In onderstaande paragrafen behandelen we enkele belangrijke kenmerken van de generalistische sociaal werker. We gaan eerst in op het integrale perspectief dat men hanteert. Daarna focussen we op de belangrijke rol die generalisten opnemen in netwerken. We stellen ook dat generalisten een belangrijke signaleringsfunctie kunnen vervullen:

“Signaleren kan bijvoorbeeld via het Lokaal Sociaal Beleid. Verschillende welzijnsactoren kunnen daar signalen doorgeven, die dan opgenomen worden door het Lokaal Sociaal Beleid. De ervaring in Gent is dat er ook na een overleg met deze

actoren een verslag wordt gemaakt van wat er precies met welke signalen gedaan wordt (of niet gedaan kan worden, met welke redenen). Dat werkt ondersteunend en motiverend voor de betrokken welzijnsactoren, die dan ook duidelijk kunnen zien dat hun werk ertoe doet.” (werkgroep 5)

### 5.4.2. EEN INTEGRAAL PERSPECTIEF

Een belangrijk kenmerk van de generalist komt tot uiting als hij of zij een integrale benadering nastreeft binnen de relatie met zijn of haar gebruiker. De generalist staat open voor de bredere context waarin de gebruiker zich bevindt. Hij of zij ontwikkelt een integrale kijk op de situatie van de gebruiker en heeft aandacht voor verschillende levensdomeinen zoals de materiële en financiële situatie, opleiding, arbeid, lichamelijke en psychologische gezondheid, huisvesting en sociale relaties (Blom, 2004; Perlinski et al., 2010):

“We werden gecontacteerd door de politie, dat een meisje van zestien in de Hallepoort woonde, samen met haar vriend. Ze had een dossier binnen bijzondere jeugdzorg. Ze was verslaafd aan heroïne. Ze was er fysiek erg aan toe. Ik ben in contact gegaan met haar. We zijn beginnen te praten, en spraken dingen uit. Of het OCMW een goed idee zou zijn. Ook de idee van een bewindvoerder. Ze stemde in dat ik een goeie collega van het OCMW zou inlichten. Haar dossier werd aangemaakt. Ze kreeg ook een uitkering, met schuldbemiddeling. Gaandeweg, daar ging veel tijd overheen, voerden we het gesprek over methadon, over bewindvoering, over wonen, ... Ze gaat nu naar het MSOC<sup>12</sup>, waardoor ze minder heroïne gebruikt. We hebben ook gewerkt rond gezondheid. Er zijn zes tanden getrokken. Ze is fysiek veranderd, heeft ook een voller gezicht. Ze is wel nog vuil. Nu bekijken we om haar in een woonproject te trekken via Housing First.” (werkgroep 3)

De generalist draagt een ‘brede bril’ waarmee hij de gebruiker op diverse dimensies wil leren kennen en waartussen hij de verbanden wil zien:

“We kijken niet enkel naar de man als dader, maar ook als goede papa, goede werknemer, enz. Hierdoor kan je ook positieve zaken benoemen en vertrouwen teweegbrengen.” (werkgroep 4)

Sociaal werkers bekijken mensen als geheel, brengen zowel positieve als negatieve elementen uit verschillende levensgebieden in kaart en bekijken samen met gebruikers wat ze willen en kunnen veranderen. Hierbij is het belangrijk om te benadrukken dat generalistisch werken als een proces wordt gedefinieerd. Een integraal perspectief staat zeker niet gelijk aan een benadering waarbij de gebruiker op gestandaardiseerde of routineuze wijze alle levensdomeinen moet bespreken in een op voorhand vaststaande gespreksroutine. De generalist blinkt uit in een procesmatige benadering, waarbij vooral ruimte en participatie centraal staan. Hij of zij geeft allereerst ruimte aan de gebruiker om te spreken over zaken die men zelf wil bespreken. Dit wil ook zeggen dat de

---

12 Medisch Sociaal Opvangcentrum

gebruiker mag beslissen welke informatie hij of zij niet bespreekbaar maakt:

“Ik kom niet binnen als dé expert, dé kenner of dé professional. We moeten altijd opnieuw beginnen en we hebben geen passe-partout vanuit vorige situaties. We werken zo zorgvuldig mogelijk en doen geen grote uitspraken, maar toetsen veeleer af bij de cliënt wat van belang is. We doen dat ook in ons team, afstemmen met anderen om die brede kijk te blijven hanteren. Het is heel eigen aan de identiteit van sociaal werk. Tegelijk denken we ook niet enkel probleemgericht (bijvoorbeeld in termen van diagnose, plan, ...), maar we stellen ook vragen bij de dingen des levens.” (werkgroep 3)

Het belang van generalistisch werken werd ook door de sociaal werkers van de werkgroepen erkend. Ze gaven aan dat zij sterk zijn in het generalistisch benaderen van een situatie en het integraal werken over de verschillende levensdomeinen en thema's heen. Dit impliceert geen polarisering tussen generalistisch en specialistisch sociaal werk. We benadrukken dat het veeleer gaat over een houding, waarbij sociaal werkers oog blijven hebben voor het geheel en de complexiteit van problemen binnen een context, waarbij zowel harde materiële levensvoorwaarden als immateriële zorgen/behoefte en de verbinding ertussen erkend worden. Dit wil zeggen dat sociaal werkers die zichzelf situeren in een specialistische organisatie, vaak inspanningen kunnen verrichten om een generalistische houding aan te nemen, waarbij een brede kijk op de inhoud centraal staat:

“Door één onderwerp te bekijken, kom je andere onderwerpen tegen, bijvoorbeeld uithuiszetting. Aan elke uithuiszetting hangt een energieprobleem, want huur niet kunnen betalen, betekent ook energie niet kunnen betalen.” (werkgroep 1)

Dit betekent ook terugvallen op diverse theoretische kaders, een goed zicht hebben op de sociale kaart en ontschottend werken tussen sectoren:

“Verschillende domeinen komen tot bij ons doorheen de kinderen, niet alleen vrije tijd van kinderen, maar ook belastingbrieven, justitie, ... En daarom moeten we de sociale kaart heel goed kennen, een netwerk hebben, ... om op de juiste manier te kunnen doorverwijzen.” (werkgroep 2)

### **5.4.3. SPECIALISTISCH OF GENERALISTISCH**

Een cruciale vraag waar zowel beleidsmakers, onderzoekers als praktijkwerkers mee worstelen, ligt voor de hand: welke richting moet sociaal werk uit? Is het noodzakelijk dat sociaal werkers zich bekwamen in één enkele expertise? Of is het noodzakelijk dat sociaal werkers als bekwame generalisten de praktijk betreden? Een eenduidig antwoord op deze vragen bestaat jammer genoeg niet. Als we de wetenschappelijke literatuur erop naslaan, is het antwoord enigszins genuanceerd. Blom (2004) en Perlinski et al. (2010) besloten om deze vraag voor te leggen aan zowel sociaal werkers als beleidsmakers en coördinatoren in zowel specialistische als generalistische organisaties. Wat blijkt? Specialisten zijn noodzakelijk als ze als bekwame experts kunnen optreden

bij gebruikers met een specifieke en afgebakende hulpvraag, maar schieten te kort als ze worden geconfronteerd met gebruikers met een kluwen van problemen op diverse levensdomeinen:

“Bij mensen die verplicht in therapie komen, zie je soms dat de pathologie verhoogt en dat mensen weerstand hebben. Dan moet je ook die brede en menselijke invalshoek hanteren om dat te begrijpen. Andere collega's (psychiater of psycholoog) zijn er toch vaak in getraind om eng te kijken en als ik dan iets inbreng wat normaliseert, is dat soms precies deuren instampen. Het gaat over nabij zijn, breed kijken en de situatie openhouden. Sommige mensen zeggen bij ons over een cliënt: 'therapeutisch valt daar niets mee aan te vangen'. Maar dan voel je soms dat je wel iets kan bijdragen, gewoon door te volgen wat mensen interesseert. (...) Wij kijken vanuit sociaal werk niet enkel vanuit een intrapsychische invalshoek, maar bekijken dat ruimer in relatie tot maatschappelijke dimensies.”  
(werkgroep 3)

Daarnaast gaven de respondenten uit het onderzoek van Blom en Perlinski et al. toe dat, hoewel ze expert zijn binnen een afgebakend specialistisch terrein, hun kennis en vaardigheden verkleinen als ze met vragen of problemen wordt geconfronteerd die buiten het expertisegebied vallen. Het besluit van de Zweedse onderzoekers is duidelijk. Want, aldus deze onderzoekers, sociaal werk van de toekomst moet zowel specialistisch als generalistisch zijn. Gebruikers met complexe problemen hebben nood aan gespecialiseerde kennis en expertise, maar zijn tegelijkertijd vragende partij voor een generalist die het overzicht bewaart en die verbindend kan werken. Dit brengt ons bij een belangrijke vraag: is deze opdracht om zowel een specialistisch als generalistisch sociaal werk te implementeren realistisch? En is het mogelijk om dergelijke hulpverleners in te zetten in de alledaagse praktijk?

#### **5.4.4. HET BELANG VAN NETWERKEN: DE GENERALIST ALS BRUGFIGUUR**

Een belangrijk antwoord komt uit de hoek van diegenen die pleiten voor 'samenwerking', 'netwerking' of 'teams'. Hierbij wordt vaak het argument gebruikt dat het voor de sociaal werker onmogelijk is om zowel generalist als specialist te zijn en daarom moet samenwerken met andere sociaal werkers en organisaties. In een ideaal scenario bestaat een dergelijk team uit een netwerk van zowel specialisten als generalisten. Met het oog op het realiseren van rechten en een menswaardig bestaan voor burgers in kwetsbare situaties, verbindt sociaal werk vanuit een uitdrukkelijk generalistisch perspectief niet alleen thematieken en levensdomeinen, maar slaan sociaal werkers ook bruggen met andere professionals en organisaties:

“Een maatschappelijk werker is opgeleid om heel breed te kijken, dit moeten we vasthouden. Deze generalistische blik is noodzakelijk om tot een maximale invulling van sociaal werk te komen. Generalistisch sociaal werk impliceert tegelijk ook wel een bescheidenheid. We kunnen niet alle taken opnemen, omwille van de specialistische en technische kennis (bijvoorbeeld Vreemdelingenrecht). De



complexiteit is sterk toegenomen. Je moet niet alles zelf kunnen, maar wel weten waar je die kennis kunt halen, welke collega's/organisaties bezig zijn met deze materie. En er moet hier voldoende netwerk, communicatie en openheid in zijn.” (werkgroep 1)

Sociaal werkers ervaren sterk dat doelgroepen in kwetsbare situaties worden geconfronteerd met diverse drempels in de toegankelijkheid naar de hulp- en dienstverlening of noodzakelijke specialistische hulpverlening:

“De ruimere vraag is of onszelf overbodig maken eigenlijk ons doel moet zijn, of of het in tijden als deze net nog belangrijker wordt dat we ons als sociaal werker engageren om te vechten tegen de drempels die in onze maatschappij opgeworpen worden.” (werkgroep 5)

Deze drempels werden reeds geïllustreerd in onderzoekswerk zoals dat van Sannen (2003). Zo maakt Sannen (2003) een onderscheid tussen drempels op het niveau van de organisatie, op het niveau van de hulpverleningsrelatie (tussen hulpverlener en gebruiker) en op het niveau van de gebruiker. In de werkgroepen werd duidelijk het signaal gegeven dat sociaal werkers vaak in contact komen met gebruikers met zeer complexe problematieken. Het zijn gebruikers die vaak worden gedefinieerd als ‘uitgerangeerd’. Kenmerkend aan een generalistische benaderingswijze is dat men drempelverlagend werkt door in te zetten op netwerking en samenwerking met noodzakelijke hulp- en dienstverlenende organisaties:

“Mensen met zware psychiatrische problemen kunnen vaak nergens meer hun rechten uitputten, omdat ze nergens meer welkom zijn, omdat ze het op de tweede en derde lijn hebben verbrand. De eerste vraag bij het Centrum Geestelijke Gezondheidszorg is dan geen therapeutische vraag, maar om verbinding met reguliere zorg te proberen verkrijgen. Het is een maatschappelijke vraag. Het gaat over kijken naar mogelijkheden van intervisie, netwerk met huisdokter, ... ” (werkgroep 3)

Artikel 107 verwijst naar de grootschalige hervorming in de geestelijke gezondheidszorg en kenmerkt zich door de afbouw van psychiatrische bedden, waardoor er meer op de eerste lijn en het informele (familie, vrienden, kennissen, burens, ...) wordt gesteund om tegemoet te komen aan de brede noden van de gebruiker:

“Artikel 107 betekende de afbouw van psychiatrische bedden ten voordele van ambulante zorg. En zo krijgen wij steeds meer mensen waar het maatschappelijke luik steeds belangrijker wordt.” (werkgroep 3)

Onderzoek toont aan dat generalisten verschillende strategieën inzetten om de drempels in de toegankelijkheid naar hulp en dienstverlening weg te werken (Blom e.a., 2004; Raeymaeckers, 2016). Zoals eerder vermeld, worden generalisten vaak omschreven als sociaal werkers die werken op diverse levensdomeinen. Enkele wetenschappelijke studies tonen aan dat generalisten zich dankzij hun brede kijk op de gebruikerssituatie een belangrijke positie kunnen verwerven in een netwerk (Raeymaeckers, 2014). Ze vervullen

namelijk enkele belangrijke functies die een netwerk sterker maken (Blom, 2004; Raeymaeckers, 2014):

“Je hebt partners, kent veel mensen. Je hebt veel veldkennis en veel verspreide kennis die voor anderen moeilijk te pakken is. Dat is juist de expertise, die generalisatie, omdat je een aantal dingen in beeld brengt en vertrouwen hebt.” (werkgroep 1)

Onderzoek maakt hierbij een onderscheid tussen diverse strategieën die de generalist kan opnemen in een netwerk. Een eerste strategie betreft het contextualiseren van de gebruikerssituatie. Sociaal werkers geven ruimte aan hun gebruikers om te vertellen over diverse levensdomeinen en noden waarmee ze worden geconfronteerd. Deze kennis wordt gebruikt om samen met de gebruiker in kwestie zijn of haar verhaal te kaderen binnen de juiste context. Generalisten vervullen hierbij een brugfunctie tussen de gebruiker en meer specialistische actoren, zoals schuldbemiddelaars of een sociale huisvestingsmaatschappij, zoals de casus hierboven van de straathoekwerker die een traject gaat met een zestienjarig meisje met een heroïneverslaving illustreert. Onderzoek toont aan dat deze actoren deze informatie zeer graag benutten om verder aan de slag te gaan met het dossier van de gebruiker:

“De sociaal werker moet de blinde vlekken van andere betrokkenen blijven zien en daarop anticiperen.” (werkgroep 3)

Naast het contextualiseren is het belangrijk dat sociaal werkers de gebruiker ondersteunen bij zijn of haar contacten met andere organisaties. Volgens sociaal werkers ervaren veel mensen een hoge drempel om hulp te vragen: zij vrezen een onvriendelijk onthaal of een onpersoonlijke behandeling, zijn bang voor een negatieve beslissing of voelen ‘stress’ bij de gedachte het verleden nogmaals te moeten uitspitten. Het is in sommige gevallen daarom noodzakelijk dat de gebruiker vergezeld wordt naar andere hulpverleningsorganisaties:

“Als justitieassistent moet ik het naleven van de voorwaarden controleren. Maar als je geen aandacht besteedt aan welzijn, weet je zeker dat de voorwaarden fout gaan lopen. Ik ga soms mee met een cliënt kijken naar een huurhuis, omdat ik zo weet, dat die meer kans gaat maken.” (werkgroep 4)

Deze ondersteuning moet afhankelijk zijn van de capaciteiten of draagkracht van de gebruiker:

“We gaan ook vaak op weg met mensen, zijn soms heel dichtbij en gaan het bij momenten overnemen, bijvoorbeeld als iemand overleden is, maar evolueren op andere momenten naar onzichtbaar aanwezig zijn. We werken op maat. Ik had een stagiaire die me een volle voormiddag aan het werk had gezien, en in de war was, omdat ik met die elf mensen op een andere manier had gewerkt.” (werkgroep 3)

Ten slotte is het belangrijk dat de sociaal werker een onderhandelingspositie opneemt. Deze strategie gaat verder dan het louter contextualiseren en het ondersteunen van de gebruiker. Onderhandelen betekent dat men op intensieve wijze een dialoog tracht aan

te gaan met verschillende actoren om rechten op diverse levensdomeinen te realiseren. Dit soort onderhandelen vraagt heel wat voorbereidingswerk. De sociaal werker moet de wetgeving doorgronden, de situatie van de gebruiker goed verkennen en druk kunnen uitoefenen. Hierbij slaan generalisten evenzeer bruggen naar andere organisaties/voorzieningen om het individuele van de problematiek te overstijgen en in te zetten op een meer structurele aanpak waar meer gebruikers baat bij hebben:

“Als er iemand komt met een energieprobleem, nemen we dat aan van A tot Z, van leveranciers tot deurwaarders. We geven ook tips aan een OCMW, bijvoorbeeld rond afbetalingsplannen en richtlijnen. Of simpele adviezen: als je belt met een energieleverancier, doe mee aan de enquête, want dan zijn ze veel vriendelijker. Veel sociaal werkers die onder (tijds)druk staan, zouden daar niet aan meedoen.” (werkgroep 1)

De praktijkwerkers sturen – vanuit een holistische kijk op de samenleving – ook aan op samenwerking en expertise-uitwisseling met organisaties die binnen andere beleidsdomeinen vallen, en pogen zo een antwoord te bieden op een verbrokkeld en verkokerd landschap:

“We moeten de ambitie hebben om assen te trekken in de eilandjes en verbinding te creëren, bijvoorbeeld tussen de kunsten, samenlevingsopbouw, ... en als je assen trekt, haal je tegelijk expertise in huis.” (werkgroep 7)

De praktijkwerkers hebben het over een meervoudige partijdigheid, waarbij er verbinding wordt gezocht tussen rechten en aspiraties van individuen en collectieve en publieke belangen. Sociaal werkers begeven zich op het spanningsveld tussen emancipatie en beheersing:

“Er zijn ook verwachtingen vanuit een samenleving. Waarom is werken belangrijk? Omdat er ook een solidariteitscomponent aan verbonden is. En ik mag dat ook benoemen naar cliënten toe. De consequenties benoemen, niet alleen voor de cliënt, maar ook voor de samenleving. Liever dan zeggen: ‘de waarde van de samenleving, is dat jij moet werken’.” (werkgroep 5)

Dit illustreert dat sociaal werkers ook plichten en eigen verantwoordelijkheid van gebruikers bespreekbaar moeten stellen, zonder het rechtenverhaal daartoe te reduceren.

*Generalistisch werken* komt in de eerste plaats tot uiting in het integrale perspectief dat sociaal werkers hanteren. De generalist focust nooit op één specifiek onderdeel vanuit een bepaalde specialistische expertise, maar plaatst de persoon in zijn bredere context en heeft oog voor de gehele situatie en dus voor alle levensdomeinen (financiële situatie, sociale relaties, opvoeding, werk, opleiding, ...). Net dit vereist een procesmatige benadering, omdat afhankelijk van de situatie het proces een andere invulling krijgt. Het verkennen van de gehele context moet met de nodige voorzichtigheid gebeuren, net omdat een sterke voorstructurering als pervers effect kan hebben dat de mensen in de meest kwetsbare situaties afhaken wanneer ze overvallen worden met allerlei

vragen omtrent hun situatie. Tegelijkertijd is de generalist een brugfiguur, of een kruispuntwerker. De generalist heeft een goed zicht op de sociale kaart en zet actief in op netwerkvorming met andere sociaal werkers en professionals. De sociaal werker opereert als gids in dat netwerk van organisaties en ondersteunt de persoon in een kwetsbare situatie doorheen dit proces. Met andere woorden, sociaal werkers zijn per definitie trajectbegeleiders, casemanagers of zorgcoördinatoren.

## 5.5. VERBINDEND WERKEN

“Sociaal werk werkt verbindend. Het maakt voortdurend verbindingen tussen mensen die zich wel of net niet in een kwetsbare situatie bevinden (zo kunnen vrijwilligerswerkingen bijdragen tot het vergroten van het maatschappelijk draagvlak voor sociaal werk), tussen diensten, tussen dienstverleners, tussen beleidsmakers en sociaal werkers, tussen beleidsmakers en maatschappelijk kwetsbaren, etc.” (werkgroep 5)

### 5.5.1. VERBINDEND WERKEN MET PERSONEN IN EEN KWETSBARE SITUATIE

#### 5.5.1.1. EMPOWERMENTPARADIGMA ALS UITGANGSPUNT

Het empowermentparadigma vormt een van de steunpilaren van sociaal werk, zoals ook blijkt uit de globale definitie. Het omvat een denk- en handelingskader dat richting geeft aan het benoemen van sociale problemen en het formuleren van oplossingen. Empowerment kan gedefinieerd worden als “een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie” (Van Regenmortel, 2002, 76).

Hieruit wordt duidelijk dat empowerment een gelaagd concept is dat gesitueerd kan worden op het niveau van het individu, de organisatie en de ruimere samenleving (Schulz, Israel, Zimmerman, & Checkoway, 1995). De *power* in empowerment verwijst simultaan naar de aspecten ‘kracht’ en ‘macht’. Op het individuele niveau gaat het om het aanspreken van de krachten van personen en hun omgeving, terwijl het doel op niveau van de samenleving is om groepen in kwetsbare situaties in staat te stellen macht te verwerven om maatschappelijke veranderingen mee te bewerkstelligen (Van Regenmortel, 2012).

Aan de basis van het *multi-level* karakter van empowerment ligt een relationeel mens- en maatschappijbeeld dat het individuele welzijn verbindt met de sociale en politieke omgeving (Steenssens & Van Regenmortel, 2007). Een proces van versterking kan slechts plaatsvinden wanneer tegelijkertijd de aanwezige krachten van individuen en organisaties worden aangesproken en de nodige hulp- en ondersteuningsbronnen toegankelijk worden gemaakt in de samenleving (Steenssens & Van Regenmortel, 2007). Het gaat dus niet om het louter versterken van individuen, maar ook om een benadering

die de persoon verbindt met zijn omgeving en ook de samenleving aanspreekt op zijn verantwoordelijkheid om het welzijn van elke persoon te realiseren:

“Soms wordt te veel ingezet op individuele empowerment. Dan wordt er aan de slag gegaan met de patiënt/cliënt. Maar wat ik daarin mis, is het kritisch kijken naar de eigen structuur.” (werkgroep 3)

Om de versterking van individuen, groepen en gemeenschappen te bewerkstelligen, laat de praktijk van empowerment zich leiden door zes centrale werkingsprincipes, namelijk: krachtgericht, positief, integraal, relatiegericht, participatief en inclusief werken. Het krachtgerichte heeft betrekking op het identificeren van mogelijkheden en hulpbronnen bij personen en hun directe omgeving, zonder daarbij de aanwezige problemen en kwetsbaarheden te negeren (Steenkens et al., 2009).

Om de mogelijkheden en hulpbronnen bij groepen in maatschappelijk kwetsbare situaties aan te spreken, benadrukt het empowermentparadigma het belang van outreachend en proactief sociaal werk (Van Regenmortel, 2012). Daarnaast impliceert een krachtgerichte werking eveneens dat de sociaal werker inzet op het versterken of herstellen van sociale netwerken:

“Aan wie denk je als je een beslissing wilt nemen? We hebben allemaal evaluatiemomenten waarbij we aan bepaalde personen denken, figuren die mee onze beslissing sturen, zonder dat je ze aanspreekt. Toen ik in de bijzondere jeugdzorg werkte, probeerden we al deze betekenisvolle volwassenen rond een gast te verzamelen en rond tafel te zetten: ouders, leerkracht, rechter, ...” (werkgroep 3)

Tegelijk worden ook nieuwe netwerken uitgebouwd met als doel om de mogelijkheden tot ontmoeting en wederzijdse ondersteuning te verruimen (Van Regenmortel, 2012):

“We starten vanaf dag één met het bestaande netwerk van patiënten in kaart te brengen. Tegelijk kan in het werken met de patiënt ook het opzetten van netwerken met andere diensten rond een persoon veel betekenen.” (werkgroep 3)

Dit sluit aan op de relatiegerichte focus van empowerment waarbij de nadruk ligt op het creëren van samenwerkingsverbanden die tegemoetkomen aan de belangen en behoeften van alle betrokkenen (Steenkens et al., 2009):

“Een zorgplan voor een patiënt/cliënt samen met andere professionals kan op langere termijn geweldig veel meerwaarde geven, vooral in de context waar diensten niet goed op elkaar afgestemd zijn.” (werkgroep 3)

Empowerment staat dus in het teken van sociale inclusie. De mens is per definitie een sociaal wezen, die tot zijn recht komt als hij/zij deel uitmaakt van de samenleving. Een recente meta-review naar de betekenis van sociale inclusie op basis van het perspectief van personen met een beperking wijst op zes dimensies van sociale inclusie (Hall, 2009): (1) geaccepteerd worden als persoon, (2) betekenisvolle en wederzijdse persoonlijke relaties hebben, (3) betrokken zijn in activiteiten in de gemeenschap, (4) een aangepaste

leefomgeving hebben, (5) een zinvolle dagbesteding hebben, en (6) sociale steun ervaren en krijgen. Ook het VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Beperking eist van de ondertekenende lidstaten dat ze resoluut inzetten op een volwaardig leven in de samenleving. In Vlaanderen wordt dit vertaald naar de 'vermaatschappelijking van de zorg'. Het welzijnslandschap en het beleid zetten meer en meer in op vermaatschappelijking van zorg en ondersteuning van groepen in maatschappelijk kwetsbare situaties (bijvoorbeeld Artikel 107 binnen de geestelijke gezondheidszorg in Vlaanderen, mobiele teams, wijkgerichte teams, ...).

Tegelijkertijd worden er door diverse onderzoekers bezorgdheden geopperd tegenover het empowermentparadigma. De vrees wordt geuit dat praktijken gebaseerd op empowerment snel verglijden in een verhaal van responsabilisering en zelfverantwoordelijkheid, iets wat ook in de werkgroepen talrijke keren naar boven kwam:

"Alles is heel sterk gericht op het individu. Zelfverantwoordelijkheid nemen. De schuld wordt bij het individu gelegd. Het is zijn verantwoordelijkheid. En wij als dienst hebben daar dan zagezegd weinig mee te maken, want het is zijn keuze om zo te handelen. Maar dat is niet altijd zo. Dit is een heel individuele benadering. De structurele aspecten komen weinig aan bod." (werkgroep 4)

Het discours van autonomie en zelfbeschikking zien we ook sterk gereflecteerd in de beleidsmatige tendens naar actief burgerschap:

"Actief burgerschap past volledig in het huidige kader, vanuit de idee dat de overheid een paar rechten beschikbaar moet maken, maar dat burgers er zelf achteraan moeten gaan. Er wordt een basisaanbod gecreëerd vanuit de overheid, maar mensen moeten uit hun kot komen om dat op te eisen en zelf de inspanning doen om een woning te vinden, deel te nemen aan cultuur, ... Een aantal witte raven worden opgevoerd, maar verliezen hun status als witte raaf en worden veralgemeend als de mens. En als je dat niet wilt, geen probleem, dan wordt het gezien als jouw keuze om in je hangmat te blijven. Maar dan moet je niet klagen dat je bepaalde rechten niet gerealiseerd krijgt. En die idee dringt overal door. Inkomen wordt het belangrijkste, dus ook werk het belangrijkste instrument om mensen uit armoede te houden. Daar wordt zwaar op ingezet. Ook op activering. Niet vanuit de idee van zelfontplooiing, maar wel vanuit pushen: je moet uit de zetel komen, en dan volgt de rest wel, want dan heb je een inkomen." (werkgroep 7)

Sociaalwerkpraktijken die gebaseerd zijn op de logica van eigen verantwoordelijkheid worden gekenmerkt door een belangrijke dualiteit. Enerzijds is het de opdracht van sociaal werkers om gebruikers te motiveren voor projecten van zelfontwikkeling en autonomie en wordt de empowerment-dimensie aldus vaak begrepen als een individueel proces van persoonlijke groei en adaptatie van personen in arme en maatschappelijk kwetsbare situaties (Roets et al., 2012) en vertaald in een reeks remediëringsstrategieën en pedagogische praktijken. Niettegenstaande deze inspanningen, worden mensen in de meest kwetsbare situaties echter vaak niet bereikt. Deze initiatieven zijn immers grotendeels geënt op een ideaalbeeld van autonome burgers die mits de juiste

ondersteuning ook de juiste keuzes maken (Roets et al., 2012):

“De trend is dat de verantwoordelijkheid steeds meer bij het individu wordt gelegd. Ik denk ook aan persoonsgebonden financiering bij mensen met een beperking. Er ligt steeds meer nadruk op de draagkracht van mensen zelf. En dat kan zeer positief zijn, als de cliënt mogelijkheden heeft, maar het is een probleem, als die mogelijkheden er niet zijn.” (werkgroep 4)

Aldus horen sociaalwerkpraktijken ook deviante en destructieve (weerstand)strategieën (zoals misdaad, druggebruik, fraude bij uitkeringen, zelfverwonding, ...) te beheersen doorheen intensieve controle en disciplinaire praktijken (Jordan, 2004). Echter, deze strategieën gericht op aanpassing via empowerment als aanpak om armoedeproblemen te bestrijden, negeren de groeiende sociale ongelijkheid en maken het onmogelijk om te denken over armoede in termen van een vocabularium dat de dimensie van ‘individuele keuze’ overstijgt. De groeiende nadruk op ‘keuze’ en ‘gelijke kansen’ wordt misleidend, wanneer het structureel ongelijke posities negeert of maskeert (Burman, 1994; Roets, Kristiansen, Van Hove & Vanderplasschen, 2007) en de verantwoordelijkheid van de staat maskeert (Clarke, 2005):

“Ons systeem richt zich tot de zwakken van de samenleving. Mensen uit de vierde en vijfde wereld hebben meer kans om in de gevangenis binnen te komen. Ze zijn al niet mee in de samenleving, en die komen binnen en die moeten om buiten te geraken een aantal voorwaarden naleven. Ze moeten zich aanpassen, maar ze snappen de taal en de regels niet. Die mensen kunnen niet mee en ze geraken daar nog eens gekwetst, en dan haken ze af. En dan krijg je een categorie die nog maar eens door de samenleving wordt uitgespuwd. De enige macht die ze hebben, is: ik speel jullie spel niet mee, ik hoef geen voorwaarden en ik trek mijn plan. Maar dat betekent vaak dat ze buiten komen zonder dak boven het hoofd etc. Ze worden door het systeem in een hoek gedwongen.” (werkgroep 4)

Ook al is de theoretische onderbouwing van empowerment veel ruimer dan het individueel versterken van individuen, toch bestaat de valkuil om het daartoe te herleiden. In de werkgroepen werden beide aspecten benadrukt: versterkend werken vanuit een collectieve verantwoordelijkheid voor de samenleving en voor de groepen in de meest kwetsbare situaties:

“Duurzaam sociaal werk heeft beide componenten nodig, zowel de individuele als de structurele. Ze zijn verbonden met elkaar, via empowerment en gedeelde verantwoordelijkheid.” (werkgroep 7)

### 5.5.1.2. VERBINDEN EN VERMAATSCHAPPELIJING VAN DE ZORG: DIRECT EN INDIRECT HELPEN

*Vermaatschappelijking van de zorg* is gestoeld op de idee dat mensen in kwetsbare situaties met al hun mogelijkheden en kwetsbaarheden een eigen zinvolle plek in de samenleving moeten kunnen innemen, en de zorg en ondersteuning bijgevolg via een inclusief en integraal beleid vorm moet krijgen (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2013). Eigen aan deze evolutie is de afbouw van residentiële voorzieningen voor ouderen, personen met een handicap, kinderen uit een problematische opvoedingssituatie en personen met een psychiatrische problematiek. De zorg en ondersteuning dient zoveel mogelijk geboden te worden in de leefwereld van mensen. Als die personen in de samenleving verblijven en niet langer worden opgevangen in voorzieningen, dan betekent dit dat de professionele zorg en ondersteuning moet veranderen. Gebruikers zullen zich in de samenleving begeven en niet tussen de muren van de instelling. De achterliggende idee is dat zulke instituties een negatief effect hebben op de kwaliteit van leven van deze groepen. Ook deze mensen hebben recht op een volwaardig leven in de samenleving, op betekenisvolle relaties en op een eigen zinvolle plek. Dat betekent dat ook de professionals een heel nieuwe opdracht krijgen, met name in de samenleving opportuniteiten creëren zodat betekenisvolle relaties mogelijk worden en ondersteuning bieden bij het kunnen deelnemen aan die samenleving. Het gaat niet enkel om waar professionals ondersteuning verlenen, maar ook om wie welke zorg en ondersteuning verleent. Vermaatschappelijking verwijst dus tevens naar het versterken en inschakelen van mantelzorgers, het benutten van het buurtpotentieel en vrijwilligerswerk. Zorggebruikers en het netwerk worden steeds meer gezien als partners in de hulp-, zorg- en dienstverlening (Koops & Kwekkeboom, 2005). Solidariteit met mensen in kwetsbare situaties is hierbij een van de centrale uitgangspunten.

Hoewel vermaatschappelijking vaak geconcipieerd wordt als een nieuwe ontwikkeling, kan het echter ook worden opgevat als een historische constante (Serrien & De Backer, 2016), waarbij het dan verwijst naar de vormgeving aan de relatie tussen de burger en de overheid, gerelateerd aan de realisatie van burgerschap en sociale grondrechten (Devisch, 2017). Bijgevolg verwijst vermaatschappelijking expliciet naar de vraag welke verantwoordelijkheid aan zowel burgers als de overheid toegeschreven wordt om het welzijn en de kwaliteit van leven van burgers te realiseren (Dean, 2015). Vermaatschappelijking houdt mogelijkheden in zich, en kan zorgen voor het ontstaan van verbindingen tussen maatschappijactoren die ervoor niet plaatsvonden:

“Soms is de vermaatschappelijking van de zorg wel een hefboom om het netwerk te zien en mogelijks te betrekken.” (werkgroep 3)

De centrale vraag luidt vooral welke samenleving we wenselijk vinden als we inzetten op de vermaatschappelijking van de zorg (Lister, 1997), en hoe de maatschappelijke dimensie van solidariteit begrepen wordt die door de overheid gegarandeerd wordt (Devisch, 2017; Dean, 2015; Lorenz, 2016).



Veldboer et al. (2008) maken een onderscheid tussen *direct en indirect helpen*.

*Direct helpen* verwijst naar de individuele ondersteuning en begeleiding door sociaal werkers die inzetten op het creëren, versterken en betrekken van het sociaal netwerk bij de ondersteuning van de persoon in een kwetsbare situatie. Zo getuigt Sylvia Hubar op Sociaal.Net:

“Mensen die buiten de samenleving staan opnieuw verbinden met zichzelf en anderen is niet evident. Mensen zijn dikwijls volledig op zichzelf aangewezen en hebben geen vertrouwen meer in anderen. Gesprekken, praktische hulp en troostende aanwezigheid zijn nodig om oud verdriet en onrecht een plaats te geven. Om opnieuw te durven hopen, geloven op beterschap en verandering. Besef laten ontstaan dat sommige zaken ‘nu nog niet’ kunnen maar dat niets voor altijd hetzelfde blijft. Die verbinding opnieuw maken, is een vak apart waarin ook bewogen en vakkundige sociale professionals een belangrijke rol spelen.”

Zo bespreekt ze de casus van K:

“Tijdens dat vele praten en luisteren kwam bovendien dat K. zijn gespreksvaardigheden wilde verbeteren. Dat spoor liep even snel weer dood omdat hij geen zin meer had in schoolse systemen. Tot ik hem motiveerde om aansluiting te zoeken bij een toneelgezelschap uit de buurt. Een groep warme en enthousiaste buurtbewoners sloten K. onmiddellijk in hun hart. K. had opnieuw plezier, gezelschap, invulling voor lange eenzame avonden. Een groepslid nam hem zelfs in huis. Ondertussen werkt hij al zes maanden. Het gaat goed met hem.”

Sociaal werkers doen zowel aan ‘direct helpen’ als aan ‘indirect helpen’. Wat betreft direct helpen worden er heel wat methodieken in Vlaanderen gebruikt. Om er een paar te noemen: (1) persoonsgerichte planningsprocessen, (2) eigenkrachtconferentie, (3) familienetwerkberaad, (4) het inschakelen van buddies, en (5) het faciliteren van informele zorgnetwerken. LUS vzw voorziet vormingen in heel wat welzijnssectoren om in te zetten op direct en indirect helpen. We zoomen hier dieper in op buddywerkingen, het werken met vrijwilligers en informele zorgnetwerken. We werken enkele voorbeelden uit.

Vlaamse buddywerkingen zijn actief op verschillende domeinen: cultuur (Een-paar-apart), vrije tijd (five2nine), sport (sportaal), welzijn (pz bethanienhuis), gezondheid (komoptegenkanker, buddy-bij-de-wieg) en integratie (de overzet). Een aanzienlijk kleiner deel van de werkingen zet in op onderwijs (kompanjon), arbeid (duoforajob), huisvesting (woonbuddy) en mobiliteit (Van Robaey et al., 2017).

De rol die de vrijwilliger of buddy opneemt, is doorgaans die van bondgenoot. Via de opbouw van een duurzame vertrouwensrelatie biedt de vrijwilliger ondersteuning met het oog op het verminderen van sociale isolatie en het stimuleren van netwerkuitbreiding. De ondersteuning is naast relationeel ook affectief en instrumenteel van aard, gericht op het bieden van erkenning, waardering, een luisterend oor en praktische hulp. Een kritische succesfactor in het al dan niet slagen van een een-op-een ondersteuningsrelatie is de matching van vrijwilliger en deelnemer (Van der Tier, 2016). De sociaal werker in zo’n buddywerking heeft heel wat andere taken. Hij coacht

de vrijwilligers, matcht vrijwilligers en personen in een kwetsbare situatie, let erop dat de buddy niet overbelast geraakt en vertaalt concrete hindernissen waarmee vrijwilligers geconfronteerd worden naar het beleid. Ook in het Woonanker staat de sociaal werker in voor het ondersteunen van vrijwilligers:

“In Het Woonanker helpen vrijwilligers maatschappelijk kwetsbare mensen die verblijven in (Groot-)Leuven en die extra ondersteuning nodig hebben bij het zoeken naar een huurwoning: thuis- of dakloze mensen, vluchtelingen en slecht behuisde mensen. Het is een samenwerking tussen CAW Oost-Brabant, het OCMW van Leuven en de Stad Leuven. Er zijn twee sociaal werkers die mee instaan voor de ondersteuning van de vrijwilligers ([www.cawoostbrabant.be](http://www.cawoostbrabant.be)).”

Het werken met vrijwilligers houdt potentie in zich om maatschappelijk draagvlak te creëren, maar kan ook in spanning staan met een grondrechtenverhaal:

“Zo heeft het OCMW van Genk bijvoorbeeld een ruime vrijwilligerswerking opgezet naar vluchtelingen toe, of zo zijn er bijvoorbeeld de Welzijnsschakels waarbij vrijwilligers ingezet worden om te werken met mensen in armoede. Deze vrijwilligers gaan vaak als een soort ambassadeur in hun eigen netwerk uitleggen en ‘verdedigen’ wat ze doen. Het werken met vrijwilligers draagt dus de potentie in zich om stapsgewijs een groter maatschappelijk draagvlak te creëren. Bij het werken met vrijwilligers moeten we natuurlijk steeds kritische vragen blijven stellen. Je zou ook kunnen zeggen dat het werken met de vrijwilligers een terugkeer naar de liefdadigheid is, dus net ingaat tegen een grondrechtenbenadering.” (werkgroep 5)

Informele zorgnetwerken zijn netwerken die tot stand komen tussen het lokaal bestuur, vrijwilligers uit de lokale gemeenschap, het dorp, de buurt en verschillende diensten, sleutelfiguren en verenigingen en mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie. Met ondersteuning van een zorgnetwerkcoördinator, bij de meeste zorgnetwerken tewerkgesteld door het lokaal bestuur, werken de verschillende partners aan het actief opzoeken en bezoeken van mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties, het brengen van informatie op maat, het stimuleren van nieuwe sociale contacten en het aanbieden van diverse vormen van burenhulp. De diensten en activiteiten van een zorgnetwerk vullen het bestaande aanbod aan. Ondertussen zijn er informele zorgnetwerken in heel Vlaanderen. Alleen al in West-Vlaanderen waren er eind 2011 elf zorgnetwerken actief in zestien gemeenten. In deze West-Vlaamse zorgnetwerken waren samen vijfhonderd vrijwilligers actief die meer dan duizend gebruikers hielpen met ongeveer tienduizend prestaties ([www.ontknoop.be](http://www.ontknoop.be)).

*Indirect helpen* heeft betrekking op die interventies die niet gericht zijn op mensen in kwetsbare situaties, maar vooral de banden tussen mensen willen versterken. De achterliggende idee is dat als de sociale banden tussen mensen versterken, mensen ook meer voor elkaar gaan zorgen. Dan komen allerlei initiatieven in beeld waarin vrijwilligers een belangrijke rol spelen en die door sociaal werkers gecoacht worden. We denken dan aan buurthuizen, dorpsrestaurants, interculturele praatcafés, het (lokale) verenigingsleven, ... Zeker voor mensen in kwetsbare situaties kunnen zulke buurtgerichte

initiatieven van kapitaal belang zijn, aangezien zij vaak slechts een beperkte mobiliteit hebben en niet verder geraken dan hun eigen buurt:

“Het mee organiseren en ondersteunen van fysieke plekken kan een soort trigger/uitdaging zijn. Dat kan invloed hebben op hoe een gemeenschap errond vorm krijgt. Veel mensen nemen initiatief rond plekken (bijvoorbeeld burens van de abdij in Gent). Het zijn plekken die - als je mensen erop verbindt - iets teweegbrengen en condities creëren voor ontmoeting.” (werkgroep 7)

Dat kunnen fysieke plekken zijn, maar ook het faciliteren van online fora zoals LETS Vlaanderen vzw, of andere online platforms:

“Met Vormingplus organiseren we (samen met andere organisaties) een online platform om vraag en aanbod van mensen te matchen. Ook vragen die niet door het reguliere aanbod worden opgevangen, zoals kleine klusjes, vervoer, ... We plaatsen daar ook zelf dingen onder, zoals repaircafés. Dit platform roept ideeën op bij mensen, die dan zelf met voorstellen komen. Bijvoorbeeld een markt met voedseloverschotten. Mensen vinden elkaar daar, en er komen ook altijd nieuwe initiatieven bij.” (werkgroep 7)

Het gaat ook om het vermaatschappelijken van instellingen. Een opname is soms onvermijdbaar of de beste oplossing voor de persoon en zijn omgeving. Die instelling maakt natuurlijk deel uit van een ruimere samenleving en sociaal werkers ageren hier als bruggenbouwers, die ook investeren in de connectie met de buurt:

“Op zondag worden de meisjes bij wie de begeleiding is afgelopen uitgenodigd voor taart. En ook de burens zijn welkom. Want we zijn verhuisd naar een gemeente, en er kwam veel weerstand vanuit de burens. Nu we hen uitnodigen, kennen ze de werking beter. De meisjes gaan nu wandelen met de hond van de burens. Maar we moesten die brug naar de buurt wel slaan.” (werkgroep 2)

Tegelijkertijd kwam vanuit de werkgroepen een krachtig signaal dat het afbouwen van residentiële voorzieningen en ziekenhuisbedden heel wat nefaste gevolgen kent, als er onvoldoende wordt geïnvesteerd in een kwaliteitsvolle professionele ondersteuning in de samenleving, zoals blijkt uit volgende citaten:

“We merken bij het CAW dat mensen moeten gemotiveerd zijn en hun leven in eigen handen moeten nemen, maar via Artikel 107 komen er heel veel mensen met psychische problemen binnen. Het CAW begint bijgevolg zijn voorwaarden te verstevigen, zelfs bij de nachtopvang. Dat sluipt bijna onbewust binnen, maar het zorgt wel voor rechtstreekse uitsluiting. Er is bijvoorbeeld geen eindtermijn voor de cliënt die in de nachtopvang zit, maar de cliënt moet om de zoveel tijd samen zitten met een begeleider om naar andere horizonten te kijken. De nachtopvang schuift dan de hete aardappel door en zegt aan mij dat ik haar moet motiveren. Het is blijkbaar een voorwaarde bij de nachtopvang. Ik zeg dan dat dat niet kan. Het efficiëntiemodel werkt niet bij onze cliënten. Ze moeten gemotiveerd zijn, ze moeten in overleg gaan, ... maar het zijn in eerste instantie mensen die buitengezet

worden in de psychiatrie omdat ze niet ‘behandelbaar’ bevonden worden en er een doorstroom moet zijn.” (werkgroep 3)

“Ik doe activeringswerk binnen de drughulpverlening en werk met de meest kwetsbaren en verslaafden. Ze hebben vaak geen netwerk meer. Hun enige netwerk bestaat vaak uit de andere gasten met wie ze een gemeenschappelijke cultuur hebben. Maar mantelzorg is er niet voor hen.” (werkgroep 3)

“Vermaatschappelijking zou moeten staan voor gedeelde zorg, terwijl het nu wordt overgeheveld naar het natuurlijk netwerk, en het de oorspronkelijke zorg onderuithaalt, want de mantelzorgers voelen extreem veel druk. De ligdagen in ziekenhuizen en de psychiatrische bedden worden afgebouwd, terwijl het een en-en-verhaal zou moeten zijn. Nu moet de informele zorg zich inpassen in de formele zorg.” (werkgroep 3)

“Bij een ziekenhuisopname moeten mensen [daklozen] veel sneller weer buiten, maar ze hebben geen thuis. De omkadering bij Samu Social is een plakker op een houten been, want ze weten dat ze er niet kunnen blijven. Daar zie je heel zieke mensen, die je op straat terecht ziet komen. Dat is tien-twintig jaar terug in de tijd: oplappen en dan terug de straat op. En zeker bij mensen met een precair verblijf staat het garanderen van het recht op zorg zwaar onder druk.” (werkgroep 3)

Vanuit werkgroep 3 werd gewezen op de nefaste gevolgen als een afbouw van ziekenhuisbedden onvoldoende gepaard gaat met een investering in de ambulante ondersteuning. De zorgschaarste zorgt ervoor dat het informele netwerk onder druk komt te staan. De sociaal werkers komen in een spagaathouding terecht: hoe kan sociaal werk mee inzetten op deze vermaatschappelijking (en bijvoorbeeld het werken met mantelzorgers en vrijwilligers ondersteunen) en tegelijk de overheid blijven aanspreken op de verantwoordelijkheid voor formele zorg?

### **5.5.2. VERBINDEN IN EEN SUPERDIVERSE CONTEXT**

Indirect helpen is slechts één vorm van het verbindend werken. Heel wat sociaal werkers zoeken naar verbinding in buurten en op het lokale niveau om het samenleven te versterken. Ze brengen mensen samen omtrent specifieke uitdagingen die zich stellen in het samenleven in een buurt. Het kan gaan om het meer kindvriendelijk maken van een buurt, het aanpakken van overlast, het ontwikkelen van nieuwe initiatieven, etc. Op basis van Sennett (2016) beschouwen we het concept ‘dialogisch samenwerken’ als richtinggevend voor het handelen van sociaal werkers in complexe en superdiverse buurten en contexten. In onderstaande paragrafen gaan we hier verder op in. We baseren ons hierbij op een bijdrage van Cools en Raeymaeckers (2017) voor Sociaal.Net waarin de inzichten van Sennett werden verbonden met de praktijken van samenlevingsopbouw.

### 5.5.2.1. DIALOGISCH SAMENWERKEN VOLGENS SENNETT

De Amerikaanse socioloog Richard Sennett publiceerde in 2012 'Together: The rituals, pleasures and politics of cooperation'. In dat boek gaat Sennett op zoek naar hoe mensen interageren en samenwerken via luister- en expressievaardigheden. Hij focust op een bijzonder moeilijke vorm van sociale interactie: samenwerking tussen mensen met conflicterende belangen, mensen die ongelijk zijn, elkaar wantrouwen of elkaar simpelweg niet begrijpen. Sennett onderzocht hoe mensen die sterk verschillen toch kunnen samenwerken. Dit is noodzakelijk, want de verbinding tussen mensen met verschillende standpunten, achtergronden en vaak conflicterende belangen is een cruciale uitdaging voor onze samenleving.

Hij maakt een onderscheid tussen dialectische en dialogische samenwerking. Een *dialectische conversatie* is een interactie tussen tegenover elkaar staande meningen, visies of belangen. De 'these' lokt de 'antithese' uit. Vanuit hun perspectief proberen deelnemers tot een gedeelde grond of 'synthese' te komen. Een risico van deze dialectische benadering is echter dat de zwakste stemmen makkelijk opzij gezet worden. Wie niet assertief is, wordt niet beluisterd. Of de samenwerking geraakt niet van de grond omdat de betrokken partijen geen overeenstemming vinden. In een *dialogische conversatie* ligt dat heel anders. Daar gaat het niet zozeer over het bepalen van een gedeelde grond of overeenstemming tussen beide partijen. Het luisteren naar de beleving van mensen staat centraal. Men moet het niet per se eens zijn met elkaar. Het wederzijdse begrip wordt vergroot en men wordt zich bewuster van de eigen standpunten. Dialogische samenwerking leidt dus niet tot een overeenkomst, maar tot een hogere vorm van bewustwording. Je aanvaardt het anders-zijn van de gesprekspartner. Hierbij ontstaat het besef dat verschillende meningen perfect naast elkaar kunnen bestaan. Sennett schuift de dialogische samenwerking naar voren als cruciaal om te komen tot verbinding.

In onze samenleving lijkt het vermogen tot dialogische samenwerking onder druk te staan, maar toch is Sennett niet louter pessimistisch. In 'Samen' schuift hij het buurtwerk naar voor als een praktijk waar onze samenleving uit kan leren. Het biedt voorbeelden van hoe sociaal werkers dialogische samenwerking tussen buurtbewoners kunnen realiseren. Hier worden het anders-zijn en de moeilijkheden om mee te draaien in onze moderne samenleving gerespecteerd. Sociaal werk heeft een lange traditie van dialogische samenwerking. Sennett verwijst naar Jane Addams (1860-1935) en Saul Alinsky (1909-1972) die beiden in de Verenigde Staten, maar ook in de rest van de wereld een grote impact hebben gehad op sociaal werk.

'Hull House' van Jane Addams uit het begin van de twintigste eeuw is een belangrijke referentie voor hedendaags sociaal werk. Chicago was toen een smeltkroes van klassen en culturen en het hart van verstedelijking, industrialisering en migratie. Heel wat mensen werden uitgebuit in de toenmalige fabrieken en hadden nauwelijks financiële middelen. Addams richtte een buurthuis op, waarin zij een bijzonder grote diversiteit van praktijken uitzette: een sociaal restaurant, een opvangtehuis, een kinderopvang, jeugdwerk, volwassenvorming en ook sociale actie. Een focus op dagelijkse activiteiten en ervaringen zoals kinderen opvoeden, wassen, koken, winkelen, lichaamsbeweging en onderwijs vormde voor haar het vertrekpunt om aan de slag te gaan. Voor Addams

was sociale samenhang een concreet effect van succesvolle ontmoetingen in het dagelijkse leven. De medewerkers van het Hull House speelden een belangrijke rol in het ondersteunen van activiteiten van mensen. Luisteren naar ervaringen en wensen van bezoekers was veel belangrijker dan hen te vertellen wat ze het best zouden doen. De sociaal werkers richtten zich op losse en alledaagse uitwisselingen met en tussen bezoekers en vrijwilligers. Zo maakten ze een deugd van 'informaliteit'. Uit deze plek waar mensen ongedwongen konden samenwerken, groeiden een heleboel inzichten, nieuwe praktijken en voorstellen tot sociale hervorming voor inclusie en structurele armoedebestrijding. Eén van Addams' leerlingen, Charlotte Towle, vatte de visie op de rol van de sociaal werker in het Hull House bondig samen: "Assist, don't direct". Assisteren, niet dirigeren. We zien dit een stuk terug in het tijdelijke invullingsproject van Hal 5:

"In de Hal 5 in Kessel-lo willen we vrijwilligers een plaats geven, waaronder jongeren: Arktos doet iets met jongeren met een crimineel verleden, RISO heeft zelf ook een jongerenwerking, Fedasil en asielcentrum Lubbeek werken ook mee. We brengen jongeren rond de tafel, en bekijken hoe ze kunnen bijdragen: catering, slopen, timmeren, klussen, kinderopvang, ... Er moet nog vanalles gebeuren. En we laten die jongeren zoeken welke plek ze daarin kunnen innemen. We proberen mogelijkheden te creëren voor heel diverse jongeren, met heel diverse aspiraties. Hoe kunnen ze daar een plek in vinden?" (werkgroep 7)

De visie van Addams leeft voort in het werk van Saul Alinsky. Alinsky was onder andere voor de Amerikaanse president Barack Obama een grote inspiratiebron. Hij wordt erkend als een van de meest effectieve gemeenschapsorganisatoren. Tussen 1930 en 1970 was Alinsky actief in verschillende Amerikaanse steden. Hij zag belangrijke verschillen tussen zijn praktijk en hoe politieke partijen of grote organisaties zoals vakbonden en publieke administraties omgaan met arme en onderdrukte groepen. Zij handelen in functie van vastgelegde politieke kaders en doelstellingen. Verbindend gemeenschapswerk, aldus Alinsky (1971), heeft daarentegen geen vastgelegde doelstellingen en chronologie. De vragen veranderen voortdurend. De situatie is vloeibaar en blijft verschuiven. Alinsky's succesvolle methode bestond eruit om de straten en de mensen te leren kennen. Hij bracht bewoners samen en ondersteunde de samenwerkingen die spontaan ontstonden. De thema's, bekommernissen en zin om iets te doen, moesten zoveel mogelijk van de mensen komen. De gemeenschapswerker ging mensen niet vertellen wat ze moesten doen. Hij verschaftte wel informatie en ondersteuning.

#### **5.5.2.2. DIALOGISCH SAMENWERKEN IN SOCIAAL WERK: HET BUURTWERK ALS VOORBEELD**

Deze dialogische vaardigheden staan centraal in sociaal werk, niet alleen op het niveau van de individuele persoon die moeite heeft om aan te sluiten bij de samenleving of die een vraag naar ondersteuning stelt, maar ook op het niveau van buurten en (lokale) gemeenschappen. Sociaal werkers in de buurt zijn ervaren en nieuwsgierige, dialogische luisteraars. Tegelijk kunnen ze afstand bewaren en een beroep doen op een netwerk en kennis van de buurt. Dat stelt hen in staat nieuwe, informele ontmoetingen en samenwerkingen te faciliteren. Die rol van buurtwerkers kan je niet zomaar aan leken of andere professionals overlaten. Het is een specifieke job. Dat bleek ook uit het

onderzoek van Cools en Raeymaeckers (2017). Zij gingen in gesprek met buurtwerkers van samenlevingsopbouw Antwerpen stad. Deze Antwerpse buurtwerkers vertrekken voluit vanuit wie en wat er leeft in de buurt. Ze zetten in op praktische activiteiten zoals samen koken, een reus maken voor de Reuzenstoet en Nederlands spreken in een informele setting. Zo creëren ze 'gemeenschappelijkheid in het anders-zijn'.

Deze aanpak vereist dat men afstapt van een sociaal eenheidsidee. Deelnemers moeten niet neutraal zijn, ze mogen van mening verschillen. Discussies over koken in het buurthuis of de snelheid waarmee iemand Nederlands leert, leiden zelden tot een gedeelde consensus over voeding, zelfredzaamheid of te verwachten engagement. Dat mensen met elkaar samenwerken ondanks deze tegengestelde opvattingen, zien professionals als een meerwaarde van het buurtwerk. Het anders-zijn is niet de focus van de samenwerking, maar het krijgt ruimte. Zo ontstaat er vaak meer begrip voor elkaars verschillen. Het gebeurt dat mensen hun mening over individuen of groepen bijstellen als ze beter begrijpen waarom mensen bijvoorbeeld hun voedingsvoorschriften zo belangrijk vinden. Zo'n dialogische uitwisseling is niet vanzelfsprekend. Buurtwerkers kunnen het tempo en de manier waarop samenwerking en verbinding ontstaan niet zomaar plannen. Het is vooral belangrijk om een ongedwongen sfeer te creëren. Engagements en voorstellen spelen in op ideeën en talenten van bezoekers en buurtbewoners.

Soms is het nodig om flexibel om te gaan met op voorhand gemaakte afspraken om 'iedereen een plek te laten hebben'. Zo laat men in het fietsatelier in Deurne een gemotiveerde vrijwilliger toch wielen centreren in het atelier en hoeft een vrijwillige technische instructeur niet alle vergaderingen bij te wonen, tegen de gemaakte formele afspraken in. Dat stoot regelmatig op tegenstand en onbegrip van andere deelnemers. Vanuit hun ervaring om emotionele afstand te bewaren, spelen professionals een belangrijke rol in het vertalen van boodschappen in functie van voortdurend samenwerken en het leren kennen van elkaars context. Conflicten zijn dan ook niet noodzakelijk negatief. Als men er iets mee doet, bieden ze kansen. Vanuit deze ervaringen werkt buurtwerk ook structureel door signalen te geven aan partnerorganisaties, publieke diensten en beleidsmakers. Het realiseren van grondrechten staat hierbij centraal.

### **5.5.2.3. DIALOGISCHE SAMENWERKING ALS DOEL IN EEN BREED SCALA AAN SOCIAALWERKPRAKTIJEN**

Deze dialogische samenwerking is een van de sterktes die sociaal werkers binnenbrengen in een diversiteit van praktijken. Het kan dan gaan om buurtwerk, verenigingen waar armen het woord nemen, sociale restaurants, inloopcentra voor dak- en thuislozen, sociaal-culturele verenigingen, maar ook burgerinitiatieven die opgang maken. Burgers ontwikkelen en beheren samen nieuwe initiatieven die inspelen op collectieve noden en vragen, zoals energie, voeding, zorg, wonen, het delen van goederen, ... Ze worden beschouwd als een vorm van 'informele' of 'warme' solidariteit, in tegenstelling tot de formele en 'koude' solidariteit die door een overheid wordt georganiseerd en die in het teken staat van het herverdelen van publieke middelen. Bij de eerste vorm beslissen burgers zelf over de spelregels (wie heeft toegang en wie niet), bij de tweede vorm stelt de overheid zich garant voor de toegang tot die publieke dienstverlening.

Schuermans et al. (2017) tonen in hun onderzoek aan dat beide vormen in de praktijk niet zo gemakkelijk te onderscheiden zijn. Sociaal werkers spelen een sleutelrol en verbinden beide vormen van solidariteit, net omdat er specifieke competenties nodig zijn om die verbinding te maken. Hierover beschikken niet uitsluitend sociaal werkers, maar ook kritische burgers en vrijwilligers. Alleen zijn sociaal werkers hiermee per definitie meer vertrouwd en beschikken zij over methodische kaders om dit te doen. Veldboer et al. (2008) benoemt dit als 'contactleggingskunde'. Ontmoeting is hierbij essentieel, maar geen doel op zich. Die ontmoeting is vaak pas mogelijk, indien er infrastructuur is, zoals een buurthuis, een lokaal van een vereniging, parochie of de school (Schuermans et al., 2017).

Sociaal werkers gaan vaak aan de slag in contexten waar er verschil is en niet per definitie een consensus aanwezig is. Doorheen de vaak verschillende belangen en polariserende perspectieven, gaan sociaal werkers op zoek naar een (tijdelijk) gedeelde probleemdefinitie:

"In het Ponton in Gent werden 250 vluchtelingen gehuisvest. Er was paniek in de buurt. Voorpost kwam protesteren. Het werkte zeer polariserend, alsof je enkel vluchtelingen kunt knuffelen (extreemlinks) of aansluiten bij Voorpost (extreemrechts). Op zulke momenten werken rationele argumenten niet. Er werd gezocht naar knelpunten zoals ervaren door de mensen op het Ponton en die werden gelinkt aan de buurt. Het probleem rond mobiliteit in de wijk is bijvoorbeeld een gedeeld probleem. En dus werden op basis van middelen van de vluchtelingen fietsen voor hen ingezet, die echter ook door de wijk konden worden gebruikt. Het focussen op kwetsbaarheden en thema's die gelijkaardig zijn over de 'superdiversiteit' heen bracht de rust terug, omdat mensen inzagen dat het ook in hun voordeel kon spelen, en ze ook gehoord werden. De nadruk lag dus op de gemeenschappelijkheden." (werkgroep 1)

Een ander voorbeeld vinden we terug bij Community Supported/Shared Agriculture, waarbij wordt ingezet op gezonde en betaalbare voeding. Sociaal werkers zetten in op het samenbrengen van diverse perspectieven en belangen binnen een buurt, met rechtvaardigheid als ultieme graadmeter:

"We pogen het recht op betaalbare voeding te realiseren voor iedereen. Daarom hanteren we twee prijzen. En je kan dat ook uitleggen. Het gaat erom die verschillende verhalen en soms concurrerende perspectieven samen te brengen." (werkgroep 7)

Sociaal werkers ondersteunen en faciliteren transitie in buurten, en zetten creatieve initiatieven op poten om diverse en mogelijks tegenstrijdige perspectieven binnen te brengen in dit transitieverhaal, en aldus te voorkomen dat enkel de stem van de mondige middenklasseburger wordt gehoord:

"Je hebt een oude visserswijk in Oostende, maar de visindustrie is er aan het verdwijnen, waardoor de wijk zichzelf moet heruitvinden. De stad heeft dit beseft en schreef een project uit: 'Liefke Moore's toekomst'. Wij zijn erop betrokken



als sociale partner en hebben een lege bakkerij ingenomen, van waaruit we diverse initiatieven opgezet hebben rond muziek, voeding, lokale economie, een drukkerij, ... Er is zo een groep van twee à driehonderd mensen ontstaan, waar de Hogent verder mee aan de slag gaat in een co-creatie project. Men neemt diepte-interviews af rond werk, samenleven, ... van waaruit een analyse komt over hoe diverse wijkbewoners over bepaalde zaken denken. Schakel (co-creatie vzw) zoekt op basis daarvan naar thema's om transitie in gang te zetten. En er is ook een architectenbureau op betrokken." (werkgroep 7)

### **5.5.3. VERBINDEN MET ANDERE DIENSTEN EN MAATSCHAPPELIJKE BASISINSTITUTIES**

Een derde vorm is het verbinden met andere professionals, diensten en maatschappelijke instituties. Met het oog op het realiseren van rechten en een menswaardig bestaan voor iedereen, verbindt sociaal werk niet alleen thematieken en levensdomeinen, maar slaan sociaal werkers ook bruggen met andere professionals en organisaties, net omdat personen in een kwetsbare situatie het moeilijker hebben om toegang te krijgen tot maatschappelijke dienstverlening:

"Een goede samenwerking met verschillende partners en goede afspraken met die verschillende partners zijn belangrijk om het recht van mensen te realiseren. Zo werd er bijvoorbeeld vanuit het vluchtelingenteam gecommuniceerd met alle opvangcentra en alle lokale opvanginitiatieven in Oost-Vlaanderen, met name over wie welke verantwoordelijkheid opneemt in de begeleiding van mensen. Ook de 'doorgangswoningen' zijn het resultaat van een goede samenwerking met de stad Gent. Deze doorgangswoningen zijn woningen waar mensen die erkend zijn als vluchteling of subsidiaire bescherming kregen tijdelijk kunnen in verblijven als ze geen woning kunnen vinden tegen de tijd dat ze het opvanginitiatief moeten verlaten." (werkgroep 5)

In Antwerpen bijvoorbeeld is het SSeGA project een samenwerking tussen sociale huisvesting en geestelijke gezondheidszorg, waarbij men volgende doelen formuleert: preventie uithuiszetting, beperken overlast en onderlast, inschakelen in de reguliere zorg en ontschotting wonen – welzijn (<https://www.woonhavenantwerpen.be/article/ssega-helpt-huurders-met-psychische-problemen>).

Een recente review van bestaande studies over de eerstelijnszorg wijst op het belang van sociaal werkers in de eerstelijnsgezondheidszorg, net om die verbindingen te maken (McGregor, Mercer, & Harris, 2017). Vaak hebben personen met complexe vragen ook sociale noden. De review toont aan dat net door het gecombineerd werken rond de ziekte en de sociale noden de meeste gezondheidswinsten geboekt worden. Ook in Nederland wijzen Winsemius et al. (2016) op het belang van het versterken van de samenwerking tussen gezondheidswerkers en sociaal werkers. Sociaal werkers zijn volgens Movisie (2017) het best geplaatst om wijkgericht te werken en om verbindingen te maken met de gezondheidszorg. Maar ook sociaal werkers binnen de gezondheidszorg (bijvoorbeeld in de sociale diensten van het ziekenhuis) maken de omgekeerde beweging:

omwille van hun netwerk met professionals in de samenleving faciliteren ze de overgang tussen ziekenhuis en thuissituatie. Zo getuigt een sociaal werker uit het ziekenhuis hierover op Sociaal.Net:

“Continue geïntegreerde zorg kan je niet waarmaken zonder sociaal werkers. Zij hebben de kennis en de technieken om die coördinerende rol op zich te nemen. Niemand anders weet beter hoe gezondheid bepaald wordt door omgevingsfactoren. Vermaatschappelijking van zorg is zeer goed maar wie gaat die mantelzorgers ondersteunen? De huisarts? Nee toch. We evolueren naar vraaggestuurde zorg. Wat doe je met de mensen die niet zelf kunnen verwoorden wat ze willen? Kortom, eigenlijk is de sociaal werker de spil. Maar daar moeten we nog veel mensen van overtuigen.”

Ook de Diensten Maatschappelijk Werk van de mutualiteiten onderstrepen die verbindende rol van sociaal werkers:

“Een voorbeeld van verbindend werken is het organiseren van een zorgoverleg in de thuissituatie met de verschillende partners op de eerste lijn. Waar mogelijk en haalbaar wordt op individueel niveau dit overleg georganiseerd bij de betrokkene thuis – in aanwezigheid van de zorgbehoevende, de mantelzorg – met de professionele actoren. Maatschappelijk werkers nemen hier dikwijls de rol op om de bezorgdheden/wensen van debetrokkene en de mantelzorg ook een gewicht te geven in het gesprek, om samen te zoeken naar alternatieven en afspraken te maken voor het verder zetten van de thuiszorg.” (DMW ziekenfondsen)

Sociaal werkers pogen om een probleem van een cliënt in al z'n complexiteit en facetten aan te pakken, maar slaan evenzeer bruggen naar andere organisaties/voorzieningen om het individuele van de problematiek te overstijgen en in te zetten op een meer structurele aanpak waar meer gebruikers baat bij hebben:

“Projecten waarbij beleid, middenveld en de doelgroep samenkomen zijn uiterst belangrijk. Daar kan je echt verandering teweegbrengen. Een voorbeeld daarvan is het 'welkomstpakket voor jonge nieuwkomers' dat ontwikkeld werd door leerlingen van een middelbare school in Gent. Ze ontwikkelden dit pakket in samenwerking met verschillende partners en bouwden ook een mobiel infopunt dat opgesteld wordt aan het Zuid in Gent, zodat hun actie zichtbaarder wordt voor het ruime publiek.” (werkgroep 5)

In Leuven vindt er bijvoorbeeld een driemaandelijks buurtoverleg plaats, waarbij OCMW, politie, gemeenschapswacht, wijkwerker, buurtwerker, huisvestingsmaatschappijen, ... die actief zijn in de buurt samenkomen, om samenlevingsproblemen of knelpunten in de buurt in kaart te brengen en een plan van aanpak op te stellen. Sociaal werkers slaan verbindingen overheen sectoren en beleidsdomeinen, om oplossingen te bedenken voor problemen en uitdagingen waar de samenleving mee wordt geconfronteerd:

“Er lopen in sommige steden ook 'stadsmakers'projecten die vaak een samengaan zijn van eerder 'klassiek' sociaal-cultureel werk, maar ook stadslandbouwprojecten,

artistieke projecten, etc. Het is dit creatief samengaan van verschillende 'categorieën' van professionals dat misschien een antwoord zal kunnen bieden op de complexe uitdagingen waar we voor staan." (werkgroep 5)

"In samenwerking met samenlevingsopbouw maakten we een film rond solidariteit, en we stootten gaandeweg op problemen die er leven in de buurt. Soms heb je als organisatie specifiek het doel om te kijken wat er leeft in een wijk, maar soms kom je net tot het vraagstuk, omdat je er niet formeel mee bezig bent en een andere band opbouwt met mensen. En dan gaan we kijken: hoe kunnen we samenwerken met andere organisaties die dit kunnen oppakken?" (werkgroep 7)

Hoewel het belang van samenwerken en verbindend werken heel sterk in de verf werd gezet door zowel praktijkwerkers als stakeholders, wordt er opgemerkt dat de economische logica binnen sociaal werk fragmentatie in de hand werkt. Organisaties trachten hun terrein duidelijk af te bakenen binnen het ruimere veld door eigenaarschap te claimen over welomlijnde thema's en strijdpunten of door zich duidelijk in de markt te positioneren:

"Sociaal werk werkt verbindend, is op zoek naar samenwerking. Op die manier kan expertise gedeeld worden en hoeft het warm water niet telkens opnieuw uitgevonden te worden. Een uitdaging daarbij is dat sociaalwerkpraktijken door de manier van financieren wel steeds vaker concurrenten worden, waardoor samenwerken minder vlot verloopt." (werkgroep 5)

*Verbindend werken* heeft drie componenten. De *individuele component* is gebaseerd op het empowerment-paradigma. Het verwijst naar het versterken van individuen en groepen om terug greep te krijgen op hun eigen leven en om betekenisvol te kunnen deelnemen aan de samenleving. Tegelijkertijd wezen de leden van de werkgroepen op het gevaar om empowerment individualiserend in te vullen. Greep krijgen op het eigen leven is nooit een louter individuele verantwoordelijkheid, maar vraagt tevens om een samenleving die hulpbronnen vrijmaakt zodat mensen eigen keuzes kunnen maken en betekenisvolle sociale relaties kunnen aangaan. In het kader van de vermaatschappelijking van de zorg is dit essentieel. Heel wat sociaal werkers zetten heel wat methodieken op om hierop in te spelen: het werken met buddies, eigenkrachtconferenties, informele zorgnetwerken, lokale dienstencentra,... Toch legden de leden van de werkgroepen de valkuilen hiervan bloot. Vermaatschappelijking van de zorg kan alleen maar werken als er wordt vertrokken van een complementariteit van professionele ondersteuning en informele hulp en ondersteuning. Omwille van de huidige zorgschaarste die tot uiting komt in de wachtlijsten in een aantal sectoren onttaardt complementariteit in de praktijk insubsidiariteit, wat resulteert in een overbelasting van het informele netwerk.

De collectieve component verwijst naar het *werken aan verbinding in buurten en op het lokale niveau* om het samenleven te versterken. In een superdiverse samenleving is het essentieel om verbinding te leggen tussen mensen met verschillende standpunten, achtergronden en conflicterende belangen. Niet zozeer consensus staat hier centraal,

maar wel het vergroten van wederzijds begrip. Dit dialogisch samenwerken krijgt vooral vorm in het samen dingen doen, zoals het opzetten van een buurtwerking, een buurtspeeltuin, maar het kan evenzeer gaan om het verbinden met burgerinitiatieven. 'Gemeenschappelijkheid in het anders-zijn' is het ultieme doel van verbindend werken op collectief niveau.

De derde component verwijst naar *het verbinden met maatschappelijke basisinstuties*, zoals het onderwijs, de gezondheidszorg, de arbeidsmarkt, ... Er worden bruggen geslagen met andere organisaties om ervoor te zorgen dat ook groepen in kwetsbare situaties hier toegang tot krijgen. Het gaat hier niet louter om het verzekeren van de individuele toegang, maar ook om het collectiviseren van de problemen bij deze toegang.

# Hoofdstuk

6.

## Superdiversiteit



Superdiversiteit werd bij de aanvang van het traject richting de sociaalwerkconferentie door minister Vandeuren geformuleerd als een van de belangrijkste uitdagingen voor sociaal werk. We streefden naar een diverse samenstelling van de werkgroepen: voldoende regionale spreiding, een gebalanceerde genderverhouding, een diversiteit aan leeftijdscategorieën, vertegenwoordiging vanuit diverse praktijken, gebruikersvertegenwoordiging en etnisch-culturele diversiteit. In functie van dit laatste, schreven we – na een beperkte opkomst in eerste instantie - gericht personen met een andere etnisch-culturele achtergrond aan. Tegelijk zijn we er ons erg van bewust, dat de etnisch-culturele diversiteit binnen de werkgroepen beperkt is gebleven. Het thema superdiversiteit werd bovendien expliciet geadresseerd tijdens de derde bijeenkomst van de werkgroepen met frontliniewerkers. In dit hoofdstuk definiëren we eerst het concept ‘superdiversiteit’ en wijzen we op de nood aan diversiteit binnen sociaalwerkorganisaties. Vervolgens identificeren we aan de hand van het materiaal uit de werkgroepen de kenmerken van een divers-sensitieve basishouding. De reflecties omtrent superdiversiteit binnen de werkgroepbijeenkomsten situeren zich voornamelijk op het interpersoonlijk en relationeel niveau tussen hulpverlener en gebruiker. Deze vaststelling noopt ons tot een grondige reflectie in de laatste paragraaf.

## 6.1. WAT IS SUPERDIVERSITEIT?

Sinds Vertovec (2007) de term ‘superdiversiteit’ introduceerde als een nieuw concept om de diversiteit in de Britse samenleving te beschrijven, maakt deze term ook in Vlaanderen opmars, vooral door de publicaties van Blommaert (2011, 2013) en van Geldof (2016a). Superdiversiteit is een nieuw buzzword, en het veelvuldig gebruik van de term houdt het risico in zich dat het een containerbegrip wordt dat heel uiteenlopende interpretaties krijgt. Tegelijk houdt het de potentie in zich om de pejoratieve bijklank die multiculturalisme heeft verkregen te overstijgen (Zemni, 2013). Geldof (2016a) benadrukt dat superdiversiteit geen synoniem is van een multiculturele samenleving of van diversiteit, maar een nieuw concept is dat een andere blik op de realiteit werpt. Het concept verwijst naar een ‘transformatieve diversificatie van de diversiteit’ (Vertovec, 2008 in Zemni, 2013), niet alleen omdat er steeds meer nationaliteiten in onze contreien aanwezig zijn, maar omdat ook op tal van andere criteria (zoals etniciteit, geloof, gender, arbeidsmarktparticipatie, taalkennis, ...) de diversiteit veel complexer is geworden (Zemni, 2013).

Geldof (2016a) beschrijft drie transitie om superdiversiteit te vatten: 1) een kwantitatieve transitie, 2) een kwalitatieve transitie, en 3) een proces van normalisering.

De *eerst transitie* verwijst naar het kwantitatieve aspect. West-Europese landen kennen – zeker de laatste twee decennia – een sterke toename van de etnisch-culturele diversiteit en transformeerden naar immigratie-samenlevingen. Geldof (2013) beschrijft hoe volgens de officiële bevolkingscijfers één miljoen inwoners – dat is net geen tien procent van de Belgische bevolking – zonder Belgisch paspoort in ons land wonen. De etnisch-culturele diversiteit is echter veel groter dan uit die nationaliteitscijfers blijkt. Geldof (2013) stelt dat bij benadering zo’n twintig procent van de Belgische inwoners wortels hebben in migratie: zij zelf, of een van hun ouders is in het buitenland geboren. Kinderen en

jongeren van de derde generatie, maken hier dus nog geen deel van. Wat Vlaanderen betreft: begin 2011 waren er meer dan 400 000 mensen ingeschreven in het Vlaamse gewest met een vreemde nationaliteit, terwijl het reële aantal personen van een andere etnisch-culturele afkomst vermoedelijk dubbel zo hoog ligt (Noppe & Lodewijckx, 2012). De etnische diversiteit neemt overal toe in Vlaanderen, maar is op dit moment vooral geconcentreerd in grootsteden. Zo woonden begin 2011 officieel 186 000 mensen met een migratie-achtergrond in Antwerpen en 63 000 in Gent (Noppe & Lodewijckx, 2012), waardoor we evolueren naar 'majority-minority-cities': steden waar de meerderheid van de bewoners een migratie-achtergrond heeft.

De *tweede transitie* verwijst naar het kwalitatieve aspect. Superdiversiteit refereert naar processen van differentiatie: een toenemende diversiteit binnen de diversiteit. Er is een veel grotere waaier aan landen van herkomst. In de top tien van de herkomstlanden in Vlaanderen prijken Nederland, Marokko, Turkije, Spanje en Frankrijk, maar ook Polen, Roemenië, Bulgarije, Irak en India (Oosterlynck & Schuermans, 2013). Er zijn bovendien meer diverse nationaliteiten, er worden meer talen gesproken, de diversiteit aan religieuze achtergronden groeit, de waaier aan migratiemotieven en verblijfsstatuten wordt ruimer en complexer, er is een groeiende diversiteit in sociaaleconomische posities, ... (Schrooten, Withaecx, Geldof, & Lavent, 2015). Deze differentiatie impliceert dat verschillen binnen gemeenschappen toenemen, bijvoorbeeld verschillen tussen eerste, tweede, derde of vierde generatie of verschillen tussen hoog- en laagopgeleiden, rijk en arm, werkenden en werklozen, ouderen en jongeren, praktiserende gelovigen of ongelovigen, ... De lens van superdiversiteit legt deze groeiende differentiatie bloot en laat ons voorbij culturele stereotypen kijken. In die zin kan de complexe realiteit van superdiversiteit niet worden gereduceerd tot migratie of etnisch-culturele minderheden, maar verwijst het net naar een complex samenspel van dimensies en intersecties van diversiteit. Toch leggen we in dit hoofdstuk de nadruk vooral op de etnisch-culturele dimensie, omdat we er ondanks de diverse samenstelling van de werkgroepen onvoldoende in geslaagd zijn zelf etnisch-culturele diversiteit binnen te brengen. Tevens werd ook op de stakeholderpanels etnisch-culturele diversiteit als belangrijk en zeer actueel thema naar voren geschoven. Vandaar een extra focus hierop, ondanks het besef dat deze dimensie altijd interageert met andere sociale assen als gender, leeftijd, sociaaleconomische status, ... en ook het besef dat sociaal werk bepaalde groepen die gedefinieerd worden door andere dimensies van diversiteit (bijvoorbeeld extreemrechtse groeperingen) mogelijk nog moeilijker bereikt dan mensen met een andere etnisch-culturele achtergrond. Daarom pleiten we ervoor – ondanks dat we etnisch-culturele diversiteit hier nu toch extra op de voorgrond plaatsen – dat sociaalwerkpraktijken de brede vraag "wie bereiken we wel en wie niet?" als leidraad nemen, vanuit de wetenschap dat elke organisatie – ongeacht de keuzes – ook altijd uitsluiting teweegbrengt.

De *derde transitie* betreft langzame en soms moeizame processen van normalisering van diversiteit. In de twintigste eeuw vormden minderheden nog de uitzondering in een blanke samenleving, en lag de vraag voor hoe professionals in en vanuit de autochtone meerderheidssamenleving beter konden omgaan met deze minderheden, bijvoorbeeld door het aanleren van interculturele vaardigheden. In de 21ste eeuw is diversiteit in steden, wijken, scholen, winkelstraten, sportploegen, ziekenhuizen of sociale voorzieningen niet langer de uitzondering. Leven en werken in diversiteit is de realiteit

en de enige zinvolle vraag is hoe we met deze realiteit omgaan in de samenleving, maar ook in specifieke settings als scholen, ziekenhuizen of sociaal-culturele en welzijnsorganisaties, want er is een sterke oververtegenwoordiging van mensen van andere etnische afkomst in sociaal kwetsbare posities (Geldof, 2013).

## **6.2. GEBREK AAN DIVERSITEIT IN ORGANISATIES EN OPLEIDINGEN**

De etnisch-culturele diversiteit van gebruikers in sociaal werk is het afgelopen decennium sterk gestegen (Geldof, 2013) en de transitie naar superdiversiteit ging sneller dan het vermogen van organisaties om zich hieraan aan te passen. Ondanks de goodwill en inspanningen, blijven sociaalwerkorganisaties worstelen met diversiteit binnen hun personeelsbeleid. Zowel de samenstelling van de werkgroepen legt dit fenomeen bloot, evenals de reflecties van de praktijkwerkers:

“Ik voel schroom om over dit onderwerp te spreken. Want onze organisaties zijn niet aangepast om om te gaan met deze superdiverse groep. We hebben geen divers personeel binnen onze organisaties. Met welk recht spreken we hierover? Bij onze cliënten geen gebrek aan superdiversiteit, maar bij ons wel. Als je een geloofwaardig gesprek wilt voeren, moet het beginnen bij divers personeel.” (werkgroep 4)

De werkgroepleden stelden dat een divers team onvermijdelijk repercussies heeft op de gebruikers die je bereikt:

“We hadden een Afrikaanse opbouwwerker. Deze werd onterecht ontslagen, en het gevolg is ook direct voelbaar: we zijn ons bereik van de Afrikaanse gemeenschap kwijt en het is zeer moeilijk om dat opnieuw op te pakken. Dat is zeer essentieel. Als we de pretentie hebben om breed te werken voor alle lagen van de bevolking, dan is er maar één optie: een team superdivers samenstellen.” (werkgroep 1)

Tegelijk situeerden ze de meerwaarde van diverse teams niet alleen op het niveau van het bereik, maar ervoer men dat een diverser aanwervings- en personeelsbeleid cruciaal is bij het interculturaliseren van organisaties:

“In de Sloep werkt men met veel vrijwilligers van allerlei achtergrond en herkomst. Samen realiseert men die werking. Het samenbrengen van al die perspectieven zorgt er niet enkel voor dat de diversiteit wordt weerspiegeld, maar ook dat deze kan worden beantwoord. Sociaal werk is wat er tussen al die mensen daar gemaakt wordt. Niet alleen sociaal werkers doen sociaal werk.” (werkgroep 5)

“Bij Kind en Gezin werken we met gemengde teams en schakelen we gezinsondersteuners (intercultureel medewerkers of ervaringsdeskundigen) in. Dat zorgt voor interessante perspectieven binnen teams.” (werkgroep 5)

Er werd geopperd dat er – met het oog op het realiseren van diverse teams – meer



aandacht nodig is binnen organisaties voor ervaringen en competenties van individuen, eerder dan een enge focus op diplomavereisten:

“Samenlevingsopbouw bestaat uit een zeer diverse groep, zelfs onder de teamcoördinatoren. We hebben ons een tijd gericht op het werken met projectmedewerkers met een andere origine. En deze zijn kunnen doorgroeien tot opbouwwerkers. Maar als je superdiversiteit wilt binnenhalen, moet je anders omspringen met opleidingsvoorwaarden. Je moet de competenties die er zijn valideren, en mensen laten doorgroeien.” (werkgroep 1)

Tevens werd de nood aan alternatieve opleidingstrajecten geëxpliciteerd:

“We hadden een geweldige vrijwilliger uit Kongo, een ruwe diamant in het contact maken met mensen. Hij had een vervangingscontract. Maar binnen de structuur van het OCMW zijn er diplomavereisten, waardoor we hem geen perspectief kunnen bieden. Je zou mensen met zoveel potentieel moeten kunnen tewerkstellen en dan opleiding bieden.” (werkgroep 5)

De etnisch-culturele diversiteit binnen de opleidingen sociaal werk werd aangekaart en geproblematiseerd in zowel de werkgroepen als de stakeholderpanels. Er zijn grote verschillen tussen hogescholen, maar globaal gezien neemt de instroom aan studenten met een andere etnisch-culturele achtergrond wel toe. In sommige scholen zien we een instroom van veertig procent. Tegelijk is er een grote uitval na het eerste jaar die zich bovendien opvallend sterker voordoet bij jongens dan bij meisjes:

“In de hogeschool merken we binnen het eerste jaar een (beperkte) instroom van mensen met een andere etnisch-culturele achtergrond, maar het blijkt vooral moeilijk om hen in de opleiding te houden. Diegene die er zijn, verliezen we vaak na het eerste jaar, en vooral dan de jongens.” (werkgroep 4)

Binnen de werkgroepen was er dus een duidelijke consensus dat zowel de werkveldorganisaties als de opleiding extra inspanningen moeten leveren om meer diversiteit in het personeelsbestand en in de studentenpopulatie te realiseren.

### **6.3. NOOD AAN EEN DIVERS-SENSITIEVE HOUDING VAN SOCIAAL WERKERS**

In de zoektocht naar een antwoord op de vraag hoe als sociaal werker om te gaan met superdiversiteit, schuiven Geldof (2016b) en Van Robaey (2016) de term divers-sensitief naar voren, eerder dan cultuur-sensitief. Ze doelen hiermee op een gevoeligheid om te weten wanneer verschillen van diverse aard (cultureel, religieus, maar ook in leeftijd, geaardheid, fysieke of psychische vermogens) wel of niet relevant zijn en hoe er in beide gevallen mee om te gaan of er juist aan voorbij te gaan. Van Robaey (2014a) schuift vijf handelingsprincipes naar voren vanuit deze divers-sensitieve benadering, die ook in de zeven werkgroepen sterk naar bovenkwamen.

### 6.3.1. OPEN RESPECTVOLLE, NABIJE EN UITNODIGENDE BASISHOUDING

Het eerste fundamenteel handelingsprincipe is een open, respectvolle, nabije en uitnodigende basishouding. Tirions en Koning (2014) identificeerden een aantal bouwstenen van deze grondhouding: transparantie, openheid, empathie, luisteren, niet veroordelen, bewust (niet) hanteren van het eigen referentiekader, ... De praktijkwerkers verwezen meermaals naar deze houding als onontbeerlijk in het omgaan met mensen van een andere etnisch-culturele afkomst:

“Een insteek kan zijn, nog meer dan ooit vanuit de basiswaarden van sociaal werk te vertrekken, met name respect, openheid, transparantie, empowerment, flexibiliteit. Je blijft botsen op praktische zaken, maar als ik toon dat ik iemand wil verstaan, gebeurt daar al iets waardoor je verder kunt werken.” (werkgroep 4)

“Ik probeer zo onbevangen mogelijk naar mensen toe te stappen, vanuit een nieuwsgierige houding: wat drijft hen en waarom doen ze dingen zoals ze ze doen? Ik probeer connectie te maken met hun leefwereld, gewoonten/gebruiken, ... en zo in gesprek te gaan.” (werkgroep 4)

Deze grondhouding binnen een superdiverse context, lijkt weinig te verschillen van deze in een meer 'klassieke' context. Dit riep ook al in het expertpanel van Tirions en Koning (2014) de vraag op, wat dan de plaats en impact is van cultuur binnen deze relatie. Doorheen de werkgroepen kwamen – in lijn met het onderzoek van Tirions en Koning (2014) – twee perspectieven in beeld: een perspectief waarbij men pleit om te de-culturaliseren en een perspectief waarbij men het belang van culturele achtergrond een uitdrukkelijke plaats wenst te geven. Een fragment uit het gesprek in werkgroep 3 illustreert deze tweespalt bijzonder goed:

R1: Als er Noord-Afrikaanse mensen in het ziekenhuis liggen, kom je daar als sociale dienst bijna niet aan te pas. Onze geriater zegt al dat we daar niet meer moeten binnen gaan. Ik ga me toch altijd voorstellen, maar ik word enkel aangesproken voor praktische zaken (zoals het regelen van een bed). Alle andere zorg wordt opgenomen door de familie. Thuiszorg en -verpleging worden altijd als overbodig gezien. Ouders wonen ook nog vaak bij hun kinderen.

R3: Ik denk dat dit een geconstrueerd verschil is: wij denken dat die mensen geholpen worden door hun netwerk, maar dat is niet per se zo.

R4: De groep die geen beroep kan doen op een eigen netwerk is enorm groeiende, en toch blijven we er nog vanuit gaan dat dit bij een Marokkaans gezin wel zo is.

R5: Maar je mag het ook niet zomaar wegdenken. Bij vele Turkse en Marokkaanse gezinnen speelt de collectiviteit en de schande om hulp te moeten vragen, ook bij de generatie die hier geboren is. En ja, je hebt hoe langer hoe meer mensen die niet meer aan het cliché voldoen van drie generaties in één gezin. Dertigers gaan steeds meer alleen wonen, maar in globaliteit zijn er wel nog veel gezinnen die drie-vier generaties in huis hebben en waar het opvangen van mensen die zorg behoeven evident is. Dat is ook een van de krachten van die gezinnen.

R6: Misschien moeten ze ook noodgedwongen een beroep doen op hun netwerk, omdat ons aanbod niet afgestemd is op hun vraag.” (werkgroep 3)

Deze korte dialoog legt de evenwichtsoefening van menig sociaal werker bloot in het omgaan met mensen met een andere etnisch-culturele achtergrond: hoe kunnen we cultuurblindheid vermijden, zonder te vervallen in cultureel determinisme of essentialisme (Wong & Tsang, 2004)? Cultureel essentialisme behelst de idee dat mensen gedetermineerde biologische, psychologische en sociale karakteristieken hebben die leiden tot hiërarchische sociale machtsdynamieken in en tussen gemeenschappen (Stone, 2005; Grosz, 1994; Uchendu, Roets, & Vandenbroeck, 2017). Zo (re)produceren simplistische culturele stereotypen een problematische dichotomie tussen Westerlingen en mensen met een andere etnisch-culturele achtergrond (Bäärnhielm & Ekblad, 2000; Latzer, 2003), waarbij universele en superieure waarden (zoals autonomie, rationaliteit, verantwoordelijkheid, ...) worden toegeschreven aan het Westen. Dit leidt er bijvoorbeeld toe dat binnen het heersende discours achterstelling van mensen met een andere etnisch-culturele achtergrond minder vaak gepercipieerd wordt als een maatschappelijk probleem van ongelijkheid, discriminatie of van falende instituties als onderwijs of de arbeidsmarkt. Integendeel, achterstelling wordt toegeschreven aan afkomst, cultuur of religie van de mensen met een andere etnisch-culturele achtergrond zelf (Geldof, 2016a). Van Robaeyns en Driessens (2011) en Pinxten (2011) verwijzen hiernaar met de term ‘cultureel schuldmodel’, waarbij ervan uitgegaan wordt dat de waarden en normen van de cultuur van de migrant ervoor zorgen dat deze zich niet gepast kan gedragen, zich niet kan integreren en zijn eigen armoede veroorzaakt.

Tegelijk wordt deze dichotomie in de literatuur uitgedaagd als een vorm van ‘*othering*’ (Said, 1981, 2005), die de complexe, multiple en heterogene identiteiten uitwist, ten voordele van een essentialistische benadering van cultuur (Smye, 2004). Om deze essentialistische en pejoratieve notie van cultuur te overstijgen, wordt er gepleit om het subject te herkaderen als meervoudig, fundamenteel sociaal en ingebed in een complex netwerk van historische, sociale, economische en politieke processen (Smye, 2004; Roets, Reinaart, & Van Hove, 2008; Vandekinderen et al., 2018). Op deze manier komen de sociale, economische en politieke structuren opnieuw in beeld. Deze benadering laat bovendien toe om verschillen en heterogeniteit binnen en tussen culturen te erkennen:

“Ook binnen die groep heb je veel diversiteit. En je moet de idee loslaten dat je wel weet hoe die groep is, maar binnen de relatie kijken wat relevante aspecten zijn.” (werkgroep 5)

“Vijftien jaar geleden publiceerde de integratiedienst boekjes: werken met Bulgaarse families, werken met Turkse families, ... Maar daar ben je niks meer mee. Je moet daaraan voorbijgaan en kijken: wie zit daar en wat vraagt die, en kan ik iets doen voor die persoon? Wat heeft die nodig op dit moment?” (werkgroep 5)

“Natuurlijk, als je de Westerse cultuur superieur vindt, zit je met een probleem. Terwijl, als je op een andere manier interesse toont in leefwereld, dan zie je het hele gamma van menselijk potentieel. En dat is een veel interessantere oefening,

eerder dan heel erg te focussen op het feit dat een man jou als vrouw geen hand wilt geven.” (werkgroep 5)

Dit laatste citaat legt – zonder de moeilijkheden die gepaard gaan met diversiteit te ontkennen – bloot hoe cultureel verschil ook kan benaderd worden als iets positiefs. Tevens houdt cultureel verschil het potentieel in zich om dominante systemen en praktijken te bevragen, zoals blijkt uit het laatste deel van het gesprek in werkgroep 3:

“R6: Misschien moeten ze ook noodgedwongen een beroep doen op hun netwerk, omdat ons aanbod niet afgestemd is op hun vraag.” (werkgroep 3)

### **6.3.2. SAMENWERKING EN DIALOOG**

Het tweede handelingsprincipe is gericht op samenwerking en dialoog, waarbij probleemdefiniëring en oplossingsstrategieën samen met de gebruiker vorm krijgen:

“Het gaat om een basishouding waarbij je samen zit met de mensen en focust op wat voor hen de problemen zijn. Waarbij zij een actieve partner zijn in plaats van zich te onderwerpen aan wat wij denken dat belangrijk is. Dat bouwt voort op de inzichten van Paolo Freire: Ik ga niet denken in de plaats van de ander. En deze kan niet denken in mijn plaats. Dus we zullen moeten communiceren. Als je gelijkwaardigheid in je werk gaat verinnerlijken, openen zich heel wat mogelijkheden.” (werkgroep 2)

Dit sluit aan bij het (h)erkennen van de heterogeniteit binnen een groep, waarbij men niet enkel kijkt door een culturele bril, maar vanuit de intersectie van verschillende lenzen. Intersectionaliteit is een concept dat vaak gebruikt wordt in feministische en genderstudies om machtsrelaties te beschrijven (Nash, 2008). Het intersectionele denken – ook wel kruispuntdenken (Tirions, 2011) of caleidoscopisch denken genoemd – propageert een ‘en-en’ perspectief, dat ervan uitgaat dat gender, etniciteit, klasse, seksualiteit, leeftijd, nationaliteit, en alle andere ordenende mechanismen niet apart fungeren, maar tegelijkertijd werkzaam zijn. De verschillende sociale assen kruisen in het dagelijks leven en co-construeren elkaar (Wekker & Lutz, 2001). Een lid van de vijfde werkgroep vatte het intersectioneel perspectief mooi samen in onderstaand citaat:

“Jongeren met een Marokkaanse achtergrond groeien vaak op in Antwerpse kansarme milieus. Het is onze taak als jeugdwerker om rekening te houden met verschillende contexten/deelidentiteiten vanuit een kruispuntdenken en een etnisch-culturele groep dus niet te bekijken als een homogene groep, maar ook oog te hebben voor de gezinssituatie, gender, ... Want bijvoorbeeld praten over emancipatie/empowerment brengt ons bij thema's die voor man/vrouw heel anders wordt geïnterpreteerd, of ook het terreurverhaal heeft een impact op de emancipatie, en als jongens gediscrimineerd worden, heeft dat ook een impact op hoe ze omgaan met meisjes. Dat is zeer gelaagd. Superdiversiteit is een kruispunt van verschillende identiteiten, maar het is niet evident om daar in de praktijk mee om te gaan.” (werkgroep 5)

Tirions (2011) stelt dat het kruispuntdenken de sociaal werker in staat stelt om in verschillen tussen mensen overeenkomsten te ontdekken, om kansen te zien voor nieuwe verbindingen en nieuwe vormen van interventie. Een sociaal werker uit een wijkgezondheidscentrum verduidelijkt hoe dit in de praktijk vorm krijgt:

“In ons wijkgezondheidscentrum hanteren we een nieuwe methodiek waarbij de huisarts functioneert als centrale vertrouwenspersoon en sleutelfiguur. Zij kennen de problemen en brengen mensen samen rond een thema, eerder dan als doelgroep. Bijvoorbeeld Turkse moeders van één school vinden het niet fijn om opnieuw aangesproken te worden op hun Turks zijn. Wat bindt, is het feit dat het mama’s zijn, binnen een bepaalde wijk.” (werkgroep 1)

Een intersectioneel perspectief erkent dat etnische verschillen niet in een vacuüm bestaan, en niet los kunnen worden gezien van andere assen van verschil zoals hoog versus laaggeschoold, rijk versus arm of eerste versus derde generatie (Geldof, 2016a). De sociaal werkers uit de werkgroepen, gaven aan dat – afhankelijk van de specifieke situatie – de culturele etniciteit meer of minder op de voorgrond komt:

“Als we trainers nodig hebben op het voetbalveld, doet het er niet toe of het een Afrikaan of een Belg is. Maar als je rond radicalisering wilt werken en een traject wilt opzetten met jongeren, moeten er punten van identificatie zijn, bijvoorbeeld geloof of culturele bagage.” (werkgroep 5)

Dit tweede handelingsprincipe – gericht op het dialogisch tot stand komen van een probleemdefinitie – impliceert volgens de praktijkwerkers, dat de sociaal werker een zicht moet hebben op zijn eigen waardenkader en dat dit bij momenten wordt uitgedaagd:

“Soms moet je durven buiten je eigen waardensysteem te werken als je met een cliënt bezig bent, want dat belemmert soms om het probleem te begrijpen. Soms moet je er even afstand van doen, om te begrijpen wat de cliënt ervaart.” (werkgroep 5)

Tegelijk riep dit de bedenking op dat de sociaal werker geen waarden- en normenvrije hulp kan bieden, omdat sociaal werk zich beweegt op het spanningsveld tussen emancipatie en integratie, tussen het veranderen van de maatschappelijke orde richting grotere gelijkheid en het aanpassen van het individu aan de maatschappelijke orde, tussen de aspiraties van de gebruiker en het breder maatschappelijk kader waarin de sociaal werker opereert. Beide citaten maken duidelijk hoe sociaal werkers dat spanningsveld bespreekbaar maken:

“Een cliënt kan ervoor kiezen om niet te werken, terwijl het project maatschappelijke integratie deel is van onze opdracht, en arbeid daar onderdeel van uitmaakt. (...) Dan kun je het hebben over de consequenties hiervan. Cliënten zitten in een bepaald systeem, en daar zijn bepaalde spelregels aan verbonden. Sociaal werk is niet waardenvrij. Het gaat ook om solidariteit. En daarover kun je in gesprek gaan.” (werkgroep 5)

“Stel, je begeleidt een Afrikaanse familie die alles hier wel op de rails heeft, maar in schulden verzeild geraakt omdat ze geld opsturen naar hun familie in Afrika. Ze willen dat doen voor hun imago, vanuit een eergevoel: ze willen aan hun familie tonen dat ze het hier goed stellen. Je kunt daar respect voor hebben, maar het gaat ook wel om gemeenschapsgeld. En je moet hen ook wel duidelijk maken, wat dat betekent voor hen hier. Je moet dat duiden en hen de vraag ook voorleggen: wil je daarmee leven, of wil je dat ik daar iets aan doe? We moeten die vraag ook wel terug bij de cliënt leggen, en niet tot ons probleem maken dat we op een bepaalde manier willen oplossen, want dan zijn we boos als ze niet doen wat wij willen.” (werkgroep 1)

### 6.3.3. EEN KRACHTGERICHTE BENADERING

Een derde handelingsprincipe betreft een krachtgerichte kijk op mensen, gebruikers en diversiteit, waarbij competenties en inspanningen van mensen worden erkend en er wordt gezocht naar mogelijkheden, potenties en toekomstperspectief:

“We willen vertrekken vanuit wat mensen kunnen. Met ESF<sup>13</sup>-middelen hebben we een project ‘Intercompetent’ opgestart. Daarbij gaan we samen met interimkantoren op zoek naar hoe we bij mensen van andere afkomst die niet goed Nederlands kunnen, op een niet-talige manier toch kunnen inschatten en een zicht krijgen op wat ze kunnen en ze toch een kans kunnen krijgen.” (werkgroep 6)

“Vijftien jaar geleden liep er een ESF-project in Stebo rond de sluiting van de mijnen, en we proberen dit nu te herhalen met vluchtelingen. Met Cevora proberen we rechtstreeks werkgevers te sensibiliseren. Hooggeschoolden moeten vaak laag instromen, terwijl dit onder hun talenten en mogelijkheden ligt. En het is jammer dat die eerst een hele weg moeten afleggen. In ons project willen we mensen laten instromen in een job op hun niveau. We mikken op bediendjobs. We hanteren wel een strenge selectie, met name taalniveau 2.1, (in dialoog kunnen gaan) omdat het een voorwaarde is voor een geschoolde job. We willen mensen kansen geven en openheid creëren bij bedrijven.” (werkgroep 6)

Hierbij is het belangrijk niet enkel aan de slag te gaan met gebruikers, maar ook met de bredere samenleving, bijvoorbeeld werkgevers:

“Twintig jaar geleden werkten we met mensen uit zes verschillende landen van afkomst, nu zijn dat er 21. En we voelen dat we aan de slag moeten met wie die personen zijn en wat hun talenten/sterktes zijn. Het gaat om maatwerk: zien wie die persoon is en waar we die in kunnen ondersteunen/begeleiden. En we proberen ook die brug te slaan tussen werknemer en werkgever.” (werkgroep 6)

Dit impliceert ook aan de slag gaan met tegenstrijdige perspectieven en belangen, waarbij de sociaal werker als brugfiguur probeert te fungeren in het streven naar solidariteit binnen een bredere maatschappelijke context van onrechtvaardigheid en

---

13 Europees Sociaal Fonds

sociale problemen, die vaak buiten het bereik van de sociaal werkers liggen:

“Collega’s die de bouwsector opvolgen, worden geconfronteerd met het probleem van sociale dumping. En dat leidt tot veel spanning op de werkvloer. Omdat men weet en ondervindt dat, ondanks het feit dat het op papier allemaal in orde is, er toch vaak gewerkt wordt met goedkope arbeidskrachten. En dan reageren autochtone mensen: ‘ze nemen ons werk af’. En je kunt dit niet tegenspreken. Je hebt een Vlaamse ploegbaas die met allemaal allochtonen op pad is. Deze sociale fraude is moeilijk aan te pakken in de praktijk. Het zijn soms echte maffiatoestanden. Er zijn nog steeds werkgevers die geld in een enveloppe geven. Er is huisjesmelkerij vanuit de bazen, waarbij de kost voor een matras wordt afgetrokken van hun loon. En als die werknemers reageren bij de vakbond, dan moeten ze soms niet meer meekomen met het busje. Het is een heel moeilijk verhaal, want er komen veel negatieve reacties op het integratieverhaal, terwijl mensen daar individueel niet kunnen aan doen. En als je dan als vakbondsmedewerker op café zit met autochtone werknemers, die hierover boodschappen brengen die je niet graag hoort, hoe ga je daar dan mee om en hoe vertolk je die? Je wilt niet als leerkracht overkomen. Je wilt vermijden dat die groep het gevoel heeft dat de vakbond niet meer luistert. (...) Maar hoe minder je als sociaal werker die brugfiguur kunt zijn, hoe meer je ze verliest. Ga je er constant tegenin?” (werkgroep 6)

### **6.3.4. (INTERCULTURELE) COMMUNICATIE**

*Vaardigheid inzake (interculturele) communicatie* is het vierde handelingsprincipe, net omdat de realiteit van superdiversiteit een meertalige realiteit is. In de werkgroepen werd uitgebreid gereflecteerd over taal als uitdaging:

“We hebben een diverse doelgroep, met verschillende nationaliteiten, en we botsen vaak op probleem van taal.” (werkgroep 4)

De werkgroepleden refereerden hierbij niet enkel naar de verbale taal als barrière, maar kaarten ook de moeilijkheid aan om om te gaan met bepaalde specifieke gewoontes en (impliciete) culturele communicatieregels:

“De gewoontes van communiceren (bijvoorbeeld in het Russisch) zijn heel anders dan bij ons: ze zitten naast elkaar, kijken elkaar niet aan, ... we hebben ook een Indische man, en niemand bij ons spreekt die taal. Hij spreekt maar een heel klein beetje Nederlands. En hij heeft de gewoonte om altijd ja te knikken. Als je vraagt of de dosis methadon goed is, knikt hij ja, maar dan is het toch helemaal niet in orde, en dat maakt het wel moeilijk. Dat zit ingebakken, die zijn daarin grootgebracht.” (werkgroep 4)

Het daagt sociaal werkers uit om creatief aan de slag te gaan met fysieke tolken, Babel, de Vlaamse tolkentelefoon, Google Translate, non-verbale communicatie, gebaren, ...:

“We pleiten voor flexibiliteit eerder dan voor principes. Er is voor alles een oplossing, maar we moeten er wel naar zoeken. We hebben niet de luxe om overal tolken voor te zoeken, dus we zoeken naar die flexibiliteit. Superdiversiteit zorgt dat elk principe dat je had bijna moet overtreden worden.” (werkgroep 3)

Men erkende dat taal een probleem kan zijn, maar stelde tegelijk dat “de taal niet de reden mag zijn dat er geen relatie is” (werkgroep 4) en dat men zich als sociaal werker dient aan te passen:

“Hij moet voor zijn reclassering Nederlands kennen. En we kwamen overeen: jij oefent je Nederlands en ik oefen mijn Frans. En het werkt. Dat is een klein voorbeeld. Maar als sociaal werker zoek je naar oplossingen om bij die man je werk te kunnen doen en empowerend te werken.” (werkgroep 4)

“Vroeger ging ik op consultatie met een blocnote en een agenda. Ik ben daarvan afgestapt. Ik doe dat nu nog vijf minuten en daarna ga ik theedrinken. Je merkt, als je die officiële dingen in je tas steekt, dat je beter in gesprek kan gaan. Je moet wel duidelijk maken dat alles deel kan zijn van het verslag.” (werkgroep 4)

Tegelijk gaf men aan binnen de werkgroepen, dat deze noodzakelijke flexibiliteit in bepaalde organisaties moeilijk te realiseren is:

“Sommige instanties binnen de Vlaamse overheid mogen niet werken in andere talen. Zo wordt in bepaalde campagnes rond gezondheid (bijvoorbeeld rond diabetes), extra gefocust op bepaalde groepen zoals Turkse mensen, maar ze mogen geen Turks spreken, en ze maken flashy Nederlandse flyers.” (werkgroep 4)

“Sociaal werkers moeten proberen de taal te spreken van de ander: Engels, Frans, met handen en voeten, ... In sommige diensten is de richtlijn Nederlands, en dan gebruikt men soms liever krampachtig een pictogram van een tas koffie, dan te zeggen: ‘tu veux une tasse de café?’” (werkgroep 3)

Men uit tevens een bezorgdheid rond het taalniveau (Engels en Frans) van de toekomstige sociaal werkers. Beide talen hebben aan belang gewonnen in de dagelijkse sociaalwerkpraktijk en verdienen dus ook in de opleiding de nodige aandacht.

Er werden in de werkgroepen ook een aantal uitdagingen en aandachtspunten op tafel gelegd rond tolksituaties:

“Het is belangrijk om hulpverleners met een migratie-achtergrond niet als tolk in te zetten: de rol als hulpverlener is helemaal anders dan die als tolk. We laten kinderen ook niet tolken, dat zijn rampzalige situaties, maar bij gebrek aan een echte tolk, gebeurt het nog vaak. En wij hebben een Turkse arts, maar als er een Turkse patiënt komt, is er toch ook een tolk aanwezig, zodat de rollen duidelijk zijn.” (werkgroep 1)



Bovendien daagt diversiteit sociaal werkers ook uit om via sociale media connectie te maken met het netwerk van de gebruiker, over de landsgrenzen heen:

“Hun netwerk zit niet onder de kerktoren, maar ook soms over de grenzen heen. En daar liggen enorme uitdagingen. Ze hebben dagelijks contact via skype etc. met mensen uit het land van herkomst. Veel hulpverleners laten dat in het ongewisse, terwijl het een heel belangrijke invloed heeft op het hulpverleningsproces. We moeten die context ook zo goed mogelijk betrekken, en bijvoorbeeld ook mee die skype gesprekken voeren, waarbij je zaken kan uitleggen en transformeren. Want de invloed van familie daar maakt soms dat mensen hier niet verder geraken.”  
(werkgroep 1)

### **6.3.5. KRITISCHE HOUDING TEN AANZIEN VAN BESTAANDE MACHTSVERSCHILLEN IN DE SAMENLEVING**

Het laatste handelingsprincipe is een *kritische houding ten aanzien van bestaande machtsverschillen in de samenleving*. Centraal staat hierbij de vraag wie sociaal werk niet bereikt:

“Voor wie werken we en wie valt daarbuiten? Wie bereiken we wel en wie niet? We mogen niet in een doelgroepgerichte kramp schieten, want de keuze voor een doelgroep fungeert vaak als uitsluitingscriterium. We moeten blijvend nadenken over wie we niet bereiken en wat we wel zouden kunnen betekenen voor iemand, in functie van het realiseren van grondrechten.” (werkgroep 1)

“Het therapeutisch volwassenenteam hanteert z'n eigen taal, werkt op afspraak en binnen een therapiekamer, ... Anderstaligen met complexe vragen komen daar niet terecht. Er wordt wel naar hen gekeken, maar met een groot voorbehoud.”  
(werkgroep 3)

De aanpassings- of assimilatielogica is aanwezig in de samenleving, en in het verlengde daarvan ook in sociaal werk:

“We focussen heel vaak op: hoe kunnen we mensen perspectieven bieden om te integreren. Maar we gaan vaak voorbij aan: hoe kunnen mensen ook hun eigen wortels behouden. Het is zoeken naar evenwicht hierin en het ruimte creëren hiervoor.” (werkgroep 5)

Een divers-sensitieve aanpak vertrekt vanuit een logica van verandering en co-creatie, eerder dan vanuit een aanpassings- of assimilatielogica. Het citaat hieronder wijst erop hoe sociaal werkers samen met een groep Albanese vrouwen stereotypes in de samenleving in vraag wilden stellen en op die manier het publieke debat hierover wilden aanzwengelen:

“We zijn met een groep Albanese vrouwen in Sint-Niklaas op pad gegaan met een regisseur en hebben een sociaal-artistiek theater over hun eigen leven gemaakt.

Het stuk heet 'Besà' (Albanees voor trouw). Tegenover de negatieve beeldvorming over Albanië staat een grote culturele bagage die we wilden tonen. Alsook wilden we de pijn die gepaard gaat met migratie tonen aan een publiek. De burgemeester van Sint-Niklaas was ook aanwezig, wat heel wat betekende voor die vrouwen. Het ging om een groep vrouwen uit de rand van de samenleving, vaak in armoede. Door hen een podium te geven maak je verbinding met mensen die naar de voorstelling komen. Het gaat om een nieuw verhaal dat in de stad getoond wordt van een groep die nauwelijks gehoord wordt." (werkgroep 7)

## **6.4. STREVEN NAAR SOLIDARITEIT BINNEN EEN SUPERDIVERSE SAMENLEVING**

De bijdragen vanuit de werkgroepen leggen bloot dat sociaal werkers – onvermijdelijk met vallen en opstaan – in hun dagelijkse praktijk vaak een pioniersrol opnemen in het zoeken naar omgaan met diversiteit en hier vaak creatieve antwoorden op formuleren. Tegelijk stellen we vast dat in deze zoektocht, de focus vaak vooral ligt op het micro-niveau, op de relatie tussen sociaal werker en gebruiker (Van Robaey, 2014b; Hoffman, Geldof, & Koning, 2014; Tirions & Koning, 2014). Hoewel het essentieel is dat sociaal werkers kritisch reflecteren over hun relatie met gebruikers, dreigt het solidariteitsvraagstuk uit beeld te blijven (Debruyne & Naert, 2014). Het diversiteitsvraagstuk moet net verruimd worden naar het samenlevingsniveau, of nog, gepolitiseerd worden.

### **6.4.1. IN- EN UITSLUITING**

Superdiversiteit brengt heel wat spanningen met zich mee. Diversiteit als gevolg van migratie wakkert debatten aan over de vraag of migranten – in welk legaal statuut dan ook – aanspraak kunnen maken op sociale voorzieningen en in welke mate. Volgens Zemni (2013) worden deze debatten verder bemoeilijkt door de gelijktijdige vraag naar maatschappelijke erkenning van minderheidsgroepen, een vraagstuk dat niet alleen naar mechanismen van ongelijkheid, maar ook van verschil verwijst. Vaak hebben dergelijke debatten een polariserend effect. Meerdere studies tonen aan dat veel West-Europeanen liever solidair zijn met ouderen, arbeidsongeschikten en werklozen dan met migranten (Van Oorschot, 2006). Op basis van deze vaststelling pleiten sommige wetenschappers en politici voor meer culturele integratie en assimilatie (Brubaker, 2001). Zij zetten in de verf dat solidariteit in West-Europese welvaartsstaten gebaseerd is op het idee van één territorium, één gemeenschap en één cultuur (Oosterlynck & Schuermans, 2013). Tegelijkertijd vereist de verzekeringslogica van de sociale zekerheid dat men eerst bijgedragen moet hebben om in aanmerking te komen voor hulp en dat men anders een beroep moet doen op het leefloon:

“Mensen zonder wettig verblijfstatuut zijn niet gewenst en men wilt ervan af. Dus we zien vaak, dat die mensen in de wachtzaal worden gezet, en er wordt duidelijk gemaakt dat ze de hulp niet zullen krijgen. Want de idee is: je investeert in de gezamenlijke pot en je kunt ervan genieten in momenten van tegenslag. Maar deze

mensen spelen het spel zagezegd niet juist. Ze komen plots naar hier, zonder te hebben bijgedragen.” (werkgroep 5)

Maar nieuwe migranten met een precair verblijfstatuut dalen niet op de maatschappelijke ladder, zoals vaak het geval is met personen die een beroep moeten doen op de sociale zekerheid of de sociale voorzieningen. Ze halen niet eens de eerste sport van de ladder waarlangs ze moeten of kunnen omhoogklimmen. Superdiversiteit daagt deze geijkte schema's – en aldus een groot deel van de sociaalwerkpraktijken die deze logica volgen – uit (Debruyne & Naert, 2014):

“Mensen zonder verblijfsstatuut komen niet in beeld. Die hebben ook nood aan zorg, maar hebben niet het juiste toegangsticket.” (werkgroep 3)

Zoals reeds eerder gedeut, onderscheidt Mouffe (2013) het politieke van de politiek. Het politieke refereert naar “de ontologische dimensie van antagonisme”, terwijl de politiek verwijst naar een “geheel van praktijken, discoursen en instellingen waarvan het doel is om het menselijk samenleven te organiseren in omstandigheden die altijd potentieel conflictueus en antagonistisch zijn” (Mouffe, 2013, 2-3). Zemni (2013) stelt dat de verschillende antagonismen werden geïnstitutionaliseerd – zonder ze definitief op te lossen – in instituties en regelgeving, om de klassenverschillen en ongelijkheden in de maatschappij dermate aan te pakken dat ze niet meer zouden uitmonden in een open conflict tussen verschillende maatschappelijke groepen. De antagonistische tegenstrijdigheden werden vervangen door agonistische relaties waarbij een conflictueuze consensus kan bestaan tussen diverse maatschappelijke groepen (Zemni, 2013). In die zin, staat sociaal werk, in tijden van superdiversiteit en een context van polarisering en groeiend antagonisme tussen maatschappelijke groepen, voor de uitdaging het samenleven te herdenken in een agonisch model, een conflictueuze consensus die verwijst naar solidariteit ongeacht diversiteit (Zemni, 2013). Een vraag die hier vaak naar boven drijft, is in welke mate een diversiteitsbeleid gericht moet zijn op herverdeling of erkenning.

#### **6.4.2. HERVERDELING EN ERKENNING**

Een aantal auteurs (Kymlicka & Banting, 2006; Banting, 2010; Van Oorschot, 2008; Pearce, 2004; Goodhart, 2004) richtten hun onderzoek op de specifieke spanningen en uitdagingen die voortvloeien uit de simultane implementatie van een multicultureel beleid dat gebaseerd is op de erkenning en een welzijnsbeleid dat gebaseerd is op herverdeling. Bij een politiek van herverdeling staat het aanpakken van vooral sociaaleconomische ongelijkheid centraal. Beleid en hulpverlening vanuit dit perspectief proberen structurele achterstelling te bestrijden. Men streeft naar het realiseren van gelijke (basis)rechten voor iedereen, wat niet per se een gelijke behandeling impliceert (Geldof, 2013):

“Veel heeft te maken met ontwikkelingskansen en achterstelling, eerder dan cultuur. We moeten afstappen van de idee ‘dat zal wel cultureel bepaald zijn.’” (werkgroep 1)

Een politiek van erkenning focust daarentegen op de culturele achterstelling en het gebrek aan respect voor groepen of culturen. Bij migrantenorganisaties vertrekt men vaak vanuit het recht op anders-zijn en verschil, en vraagt men op basis hiervan om een (ten dele) ongelijke benadering. Centraal staat cultureel-symbolische onrechtvaardigheid, waarbij een politiek van erkenning poogt via cultureel-symbolische verandering ondergewaardeerde groepsverschillen positief te bekrachtigen, en dit vanuit een positieve waardering van culturele diversiteit. Een politiek van erkenning is een vorm van identiteitspolitiek, met een herwaardering van culturele identiteiten van groepen die niet tot de meerderheidscultuur behoren (Geldof, 2013):

“Veel jongeren zijn perfect tweetalig en willen dat uiten op school. Maar nu is er een krampachtige houding bij scholen, die een andere taal niet toestaan. Terwijl die tweede taal een deel vormt van de jongere, en je kunt dit aspect van de identiteit niet ontkennen, want het heeft een impact op het welbevinden, en bijgevolg het schoolparcours van jongeren. Hetzelfde geldt bij het dragen van een hoofddoek. Dat is een deel van henzelf. Hoe gaan we daarmee om? Er wordt steeds meer nadruk gelegd op neutraliteit, maar door het weg te vegen, lossen we het niet op, integendeel.” (werkgroep 5)

Hoe gaan we om met de paradoxale spanning waarbij herverdeling vraagt om een behandeling als gelijke, en erkenning om een behandeling als verschillend (Beck, 2005)? Hier beroepen we ons op Nancy Fraser (1995) wiens voornaamste doelstelling het is om de tegengestelde logica's van het herverdeling/erkenningdilemma te verzoenen. Fraser (1995) verwerpt een te enge herverdelingspolitiek die enkel gericht is op het verhelpen van vormen van onrecht die een gevolg zijn van politiek en economische structuren, maar verwerpt evenzeer een te enge erkenningspolitiek die gericht is op de symbolische en culturele vormen van onrecht die geworteld zijn in patronen van representatie en interpretatie (Zemni, 2013).

### **6.4.3. SOCIALE RECHTVAARDIGHEID NASTREVEN OP BASIS VAN 'PARITY OF PARTICIPATION'**

Volgens Fraser (2005) verwijst sociale rechtvaardigheid naar een 'parity of participation', daar rechtvaardigheid sociale arrangementen behoeft die iedereen in staat stellen te participeren aan het sociale leven. In haar sociaal rechtvaardigheidsraamwerk schuift Fraser drie cruciale en overlappende dimensies van sociale onrechtvaardigheid naar voren, die deze 'parity of participation' kunnen verhinderen. Ze onderscheidt economische, culturele en politieke onrechtvaardigheid. Economische onrechtvaardigheid refereert naar de economische structuren die resulteren in een slechte verdeling van materiële bronnen tussen groepen (inkomensongelijkheid, leefomstandigheden, ...). Onrechtvaardigheid op het culturele niveau verwijst naar ideologieën en normen of 'geïstitutionaliseerde hiërarchieën van culturele waarde' (Fraser, 2010) die sommige actoren in de politieke orde construeren als minderwaardig, uitgesloten, geheel anders of gewoon onzichtbaar, met andere woorden: als minder dan volwaardige partners in sociale interacties (Fraser, 2000). Onderstaand citaat toont hoe die onrechtvaardigheid ook sociaalwerkpraktijken doorkruist:

“We organiseerden een dansvoorstelling met mensen met een migratie-achtergrond in het cultuurcentrum. Er was een constante ambiance. Maar erna kwam de directeur bij ons: ‘jullie publiek kent de codes van een cultuurcentrum niet’. Dus jij als kleine meerderheid, gaat bepalen hoe de 95 procent van de stedelingen die hier anders niet binnen komt zich moet gedragen?” (werkgroep 7)

Politieke onrechtvaardigheid gaat over misrepresentatie, in de zin dat bepaalde beslissingsregels sommige mensen de mogelijkheid ontzeggen tot politieke participatie of dat beleidsgrenzen zo worden uitgezet dat sommige mensen niet de mogelijkheid hebben deel te nemen aan het debat over rechtvaardigheid (Fraser, 2008). Volgens een frontliniewerker uit werkgroep 7 moet de sociaal werker die hinderpalen om deel te nemen aan het publieke debat proberen weg te werken:

“Wie stemt de wetten, wie dwingt die af? Dat is een beperkte groep. En wij moeten die diversiteit weer binnenbrengen in het debat. Het zijn de grondrechten van iedereen.” (werkgroep 7)

Deze drie domeinen van onrechtvaardigheid worden analytisch onderscheiden, maar beïnvloeden elkaar in de realiteit. Samenlevingen zijn complexe velden waarin economische, culturele en politieke dimensies van ordening en stratificatie interageren. Fraser (1995, 2005) argumenteert dat een analyse van de drie dimensies noodzakelijk is om te detecteren wat de ‘parity of participation’ verhindert.

In die zin moet het investeren in het interpersoonlijke en het ‘op gelijke voet staan met’ de mensen over wie het gaat, samengaan met het realiseren van een ‘parity of participation’ en het verdedigen van de grondrechten. Het gaat niet enkel om een tijdelijke aanpassing van de structuren ‘naar onder toe’, via een geheel van remedies die de onbillijke uitkomsten van sociale regelingen wil corrigeren zonder daarbij het onderliggende raamwerk dat deze onrechtvaardigheid produceert, in vraag te stellen (‘affirmation’ volgens Fraser). Het gaat volgens Debruyne en Naert (2014) evenzeer om het echt herdefiniëren van wat hulpverlening betekent op die niet geëffende paden van een verzorgingsstaat in transformatie tegen de achtergrond van een superdiverse samenleving (‘transformation’ volgens Fraser).

Het probleem situeert zich dus mede in het eigenaarschap van de sociale probleemdefinitie en het gebrek aan structurele participatie, of in termen van Rancière: in de ongelijke positie van mensen om zich te politiseren (Debruyne & Naert, 2014). Het concept van ‘parity of participation’ nodigt ons uit om het debat te openen vanuit het principe van ‘gelijkheid van vertegenwoordiging’. Dit vergt echter andere manieren om het democratisch debat te organiseren zodat ook andere stemmen een plaats hierin kunnen krijgen:

“Tegenwoordig betekent democratie verdiepen vaak: hoe kunnen we zorgen dat het breed gedragen wordt? We focussen snel op inspraak en op ‘gedragen’ beslissingen nemen. Terwijl er ook nood is aan vrijplaatsen, waar er niet te veel te snel moet worden beslist.” (werkgroep 7)

“We zijn gestart bij de vraag hoe het komt dat dit forum [werkgroepen ter voorbereiding van de conferentie] zo weinig divers is. Wij hebben altijd de neiging om het woord en het normaliseren veel te veel gewicht te geven. *Hands on* in de praktijk, gebeurt dit niet zo formeel. We organiseren muziekprojecten, we opereren in de wijk, ... Dit gebeurt organisch eerder dan volgens een formele structuur. Wij willen het formaliseren en structureren, ten koste van het organische, terwijl de mensen met wie we werken hier het beste op werken.” (werkgroep 7)

In die zin moet sociaal werk (en de sociaalwerkconferentie in de toekomst) aan de slag om fora voor publiek debat te creëren waar ook mensen kunnen aan participeren die binnen de huidige formats onvoldoende gehoord en gezien worden (Debruyne & Naert, 2014). Dit vergt nabijheid en inbedding in de leefwereld. Tegelijk zien we een beweging waarbij basiswerk wordt ondergewaardeerd en afgebouwd en waar naast een aantal kleine laagdrempelige professionele experimenten, basisnoden in steden in toenemende mate worden gelenigd door kerken, vluchtelingenorganisaties, noodinitiatieven, en dus door vrijwilligers (Debruyne & Naert, 2014). Sociaal werk kan een belangrijke rol spelen in het ondersteunen en versterken van deze nieuwe solidariteitsarrangementen (Zemni, 2013). Tegelijk zit hier een spanning op:

“R1: we zijn op een gegeven moment op zoek gegaan bij burgers naar caravans, en plekken in de wijk waar deze mogen staan.

R2: Als het binnen bestaande structuren niet werkt, zoek je buiten de structuren. Maar ben je dan niet bezig met het idee van de participatiesamenleving aan het waarmaken: de overheid moet het niet meer doen, mensen zijn zelf creatief genoeg? Mensen kunnen zoeken naar creatieve oplossingen, maar die moeten worden opgeschaald naar sociale grondrechten, waar ook een overheid verantwoordelijkheid in heeft.” (werkgroep 1)

Zemni (2013) wees al op het risico dat lokale experimenten het grote verhaal van ongelijkheid in machtsstructuren die aan de basis liggen van de problemen onvoldoende bevragen. Hij stelt dat sociaal werk idealiter leert om vanuit hetgeen lokaal vernieuwend gebeurt, praktijken van solidariteit te institutionaliseren, en om tegelijk vanuit deze nieuwe lokaal gesitueerde kennis, machtsstructuren en het onderliggende raamwerk van sociale orde uit te dagen en te transformeren (Boone, Roets, & Roose, 2018). Dit vergt echter niet alleen het ondersteunen van burgerschapsinitiatieven, maar vraagt tevens dat professionals hun discretionaire ruimte vergroten en verdedigen ten aanzien van de overheid (Debruyne & Naert, 2014). Sociaal werkers moeten ruimte maken voor nieuwe sociale experimenten, waarbij bepaalde dominante formats worden bevestigd, met het oog op het realiseren van grondrechten voor zeer diverse mensen:

“In Borgerhout loopt er een project ‘Op Senioren’. Dat is een leefstraat, waar een ontbijt, een barbecue, ... worden georganiseerd. Dat is een cultureel format. Je kunt niet verwachten dat mensen binnenkomen omdat we de deur openzetten. De formats in Vlaanderen zijn zo goed en efficiënt dat het moeilijk is om die los te laten.” (werkgroep 7)

Het gaat over het durven loslaten van gekende en dominante scripts – die vaak zowel economische, culturele als politieke uitsluiting en onrechtvaardigheid impliceren – ten voordele van experimentele, in de leefwereld ingebedde projecten en praktijken, waarbij men creatief zoekt naar collectieve verhalen die een hefboom vormen voor het verdiepen en verbreden van grondrechten en waarbij gestreefd wordt naar het realiseren van ‘parity of participation’.

## **6.5. DIVERSITEIT EN RECHTVAARDIGHEID ALS UITDAGING**

Superdiversiteit als sociologisch concept refereert naar een demografische realiteit die zich uitrolt, met name een diversificatie van de diversiteit, waarbij verschillende diversiteitsdimensies en sociale assen zoals gender, leeftijd, etnisch-culturele achtergrond, sociaaleconomische status, ... interageren en elkaar co-construeren. Hierbij is een intersectioneel perspectief noodzakelijk om niet te vervallen in cultuuresentialisme of -determinisme, maar net de heterogeniteit binnen een groep en de uniciteit van elk individu te erkennen.

Sociaal werk opereert binnen deze realiteit, en poogt dagelijks passende antwoorden te formuleren op de complexe en unieke vragen waarmee men wordt geconfronteerd, vanuit een divers-sensitieve, relationele en reflexieve basishouding.

Tegelijk is het van fundamenteel belang dat sociaal werk – dat zich situeert tussen individu en samenleving – het diversiteitsvraagstuk verruimt naar het samenlevingsniveau, waar gelijktijdig een cultureel beleid gebaseerd op erkenning en een welzijnsbeleid gestoeld op herverdeling worden gevoerd. Nancy Fraser (1995) poogt de tegenstelling tussen deze beide logica's te overstijgen aan de hand van de idee van ‘parity of participation’. Rechtvaardigheid behoeft volgens Fraser (1995) sociale arrangementen die iedereen in staat stellen structureel te participeren aan het sociale leven en sociale problemen mee te definiëren. Hier ligt een pionierstaak weggelegd voor sociaal werk, met name experimentele praktijken zowel ondersteunen als zelf organiseren die kiezen voor een radicale omwenteling. Het gaat om praktijken die fundamenteel het aanbod durven te bevragen en omkeren, die bestaande structuren doorbreken, die machtsevenwichten op verschillende echelons herbalanceren, die een ander personeelsbeleid voeren, ... opdat fora voor publiek debat ontstaan, waarop een diversiteit aan stemmen weerklinken. Die diversiteit aan stemmen is een noodzakelijke voorwaarde om niet alleen het publieke debat open te breken, maar ook om de (impliciete) assumpties die in sociaal werk vervat zitten kritisch te bevragen én te transformeren. Ook sociaalwerkorganisaties en -opleidingen moeten hierin hun verantwoordelijkheid opnemen.

# Hoofdstuk

7.

**Positioneren op  
spanningsvelden**





De vijf krachtlijnen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Net de specifieke combinatie ervan maakt de kern of het DNA uit van sociaal werk. Natuurlijk functioneert sociaal werk niet in een maatschappelijk vacuüm en krijgt ze ook allerlei maatschappelijke opdrachten. Deze kunnen nauw aansluiten bij het DNA van sociaal werk, maar kunnen er ook op gespannen voet mee staan. In de rapportering over de krachtlijnen kwam een aantal van die spanningsvelden al impliciet aan bod, maar ook de stakeholders signaleerden een aantal spanningsvelden. We bespreken hier de zes spanningsvelden die het meest naar voor kwamen. Deze vormen uiteraard slechts een selectie van de spanningsvelden waarop sociaal werkers onvermijdelijk - als inherent deel van hun opdracht - opereren.

## **7.1. SPANNING TUSSEN EMANCIPATIE EN DISCIPLINERING**

Het eerste spanningsveld verwijst naar het maatschappelijk mandaat dat sociaal werkers krijgen om te interveniëren in verontrustende situaties, om in een justitiële context hulpverlening onder drang of dwang te realiseren of om een sociaal onderzoek uit te voeren om de voorwaarden van een leefloon te toetsen. In zulke situaties veruitwendigt zich het spanningsveld tussen emancipatie en disciplinering. Sociaal werkers trachten in die situaties enerzijds nabij te zijn, en generalistisch te werken. Anderzijds krijgen ze ook een duidelijke maatschappelijke opdracht van de samenleving die ervoor zorgt dat zij ook moeten controleren of de persoon in een kwetsbare situatie effectief voldoet aan de afgesproken verwachtingen of voorwaarden. Hermans en De Bie (2016) benoemen dit spanningsveld als kenmerkend voor sociaal werk. Heel wat sociaalwerkpraktijken zijn ontstaan of werden gefinancierd net omwille van het realiseren van sociale orde of het vermijden van de nadelige gevolgen van sociale problemen. Werken in zo'n context is verre van evident. Hermans en De Bie (2016) stellen dat ook binnen sociaal werk zelf deze praktijken niet altijd de erkenning hebben gekregen, net omwille van die controlerende taken. Toch beschouwen we ze als essentiële onderdelen van sociaal werk in Vlaanderen. Het is evident dat de krachtlijnen zoals die in hoofdstuk vijf geïdentificeerd werden, in zulke omstandigheden verre van evident zijn. Maar net dit is de essentiële opdracht van deze sociaal werkers: vanuit een maatschappelijke opdracht enerzijds ruimte creëren voor het verhaal van de persoon in een kwetsbare situatie maar anderzijds ook de maatschappelijke verwachtingen expliciteren. In de leefwereld werken impliceert dus niet het eenzijdig bevestigen ervan, maar ook net in die leefwereld aan verandering werken en van daaruit politiserend aan de slag gaan en vormen van structurele uitsluiting zichtbaar maken. Sociaal werk in zulke contexten betekent ruimte maken om praktijken te ontwikkelen die geïnspireerd zijn op de krachtlijnen, en niet enkel op het micro-niveau, maar ook op het meso- en macro-niveau.

## **7.2. SPANNING TUSSEN BELANGENVERTEGENWOORDIGING EN ZELFVERTEGENWOORDIGING**

Een tweede spanningsveld betreft de spanning tussen belangenvertegenwoordiging en het creëren van fora waarop mensen zelf het woord nemen. Een klassieke rol die sociaal werkers opnemen is het verdedigen van de belangen van personen in een kwetsbare situatie. Ze signaleren problemen waarmee hun doelgroep geconfronteerd wordt en

hopen zo op het beleid van de organisatie en de overheid te wegen. In de afgelopen dertig jaar is er wel veelvuldig ingezet op het erkennen van de ervaringskennis van groepen in kwetsbare situaties zelf. Bijvoorbeeld De Link vzw leidt ervaringsdeskundigen in armoede op die in allerlei sociaalwerkorganisaties, maar ook bij de overheid worden tewerkgesteld. De geestelijke gezondheidszorg experimenteert meer en meer met ervaringswerkers. Maar er zijn ook de verenigingen waar armen het woord nemen, patiëntenverenigingen, mantelzorgverenigingen en zelforganisaties van bijvoorbeeld personen met een beperking of van personen met een etnisch-culturele achtergrond die ervoor strijden dat zij erkend worden als volwaardige gesprekspartner in het beleidsproces en in de ruimere samenleving. Vaak zijn het sociaal werkers die mee de randvoorwaarden creëren om deze functie te kunnen opnemen. Voortbouwend op de krachtlijnen ligt de uitdaging van sociaal werk erin om nog meer in te zetten op het aanspreken van die ervaringsdeskundigheid. Dit impliceert niet zozeer spreken in naam van personen en groepen in kwetsbare situaties, maar vooral het mogelijk maken dat deze zelf het woord nemen en vanuit hun ervaringskennis in dialoog gaan met sociaal werkers, het management van organisaties en beleidsmakers.

### **7.3. SPANNING TUSSEN FOCUS OP PERSONEN IN KWETSBARE SITUATIES OF SOCIAAL WERK ALS BASISVOORZIENING**

Een derde spanningsveld betreft het vraagstuk of sociaal werk zich richt op personen in een kwetsbare situatie of dat sociaal werk een basisvoorziening is voor iedereen. De Bie (2017) stelt op Sociaal.Net dat sociaal werk een basisvoorziening zou moeten zijn. Echter blijft een residuele benadering domineren, oftewel een benadering waarbij sociaal werk vooral wordt ingeschakeld als personen zelf niet in staat zijn om aan de maatschappelijke verwachtingen te voldoen. Met als direct gevolg dat sociaal werkers vooral werken met mensen in kwetsbare situaties, maar op die manier ook bijdragen aan het beeld van kwetsbaarheid van zijn doelgroep. Eerder wezen we al op de Angelsaksische en de Continentale, sociaal-pedagogische benadering van sociaal werk. In de Angelsaksische benadering moet sociaal werk er vooral voor zorgen dat personen in een kwetsbare situatie ondersteund worden zodat ze terug kunnen aansluiten bij de samenleving en aan de maatschappelijke verwachtingen kunnen voldoen. De sociaal-pedagogische benadering verwijt de Angelsaksische dat ze een deficit-benadering hanteert (Lorenz, 2008). Ze zou vooral de 'problemen' en 'beperkingen' zien, terwijl de sociaal-pedagogische benadering zich in theorie richt op iedereen. Een uitweg uit dit spanningsveld is het proportioneel universalisme. Het concept werd gelanceerd door Marmot (2010) die een expert is in het wetenschappelijk onderzoek naar de strijd tegen de sociale determinanten van gezondheid en welzijn. Ook de Strategische Adviesraad Welzijn, Gezondheid en Gezin (2012) onderschrijft uitdrukkelijk dat principe. Om ongelijkheid in gezondheid aan te pakken, gaan we volgens Marmot (2010) best uit van universele acties, maar met een intensiteit die proportioneel is aan de mate van achterstelling die mensen ondervinden. Dit betekent dus een basisdienstverlening voor iedereen, maar met specifieke acties voor de mensen in de meest kwetsbare situatie. In heel wat sectoren waarin sociaal werkers opereren, blijft dit principe verre van evident te realiseren, net omdat in deze sectoren de vraag het aanbod overstijgt en sociaal werkers hierdoor gedwongen worden om selectief te zijn. Net dit zichtbaar maken en inbrengen in het publieke debat is een essentiële opdracht van sociaal werk.

## **7.4. SPANNING IN DE POSITIONERING TEN AANZIEN VAN DE OVERHEID EN BURGERINITIATIEVEN**

Een vierde spanningsveld betreft de positionering ten aanzien van de overheid en burgerinitiatieven. De politiserende rol impliceert dat sociaal werkers de overheid aanspreken op haar verantwoordelijkheid om resoluut een mensenrechtenbenadering te hanteren als uitgangspunt voor de beleidsvoering. Maar uit de bespreking van de krachtlijnen blijkt dat een overheidsbeleid vaak een combinatie is van meerdere logica's, zoals bijvoorbeeld een besparingslogica of een beheersingslogica. Op zich behoort dit natuurlijk tot het democratisch karakter van de beleidsvoering. Dit kan echter wel betekenen dat de mensenrechtenbenadering onder druk komt te staan, zoals ook blijkt uit de werkgroepen. Ondertussen ontstaan er heel wat burgerinitiatieven die een antwoord trachten te bieden op de noden die niet vervuld worden door de overheid. Een belangrijke vraag is dan ook hoe sociaal werk zich hierin positioneert: blijft sociaal werk de overheid uitdagen om zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen of kiest het om burgerinitiatieven te versterken? In de praktijk is het natuurlijk zo dat beide posities worden ingenomen. Dat blijkt ook uit de werkgroepen. Enerzijds blijven frontliniewerkers benadrukken dat de overheden op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid moeten worden gewezen. Tegelijk mag sociaal werk niet blind zijn voor hetgeen er in die ruimere samenleving gebeurt en welke initiatieven daar ontstaan. We benadrukten al eerder dat die dialectiek kenmerkend is voor de ontwikkeling van sociaal werk. Met dialectiek verwijzen we naar die wederzijdse interactie en beïnvloeding tussen meer geïnstitutionaliseerde sociaalwerkpraktijken die door een overheid erkend en gesubsidieerd worden en burgerinitiatieven die inspelen op niet-gelenigde noden. Dat betekent niet noodzakelijk dat burgerinitiatieven per definitie doorheen de tijd geleidelijk aan (moeten) worden overgenomen door bestaande organisaties of door de overheid. Integendeel, heel wat van die initiatieven wensen net hun autonome positie te behouden en vanuit die positie te wegen op geïnstitutionaliseerd sociaal werk en de overheid. In dat opzicht is het essentieel dat sociaal werk zich meer bewust is van het belang van deze dialectische verhouding en zich voortdurend de vraag stelt hoe het zich verhoudt tot die burgerinitiatieven.

## **7.5. SPANNING TUSSEN PROCES EN PROCEDURE- OF PRODUCTLOGICA**

Een vijfde spanningsveld betreft de vraag of je sociaal werk definieert vanuit een proceslogica dan wel vanuit een procedure- of productlogica. We wezen er in het hoofdstuk rond proceslogica al op dat een proceslogica niet impliceert dat resultaatgericht werken aan de kant wordt geschoven. Sociaal werk werkt hoe dan ook toe naar een resultaat. Vanuit een proceslogica krijgt dit resultaat wel een specifieke, procesmatige invulling, waarbij er resoluut een beroep wordt gedaan op de ervaringskennis van de betrokkenen. Dat betekent evenzeer dat het tempo aangepast wordt aan de betrokkenen zodat zij de tijd en ruimte krijgen om gesprekspartner te zijn in de vormgeving van het proces. Er wordt dus resultaatgericht gewerkt, maar de resultaten worden niet op voorhand gedefinieerd, maar in de loop van het proces met

inbreng van de betrokkenen. Dit staat in spanning met de logica van opdrachtgevers of financierders die de resultaten op voorhand betonneren in termen van een procedure en/of product en onvoldoende ruimte laten om procesgericht aan de slag te gaan. In dat opzicht sluit dit spanningsveld nauw aan bij het eerste.

## **7.6. SPANNING TUSSEN HERVERDELING EN ERKENNING**

Een laatste spanningsveld werd al geconceptualiseerd in het hoofdstuk over superdiversiteit, met name de logica van herverdeling in functie van een grotere (sociaaleconomische) gelijkheid versus de logica van erkenning van het verschil. Het erkennen van ervaringskennis van personen in een kwetsbare situatie vertrekt vanuit een erkenningslogica, terwijl heel wat sociaal werk ontstaan is als antwoord op sociaaleconomische uitsluiting en gelijkheid nastreeft. Onder andere Fraser (2005) biedt een uitweg uit dit spanningsveld door resoluut te pleiten voor een 'parity of participation'. Het toelaten van een diversiteit van stemmen is een absolute noodzaak, maar kan tegelijkertijd niet los gezien worden van ruimere sociaaleconomische processen.

## **7.7. GEEN EVIDENTE OPDRACHT**

Het inzetten op de vijf krachtlijnen van sociaal werk is geen evidente opdracht. Sociaal werkers worden bij de toepassing ervan gevat door een heleboel spanningsvelden. Doorheen de gesprekken met frontliniewerkers en stakeholders identificeerden we er een zestal. Net omdat sociaal werkers in een turbulente context opereren en geconfronteerd worden met andere logica's die niet per definitie gemakkelijk te verzoenen zijn met de krachtlijnen van sociaal werk, moeten zij ruimte maken hiervoor. Dat betekent niet per definitie zich afzetten tegen die andere logica's, maar net zichtbaar maken hoe ze gegeven die omstandigheden gaan voor een sterk sociaal werk.

# Hoofdstuk

8.

## Conclusies en aanbevelingen



## **8.1. DE GLOBALE KERN VAN SOCIAAL WERK: MENSENRECHTEN EN SOCIALE RECHTVAARDIGHEID**

Sociaal werk is geen typisch Vlaams, Belgisch of Europees fenomeen. Bij het voortraject van deze conferentie hanteerden we geen diplomagerichte benadering, waarin we sociaal werk herleiden tot die praktijken die worden opgezet en vormgegeven door personen met een bachelor- of masterdiploma sociaal werk. We hanteerden een open benadering die toelaat om de diversiteit aan sociaal werkers te vatten en om erkenning te geven aan die professionals die zich laten leiden door de principes van sociaal werk, ook al behaalden ze niet dit diploma. Dit impliceert echter niet dat iedereen een sociaal werker is of kan worden. Een reden waarom we geen diplomagerichte benadering hanteerden, is het feit dat de geschiedenis leert dat sociaal werk het resultaat is van een voortdurende interactie tussen meer geïnstitutionaliseerde en geprofessionaliseerde organisaties waarin beroepskrachten werken, vrijwilligers actief zijn en burgerinitiatieven ontstaan. Zo ontstonden deelwerkingen, die nu hun plaats krijgen binnen een CAW, in de jaren zeventig als een bijzondere samenwerking tussen vrijwilligers, kritische burgers en professionals en werden deze geleidelijk aan erkend, gesubsidieerd en aangestuurd vanuit de Vlaamse overheid. Op dit moment worden de bestaande sociaalwerkorganisaties op hun beurt weer uitgedaagd door lokale burgerinitiatieven die proberen in te spelen op niet-gelenigde noden. Sociaal werk herleiden tot louter dat wat beroepskrachten doen, zou net die eigenheid van sociaal werk negeren.

Zoals gesteld vertrokken we vanuit de globale definitie van sociaal werk die het handhaven en realiseren van mensenrechten en sociale rechtvaardigheid als de gedeelde normatieve principes van sociaal werk naar voren schuift. Collectieve verantwoordelijkheid verwijst naar het belang dat burgers en overheid verantwoordelijkheid nemen voor elkaar, voor de samenleving en voor het milieu om die rechten te respecteren en te realiseren. We hernemen dat mensenrechten rechten van de eerste, tweede en derde generatie omvatten. Rechten van de eerste generatie verwijzen naar burgerrechten en politieke rechten zoals het recht op vereniging of vrije meningsuiting. Bij de tweede generatie worden sociaaleconomische en culturele rechten, zoals recht op arbeid, onderwijs, gezondheidszorg of huisvesting, gerekend. De rechten van de derde generatie richten zich op het milieu, zoals het recht op een gezonde levensomgeving, natuurlijke hulpbronnen, biodiversiteit en gelijkwaardigheid tussen generaties. De derde generatie zijn collectieve rechten en verwijzen naar ecologische en sociale duurzaamheid. Het belang van ecologische duurzaamheid binnen sociaal werk is de afgelopen twintig jaar sterk toegenomen. Dat uit zich in allerlei innovatieve praktijken die hierop inzetten, zoals repaircafés, stadslandbouw, sociale kruideniers, kringloopcentra, etc. Deze drie generaties rechten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en versterken elkaar. Ze zijn van elkaar afhankelijk en bevatten zowel individuele als collectieve rechten.

Doorheen het voortraject van de sociaalwerkconferentie hebben we vijf krachtlijnen van sterk sociaal werk in het realiseren van een rechtenbenadering geïdentificeerd. Deze krachtlijnen geven aan wat er van een sociaal werker kan verwacht worden. Doorheen het traject beschouwden we mensenrechten als het kompas voor de sociaal

werker. Meer specifiek zijn mensenrechten tegelijkertijd een toetsingsinstrument (zijn ze gerealiseerd?) als een streefdoel (hoe kunnen we de samenleving zo vormgeven dat mensenrechten en sociale rechtvaardigheid gerealiseerd worden?). Ze zijn nooit absoluut, maar moeten altijd en steeds opnieuw geïnterpreteerd worden. We hebben dit gevat in het onderscheid tussen de waarborgfunctie en de sociaal-politieke functie van mensen- en grondrechten. De *waarborgfunctie* verwijst naar het realiseren van de toegang tot rechten, vaak op het niveau van een individu of een specifieke groep. De strijd tegen onderbescherming is een typische uiting van deze waarborgfunctie: hoe kunnen sociaal werkers ervoor zorgen dat mensen aan hun rechten komen? Denk aan de toegang tot de verhoogde tegemoetkoming in de gezondheidszorg, de toegang tot de sociale huisvestingsmarkt, de toegang tot het leefloon, etc. Een mensenrechtenbenadering kan daar echter niet tot herleid worden. Mensenrechten moeten ook altijd  *sociaal-politiek* gelezen worden. De centrale vraag hierbij is: hoe kunnen we op zo'n manier ingrijpen dat de samenleving minder ongelijkheid en meer rechtvaardigheid realiseert? Het gaat dan om het pogen in te grijpen op de structurele bestaansvoorwaarden en de hulpbronnen die een samenleving vrijmaakt zodat elkeen in staat wordt gesteld om een menswaardig bestaan te leiden en om dus 'tot zijn recht te komen'. Met andere woorden, sociaal werk bouwt mee aan sociale systemen die doordrongen zijn van meer gelijkheid en rechtvaardigheid. Niet toevallig komt in de uitwerking van de mensenrechtenbenadering de oudere Vlaamse definitie van sociaal werk terug op de voorgrond: (1) mensen aan hun rechten laten komen, (2) mensen tot hun recht laten komen, en (3) bouwen aan sociale systemen (VVSH, 1996). Dat mensenrechten en grondrechten mogelijks met elkaar in spanning staan, komt sterk tot uiting bij mensen in een precair verblijfsstatuut, bij wie de realisatie van grondrechten vaak onder druk staat. De frontliniewerkers getuigden hoe de mensenrechtenbenadering hen aanzet om ook met deze groep aan de slag te gaan en net het spanningsveld tussen grond- en mensenrechten uitdrukkelijk op te zoeken (voor een theoretische situering, zie Debruyne & Grymonprez, 2018).

## **8.2. HET DNA VAN SOCIAAL WERK GEVAT IN VIJF KRACHTLIJNEN**

Het voorbereidingstraject had als doel om vertrekkend vanuit de globale definitie van sociaal werk de gemeenschappelijke kern oftewel het DNA van sociaal werk te expliciteren en te concretiseren en dit aan de hand van getuigenissen en focusgroepgesprekken met frontliniewerkers. We kozen uitdrukkelijk voor het frontlinieperspectief, wat verwijst naar daar waar sociaal werkers in interactie gaan met groepen in kwetsbare situaties, structuren en beleid. Op basis van een analyse van de gesprekken identificeerden we samen met de stuurgroep een viertal krachtlijnen. Vervolgens toetsten we de opgedane inzichten af bij stakeholders afkomstig uit steunpunten, middenveldorganisaties, gebruikersorganisaties, koepels en de overheid. Ook hun inzichten, aanvullingen en feedback werden meegenomen in dit rapport. Mede op basis van de feedback van de stakeholders kwamen we uiteindelijk tot vijf krachtlijnen.

*Nabijheid en laagdrempelig werken* impliceert dat sociaal werkers aanwezig zijn in de leefwereld van personen in een kwetsbare situatie. Dit kan zijn in de thuissituatie, maar

ook in de buurt, in de school, in dienstencentra, op die plekken waar mensen mekaar ontmoeten. Outreachend en vindplaatsgericht werken zijn fundamentele onderdelen van de nabijheidspolitiek en behoren dus bij voorkeur tot het takenpakket van elke sociaal werker. Nabij zijn verwijst niet enkel naar de fysieke betekenis, maar ook naar de mentale betekenis: de agenda wordt altijd samen met de betrokkenen bepaald. Dit betekent niet per definitie dat de sociaal werker zich afzet tegen de systeemwereld, de overheid of de organisatie waarin hij/zij werkt. Hij/zij zoekt net in dat grensgebied voortdurend naar verbinding. Het realiseren van grondrechten vraagt volgens de leden van de werkgroepen basiswerk, nabijheid, het kunnen opbouwen van relaties en daarvoor tijd krijgen en nemen en het zo laagdrempelig en onvoorwaardelijk mogelijk inzetten op ontmoeting. Nabij zijn betekent evenzeer voortdurend de vraag op tafel leggen wie wel en wie niet bereikt wordt. Dit vormt de opstap naar de volgende krachtlijn.

*Politisierend werken* verwijst naar de dubbele functie van mensenrechten: enerzijds het waarborgen van (de toegang tot) rechten en anderzijds het collectiviseren van maatschappelijke problemen. Het eerste verwijst naar 'het brengen van de welvaartsstaat tot bij de mensen', het verzekeren dat mensen daadwerkelijk gebruik kunnen maken van de sociale rechten en sociale voordelen (de zogenaamde sociaal-administratieve hulp- en dienstverlening) en het tweede naar het wijzen op structurele mechanismen die bijdragen aan sociale onrechtvaardigheid en het zoeken naar en voorstellen van collectieve oplossingen om deze mechanismen te bestrijden. Dit kan door aan beleidsbeïnvloeding te doen, waarbij verhalen van mensen in kwetsbare situaties beleidsmatig vertaald worden. Maar ook door te wijzen op de verantwoordelijkheid van de samenleving zelf én van sociaal werk. Dit kan op velerlei manieren: vorming geven aan andere maatschappelijke actoren over sociale uitsluiting, onderbouwde beleidsnota's schrijven, emancipatorische leerprocessen met groepen in kwetsbare situaties opzetten, dialoog organiseren tussen maatschappelijke actoren en groepen in kwetsbare situaties, nieuwe innovatieve praktijken organiseren die de bestaande orde uitdagen en ook door sociale actie om ongelijkheden aan te klagen. In al die praktijken opereren sociaal werkers als publieke en democratische professionals die op het publieke forum hun stem laat horen, maatschappelijke belemmeringen benoemen, dominante denkpatronen ter discussie durven te stellen en een eigen positie innemen vanuit de normatieve waarden van het beroep.

*Generalistisch werken* komt in de eerste plaats tot uiting in het integrale perspectief dat sociaal werkers hanteren. De generalist focust nooit op één specifiek onderdeel vanuit een bepaalde specialistische expertise, maar plaatst de persoon in zijn bredere context en heeft oog voor de gehele situatie en dus voor alle levensdomeinen (financiële situatie, sociale relaties, opvoeding, werk, opleiding, ...). Net dit vereist een procesmatige benadering, omdat afhankelijk van de situatie het proces een andere invulling krijgt. Het verkennen van de gehele context moet met de nodige voorzichtigheid gebeuren, net omdat een sterke voorstructurering als pervers effect kan hebben dat de mensen in de meest kwetsbare situaties afhaken wanneer ze overvallen worden met allerlei vragen omtrent hun situatie. Tegelijkertijd is de generalist een brugfiguur, of een kruispuntwerker. De generalist heeft een goed zicht op de sociale kaart en zet actief in op netwerkvorming met andere sociaal werkers en professionals. De sociaal werker opereert als gids in dat netwerk van organisaties en ondersteunt de persoon in een



kwetsbare situatie doorheen dit proces. Met andere woorden, sociaal werkers zijn per definitie trajectbegeleiders, casemanagers of zorgcoördinatoren.

*Verbindend werken* heeft drie componenten. De *individuele component* is gebaseerd op het empowerment-paradigma. Het verwijst naar het versterken van individuen en groepen om terug greep te krijgen op hun eigen leven en om betekenisvol te kunnen deelnemen aan de samenleving. Tegelijkertijd wezen de leden van de werkgroepen op het gevaar om empowerment individualiserend in te vullen. Greep krijgen op het eigen leven is nooit een louter individuele verantwoordelijkheid, maar vraagt tevens om een samenleving die hulpbronnen vrijmaakt zodat mensen eigen keuzes kunnen maken en betekenisvolle sociale relaties kunnen aangaan. In het kader van de vermaatschappelijking van de zorg is dit essentieel. Heel wat sociaal werkers zetten vernieuwende methodieken op om hierop in te spelen: het werken met buddies, eigenkrachtconferenties, het werken met vrijwilligers, etc. Toch legden de leden van de werkgroepen de valkuilen hiervan bloot. Vermaatschappelijking van de zorg kan alleen maar werken als er wordt vertrokken van een complementariteit van professionele ondersteuning en informele hulp en inzet. Omwille van de huidige zorgschaarste die tot uiting komt in de wachtlijsten in een aantal sectoren ontaardt complementariteit in subsidiariteit, wat resulteert in een overbelasting van het informele netwerk.

De collectieve component verwijst naar het *werken aan verbinding in buurten en op het lokale niveau* om het samenleven te versterken. In een superdiverse samenleving is het essentieel om verbinding te leggen tussen mensen met verschillende standpunten, achtergronden en conflicterende belangen. Niet zozeer consensus staat hier centraal, maar wel het vergroten van wederzijds begrip. Dit dialogisch samenwerken krijgt vooral vorm in het samen dingen doen, zoals het opzetten van een buurtwerking, een buurtspeeltuin, maar het kan evenzeer gaan om het verbinden met burgerinitiatieven. 'Gemeenschappelijkheid in het anders-zijn' is het ultieme doel van verbindend werken op collectief niveau.

De derde component verwijst naar het *verbinden met maatschappelijke basisinstituties*, zoals het onderwijs, de gezondheidszorg, de arbeidsmarkt, ... Er worden bruggen geslagen met andere organisaties om ervoor te zorgen dat ook groepen in kwetsbare situaties hier toegang tot krijgen. Het gaat hier niet louter om het verzekeren van de individuele toegang, maar ook om het collectiviseren van de problemen bij deze toegang.

Bij al deze krachtlijnen staat een *proceslogica* centraal. De uitkomst ligt op voorhand niet vast, maar er wordt net ingespeeld op de concrete situatie én de ervaringskennis van de betrokkenen wordt benut. Telkens opnieuw staan inspraak en participatie centraal. Tegelijkertijd is dit geen sinecure, omdat het impliceert dat de eigen manier van werken voortdurend in vraag wordt gesteld en er steeds opnieuw aansluiting wordt gezocht bij de concrete situatie. Die proceslogica komt niet enkel tot uiting in het werken met individuele situaties, maar is ook kenmerkend voor de ontwikkeling van sociaal innovatieve initiatieven zoals stadslandbouw, sociale kruideniers, geefpleinen, community land trusts, alternatieve woonvormen, repair cafés, etc. Al deze initiatieven dragen bij tot een duurzame transitie van de samenleving. Deze nieuwe initiatieven wijzen op de laboratorium- en experimenteerfunctie van sociaal werk. Deze proceslogica laat zich

moeilijk in beeld brengen aan de hand van de klassieke verantwoordingsmechanismen. De werkgroepleden riepen dan ook op om resoluut in te zetten op het ontwikkelen van alternatieve verantwoordingsmechanismen die recht doen aan de eigenheid van sociaal werk.

Deze vijf krachtlijnen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Net de specifieke combinatie ervan maakt de kern uit van sociaal werk. Natuurlijk kan het zijn dat in bepaalde contexten de ene krachtlijn evidentier is dan de andere. Maar het is net kenmerkend voor sociaal werk en voor sociaal werkers dat ze telkens opnieuw ruimte trachten te maken voor een praktijk waarin de vijf krachtlijnen samenkomen. De politiserende opdracht lijkt bijvoorbeeld evidentier voor een opbouwwerker dan voor een maatschappelijk werker in een OCMW die een uitdrukkelijke maatschappelijke opdracht heeft gekregen. Toch willen ook OCMW-werkers op hun manier vormgeven aan hun politiserende opdracht, door bijvoorbeeld te signaleren aan de Raad of door in gesprek te gaan met Raadsleden om maatwerk in een specifieke cliëntsituatie mogelijk te maken. Omgekeerd ervaren opbouwwerkers vaak ook een spanningsveld als ze vanuit hun politiserende opdracht worden geconfronteerd met de individuele hulpvragen van burgers in een kwetsbare positie. Veel van hun tijd wordt besteed aan groepswork en dialoog met beleidsmakers. Hierdoor is het voor hen minder evident om resoluut in te zetten op een generalistische benadering, waarin ze voor specifieke belanghebbenden de toegang tot bepaalde sociale rechten trachten te realiseren door bijvoorbeeld sociaal-administratieve taken op zich te nemen.

Een stakeholder benoemde de krachtlijnen als het DNA van sociaal werk. In dat opzicht zijn de krachtlijnen niet vernieuwend. Elk proces dat gelopen wordt heeft zijn sterktes, maar ook zijn beperkingen. Zo kreeg de digitalisering van de samenleving en de repercussies hiervan voor sociaal werkers onvoldoende aandacht. De expertise hierover neemt geleidelijk toe, mede in de schoot van het Online Hulp Uitwisselingsplatform. We zijn ervan overtuigd dat hierop in het natraject van de conferentie wel zal worden ingespeeld.

### **8.3. KRACHTLIJNEN WAARMAKEN IN DE HUIDIGE MAATSCHAPPELIJKE CONTEXT**

De vijf krachtlijnen geven aan wanneer sociaal werk 'op zijn sterkst' is. Tegelijkertijd wezen zowel de frontliniewerkers als de stakeholders in het voorbereidingstraject erop dat deze krachtlijnen in de huidige samenleving onder druk staan. Verschillende redenen worden hiervoor genoemd.

Er is een minder groot maatschappelijk en politiek draagvlak voor het collectiviseren van problemen en het wijzen op structurele mechanismen die mee aan de basis liggen van sociale uitsluiting. Rechten worden ook meer gekoppeld aan voorwaarden, terwijl de wetenschappelijke evidentie verre van eenduidig is dat dit effectief het gedrag van mensen in de meest kwetsbare situaties in de juiste richting stuurt. Het grootschalig Britse onderzoek over conditionalisering van rechten wijst in ieder geval op perverse effecten voor groepen in de meest kwetsbare situaties (Dwyer et al., 2017).

De verzorgingsstaat en het sociaal beleid zijn altijd een compromis geweest tussen een emanciperende agenda gericht op het realiseren van menselijke waardigheid en herverdeling in functie van meer gelijkheid aan de ene kant en een meer behoudsgezinde agenda in functie van sociale stabiliteit en het aanpassen van mensen in kwetsbare situaties aan de verwachtingen vanuit de samenleving anderzijds. Met andere woorden, het spanningsveld tussen emancipatie en integratie is de rode draad doorheen de geschiedenis van sociaal werk, maar dreigt in de actuele samenleving over te hellen naar een te sterke focus op integratie en aanpassing ten koste van een meer emanciperende agenda in functie van sociale rechtvaardigheid en gelijkheid.

Ten tweede zorgen de toegenomen caseload en werklast ervoor dat de tijd en ruimte die nodig is om vanuit de geïdentificeerde krachtlijnen te werken, onvoldoende aanwezig is. De signalen over deze toegenomen werkdruk vragen om een grondige reflectie over hoe we in de toekomst sociaal werk willen aansturen, organiseren en vormgeven.

Ten derde gaat het in sociaal werk vaak om complexe problemen die niet per definitie door één instantie kunnen aangepakt of opgelost worden. De frontliniewerkers en stakeholders wezen erop dat samenwerking nog beter benut moet worden en dat er moet worden ingezet op netwerken. Tegelijkertijd attendeerden ze erop dat net de toegenomen marktwerking fragmentatie in de hand werkt en die samenwerking bemoeilijkt.

Ten vierde opereren heel wat sociaal werkers in een context van schaarste waardoor ze voortdurend genooddaakt worden om een antwoord te bieden op het dilemma kwaliteit-kwantiteit: meer kwaliteit bieden voor een kleinere groep of minder kwaliteit voor een grotere groep. De actuele beleidstrend van vermaatschappelijking van de zorg brengt dit spanningsveld nog sterker in beeld. Vermaatschappelijking van de zorg vereist sterk sociaal werk in de samenleving dat gebaseerd is op de idee van complementariteit tussen formele en informele zorg. De schaarste van middelen leidt er echter toe dat subsidiariteit dreigt te domineren: het uitdrukkelijk aanspreken en uitputten van het eigen informeel sociaal netwerk om het appel op professionele zorg en ondersteuning te verminderen. Sociaal werkers wijzen op de perverse effecten van deze evolutie en vragen uitdrukkelijk aandacht voor het in beeld brengen hiervan.

Een vijfde bedreiging vormen de toegenomen registratiedruk en bureaucrativering die ervoor zorgen dat er minder tijd is om de nabijheidspolitiek waar te maken. Sociaal werkers zijn in heel wat contexten gebonden aan regelgeving en aan procedures. Hun organisaties worden erkend en gesubsidieerd door verschillende overheden en het is dan ook evident dat ze verantwoording afleggen over de besteding van publieke middelen. De sociaal werkers in de werkgroepen verwezen vooral naar het onevenwicht tussen hun basistaken en de verantwoordingsstaken. Ook vroegen ze om meer bewegingsruimte die moet toelaten om de krachtlijnen vorm te geven.

Ten zesde staat ook de politiserende opdracht onder druk. Sociaal werkers vervullen altijd verschillende rollen, zoals een meer uitvoerende rol gericht op het implementeren van beleid en een autonome, creatieve rol gebaseerd op de krachtlijnen. Frontliniewerkers en stakeholders wezen erop dat het onevenwicht tussen beide rollen toeneemt en dat

ze ervaren herleid te worden tot de uitvoerders van beleid. Ze riepen de samenleving en de verschillende overheden op om dat onevenwicht te herstellen en de maatschappelijke meerwaarde én impact van sociaal werk te erkennen.

## **8.4. SUPERDIVERSITEIT ALS GROTE UITDAGING VOOR SOCIAAL WERK**

Superdiversiteit werd door minister Vandeurzen geformuleerd als een van de belangrijkste uitdagingen voor sociaal werk. We streefden naar een diverse samenstelling van de werkgroepen, maar de etnisch-culturele diversiteit binnen de werkgroepen is eerder beperkt gebleven. De werkgroepen onderschreven het belang van deze uitdaging en de nood om hier resoluut op in te zetten. Een noodzakelijke hefboom hiertoe is het inzetten op een meer divers personeelsbestand. In de werkgroepen getuigden sociaal werkers over een divers-sensitieve, relationele en reflexieve basishouding. Ze wezen op de valkuil van cultureel determinisme en bepleitten een intersectioneel perspectief dat net de heterogeniteit binnen een groep en de uniciteit van elk individu erkent. Tegelijkertijd moet het diversiteitsvraagstuk verruimd worden naar het samenlevingsniveau, waar gelijktijdig een cultureel beleid gebaseerd op erkenning en een welzijnsbeleid gestoeld op herverdeling nodig is. Voortbouwend op het werk van Fraser (1995) is 'parity of participation' oftewel gelijkwaardige participatie de hefboom om op samenlevingsniveau in te spelen op deze maatschappelijke realiteit. Hier ligt een pionierstaak weggelegd voor sociaal werk, met name experimentele praktijken zowel ondersteunen als zelf organiseren die kiezen voor een radicale omwenteling. Het gaat om praktijken die fundamenteel het aanbod durven te bevragen en omkeren, die bestaande structuren doorbreken, die machtsevenwichten op verschillende echelons herbalanceren, die een ander personeelsbeleid voeren, ... Die diversiteit aan stemmen is dus een noodzakelijke voorwaarde om de (impliciete) assumpties die in sociaal werk vervat zitten kritisch te bevragen én te transformeren.

## **8.5. AANBEVELINGEN VOOR STERK SOCIAAL WERK**

### **8.5.1. MENSENRECHTEN EN DE KRACHTLIJNEN ALS SPIEGEL EN HORIZON VOOR EEN TOEKOMSTGERICHT SOCIAAL WERK**

De normatieve gerichtheid en de vertaling hiervan in vijf krachtlijnen dagen sociaal werkers uit om zelf te reflecteren over hoe ze in hun praktijk met deze krachtlijnen aan de slag gaan en welke successen ze boeken. Deze conferentie draagt bij tot een gemeenschappelijke taal voor sociaal werk, maar identificeert ook een agenda voor de toekomst die in het teken staat van het werken aan de vijf krachtlijnen in functie van het realiseren van mensenrechten en sociale rechtvaardigheid. De vijf krachtlijnen maken duidelijk hoe dit in concrete praktijken vorm kan krijgen onder impuls van bevlogen en geëngageerde sociaal werkers. In dat opzicht dagen de krachtlijnen sociaal werkers uit om kritisch te reflecteren over hun eigen praktijk en hoe deze zich verhoudt tot deze krachtlijnen.

We bevelen ook aan dat deze specifieke positie van sociaal werk en van sociaal werkers versterkt wordt en dat beleidsactoren en de ruimere samenleving het belang van de waarborgfunctie en de sociaal-politieke functie van mensenrechten erkennen. Sociaal werkers dragen bij aan het realiseren van grondrechten, en laten mensen aan hun rechten komen. Sociaal werkers vervullen bovendien een belangrijke kritische functie naar de samenleving en het beleid toe. Vanuit hun politiserende houding en praktijk organiseren ze tegenspraak en wijzen ze erop hoe de samenleving sociale exclusie onvoldoende bestrijdt en mensen onvoldoende tot hun rechten laat komen. Meer dan ooit is dit ook een appel naar alle sociaal werkers zelf om hun bijdrage aan beide functies te expliciteren en kritisch te reflecteren over het eigen handelen vanuit de krachtlijnen. Dit betekent dat ze de ruimte krijgen en innemen om voortdurend stil te staan bij de volgende vragen: wie bereiken we wel? Wie niet? Welke in- en exclusiecriteria hanteren we? Hoe krijgen die soms onbewust vorm in concrete praktijken? Hoe kunnen we gaan voor een meer inclusief sociaal werk?

### **8.5.2. SOCIAAL WERK KAN MAAR WERKEN ALS OOK DE VERSCHILLENDE BELEIDSNIVEAUS INZETTEN OP HET REALISEREN VAN RECHTEN**

Op basis van de vorige aanbeveling zou de indruk kunnen ontstaan dat sociaal werk, mits het maar genoeg inzet op het realiseren van rechten, alle sociale problemen zou kunnen aanpakken. Niets is minder waar. Sociaal werk kan maar werken als ook een beleid op de verschillende niveaus constant en voldoende investeert in de krachtlijnen en in het realiseren van rechten. Het sterkste signaal uit de werkgroepen viel op te tekenen met betrekking tot huisvesting: sociaal werkers worden meer en meer geconfronteerd met de gevolgen van de stijgende woon- en huurprijzen die het welzijn van burgers zwaar onder druk zetten. De armoedecijfers tonen ook aan dat globaal gezien de armoede op basis van de EU SILC<sup>14</sup> gegevens niet gestegen is in Vlaanderen, maar dat het armoederisico bij huurders opvallend gestegen is (van 21 procent in 2006 tot 27 procent in 2016)<sup>15</sup>. Ook andere beleidsdomeinen en –niveaus dragen dus een verantwoordelijkheid om in te zetten op het realiseren van rechten.

Essentieel hierbij is dat de verschillende overheden blijvend inzetten op het inschatten van beleidsontwikkelingen vanuit het perspectief van mensen in de meest kwetsbare situatie. De armoedetoets is een van de instrumenten om dit te kunnen doen. De armoedetoets is het resultaat van een participatief proces op basis waarvan overheidsactoren, in dialoog met andere betrokken actoren, het beleid bij het ontwerp of de uitvoering screenen op de mogelijke impact die het zal hebben of heeft gehad op armoede, op mensen in armoede of op ongelijkheid die tot armoede kan leiden. Maar er zijn natuurlijk ook nog andere mogelijkheden om het perspectief van mensen in de meest kwetsbare situaties in te zetten in beleidsvoorbereiding, -ontwikkeling en –uitvoering. Zo vraagt het nieuwe Decreet Lokaal Sociaal Beleid aan de lokale besturen dat het lokaal beleid inzake betrokkenheid en inspraak van burgers rekening houdt met burgers in de meest kwetsbare situaties met inachtnaam van participatiemethodieken die afgestemd zijn op de doelgroep.

<sup>14</sup> European Union Statistics on Income and Living Conditions

<sup>15</sup> Cijfers afkomstig van Statistiek Vlaanderen: <http://www.statistiekvlaanderen.be/statistiek-armoede>

### **8.5.3. KRACHTLIJNEN ALS RICHTINGWIJZERS VOOR HET BELEID VAN ORGANISATIES**

Sociaal werkers zijn vaak verbonden aan een organisatie die zijn of haar handelen in grote mate kan bepalen. Tijdens de werkgroepen werd immers meermaals gesteld dat sociaal werkers balanceren op een spanning tussen enerzijds organisatiebelangen en -structuren en anderzijds de complexe situatie en verwachtingen van de gebruiker. Het is belangrijk om je als organisatie eerst en vooral bewust te zijn van dit spanningsveld en dus aan sociaal werkers de nodige autonomie te geven om de krachtlijnen in praktijk om te zetten. Dit impliceert dat de krachtlijnen ook verankerd worden in de missie en visie van de organisatie. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is het organiseren van het werk in laagdrempelige werkingen zodat frontliniewerkers dichtbij de leefwereld van mensen aanwezig kunnen zijn. Bijzondere aandacht hierbij kan gaan naar het creëren en benutten van polyvalente en beweeglijke werkplekken die kunnen evolueren doorheen de tijd om de nabijheidspolitiek te kunnen waarmaken.

Tijdens het voortraject merkten we dat structureel werken vaak een belangrijk aandachtspunt is dat door sociaalwerkorganisaties niet wordt erkend. Sociaalwerkorganisaties dienen daarom ruimte te maken in het takenpakket van frontliniewerkers om structureel aan de slag te gaan, met grondrechten als referentiekader, gebruik makend van een breed arsenaal aan strategieën zoals signaleringsfunctie, belangenverdediging, beleidsgericht werk, sociale acties, bijdragen leveren aan sociale beleidsvoering, ...

In elke organisatie dient verder gezocht te worden naar een juiste balans tussen professionele autonomie en de noodzakelijke inhoudelijke sturing. De rol van de coördinator en/of teamverantwoordelijke die functioneert als de rechtstreeks leidinggevende is hierbij cruciaal. Elke sociaal werker dient in een teamverband ondersteund te worden om met de nodige autonomie en zeggingskracht zijn of haar verantwoordelijkheden op te nemen. Tegelijk is het noodzakelijk dat hij of zij hierin wordt ondersteund door processen van supervisie en intervisie. Ook het VTO<sup>16</sup>-beleid kan afgestemd worden op de krachtlijnen. Sociaalwerkorganisaties moeten blijvend werk maken van de juiste arbeidsvoorwaarden zodat sociaal werkers hun opdracht op een kwaliteitsvolle manier kunnen vormgeven.

### **8.5.4. KRACHTLIJNEN VEREISEN EEN VERDERE ONTSCHOTTING IN SOCIAAL WERK**

Sociaal werkers zijn tewerkgesteld in een veelheid aan sectoren, organisaties en overheidsniveaus. We vinden het daarom belangrijk dat er voldoende wordt geïnvesteerd in verbinding tussen sociaal werkers over de muren van deze organisaties en sectoren heen. Dit probleem werd tijdens de werkgroepen meermaals geformuleerd in termen van 'fragmentering' of 'verkokering'. We pleiten daarom voor het zoeken naar een zekere mate van integratie in de diversiteit aan organisaties en sectoren waarin sociaal werkers zijn

---

16 Vorming, Training en Opleiding

tewerkgesteld. Deze integratie mag echter niet leiden tot het uitvlakken van verschillen tussen organisaties. Het is net de diversiteit aan organisaties die noodzakelijk is om een antwoord te formuleren op de complexe problematieken van mensen in kwetsbare situaties. Om de expertise vanuit de diversiteit aan organisaties samen te brengen, dient dus geïnvesteerd te worden in verbindingen tussen sociaal werkers door het creëren van en investeren in netwerken en samenwerkingsverbanden. Belangrijk hierbij is dat deze samenwerkingsverbanden onderwerp zijn van een gepaste manier van aansturing met als belangrijke opdracht ervoor te zorgen dat de krachtlijnen actief vorm worden gegeven tot op het niveau van de sociaalwerkpraktijk. Deze samenwerkingsverbanden dienen zowel te investeren in lokale en regionale fora waar sociaal werkers uit diverse sectoren kunnen reflecteren over hoe ze samen de krachtlijnen kunnen waarmaken, als actief vorm te geven aan een laboratoriumfunctie om te komen tot sociale innovatie. De expertise die op intensieve wijze wordt uitgewisseld, is onontbeerlijk om praktijken te ontwikkelen, waar alternatieven en nieuwe spelregels vorm kunnen krijgen die leiden tot transitie en sociale innovatie. Het erkennen en versterken van de laboratoriumfunctie van sociaal werk, zoals ook al gebeurt door het nieuwe Decreet op het Sociaal-Cultureel Volwassenwerk is dus essentieel. Op het terrein worden hier al diverse initiatieven genomen. De praktijken die onder de noemer vallen van het Geïntegreerd Breed Onthaal zouden belangrijke inspiratie kunnen bieden.

#### **8.5.5. NAAR ANDERE VERANTWOORDINGSMECHANISMEN**

Een belangrijke bezorgdheid van sociaal werkers is dat ze in tal van organisaties en sectoren worden geconfronteerd met een grote administratielast waardoor hun kernopdracht onder druk komt te staan. In de werkgroepen werd meermaals benadrukt dat men meer met 'papier' bezig is, dan met de mensen zelf. Tegelijkertijd merken we dat sociaal werkers en hun organisatie onder druk staan om hun inspanningen en resultaten te registreren. Verantwoording afleggen over de inzet van publieke middelen is cruciaal, maar dient rekening te houden met de specifieke context en eigenheid van sociaal werk. We pleiten er dan ook voor dat de bestaande registratie- en evaluatiesystemen kritisch bevraagd worden over hun toegevoegde waarde. Overheden en directies van organisaties maken transparant waarvoor cijfers wel en niet gebruikt worden. Hierbij is het belangrijk dat registratie- en evaluatiesystemen rekening houden met het procesmatige karakter van sociaal werk. Hierbij dienen werkzame principes van praktijken centraal te staan, en niet enkel de resultaten die de organisatie moeten bekomen.

Onderzoekers en sociaal werkers moeten samenwerking versterken om verantwoordingsmechanismen te ontwikkelen die enerzijds toelaten om de eigenheid van sociaal werk in kaart te brengen en anderzijds voldoende de maatschappelijke bijdrage van sociaal werk zichtbaar te maken.

#### **8.5.6. BENUT DE SUPERDIVERSITEIT IN DE SAMENLEVING**

Sociaal werkers, opleidingen, onderzoekinstellingen en organisaties dienen in te zetten op het omgaan met en het werken in een superdiverse context. Dit vereist een voortdurend kritisch bevragen van de eigen referentiekaders en een dialoog om

samenwerking mogelijk te maken. De getuigenissen uit de werkgroepen leren dat niet het aanpassen van de bestaande kaders, maar het fundamenteel bevragen ervan het succeselement is om sociaal werk aan te passen aan de superdiverse context waarin het opereert. Essentieel hierbij is gelijkwaardige participatie: inspelen op en benutten van de superdiverse context is enkel mogelijk als een grote diversiteit van stemmen een plaats krijgt in het herdenken van de bestaande kaders.

### **8.5.7. VERMAATSCHAPPELIJING VAN DE ZORG VEREIST INVESTERING IN DE EERSTE LIJN**

De vermaatschappelijking van de zorg zorgt voor een grote druk op sociaal werk in de samenleving en op de eerste lijn. Sociaal werkers komen terecht in praktijken waar ze geconfronteerd worden met informele netwerken, mantelzorgers en vrijwilligers die elk belangrijke taken kunnen opnemen, maar tegelijkertijd ook de nodige ondersteuning nodig hebben. De draagkracht van informele netwerken en vrijwilligers heeft zijn grenzen. Professionals dienen ervoor te zorgen dat de nodige afstemming gebeurt waardoor wordt ingezet op complementariteit tussen professionele en vrijwillige zorgverstrekkers. Op het niveau van het lokale, maar ook het bovenlokale beleid is het belangrijk om vermaatschappelijking niet te verbinden aan een besparingsbeleid. Inzetten op vermaatschappelijking vanuit een logica van besparing zorgt er immers voor dat de complementariteit tussen professionele ondersteuning en sociale steun vanuit informele netwerken en vrijwilligers om kan slaan in subsidiariteit en het overbelasten van mantelzorgers. Vermaatschappelijking van de zorg vraagt dus om een uitgesproken investering in eerstelijnsdiensten die vanuit de leefwereld van mensen in kwetsbare situaties kunnen werken aan betekenisvolle sociale relaties en aan het verbinden met maatschappelijke basisinstellingen. Inzetten op vermaatschappelijking moet dus gepaard gaan met meer investering in sociaalwerkpraktijken die volop inzetten op de vijf krachtlijnen.

### **8.5.8. ZET IN OP SAMENWERKING TUSSEN SOCIAAL WERK EN DE EERSTELIJNSGEZONDHEIDSZORG**

De aansluiting en afstemming tussen sociaal werk, welzijn en gezondheid is een cruciale uitdaging voor de toekomst. Deze afstemming dient zowel op het niveau van beleid, organisatie als praktijken te worden gestimuleerd. Wetenschappelijk onderzoek heeft voldoende gewezen op de sociale determinanten van gezondheid en welzijn: mensen met een zwakkere maatschappelijke positie hebben gemiddeld gesproken meer gezondheidsproblemen en sterven vroeger dan zij die hoger staan op de sociale ladder. Samenwerking tussen de gezondheidszorg en sociaal werk, tussen de sociale en medische disciplines is – mede als gevolg van de opeenvolgende eerstelijnszorgconferenties – aan het toenemen, maar dient nog verder versterkt te worden om die determinanten te bestrijden.

In de concrete uitrol van de eerstelijnszones is het essentieel dat medische en sociale disciplines als evenwaardig worden beschouwd. Sociaal werkers hebben de nodige competenties om zorgcoördinatie en casemanagement in de eerste lijn op te nemen. Om



ook op Vlaams niveau de betrokkenheid in de recente hervormingen te verzekeren, moet sociaal werk ook een volwaardige plaats krijgen in het Vlaams Instituut voor de Eerste Lijn.

### **8.5.9. VERSTERK HET WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK NAAR SOCIAALWERKPRAKTIJEN**

Onderzoekers hebben de expliciete verantwoordelijkheid om de bijdrage van sociaalwerkpraktijken aan de realisatie van mensenrechten en sociale rechtvaardigheid te onderbouwen én kritisch te bevragen. Het kritisch bevragen van de krachtlijnen en het oog hebben voor randvoorwaarden van sociaal werk dienen als een rode draad doorheen het onderzoekswerk te worden opgenomen. Dit vraagt om een uitgesproken engagement van sociaalwerkonderzoekers om langdurige en gelijkwaardige partnerschappen met sociaalwerkpraktijken, burgerinitiatieven en middenveldorganisaties aan te gaan. Sociaalwerkonderzoekers dienen hierbij voor ogen te houden dat valorisatie naar sociaal werk geen eenrichtingsverkeer is. Dialoog over resultaten, maar ook over vraagstelling en methode is cruciaal.

### **8.5.10. SOCIAALWERKOPLEIDINGEN BASEREN ZICH OP DE KRACHTLIJNEN**

De opleidingen sociaal werk die zowel deskundige professionals als masters in sociaal werk opleiden, dienen een belangrijke verantwoordelijkheid op te nemen om de krachtlijnen centraal te stellen in het uitwerken van het curriculum. Meer specifiek dienen de krachtlijnen omgezet te worden in competenties en leerdoelstellingen op maat van de specifieke opleiding. Belangrijk hierbij is dat de krachtlijnen zowel in de conceptuele als in de vaardigheidsleerlijnen worden geïntegreerd. Studenten dienen hierbij zowel te reflecteren vanuit theorieën als vanuit praktijkervaringen. Tegelijkertijd moet er binnen de opleiding ook voldoende ruimte gecreëerd worden om uitwisseling tussen verschillende studenten en verschillende beroepsgroepen mogelijk te maken. Ontschotting in het werkveld vereist frontliniewerkers die opgeleid zijn om samen te werken met andere beroepsgroepen.

## **8.6. DE CONFERENTIE ALS VERTREKPOINT VAN EEN NIEUWE DYNAMIEK IN FUNCTIE VAN STERK(ER) SOCIAAL WERK**

Er is anderhalf jaar toegewerkt naar de eerste Vlaamse sociaalwerkconferentie. Heel veel frontlinioprofessionals en medewerkers van steunpunten, koepels en middenveldorganisaties hebben mee nagedacht over een toekomstvisie voor sociaal werk. Dit hele traject mondt uit in een grote conferentie met meer dan 950 aanwezigen. Tegelijkertijd groeide tijdens het hele proces het besef dat deze conferentie nooit een eindpunt kan vormen en dit om verschillende redenen. Ten eerste zou het bijzonder jammer zijn mocht de opgebouwde dynamiek verloren gaan door het gebrek aan opvolging van de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. Ten tweede is het zo dat doorheen het hele traject nieuwe vragen naar boven zijn gekomen en dat

bepaalde thema's of uitdagingen minder of te weinig aandacht hebben gekregen. We denken dan bijvoorbeeld aan de digitalisering van de samenleving en de implicaties hiervan voor sociaal werk, de concrete acties die nodig zijn om de diversiteit in sociaalwerkorganisaties te vergroten, ...

Daarom lijkt het ons noodzakelijk om een sociaalwerkplatform op te richten met vertegenwoordigers vanuit een diversiteit aan sectoren, koepels, steunpunten en middenveldorganisaties dat de opdracht krijgt om de krachtlijnen te vertalen naar een actieplan. Dit actieplan zou er moeten zijn in september 2019. Het actieplan bouwt voort op de geïdentificeerde krachtlijnen en gaat aan de slag met de aanbevelingen die door de werkgroepen en de stakeholders zijn geformuleerd. Essentieel is dat er een coördinerende instantie wordt aangeduid die dit platform samenbrengt en het opstellen van een actieplan faciliteert. Dit sociaalwerkplatform krijgt ook de taak om een nieuwe sociaalwerkconferentie voor te bereiden in mei 2022. Het sociaalwerkplatform krijgt tevens een structurele opdracht om de dialoog tussen werkveld en onderwijsinstellingen te faciliteren en om de componenten van een onderzoeksagenda te formuleren. De digitalisering van sociaal werk en de omslag naar een superdivers sociaal werk moeten binnen dit platform zeker en vast een prioritaire rol krijgen.

Specifiek voor het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin vragen we aan het sociaalwerkplatform om een task force op te richten die als taak krijgt om de implicaties van een aantal grootschalige hervormingen voor de sociaal werker in beeld te brengen en dit vanuit een beleidsgericht en praktijkgericht perspectief. Het gaat om de implementatie van de persoonsvolgende financiering, de vermaatschappelijking van de hulp- en dienstverlening, de oprichting van de netwerken rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (één gezin, één plan), de doorontwikkeling van de mobiele teams in de geestelijke gezondheidszorg, de uitrol van het nieuwe Woonzorgdecreet, de inkanteling van de OCMW's in de gemeente, de implementatie van het nieuwe Decreet Lokaal Sociaal Beleid (en het daarin opgenomen Geïntegreerd Breed Onthaal), de hervorming van de eerstelijnszorg en de Huizen van het Kind. Vanuit praktijkperspectief stelt deze task force een plan op over hoe, gegeven deze beleidsevoluties, sociaal werkers de krachtlijnen kunnen waarmaken.

# Hoofdstuk

9.

Referenties



Alinsky, S. (1971). *Rules for radicals: A pragmatic primer for realistic radicals*. New York: Random House.

Bäärnhielm, S., & Ekblad, S. (2000). Turkish migrant women encountering health care in Stockholm: A qualitative study of somatization and illness meaning. *Culture, Medicine and Psychiatry*, 24(4), 431-452.

Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Uitgeverij Lemma bv.

Banting, K.G. (2010). Is there a progressive's dilemma in Canada? Immigration, multiculturalism and the welfare state. Presidential address to the Canadian Political Science Association, Montreal, June 2, 2010. *Canadian Journal of Political Science*, 43(4), 797-820.

Bauwens, A. (2011). *The transformation of offender rehabilitation*. Proefschrift: VUB, Brussel.

Beck, U. (2005). Inequality and recognition: Pan-European social conflicts and their political dynamic. In A. Giddens & P. Diamond (Red.), *The new egalitarianism* (pp. 120-142). Cambridge: Polity Press.

Beelen, S., De Maeyer, J., Dewaele, C., Grymonprez, H., & Matthijssen, C. (2014). *Reach out! Praktijkboek voor outreachend werken*. Leuven: Lannoo.

Beresford, P. (2000). Service users' knowledges and social work theory: Conflict or collaboration? *British Journal of Social Work*, 30(4), 489-503.

Beresford, P. (2013). From 'other' to involved: User involvement in research: An emerging paradigm. *Nordic Social Work Research*, 3(2), 139-148.

Berghmans, M., Deprez, S., Celis, H., & Vandenabeele, J. (2016). *Peilen naar de impact van sociaal-culturele praktijken*. Brussel: Socius.

Biesta, G. (2011). *Learning democracy in school and society: Education, lifelong learning, and the politics of citizenship*. Rotterdam: Sense Publishers.

Blom, B. (2004). Specialization in social work practice: Effects on interventions in the personal social services. *Journal of Social Work*, 4(1), 25-46.

Blommaert, J. (2011). Superdiversiteit maakt integratiebeleid irrelevant. *Sociale Vraagstukken*. Geraadpleegd via <https://www.socialevraagstukken.nl/superdiversiteit-maakt-integratiebeleid-irrelevant/>

Blommaert, J. (2013). *Superdiversiteit: Een inleiding*. Geraadpleegd via [www.superdiversiteit.com](http://www.superdiversiteit.com)

Bogdan, R.C., & Biklen, B.K. (1998). *Qualitative research for education: An introduction to theories and methods*. New York: Pearson Education group.

Boone, K., Roets, G., & Roose, R. (2018). Social work, participation and poverty. *Journal of Social Work*. DOI: 10.1177/1468017318760789

Boost, D., Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2017). Handvatten voor de ontwikkeling en evaluatie van lokaal sociaal beleid: Het CAImeR-model. In P. Raeymaeckers, C. Noel, D. Boost, C. Vermeiren, J. Coene, & S. Vandam (Red.), *Tijd voor sociaal beleid: Armoedebestrijding op lokaal niveau* (pp. 153-167). Leuven: Acco.

Boost, D., Elloukmani, S., Raeymaeckers, P., & Hermans, K. (2017). *Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal*. Leuven: Steunpunt Welzijn Volksgezondheid en Gezin.

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2017). *Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016 – werknemers*. Brussel: Stichting Arbeid en Innovatie.

Bouverne - De Bie, M. (2001). *Sociale agogiek*. Gent: Academia Press.

Bouverne – De Bie, M. (2007). Laat ons de geschiedenis meenemen: 30 jaar OCMW. *OCMW visies*, 22, 8-13.

Brubaker, R. (2001). The return of assimilation? Changing perspectives on immigration and its sequels in France, Germany and the United States. *Ethical and Racial Studies*, 24(4), 531-548.

Burman, E. (1994). *Deconstructing developmental psychology*. London: Routledge.

Chan, C. K., & Bowpitt, G. (2005). *Human dignity and welfare systems*. Bristol: The Policy Press.

Christiaens, W., Kohn, L., Leonard, C., Denis, A., Daue, F., & Cleemput, I. (2012). *Modellen voor burger- en patiëntenparticipatie in het gezondheidszorgbeleid: Deel 1: Verkenning van de haalbaarheid en aanvaardbaarheid*. Brussel: KCE.

Clarke, J. (2005). New Labour's citizens: Activated, empowered, responsabilized, abandoned? *Critical Social Policy*, 25(4), 447-463.

Clasen, J., & Clegg, D. (2007). Levels and levers of conditionality: Measuring change within welfare states. In J. Clasen & N.A. Siegel (Red.), *Investigating welfare state change: The 'dependent variable problem' in comparative analysis* (pp. 166-197). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2017). Samenwerken vanuit verschil: De meerwaarde van buurtwerk. *Sociaal.Net*, 7 maart 2017. Geraadpleegd via <http://sociaal.net/analyse-xl/samenwerken-vanuit-verschil/>

Corijn, E. (2006). Kan de stad de wereld redden? *Oikos*, 36(1), 6-14.

Dean, H. (2010). *Understanding human need*. Bristol: The Policy Press.

Dean, H. (2013). The translation of needs into rights: Reconceptualising social citizenship as a global phenomenon. *International Journal of Social Welfare*, 22(1), 32-49.

Dean, H. (2015). *Social rights and human welfare*. London: Routledge.

De Bie, M., & Vandenbussche, J. (2017). 40 jaar OCMW-praktijk op de spanning tussen bijstand als sociaal beleidsinstrument en bijstand als sociaal grondrecht. In M. De Wilde, F. Vandenbroucke, B. Cantillon, & M. De Bie (Red.), *40 jaar OCMW en bijstand* (pp. 49-64). Leuven: Acco.

Debruyne, P., & Naert, J. (2014). De superdiverse stad: Sociaal werk op de frontlijn. *Alert*, 40(5), 64-69.

Deceur, E. (2017). *Sociaal-cultureel werk als democratisch arena: De inzet van participatieve praktijken in stedelijke contexten*. Proefschrift: Universiteit Gent, Gent.

Dehaene, M., Corijn, E., Declerck, J., & Loeckx, A. (2014). Waar en hoe kan Vlaanderen stedelijk worden? Een gesprek over globaliteit. *De witte raaf*, 168, 1-4.

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2013). *De kracht van het engagement: De vermaatschappelijking van de zorg in de dagelijkse praktijk*. Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Devisch, I. (2017). *Het empathisch teveel: Op naar een werkbare onverschilligheid*. Amsterdam: De Bezige Bij.

De Visscher, S. (2008). *De sociaal-pedagogische betekenis van de woonomgeving voor kinderen*. Proefschrift: Universiteit Gent, Gent: Academia Press.

Devlieghere, J., & Roose, R. (2017). *De mythe van rationalisering: Over creativiteit en ambigüiteit in het sociaal werk*. Leuven: Garant.

De Vos, K. (2015). *Voorstructurerings in de zorg: Een sociaal-pedagogisch perspectief op de evolutie in de omgang tussen opvoeders en jongeren in de bijzondere jeugdzorg*. Proefschrift: Universiteit Gent, Gent.

De Waal, V. (2014). *De vooruitgeschoven middenvelder: De innovatiekracht van middenmanagers van welzijnsorganisaties met het oog op actief burgerschap*. Den Haag: Boom.

De Witte, J. (2017). *Cliëntenregistratie in de jeugdhulp: Tussen droom en werkelijkheid*. Proefschrift: KULeuven, Leuven.

d'Hertoghe M., & Van Oyen, F. (2017). Politiserend werken: De kern van het jeugdwelzijnswerk. In I. Kastit & F. Van Oyen (Red.), *Macht in vraag gesteld: Strategieën en werkvormen in het jeugdwelzijnswerk* (pp. 19-27). Leuven/Den Haag: Acco.

Dierckx, D., A., Coene, J., & Raeymaeckers, P. (2014). *Armoede en sociale uitsluiting: Jaarboek 2014*. Leuven: Acco.

Dingenen, D., Raeymaeckers, P., & Van Cauwenbergh, L. (2017). *Generalistisch werkt: Wetenschappelijk rapport van het actieonderzoek 'generalistisch werkt'*. Antwerpen: UAntwerpen. Geraadpleegd via <https://www.uantwerpen.be/images/uantwerpen/container2456/files/Projecten/generalistisch%20werkt/Generalistisch%20Werkt%20wetenschappelijk%20rapport.pdf>

Driessens, K., & Geldof, D. (2008). Normatieve professionaliteit in het sociaal werk. *Alert*, 34(2), 66-75.

Driessens, K., & Geldof, D. (2009). *Individu en/of structuur? Of wat wil het sociaal werk aanpakken?* Geraadpleegd via <http://www.canonsociaalwerk.eu/be/essays.php>

Emerson, R. (2004). Working with key incidents. In C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium, & D. Silverman (Red.), *Qualitative Research Practice* (pp. 457-472). London: Sage.

Evans, T., & Harris, J. (2004). Street-level bureaucracy, social work and the exaggerated death of discretion. *British Journal of Social Work*, 34(6), 871-95.

Fraser, N. (1995). From redistribution to recognition? Dilemmas of justice in a 'post-socialist' age. *New Left Review*, 1/212, 68-93.

Fraser, N. (2000). Rethinking recognition. *New Left Review*, 3, 107-120.

Fraser, N. (2005). Reframing justice in a globalizing world. *New Left Review*, 36, 69-88.

Fraser, N. (2008). Abnormal justice. *Critical Inquiry*, 34(3), 393-422.

Fraser, N. (2010). Injustice at intersecting scales: On 'social exclusion' and the 'global poor'. *European Journal of Social Theory*, 13(3), 363-371.

Geldof, D. (2013). Superdiversiteit als onverwerkte realiteit: Een uitdaging voor het sociaal werk. *Alert*, 3, 12-24.

Geldof, D. (2016a). Superdiversiteit: The next level: Kunnen sociale professionals maatwerk blijven leveren? *Sociaal.Net*, 9 december 2016. Geraadpleegd via <https://sociaal.net/analyse-xl/superdiversiteit-the-next-level/>

Geldof, D. (2016b). Zorg en welzijn in tijden van superdiversiteit. In S. Jalhay et al. (Red.), *Bouwstenen voor een cultuursensitieve zorg- en welzijnsorganisatie* (pp. 39-62). Brussel: Politeia.

Geldof, D., & Driessens, K. (2003). Tijd voor aanwezigheid als voorwaarde voor duurzame hulpverlening: Kritische reflecties bij de presentietheorie. *Sociale Interventie*, 12(2), 18-30.

Gibens, S. (2013). Recht in het sociaal werk: Hoe sociaal werk tot zijn recht kan komen. *Pow Alert*, 39(1), 29-36.

Gillingham, P., & Graham, T. (2015). Designing electronic information systems for the future: Social workers and the challenge of new public management. *Critical Social Policy*, 36(2), 187-204.

Goodhart, D. (2004). Too diverse? *Prospects*, februari 2004, 30-37.

Goodin, R. (1988). *Reasons for welfare: The political theory of the welfare state*. Princeton: Princeton University Press.

Goodley, D., Lawthom, R., Clough, P., & Moore, M. (2004). *Researching life stories: Method, theory and analyses in a biographical age*. London/New York: RoutledgeFalmer.

Grosz, E. (1994). *Volatile bodies: Toward a corporeal feminism*. Bloomington, IN: Indiana University Press.

Grunwald, K., & Thiersch, H. (2009). The concept of 'lifeworld orientation' for social work and social care. *Journal of Social Work Practice*, 23(2), 131-146.

Grymonprez, H., Roose, R., & Roets, G. (2017). Outreach social work: From managing access to a practice of accessibility. *European Journal of Social Work*, 20(4), 461-471.

Hall, S. (2009). The social inclusion of people with disabilities: A qualitative meta-analysis. *Journal of Ethnographic & Qualitative Research*, 3(3), 162-173.

Hare, I. (2004). Defining social work for the 21st century: The international federation of social workers' revised definition of social work. *International Social Work*, 47(3), 407-424.

Hermans, K. (2014). De signaalfunctie en structureel sociaal werk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 23(3), 27-41.

Hermans K., & De Bie, M. (2016). Sociaal werk(opleidingen) en OCMW: Professionalisering van de maatschappelijke dienstverlening. In M. De Wilde, B. Cantillon, F. Vandenbroucke, & M. De Bie (Red.), *40 jaar OCMW en Bijstand* (pp. 219-235). Leuven / Den Haag: Acco.

Hoffman, E., Geldof, D., & Koning, M. (2014). Superdiversiteit op de frontlijn: Diversiteitsbewuste communicatie is een noodzaak. *Alert*, 40(4), 6-13.

Holemans, D. (2014). Van de politiek naar het politieke, van het haalbare naar het noodzakelijke. *Oikos*, 69(2), 4-18.



Hsieh, H.F., & Shannon, S.E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277–1288.

Hubeau, B. (1995). De doorwerking van de sociale grondrechten in de Belgische grondwet: Over de maximalisten en minimalisten. In J. Vranken, D. Geldof, & G. Van Menxel (Red.), *Armoede en sociale uitsluiting: Jaarboek 1995* (pp. 157-166). Leuven: Acco.

Hubeau, B. (2018, Maart). Over kleine en grote utopieën: De grondrechten als kompas voor het sociaal werk. Paper gepresenteerd op de FSW-Lezing georganiseerd door Master Sociaal Werk UAntwerpen. Geraadpleegd via <https://www.uantwerpen.be/nl/faculiteiten/faculteit-sociale-wetenschappen/dialogoog/fsw-lectures/bernard-hubeau/>

Jansson, B.S. (2014). *Becoming an effective policy advocate: From policy practice to social justice* (7de druk). Belmont, CA: Brooks/Cole.

Jordan, B. (2004). Emancipatory social work? Opportunity or oxymoron. *British Journal of Social work*, 34(1), 5-19.

KBS (2014). *Het vrijwilligerswerk in België: Kerncijfers*. Brussel: KBS.

Koops, H., & Kwekkeboom, M. (2005). *Vermaatschappelijking in de zorg: Ervaringen en verwachtingen van aanbieders en gebruikers in vijf gemeenten*. Den Haag: SCP.

Kristensen, B. (1992). *Welzijn in patronen: Een sociologische kijk op veranderingsprocessen in het welzijnswerk*. Utrecht: Uitgeverij SWP.

Kymlicka, W., & Banting, K. (2006). Immigration, multiculturalism, and the welfare state. *Ethics & International Affairs*, 20(3), 281-304.

Latzer, Y. (2003). Traditional versus Western perceptions of mental illness: Women of Moroccan origin treated in an Israeli mental health center. *Journal of social work practice*, 17(1), 77- 94.

Leibetseder, B., Gubrium, E., Dierckx, D., Fluder, R., Hauri, R., & Raeymaeckers, P. (2017). Subsidiarity and social citizenship: Social assistance schemes in Austria, Belgium, Switzerland and Norway. *International Journal of Social Welfare*, 26(4), 353-365.

Lipsky M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. New York: Russel Sage Foundation.

Lister, R. (1997). *Citizenship: Feminist perspectives*. London: Macmillan.

Lødemel, I., & Trickey, H. (2001). *An offer you can't refuse: Workfare in international perspective*. Bristol: The Policy Press.

- Lorenz, W. (2004). *Towards an European paradigm of social work: Studies in the history of modes of social work and social policy in Europe*. PhD Fakultät Erziehungswissenschaften, Technischen Universität, Dresden.
- Lorenz, W. (2008). Paradigms and politics: Understanding methods paradigms in an historical context: The case of social pedagogy. *British Journal of Social Work*, 38(4), 625-644.
- Lorenz, W. (2016). Rediscovering the social question. *European Journal of Social Work*, 19(1), 4-17.
- Luyten, D. (2008). Het OCMW: Een evoluerend centrum in een evoluerende maatschappij. *Welzijnsgids*, afl. 67.
- Marmot, M. (2010). *Fair society healthy lives*. London: The UCL Institute of Health Equity.
- Martinielli, F., Anttonen, A., & Mätzke, M. (2017). *Social services disrupted: Changes, challenges and policy implications for Europe in times of austerity*. Londen: Edward Elgar Publishing.
- McDonald, C., & Marston, G. (2005). Workfare as welfare: Governing unemployment in the advanced liberal state. *Critical Social Policy*, 25(3), 374-401.
- McGregor, J., Mercer, S., & Harris F. (2016). Health benefits of primary care social work for adults with complex health and social needs: A systematic review. *Health Soc Care Community*, 26(1), 1-13.
- Meys, E., & Hermans, K. (2013). *Analyse van de organisatie van het grootstedelijk welzijnswerk*. Leuven: SWVG.
- Mouffe, C. (2008). *Over het politieke*. Klement: Kampen.
- Mouffe, C. (2013). *Agonistics: Thinking the world politically*. London: Verso Books.
- Nachtergaele, S., Reynaert, D., Gobeyn, H., De Stercke, N., & Roose, R. (2017). *Sociaal werk en mensenrechten*. Leuven: Acco.
- Naert, J., Roose, R., Rapp, R., & Vanderplasschen, W. (2017). Continuity of care in youth services: A systematic review. *Children and Youth Services Review*, 75, 116-126.
- Nash, J. C. (2008). Re-thinking intersectionality. *Feminist Review*, 89(1), 1-15.
- Nevejan, H., & Van Camp, G. (2014). De versterkte degressiviteit van de Belgische werkloosheidsuitkeringen: Effecten op financiële vallen en armoederisico's in een notendop. In D. Dierckx, J. Coene, & P. Raeymaeckers (Red.), *Armoede en Sociale Uitsluiting: Jaarboek 2014*. Leuven/Den Haag: Acco.

- Noordegraaf, M. (2004). *Management in het publieke domein: Issues, instituties en instrumenten*. Bussum: Coutinho.
- Noppe, J., & Lodewijckx, E. (2012). *De gekleurde samenleving: Personen van vreemde herkomst in Vlaanderen*. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering.
- Notredame, L. (1997). Het OCMW op de drempel van de 21e eeuw. *Welzijnszorg, Afl. 26*, Not. 1-Not.24.
- Notredame, L. (1998). Het OCMW op de drempel van de 21ste eeuw. In J. Vranken et al. (Red.), *20 jaar OCMW: Naar een actualisering van het maatschappijproject* (pp. 43-61). Leuven: Acco.
- Nussbaum, M. (1995/2001). Introduction. In M. Nussbaum & J. Glover (Red.), *Women, culture and development: A study of human capabilities* (pp. 1-36). Oxford: Clarendon Press.
- Nussbaum, M. (2000). *Women and human development: The capabilities approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nussbaum, M. (2012). *Mogelijkheden scheppen: Een nieuwe benadering van de menselijke ontwikkeling*. Amsterdam: Ambo/Anthos.
- OGGPA (2012). *Rapport van de OGGPA-werkgroep ervaringsdeskundigheid: Nothing about us, without us*. Antwerpen: Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg Provincie Antwerpen.
- Oosterlynck, S. (2017). Sociaal werkers zitten waar het schuurt. In B. Van Bouchaute & P. Cristiansen (Red.), *Politisering van/in het sociaal werk: Wat kan 'aan politiek doen' vandaag betekenen voor praktijken van sociaal werk?* (pp. 13-15). Gent: Nevelland Graphics.
- Oosterlynck, S., & Cools, P. (2012). Lokale initiatieven als bouwstenen van sociale innovatie. In D. Dierckx (Red.), *Armoede en sociale uitsluiting: Jaarboek 2012* (pp. 195-212). Leuven: Acco.
- Oosterlynck, S., & Schuermans, N. (2013). Superdiversiteit: Solidariteit herdenken. *Alert*, 39(4), 13-19.
- Ornellas, G., Spolander, L., & Engelbrecht, K. (2018). The global social work definition: Ontology, implications and challenges. *Journal of Social Work*, 18(2), 222-240.
- Parton, N. (2000). Some thoughts on the relationship between theory and practice in and for social work. *British Journal of Social Work*, 30(4), 449-463.
- Parton, N. (2009). Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the 'social' to the 'informational'? *Children and Youth Services Review*, 31(7), 715-721.

- Patton, M.Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. California: Sage Publications, Thousand Oaks.
- Payne, M. (2005). *Modern social work theory*. London: Palgrave Macmillan.
- Pearce, N., (2004). Diversity versus solidarity: A new progressive dilemma. *Renewal-London*, 12(3), 79-87.
- Perlinski, M., Blom, B., Moren, S., & Lundgren, M. (2010). The dialectics between specialization and integration: Politicians and managers' views on forms of organization in the Swedish social services. *Administration in Social Work*, 35(1), 60-87.
- Piessens, A. (2008). *De grammatica van het welzijnswerk*. Gent: Academia Press.
- Pinxten, R. (2011). *Het plezier van het zoeken: Filosofie tegen de angst*. Antwerpen: Houtekiet.
- Raeymaeckers, P. (2014). *Tussen centrum en periferie: Naar geïntegreerde netwerken tussen hulpverleningsorganisaties*. Leuven: Acco.
- Raeymaeckers, P. (2016). A specialist perspective on the value of generalist practice: A qualitative network analysis. *Journal of Social Work*, 16(5), 610-625.
- Raeymaeckers, P., & Van Riel, K. (2014). Generalistisch sociaal werk: Overbodige luxe of noodzakelijk goed? *Alert: voor sociaal werk en politiek*, 40(1), 55-62.
- Repper, J., & Carter, T. (2011). A review of the literature on peer support in mental health services. *Journal of Mental Health*, 20(4), 392-411.
- Reynaert, D. (2015). Sociaal werk als hoeder van mensenrechten. *Sociale Vraagstukken*. Geraadpleegd via <https://www.socialevraagstukken.nl/sociaal-werk-als-hoeder-van-de-mensenrechten/>
- Reynaert, D., & Nachtergaele, S. (2015). Sociaal werk is een mensenrechtenberoep: Hoeder van sociale grondrechten. *Sociaal.Net*, 26 maart 2015. Geraadpleegd via <https://sociaal.net/analyse-xl/mensenrechtenberoep/>
- Reynaert, D., Roose, R., & Hermans, K. (2017). Sociaal werk is mede-maker van mensenrechten. *Sociaal.Net*, 26 januari 2018. Geraadpleegd via <https://sociaal.net/analyse-xl/sociaal-werk-is-mede-maker-van-mensenrechten/>
- Richmond, M. (1917). *Social diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation.
- Richmond, M. (1922). *What is social case work? An introductory description*. New York: Russell Sage Foundation.
- Rimlinger, G. (1983). Capitalism and human rights. *Daedalus*, 112(4), 51-79.

Roets, G., Dean, H., & Bouverne-De Bie, M. (in press). Disability rights and disability studies in social work: Uncovering different interpretations of rights and needs of people with learning disabilities in social work practice. In F. Kessl, W. Lorenz, & H.-U. Otto (Red.), *European Social Work: A compendium*. New York : Barbara Budrich Publisher.

Roets, G., Kristiansen, K., Van Hove, G., & Vanderplasschen, W. (2007). Living through exposure to toxic psychiatric orthodoxies: Exploring narratives of people with mental health problems who are looking for employment on the open labour market. *Disability & Society*, 22(3), 267-281.

Roets, G., Reinaart, R., & Van Hove, G. (2008). Living between borderlands: Discovering a sense of nomadic subjectivity throughout Rosa's life story. *Journal of Gender Studies*, 17(2), 99-115.

Roets, G., Roose, R., Claes, L., Vandekinderen, C., Van Hove, G., & Vanderplasschen, W. (2012). Reinventing the employable citizen: A perspective for social work. *British Journal of Social Work*, 42(1), 94-110.

Roose, R. (2006). De vraag naar profilering: Hulpverlening tussen begrenzing en ontgrenzing. *Sociale interventie*, 15(4), 17-25.

Roose, R. (2017). Sociaal werk moet de deur openhouden. In B. Van Bouchaute & P. Cristiansen (Red.), *Politisering van/in het sociaal werk: Wat kan 'aan politiek doen' vandaag betekenen voor praktijken van sociaal werk?* (p. 41). Gent: Nevelland Graphics.

Roose, R., & De Bie, M. (2007). Do children have rights or do their rights have to be realized? The United Nations Convention on the rights of the child as a frame of reference for pedagogical action. *Journal of the Philosophy of Education*, 41(3), 431-443.

Roose, R., Roets, G., & Bouverne-De Bie, M. (2012). Irony and social work: In search of the happy Sisyphus. *British Journal of Social Work*, 42(8), 1592-1607.

Roose, R., Verschelden, G., Vettenburg, N., & Vanthuyne, T. (2012). Working with volunteers in victim support: Mirror or camouflage? *International Social Work*, 55(2), 266-278.

Said, E.W. (2005). *Oriëntalisten*. Amsterdam: Mets & Schilt.

Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: De cliënt aan het woord: Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden*. Leuven: HIVA.

Schrooten, M., Withaecx, S., Geldof, D., & Lavent, M. (2015). *Transmigratie: Hulp verlenen in een wereld van superdiversiteit*. Leuven: Acco.

Schuermans, N., Jans, M., Vandenabeele, J., Oosterlynck, S., & Holemans, D. (2017). *Solidariteit in superdiversiteit*. Leuven: Acco.

Schulz, A.J., Israel, B.A., Zimmerman, M.A., & Checkoway, B.N. (1995). Empowerment as a multi-level construct: Perceived control at the individual, organizational and community levels. *Health Education Research*, 10(3), 309-327.

Schuyt, C. (1973). *Recht, orde en burgerlijke ongehoorzaamheid*. Rotterdam: Universitaire Pers.

Schuyt, C. (2009). *Recht, orde en burgerlijke ongehoorzaamheid*. Amsterdam: University Press.

Sen, A. (2002). *Rationality and freedom*. London: Harvard University Press.

Sennett, R. (2016). *Samen: Een pleidooi voor samenwerken en solidariteit*. Amsterdam: Meulenhoff.

Serrien, L., & De Backer, K. (2016). Sociaal werk is een basisvoorziening: Maria De Bie met pensioen. *Sociaal.Net*, 31 augustus 2016. Geraadpleegd via: <https://sociaal.net/interview/sociaal-werk-is-basisvoorziening/>

Smye, V. (2004). *The nature of the tensions and disjunctures between aboriginal understandings of and responses to mental health and illness and the current mental health system*. Proefschrift: The University of British Columbia, Vancouver.

Sommer, R. (1967). Sociofugal Space. *American Journal of Sociology*, 72(6), 654-660.

Spierts, M. (2017). *Pleidooi voor een democratisch sociaal werk – Marie Kamphuislezing 2017*. Geraadpleegd via <http://www.mariekamphuisstichting.nl/index.asp?pagina=MKS%20Lezing#2017>

Steens, R. J., Hermans, K., & Van Regenmortel, T. (2017). Building a working alliance between professionals and service users in family preservation: A multiple case study. *Child & Family Social Work*, 23(2), 230-238.

Steenssens, K., Demeyer, B., & Van Regenmortel, T. (2009). *Conceptnota empowerment en activering in armoedesituaties*. Leuven: HIVA-KU Leuven.

Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2007). *Empowerment barometer: Procesevaluatie van empowerment in buurtgebonden activeringsprojecten*. Leuven: HIVA.

Stone, A. (2005). Towards a genealogical feminism: A reading of Judith Butler's political thought. *Contemporary Political Theory*, 4(1), 4-24.

Strategische adviesraad WGG (2012), *Integrale zorg en ondersteuning in Vlaanderen*. Brussel: SAR WGG.

Tirions, M. (2011). Kruispuntdenken: Diversiteit in het sociaal werk. *Alert*, 37(2), 19-28.

Tirions, M., & Koning, M. (2014). Superdiversiteit en de praktijk van sociaal werk: Experten in dialoog. *Alert*, 40(4), 21-29.

Tsui, M.S., & Cheung, F.C.H. (2004). Gone with the wind: The impacts of managerialism on human services. *British Journal of Social Work*, 34(3), 437-442.

Tulkens, F. (1993). Le droit pénal et la défense sociale en Belgique à l'aube du XXIème siècle. *Panopticon*, 14(6), 485-504.

Turner, B. (2008). Human vulnerabilities: On individual and social rights. In J. Blau, D.L. Brunson, A. Moncada, & C. Zimmer (Red.), *The leading rogue state: The U.S. and human rights* (pp. 5-15). Boulder: Paradigm Books.

Uchendu, U., Roets, G., & Vandenbroeck, M. (2017). Mapping constructs of gender in research on Igbo women in Nigeria: Embracing a Southern feminist theoretical perspective. *Gender and Education*, published online.

van Berkel, R., & van der Aa, P. (2005). The marketization of activation services: A modern panacea? Some Lessons from the Dutch experience. *Journal of European Social Policy*, 15(4), 329-343.

Van Bouchaute, B. (2013). (De)politiseren van/in/door het middenveld? *Momenten*, 11, 18-25.

Van Damme, D. (1990). *Armenzorg en de staat*. Proefschrift: RUG, Gent.

Vandekinderen, C., Roets, G., Roose, R., & Van Hove, G. (2012). Rediscovering recovery: Reconceptualizing underlying assumptions of citizenship and interrelated notions of care and support. *The Scientific World Journal*. doi. [10.1100/2012/496579](https://doi.org/10.1100/2012/496579)

Vandekinderen, C., Rondelez, E., Roets, G., Bracke, S., & Bracke, P. (2018). How to make sense of cultural difference in mental health care: Analysing the biographies of diasporic Muslim women with mental health problems. In E. Rondelez (Red.), *Identity constructions at the intersection of mental health, religion, ethnicity and gender in Belgium* (pp. 217-260). Proefschrift: Universiteit Gent, Gent.

Van den Eeckhaut, G., & Wilms, L. (2016). *Agogiek: Filosofische en agogische analyse en reflectie (FAAR)*. Niet gepubliceerde cursus.

Van der Tier, M., & Potting, M. (2016). Voor iedereen een buddy: Zorg voor een goede match tussen hulpvrager en vrijwilliger. *Sociaal.Net*, 27 januari 2016. Geraadpleegd via <https://sociaal.net/analyse-xl/voor-iedereen-een-buddy/>

Van Oorschot, W. (2006). Making the difference in social Europe: Deservingness perceptions among citizens of European welfare states. *Journal of European Social Policy*, 16(1), 23-42.

- Van Oorschot, W. (2008). Solidarity towards immigrants in European welfare states. *International Journal for Social Welfare*, 17(1), 3–14.
- Van Parys, L., & Struyven, L. (2009). *De hervorming van de publieke markt voor de begeleiding van werkzoekenden in Groot-Brittannië: Een proces van wikken en wegen*. Leuven: HIVA.
- Van Regenmortel, T. (2011, November). *Lexicon van empowerment Marie Kamphuis-lezing* (pp. 1-47). Paper gepresenteerd op de Marie Kamphuis-lezing, Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.
- Van Robaey, B. (2014a). *Verbinden vanuit diversiteit: Krachtgericht werken in een context van armoede en culturele diversiteit*. Leuven: Lannoo Campus.
- Van Robaey, B. (2014b). De reflectieve professional: Inzichten over verschil. *Alert*, 40(4), 14-20.
- Van Robaey, B. (2016). Sociaal werk in een superdiverse wereld: De Sloep in Gent als voorbeeld. *Sociaal.Net*, 9 mei 2016. Geraadpleegd via [https://sociaal.net/analyse-xl/sociaal-werk-superdiverse-wereld/?\\_sf\\_s=sociaal+werk+in+een+superdiverse+wereld](https://sociaal.net/analyse-xl/sociaal-werk-superdiverse-wereld/?_sf_s=sociaal+werk+in+een+superdiverse+wereld)
- Van Robaey, B., & Driessens, K. (2011). Gekleurde armoede en hulpverlening: Verder kijken dan het cultureel cocon. *Alert*, 37(4), 27-35.
- Van Robaey, B., & Lyssens-Danneboom, V. (2017). Buddy, bondgenoot of maatje= Duo-methodiek kent forse opmars. *Sociaal.Net*, 19 juni 2017. Geraadpleegd via <https://sociaal.net/analyse-xl/buddy-bondgenoot-of-maatje/>
- Van Steenberghe, T., De Stercke, N., & Gobeyn, H. (2014). *Sociaal werk en professionalisering: Op zoek naar de goede dingen goed doen*. Gent: Academia Press.
- Veldboer, L., Engbersen, R., Duyvendak, J., & Uyterlinde, M. (2008). *Helpt de middenklasse? Op zoek naar het middenklasse-effect in gemengde wijken*. Den Haag: NICIS.
- Verschelden, G. (2001). *Opvattingen over "welzijn" en "begeleiding": Een sociaal-(ped)agogische analyse van leerlingenbegeleiding als exemplarisch thema in het jeugdbeleid*. Proefschrift, Universiteit Gent, Gent: Academia Press.
- Vertovec, S. (2007). Superdiversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, 29(6), 1024-1054.
- Vervloesem, E. (2018). *Designing the future*. Brussel: Een initiatief van Architecture Workroom Brussels, team Vlaams Bouwmeester, de Vlaamse Vereniging voor Ruimte en Planning, de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij én Internationale Architectuurbiënnale Rotterdam.



Villadsen, K. (2007). The emergence of “Neo-Philanthropy”: A new discursive space in welfare policy? *Acta Sociologica*, 50(3), 309-323.

Vlaamse Bouwmeester. (2014). *Pilootprojecten onzichtbare zorg: Innoverende zorgarchitectuur*. Brussel. Geraadpleegd via [http://www.vlaamsbouwmeester.be/sites/default/files/uploads/PPZontw\\_HR\\_04022014.pdf](http://www.vlaamsbouwmeester.be/sites/default/files/uploads/PPZontw_HR_04022014.pdf)

Vranken, J., et al. (1997). *Armoede en sociale uitsluiting: Jaarboek 1997*. Leuven: Acco.

Warmenhoven, O. (1973). *Prolegomena tot de andragologische propaedeuse*. Proefschrift: Universiteit Groningen, Groningen.

Warming, H., & Fahnoe, K. (2017). *Lived citizenship on the edge of society: Rights, belonging, intimate life and spatiality*. Palgrave Macmillan, London.

Weiss-Gal, I. (2017). Social workers' policy engagement: A review of the literature. *International Journal of Social Welfare*, 26(3), 285-298.

Wekker, G., & Lutz, H. (2001). Een hoogvlakte met koude winden: De geschiedenis van het gender- en etniciteitsdenken in Nederland. In M. Botman, N. Jouwe, & G. Wekker (Red.), *Caleidoscopische visies: De zwarte, migranten- en vluchtelingenvrouwenbeweging in Nederland* (pp. 25-45). Amsterdam: KTI.

Wester, F. (1987). *Strategies for qualitative research*. Muiderberg: Coutinho.

Winsemius, A., Ballering, C., Scheffel, R., & Schoorl, R. (2016). *Wat werkt bij sociaal en gezond? Over de bijdrage van sociale factoren op gezondheid*. Utrecht: Movisie.

Wong, Y.R., & Tsang, A.K.T. (2004). When Asian immigrant women speak: From mental health to strategies of being. *American Journal of Orthopsychiatry*, 74(4), 456-466.

Wright, S. (2015). More-than-human, emergent belongings: A weak theory approach. *Progress in Human Geography*, 39(4), 391-411.

Zapf, M.K. (2010). Social work and the environment: Understanding people and place. *Critical Social Work*, 11(3), 397-402.

Zemni, S. (2013). *Sociaal werk in tijden van superdiversiteit: Een test voor de democratie?* Colloquium Sociaal Werk en Democratie, Universiteit Gent, 24-25 oktober 2013.

Zhang, Y., & Wildemuth, B.M. (2009). Qualitative analysis of content. In B.M. Wildemuth (Red.), *Applications of social research methods to questions in information and library science Westport* (pp.308–319). CT: Libraries Unlimited.

# Hoofdstuk

10.

**Bijlages**



## **10.1. OVERZICHT STUURGROEPLEDEN**

Hans Grymonprez – Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen  
Wendy Eerdeken – Arteveldehogeschool  
Nadine De Stercke – Hogeschool Gent  
Johan Boxstaens – Karel de Grote Hogeschool  
Steven Gibens – Karel de Grote Hogeschool  
Michel Tirions – Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen  
Jan Van Passel – UCLL Hogeschool  
Gie Van den Eeckhaut – Thomas More Hogeschool  
Wim Wouters – Kabinet van de Vlaamse minister Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Marijke Enghien – Afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Kristien Verbeke – Afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Liesbeth Van Houdt – Afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Danny Anné – VOSW  
Nico Bogaerts – Sociaal.Net  
Koen Hermans – KU Leuven  
Rudi Roose – Universiteit Gent  
Peter Raeymaeckers – Universiteit Antwerpen  
Caroline Vandekinderen – Universiteit Gent  
Whitney Eeckhout – Universiteit Gent

## **10.2. OVERZICHT WERKGROEPLEDEN**

### **10.2.1. PARTICIPANTEN WERKGROEP 1**

Sylvia Hubar – Wijkgezondheidscentrum De Ridderbuurt  
Luc Muraille – Inloopcentrum De Vaart CAW  
Jan Herreman – CAW Oost-Vlaanderen, woonbegeleiding  
Goedele De Winter – CAW Antwerpen, deelwerking Wijkteam Antwerpen Noord  
Inge Van De Water – OCMW Turnhout  
Thomas Neefs – Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw, opbouwwerk energie en armoede  
Pol Goris – Buurtwerk budgetwinkel, team groepswork OCMW Herentals  
Serge Vanhoolandt – Sociale dienst OCMW Lubbeek  
Nienke Berghmans – De VoorZorg, socialistische mutualiteit van de provincie Antwerpen  
Jo Van Gulck – OCMW Campus  
Silke Schroeyens – Ghapro vzw Antwerpen  
Erik Vreven – Straathoekwerk Limburg  
Isolde Vandemoortele – RISO Vlaam- Brabant  
Yves Tuytschaever – Politie Gent  
Koen Dierickx – OCMW Gent, woonbegeleiding  
Caro Bridts – Samenlevingsopbouw Brussel

Kurt Dufraing – Vrouwenopvangcentrum Diest, CAW Oost-Brabant  
Rebekka Schotte – Wijkgezondheidscentrum Kessl-Lo  
Ann Robijns – Dienst maatschappelijke zorg, Politie Gent  
Ann Vanhengel – Samenlevingsopbouw Rimo Limburg  
Els Claessens – Het Daenshuis vzw, wijkgezondheidscentrum Aalst  
Pieter Vancauwenberghe – Stad Gent, buurtwerk Muide  
Christiaan Mertens – Ziekenfonds CM  
Ann Donné – Opbouwwerk RISO-Vlaams Brabant  
Eric Van Leuven – Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw, buurtgericht woonproject in de wijk Dam  
Marc Huygen – Outreachteam, deelwerking CAW Antwerpen.  
Karen van Riel – Vzw Recht-Op (vereniging waar armen het woord nemen)  
Sandra Geeraert – De Voorzorg Antwerpen, socialistische mutualiteit van de provincie Antwerpen  
Steve Maes – Vormingplus Gent-Eeklo  
Hannes Schaubroeck – CAW Antwerpen, wijkteam Luchtbal  
Els Decroo – Wijkgezondheidscentrum Gent  
Stefanie Verboven – OCMW Hechtel-Eksel  
Tom D'Olieslager – Afdeling Welzijn & Samenleving  
Johan Vandenbussche – Verslaggever

### **10.2.2. PARTICIPANTEN WERKGROEP 2**

Marjolein Damen – Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen vzw  
Charlotte Vanhoof – Jongerenonthaal, CAW Oost-Brabant  
Hélène Vanaerschot – JAC, CAW Hageland  
Kim Leen – CGG De Pont.  
Michelle Denier – Deeltijds onderwijs in Geel  
Sofie Hillemans – De Wegwijzer in Huis van het Kind & Freinetschool De Zonnebloem  
Katrien Sabbe – Expertisecentrum De Katrol Oostende  
Sabine Van den Berge – Kinder- en jeugdpsychiatrie De Kaap te Melle  
Martine De Ridder – OOOO De Grote Robijn, jeugdzorg Emmaüs  
Cetin Ikiz – Gigos, jeugdwelzijnswerk Waterschei  
Katrien Van Balen - La Strada, jeugdzorg Emmaüs & creatieve therapie Biz Ikki  
Gudrun Vandenbulcke – Vzw de Wissel, afdeling de Switch  
Femke Den Hollander – Preventieteam CAW Noord-West-Vlaanderen  
Ali El Moussaoui – Jeugdopbouwwerk binnen project Samen op Straat en Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw  
Jef Delarbre – Sociaal Huis Geel (OCMW), dienst gelijke kansen  
Kevin De Pelsmaker – vzw Recht-Op (vereniging waar armen het woord nemen)  
Babs Adriaenssens – C.I.G. De Stobbe  
Thomas Devos – JES Brussel  
Jean-luc Kabergs – Vuurvogel, vzw Jongeren centrum Cidar  
Caroline Braem – ARC Klimop  
Erkan Arslan – Vzw Jong  
Marijke Enghien – Afdeling Welzijn en Samenleving

Caroline Vermeiren – Verslaggever  
Charlotte Noel – Verslaggever

### **10.2.3. PARTICIPANTEN WERKGROEP 3**

Anima Eliano – OCMW Gent, thuislozenzorg  
Filip Keymeulen – Straathoek vzw Diogenes te Brussel  
Luc Martens – Sociaal activeringscentrum De Nomaad, deelwerking van Free Clinic vzw Antwerpen  
Lavrans Vandommele – Vzw dienst ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen  
Veerle Weyne – UZ Gent, patiëntenbegeleiding en administratie  
Noëlla Mariën – Sociale dienst van AZ Monica  
Ingrid Van Ruyskensveld – LCM, cm landsbond  
Anne Dehullu – CGG Brussel  
Patrick Van Gossum – CGG Andante  
Dany Dewitte – Bond Moyson Oost-Vlaanderen  
William Govaert – Tehuis Rosmarijn (tehuis werkenden)  
Petra De Bel – Landelijke thuiszorg vzw  
Farah Franken – Sociale dienst woon-en zorgcentrum Onze-Lieve-Vrouw van Antwerpen  
Leen Van den Bulck – Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw  
Emma Notte – CGG Eclips, team volwassenen- en ouderenzorg  
Jasper Stevens – Poco Loco & WED (Werkgroep Ervaringsdelen en Destigmatisering)  
Pascal De Bock – Villa Voortman  
Ielde Vermeir – WED (Werkgroep Ervaringsdelen en Destigmatisering)  
Kirsten Baumans – CAW Antwerpen, begeleidingsteam dak- en thuisloze mannen  
Tine Welvaert – CAW Centraal-West-Vlaanderen, studio-opvang thuisloze vrouwen  
Sofie Herroelen – Afdeling Welzijn en Samenleving  
Griet Roets – Verslaggever

### **10.2.4. PARTICIPANTEN WERKGROEP 4**

Ilse Schellaert – Justitiehuis Brussel  
Nele Vanderstraeten – Vormingsorganisatie Rode Antraciet  
Ingrid Marit – Bemiddelingsdienst provincie Antwerpen  
Sylvia Pihay – Justitiehuis Turnhout  
Ilse Luyckx – Justitiehuis Gent  
Angelique Beirlaen – Agentschap jongerenwelzijn Kortrijk, gerechtelijke jeugdhulpverlening  
Marlies Gailliaert – CAW Noord-West-Vlaanderen, justitieel welzijnswerk  
Bart Schoovaerts – Vormingplus Oost-Brabant  
Wim Fermyn – Forensisch psychiatrisch centrum Gent  
Annemie Rotsaert – Trajectbegeleiding gevangenis Merksplas (CAW)  
Erna Hermans – Psychosociale dienst (PSD) gevangenis Dendermonde  
Sara Dellaert – Slachtofferhulp (kinderen- en jongerenwerking) CAW Antwerpen  
Sasja Claes – Zorgequipe strafinrichting Merksplas  
Natascha Holemans – Slachtofferonthaal politie Antwerpen

Olivia Simpson – Adam, CAW  
Pascale Bierna – Free Clinic  
Kristien Verbeeken – Afdeling Welzijn en Samenleving  
Didier Boost – Verslaggever  
Dries Dingenen – Verslaggever

### **10.2.5. PARTICIPANTEN WERKGROEP 5**

Sepp Van der Veken – Sociaal Huis Geel (OCMW), dienst gelijke kansen  
Loes Spitters – Het Woonanker, samenwerking tussen CAW Oost-Brabant, OCMW Leuven en stad Leuven  
Marleen Van de Vijver – Het Woonanker, samenwerking tussen CAW Oost-Brabant, OCMW Leuven en stad Leuven  
Katelijne Béatse – Kompanjon vzw  
Mattia Depauw – Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw, opbouwwerk Borgerhout  
Christel Willems – Steunpunt asiel en migratie Mechelen  
Renaud Arents – Opbouwwerk Drogenbos, project kinderarmoedeproblematiek  
Tom Dierckxsens – CAW Antwerpen, wijkteam Deurne  
Jenne Meyvis – Samenlevingsopbouw Antwerpen  
Jos Braeken – OCMW Gent, specifieke doelgroepen  
Kathleen De Decker – Agentschap Integratie en Inburgering  
Elmira Erstukajeva – CAW Oost-Vlaanderen, psycho-educatie programma Mind-Spring voor vluchtelingen  
Marjane Jouihri – Studente sociaal werk aan de Erasmushogeschool Brussel  
Joris Jans – Huurderssyndicaat  
Encieh Jozaghi – Biz Ikki, jeugdzorg Emmaus  
Rudi De Cock – Kind en Gezin, team gezin en samenleving  
Yasmia Setta – MSC Ahlan, Antwerpen  
Lamia Cheba – MSC Ahlan, Antwerpen  
Yonina Willemse – Afdeling Welzijn en Samenleving  
Myriam Koning – Co-voorzitter  
Floor Verhaege – Verslaggever

### **10.2.6. PARTICIPANTEN WERKGROEP 6**

Petra Saenen – Buseloc vzw  
Dennis Smolders – PXL social work  
Mario Verzele – GTB-afdeling Oost-Vlaanderen  
Christophe Put – Beschutte werkplaats 't Veer  
Liesbeth Gerits – Sociale onderneming vzw IN-Z  
Jan Smits – Stebo vzw  
Bart Deceukelier – Vlaamse bewegingsploeg van het ACV  
Wilfried Herpoele – ACV West-Vlaanderen, sector beschutte en sociale werkplaatsen  
An Buelens – De Ploeg  
Dimitri Vandenberghhe – Samenlevingsopbouw Gent vzw, wijk Rabot  
Chris Haesendonckx – Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw, team recht op arbeid

Radia Assou – JES vzw  
Sandy Vanden Eynde – Dienst werk, departement werk en economie, stad Gent  
Lalynn Wadera – Studiedienst bij Cevora  
Tom Raes – Stad Antwerpen, stadsbeheer, jobcoaching  
Filip Balthau – JES vzw Antwerpen  
Nathalie Winters – ACV vakbond non-profit  
Frederik Verhaeghe – SBS Skillbuilders  
Katelijne Janssens – Afdeling Welzijn en Samenleving  
Eva Van Passel – Verslaggever

### **10.2.7. PARTICIPANTEN WERKGROEP 7**

Lobke Vermeire – Vormingplus Brugge  
Carine Van Remoortere – Vormingplus Waas en Dender  
Erik Béatse – Samenlevingsopbouw Vlaams-Brabant  
Lin de Bruijn – KVKV  
Brenda Deny – Femma  
Rik Verschueren – Bright futures  
Gerardo Salinas – KVS  
Michiel De Baets – Klein verhaal vzw  
Elke De Beukelaer – Pulse  
Timo Vanbuel – Zorgbedrijf Antwerpen  
Dietlinde Oppalfens – Curieus  
Hanne Lewyllie – Oxfam wereldwinkels  
Sofie Van Bruystegem – City mine(d)  
An Pauwels – Curieus  
Stefaan Segaert – Vormingplus Waas en Dender  
Hans Dewitte – Klein verhaal vzw  
Filip François – Dienst welzijn en gelijke kansen, departement samenleven, welzijn en gezondheid, stad Gent  
Hein Huyghe – Ministerie van onderwijs  
Frank Van den Branden – Afdeling Welzijn en Samenleving  
Jef Peeters – Verslaggever

## **10.3. OVERZICHT STAKEHOLDERS**

### **10.3.1. STAKEHOLDERPANEL 23 JANUARI 2018**

Herwig Teugels – Kenniscentrum welzijn, wonen, zorg  
Bernadette Rutjes – Inclusie Vlaanderen  
Dries Vandermeersch – RADI  
Toon Walschap – vzw De Link  
Brigitte Van der Hertten – vzw De Link  
Kristien Vermeersch – Federatie voor Sociaal-cultureel werk  
Bart Verhaeghe – De Verenigde Verenigingen  
Eva Vereecke – De Ambrassade

Klaas Vermeulen – cm  
Ilse Luyten – Vlaams Welzijnsverbond  
Luc Dekeyser – Vlaamse Gemeenschapscommissie  
Sven Van Elst – Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen  
Marleen Van Eygen – Vlaams patiëntenplatform  
Gudrun Willems – Vlaamse Gemeenschapscommissie  
Saskia Glorieux – Vlaamse Gemeenschapscommissie  
Mustafa Önlén – Minderhedenforum  
Willemijn Noij – Nationaal Verbond Socialistische Mutualiteiten  
Sandra Rosvelds – Beweging.net

### **10.3.2. STAKEHOLDERPANEL 29 JANUARI 2018**

Dominique Buytaert – DMW Onafhankelijke Ziekenfondsen  
Hilde De Nutte – Zorgnet Icuuro  
Anita Cautaers – SOM  
Iris Janssens – LCM  
Peter Cousaert – Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vzw  
Brenda Froyen – Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen  
Miet Neyens – Cachet vzw  
Nathalie Sluyts – Vlaamse Ouderenraad  
Lien Pots – Vlaamse Ouderenraad  
Ludo Serrien – SAM  
Peter Brepoels – SAM  
Neil Paterson – SAM  
Lifa Ouald Chaib – SAM  
Nele Spruytte – SOM  
Chris Truyens – SAM

### **10.3.3. STAKEHOLDERPANEL 6 FEBRUARI 2018**

Julien Van Geertsom – POD Maatschappelijke Integratie  
Patricia Vroman – Departement Werk en Sociale Economie  
Rudy De Cock – Team Gezin en Samenleving  
Charlotte Clayssens – FOD Justitie  
Dirk Dewolf – Agentschap Zorg en Gezondheid  
Karen Fredrix – Agentschap Zorg en Gezondheid  
Stefaan Van Mulders – Agentschap Jongerenwelzijn  
Koen Pelleriaux – Departement Onderwijs en Vorming  
Hans Dominicus – Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Tamara Küpper – Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Pam Borgoo – DG EPI  
Gerd De Keyser – Wonen en Welzijn  
Marcel Schuurmans – Beleid en Organisatie VAPH



## 10.4.AANBEVELINGEN

In de werkgroepen en in de stakeholdermeetings werden heel wat aanbevelingen geformuleerd. In deze bijlage vindt u het volledige overzicht.

### 10.4.1.AANBEVELINGEN VANUIT DE WERKGROEPEN

#### 10.4.1.1.AANBEVELINGEN NAAR PRAKTIJEN EN ORGANISATIES

- Bewaak de specifieke opdracht van sociaal werk: sociaal werk is geen taak, maar een opdracht, om mensen de ondersteuning te geven om een kwaliteitsvol leven te kunnen leiden.
- Bekijk organisatiebeleid en vormgeving van sociaalwerkpraktijken altijd vanuit de bril van mensen in de meest kwetsbare positie en blijf dus reflecteren over wie uit de boot valt.
- Benoem de dubbele functie van sociaal werk met name het verbinden van individu en samenleving:
  - Sociaal werk heeft een mensversterkende/agogische opdracht en een politieke opdracht.
  - Sociaal werk gaat over het capteren van dagdagelijkse ervaringen en het vertalen hiervan naar het grondrechtenverhaal.
  - In concrete levenssituaties verbindend werken en oplossingen zoeken voor reële problemen. Structurele vertaling hiervan brengen op fora.
- Als organisatie ruimte maken in het takenpakket van frontliniewerkers om proactief en structureel aan de slag te gaan, met grondrechten als referentiekader, daarbij gebruik makend van een breed arsenaal van instrumenten zoals signaleringsfunctie, belangenverdediging, beleidsgericht werk, sociale acties, bijdragen leveren aan sociale beleidsvoering, ...
- Ent ook de visie en de doelstellingen van de organisatie op de krachtlijnen van sociaal werk en op de mensenrechtbenadering.
- Zet het werken aan en met superdiversiteit centraal in de missie van de organisatie en voer een diversiteitsbeleid in alle geledingen van de organisatie.
- Organiseer het werk zo dat frontliniewerkers dichtbij de leefwereld van mensen aanwezig kunnen zijn en zoek naar zo laagdrempelig mogelijke werkingen.
- Belang van (polyvalente) en beweeglijke werkplekken die kunnen evolueren doorheen de tijd om de nabijheidspolitiek van sociaal werk te kunnen realiseren.
- Zet in op het versterken van reflectieve professionals: tijd voor reflectie/intervisie/werkbespreking ten voordele van de kwaliteit.

- Levenslang leren bij sociaal werkers blijvend stimuleren.
- Blijvend inzetten op een actieve en constructieve dialoog tussen stakeholders, waarbij sociaal werkers vanuit een waardengedreven rolpositie (met grondrechten als kompas) vertrekken vanuit een brede benadering met aandacht voor de leefwereld van mensen, maar ook voor de ruimere maatschappelijke en institutionele context.
- Blijvend nadenken over kritische functie: wie bereiken we niet?
- Zet in op experimenteerterruimte: experimentele en innovatieve sociaalwerkpraktijken kunnen ruimte creëren voor constante herinterpretatie van grondrechten.
- Sociaal werk kan mee leerplekken organiseren, waar alternatieven en nieuwe spelregels kunnen vorm krijgen die leiden tot transitie en sociale innovatie.
- Zorg dat sociaal werk aanwezig is op die plaatsen waar sociaal werk als facilitator van lokale verhalen en dynamieken kan fungeren, ook door mee vorm te geven aan fysieke ruimtes.
- Zet in op aanwezigheid op delicate plaatsen.
- Blijf inzetten op verbindingen zoeken met andere beroepsgroepen en organisaties waarin een netwerkbenadering primeert op een concurrentiologische.

#### **10.4.1.2. BELEIDSAANBEVELINGEN**

- Geef sociaal werk een helder mandaat geënt op een grondrechtenbenadering en herleid sociaal werk niet tot een instrument van het beleid.
- Zet in op beleid dat de vijf geïdentificeerde krachtlijnen van sociaal werk erkent en valoriseert.
- Betrek het perspectief van frontliniewerkers structureel bij beleidsvoering.
- Kies voor minder project-/tijdelijke financiering maar meer structurele/langdurige financiering of langdurigere projecten:
  - Kies voor een langetermijnvisie, zet in op duurzame effecten en garandeer tijd en ruimte om een proces te gaan.
  - Projectfinanciering maakt werken op lange termijn moeilijk. Continuïteit is noodzakelijk om expertise op te bouwen en om vanuit een netwerk- in plaats van concurrentiebenadering samen te werken met partners.
  - In geval er toch voor tendering wordt gekozen, dan moet dit geflankeerd zijn door stevige sociale clausules.
- Nood aan ander verantwoordingsmechanismen:
  - Sterktes en realisaties van sociaal werkers worden nu onvoldoende gevat door registratiesystemen.

- Een procesbenadering (contributiebenadering) primeert op een instrumentele benadering (attributiebenadering).
- Focus op de inhoud van het werk in plaats van op de beheersbaarheid.
- Bouw de bureaucrativering af:
  - Vereenvoudiging van procedures, minder papieren en eenvoudiger taalgebruik.
  - Ruimte maken voor een integrale benadering en kwalitatief begeleidingswerk.
  - Blijf inzetten op automatische toekenning van voordelen, rechten, ...
  - Meer tijd voor mensen, minder tijd naar formulieren, cijfers, ...
  - Registratie is belangrijk maar moet doordacht zijn: toon aan waarom registratie belangrijk is en hoe registratiecijfers gebruikt worden in het beleid.
- Zorg voor infrastructuur op buurtniveau die ontmoeting mogelijk maakt.
- Vermaatschappelijking:
  - Werken aan sociale inclusie is een blijvende opdracht voor sociaal werk.
  - Zet in op sociale samenhang en cohesie in wijken, dorpen en steden.
  - Zet extra in op mensen in kwetsbare situaties met een beperkt of zwak netwerk.
  - Een sterk professioneel aanbod blijft nodig:
    - Inschakelen van competenties, ervaring, kennis van vrijwilligers, maar evenwicht tussen vrijwilligers en professionele hulpverlening behouden.
    - Informele ondersteuning, vrijwilligerswerk en professioneel aanbod kunnen elkaar versterken als het professionele aanbod sterk genoeg blijft. Het een mag het ander niet vervangen.
- Bekijk beleidsontwikkelingen ook vanuit de bril van mensen in de meest kwetsbare situaties: wat zijn gevolgen van beleidsmaatregelen voor mensen in een kwetsbare situatie? Hoe kunnen we ook voor een volwaardig en menswaardig bestaan gaan voor deze personen? Blijf dus reflecteren over wie uit de boot valt.

#### **10.4.1.3. AANBEVELINGEN NAAR ONDERZOEK EN OPLEIDING**

- Investeer in wetenschappelijk onderzoek dat inzet op het ontwikkelen van verantwoordingsinstrumenten die de meerwaarde van sociaal werk in beeld brengen.
- Blijf voortdurend de ontwikkelingen in het werkveld toetsen aan de opleiding.
- Zet in de opleidingen nog meer in op (structurele) contacten met het werkveld.

#### **10.4.2. AANBEVELINGEN DOOR DE STAKEHOLDERS**

- Krachtlijnen vormen het DNA van sterk sociaal werk, maar er is wel een realiteitstoets nodig:
  - Net krachtlijnen staan onder druk in het huidige maatschappelijk bestel. Ideaaltypische benadering, maar nood aan een realiteitstoets, want we zitten in een maatschappelijk bestel waarbij die krachtlijnen onder druk staan.

- Tijd en ruimte moeten gecreëerd worden om krachtlijnen te kunnen realiseren. Heel wat diensten hebben een hoge caseload waardoor net die krachtlijnen veel moeilijker te realiseren zijn.
  - Krachtlijnen kunnen maar gerealiseerd worden in een samenleving die kiest voor solidariteit en sociale rechtvaardigheid.
- Erken de autonomie van de sociaal werker:
    - Sociaal werkers hebben een eigen deskundigheid en een autonome functie in de samenleving. Met autonomie bedoelen we dat sociaal werkers in elke situatie de kans moeten hebben om aan de kant van de persoon in een kwetsbare situatie te gaan staan. Maar dat betekent niet automatisch dat die persoon altijd en overall het laatste woord heeft. De sociaal werker brengt net in die situaties zijn eigen deskundigheid binnen en gaat aan de slag met die uiteenlopende verwachtingen die de samenleving en de persoon formuleren.
    - Het veiligheidsdenken zet sociaal beleid en sociaal werk onder druk. Het opbouwen van vertrouwen met personen in een kwetsbare situatie is een essentiële hefboom om aan verandering te werken.
    - Sociaal werkers bepleiten de nodige voorzichtigheid met betrekking tot het delen van informatie. Het beroepsgeheim is niet absoluut, maar is wel essentieel om een vertrouwensrelatie op te bouwen. Net de deskundige omgang hiermee is kenmerkend voor goed sociaal werk. Die deskundigheid laat zich vatten door drie principes: transparantie, informed consent en proportionaliteit.
  - Zoek het spanningsveld tussen mensenrechten en grondrechten op: de kern van sociaal werk is voortdurend het publiek debat aan te gaan over wie wel en wie geen toegang heeft tot de grondrechten. Zolang je in abstracties blijft spreken over grondrechten, ontstaat er geen discussie. Het is pas in de concretisering dat er conflict ontstaat. Daar gaat sociaal werk over, telkens opnieuw in conflict gaan, sociaal werkers moeten ertoe in staat zijn om telkens opnieuw in conflict te gaan en deze waarden en normen te bediscussiëren en te herdefiniëren.
  - Blijf het onderscheid tussen sociaal werk als beroep en als praktijk benoemen: herleid sociaal werk niet tot hetgeen sociaal werkers doen. Benoem en benut ook ervaringskennis, inzet van vrijwilligers en zoek samenwerking met zelforganisaties (zelfhulpgroepen, verenigingen, ...)
  - De conferentie mag geen eindpunt vormen, maar is het beginpunt van een nieuw traject.
  - Benoem ook de maatschappelijke opdracht van sociaal werk: heel wat sociaal werkers hebben een maatschappelijke opdracht (bijvoorbeeld het uitvoeren van een sociaal onderzoek) of werken in een context van drang (jeugdzorg) of dwang (justitiehuizen). Het vertalen van de krachtlijnen naar die contexten is een blijvend belangrijk vraagstuk.
  - Nooit louter focussen op individuele of private problemen: voortdurend collectiviseren en maatschappelijk perspectief inbrengen.

- Blijf inzetten op concretisering van begrippen: generalistisch werken, nabijheid, laagdrempeligheid, ... Deze termen dreigen anders hol te worden en de specifieke invullingen die sociaal werkers eraan geven verdwijnen uit beeld.
- Sociaal werkers, opleidingen, onderzoekinstellingen en organisaties moeten veel meer inzetten op het omgaan met en het werken in een superdiverse context. Dit vereist een voortdurend kritisch bevragen van het eigen referentiekader en in dialoog gaan om samenwerking mogelijk te maken.
- Verwijs naar de sociale determinanten van gezondheid en welzijn:
  - Mensen met een zwakkere maatschappelijke positie hebben gemiddeld gesproken meer gezondheidsproblemen en sterven vroeger dan zij die hoger staan op de sociale ladder.
  - Samenwerking tussen de gezondheidszorg en sociaal werk, tussen de sociale en medische disciplines is als gevolg van de opeenvolgende eerstelijnszorgconferenties aan het toenemen, maar dient nog meer versterkt te worden om die determinanten te bestrijden.
  - Erken de huisvestingscrisis als een van de essentiële bedreigingen van welzijn: sociaal werkers worden meer en meer geconfronteerd met de gevolgen van de stijgende woon- en huurprijzen die het welzijn van burgers zwaar onder druk zetten.
  - Benoem en versterk sociaal werk(ers) in eerstelijnszones die in ontwikkeling zijn in het kader van de eerstelijnszorg.
  - Sociaal werk moet een volwaardige plaats krijgen in het Vlaams Instituut voor de Eerste Lijn dat in het kader van de hervorming van de eerstelijnszorg wordt opgericht.
- Versterk nog meer de expertise-uitwisseling tussen verschillende takken van sociaal werk. Zo is er bijvoorbeeld heel wat expertise omtrent politiserend werken aanwezig in de sociaal-culturele bewegingen die inzetten op transitie en sociale innovatie.
- Benadruk het verbindend werken van sociaal werkers:
  - Sociaal werkers zijn in veel beleidsdomeinen en sectoren aanwezig en zetten telkens in op intersectorale samenwerking. Ze moeten zich nog meer profileren als spilfiguren of kruispuntwerkers.
- Vergeet de digitalisering niet. Sociaal werkers ontdekken de meerwaarde van sociale media, maar benutten die nog onvoldoende. Het expertisenetwerk Onlinehulp Vlaanderen kan als katalysator dienen.
- Expliciteer nog meer het belang van het creëren en stimuleren van deelname aan sociaal-culturele activiteiten in de ruimste betekenis van het woord.
- Benut de ruime opdracht die de RMI<sup>17</sup>-wet geeft aan de OCMW's: werken aan maatschappelijke integratie.

17 Recht op Maatschappelijke Integratie

