

WELZIJNSSCHAKELS



welzijnsschakels

ELKE SCHAKEL TELT

De verhouding van welzijnsschakels tot OCMW's in 2015

Opstap tot een participatief lokaal sociaal beleid?

Jozefien Godemont

2017

INHOUD

Lijst van tabellen en figuren	4
1. Inleiding.....	6
1.1. Aanleiding	6
1.2. Relevantie.....	6
1.3. Doelstelling.....	8
1.4. Aanpak	8
2. Bevindingen.....	10
2.1. Respons en representativiteit.....	10
2.2. Betrokkenheid van OCMW's bij het ontstaan van welzijnsschakels.....	11
2.3. Contact tussen welzijnsschakels en OCMW's.....	11
2.3.1. Eerder contact.....	11
2.3.2. Ontstaan eerste contact.....	12
2.3.3. Contact tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015	12
2.3.4. Frequentie van contact tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015.....	13
2.3.5. Perso(n)en waarmee de welzijnsschakel in 2015 contact had binnen het OCMW	13
2.3.6. Functie van de persoon binnen het OCMW waarmee de welzijnsschakel in 2015 het vaakst contact had	14
2.3.7. Redenen en manieren van contactname	14
2.4. Overleg tussen welzijnsschakels en OCMW's.....	16
2.4.1. Overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015	16
2.4.2. Aanwezigheid van de welzijnsschakel op het teamoverleg van de maatschappelijk werkers in 2015	17
2.4.3. Aanwezigheid van het OCMW op de vrijwilligersvergadering van de welzijnsschakel in 2015	17
2.4.4. Frequentie van het overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015	18
2.4.5. Inhoud van het overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015.....	18
2.5. Samenwerking tussen welzijnsschakels en OCMW's.....	19
2.5.1. Samenwerking tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015	19
2.5.2. Bijdrage van de welzijnsschakel aan het samenwerkingsverband in 2015.....	20
2.5.3. Bijdrage van het OCMW aan het samenwerkingsverband in 2015.....	21
2.5.4. Aandeel van gebruikers dat het OCMW doorverwijst naar de welzijnsschakel.....	22
2.5.5. De activiteit van de welzijnsschakelgroep waar het OCMW de meeste gebruikers naar doorverwijst	23
2.6. Rapportering door welzijnsschakels aan OCMW's.....	24
2.6.1. Rapportering door de welzijnsschakel aan het OCMW in 2015.....	24
2.6.2. Verplichte karakter van de rapportering door de welzijnsschakel aan het OCMW in 2015	25
2.6.3. Inhoud van de rapportering door de welzijnsschakel aan het OCMW in 2015.....	25
2.6.4. Frequentie van de rapportering door de welzijnsschakel aan het OCMW in 2015	26
2.7. Verhouding tussen welzijnsschakels en OCMW's.....	26
2.7.1. Tevredenheid van de welzijnsschakel over de verhouding met het OCMW.....	26
2.7.2. Aanvoelen van de verhouding tussen de welzijnsschakel en het OCMW	29
2.8. Fusie van OCMW en gemeente	37
2.8.1. Welzijnsschakel op de hoogte van de plannen tot inkanteling.....	37
2.8.2. Contact of overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW over de inkanteling	37
2.8.3. Inhoud van het contact of overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW over de inkanteling	38
2.9. Ondersteuningsbehoeften bij welzijnsschakels	39
2.9.1. Vragen of opmerkingen.....	39
2.9.2. Ondersteuningstraject om de samenwerking te verbeteren	40

3. Conclusies.....	41
3.1 <i>Algemene samenvatting</i>	41
3.1.1 Aanleiding.....	41
3.1.2 Respons	41
3.1.3 Bevraagde elementen	41
3.1.4 Betrokkenheid OCMW bij ontstaan welzijnsschakel.....	41
3.1.5 Contact	41
3.1.6 Overleg	42
3.1.7 Samenwerking.....	42
3.1.8 Rapportering	43
3.1.9 Tevredenheid over en aanvoelen van de verhouding met het OCMW.....	43
3.1.10 Fusie OCMW en gemeente.....	44
3.1.11 Ondersteuningsbehoeften welzijnsschakels	44
3.2 <i>Reflecties</i>	45
3.2.1 Contacten	45
3.2.2 Gesprekspartners en inhoud	45
3.2.3 Positie welzijnsschakels.....	46
3.3 <i>Aanbevelingen</i>	48
3.3.1 Ontwikkel een visie	48
3.3.2 Maak een reflex van signaleren	53
3.3.3 Grijp de inkanteling van het OCMW aan als sleutelmoment	57
Bibliografie.....	59

LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN

Tabel 1: Representativiteit van de respons naar regio (n=117)	10
Tabel 2: Betrokkenheid van het OCMW bij de opstart van de welzijnsschakel (n=117).....	11
Tabel 3: Eerder contact tussen de welzijnsschakel en het OCMW (n=117).....	11
Tabel 4: Ontstaan eerste contact tussen de welzijnsschakel en het OCMW (n=112).....	12
Tabel 5: Contact tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015 (n=111)	12
Tabel 6: Frequentie van het contact tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015	13
Tabel 7: Perso(o)n(en) waarmee de welzijnsschakel in 2015 contact had binnen het OCMW (n=103).....	13
Tabel 8: Functie van de persoon binnen het OCMW waarmee de welzijnsschakel in 2015 het vaakst contact had (n=103).....	14
Tabel 9: Contactname van de welzijnsschakel met het OCMW (n=103)	15
Tabel 10: Contactname van het OCMW met de welzijnsschakel (n=103)	15
Tabel 11: Overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015 (n=112)	16
Tabel 12: Aanwezigheid van de welzijnsschakel op het teamoverleg van de maatschappelijk werkers in 2015 (n=93).....	17
Tabel 13: Aanwezigheid van het OCMW op de vrijwilligersvergadering van de welzijnsschakel in 2015 (n=93) .	17
Tabel 14: Frequentie van het overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015 (n=92)	18
Tabel 15: Inhoud van het overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015 (n=98)	18
Tabel 16: Samenwerking tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015 (n=111).....	20
Tabel 17: Bijdrage van de welzijnsschakel aan het samenwerkingsverband met het OCMW in 2015 (n=93)	20
Tabel 18: Materiële hulpbijdrage van welzijnsschakels per regio (n=92)	21
Tabel 19: Bijdrage van het OCMW aan het samenwerkingsverband met de welzijnsschakel in 2015 (n=92)	22
Tabel 20: Aandeel van gebruikers dat het OCMW doorverwijst naar de wzs (n=66)	23
Tabel 21: Activiteit van de welzijnsschakel waar het OCMW het vaakste naar doorverwijst (n=86)	23
Tabel 22: Rapportering door de welzijnsschakel aan het OCMW in 2015 (n=109).....	24
Tabel 23: Verplichte karakter van de rapportering door de welzijnsschakel aan het OCMW in 2015 (n=63)	25
Tabel 25: Frequentie van de rapportering door de welzijnsschakel aan het OCMW in 2015 (n=62)	26
Tabel 26: Tevredenheid van de welzijnsschakel over de verhouding met het OCMW.....	27
Tabel 27: Aanvoelen van de welzijnsschakel over de verhouding met het OCMW.....	29
Tabel 28: Gepercipieerde verschillen tussen de welzijnsschakel en het OCMW	31
Tabel 29: Welzijnsschakel op de hoogte van de plannen tot inkanteling.....	37
Tabel 30: Contact of overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW over de inkanteling	38
Tabel 31: Opmerkingen van welzijnsschakels n.a.v. de bevraging (n=33)	39
Tabel 32: Interesse om deel te nemen aan een ondersteuningstraject (n=106)	40

1. INLEIDING

In deze inleiding staan we kort stil bij de aanleiding, de relevantie, de doelstelling en de aanpak van het onderzoek over de verhouding tussen welzijnsschakelgroepen en OCMW's.

1.1. AANLEIDING

Als koepelorganisatie stelt Welzijnsschakels vast dat veel lokale groepen in het kader van armoedebestrijding op diverse manieren samenwerken met het OCMW of er minstens contact mee onderhouden. Het contact met het OCMW lijkt vooral te bestaan op het niveau van de OCMW-diensten, bv. met het hoofd van de sociale dienst en het team van maatschappelijk werkers, en ook, maar in mindere mate op het beleidsniveau, bv. met de OCMW-voorzitter en de OCMW-raadsleden. Deze indruk is gebaseerd op de praktijkervaring van de Welzijnsschakelmedewerkers die groepen ondersteunen en begeleiden bij hun werking, en bij het uitbouwen en onderhouden van hun lokale netwerk. Deze observatie sluit tevens aan bij een eerder onderzoek in opdracht van Welzijnzorg (Dalle e.a., 2000) over de rol van welzijnsschakelgroepen binnen het lokaal (armoede)beleid. Van de 51 welzijnsschakels die in 1999 aan het onderzoek deelnamen, hadden er 43 (84,3%) contact met de sociale dienst van het OCMW en 25 (49%) met OCMW-raadsleden.

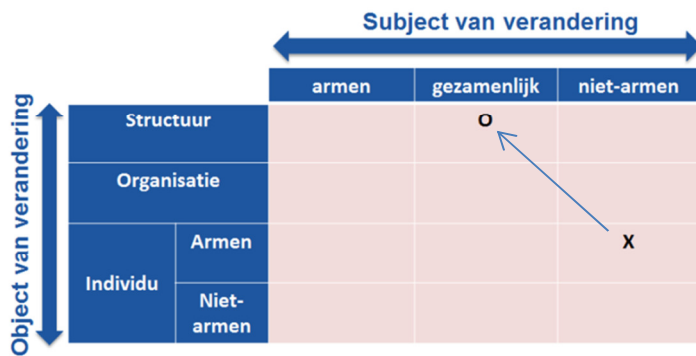
1.2. RELEVANTIE

In kleinere, landelijke gemeentes, waar het grootste deel van de welzijnsschakelgroepen actief is, zijn OCMW's vaak de enige structurele partners in de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting. De evolutie waarbij OCMW's tegen 2019 zullen opgaan in de gemeentes ('inkanteling'), maakt de rol van lokale groepen, en van mensen in armoede in het bijzonder, als natuurlijke achterban voor het lokaal sociaal beleid, zeker in kleine gemeentes, nog belangrijker. In mei 2016 publiceerde Welzijnzorg hierover het dossier 'De inkanteling van het OCMW in de gemeente: (on)mogelijkheid tot een sterker armoedebestrijdingsbeleid? (D'hondt, 2016).

De participatie van mensen met armoede-ervaring is een noodzakelijke voorwaarde om tot een lokaal sociaal beleid te komen dat voor iedere burger de toegang tot de sociale grondrechten en tot een kwaliteitsvol leven waarborgt. Het huidige armoedebestrijdingsbeleid (de X in schema 1) is er in sterke mate op gericht om mensen in armoede op individueel niveau te veranderen (bv. leefstijl: gezond eten, voldoende bewegen en niet roken) en gaat uit van niet-armen. Welzijnsschakels wil graag meewerken aan een armoedebestrijdingsbeleid dat via een gezamenlijke inspanning van mensen met en zonder armoede-ervaring de maatschappelijke structuren verandert die armoede en uitsluiting veroorzaken of in stand houden (de O in schema 1) (bv. ongelijke toegang tot de gezondheidszorg, slechte woonomstandigheden die de gezondheid schaden).

De participatie van mensen in armoede in welzijnsschakels (verenigingsparticipatie) vormt een belangrijke opstap tot participatie aan het lokaal sociaal beleid (beleidsparticipatie).

Schema 1: Objecten en subjecten van maatschappelijke verandering



Bron: Jans (2014)

Welzijnsschakels vult het lokaal sociaal beleid breed in als het geheel van beleidsbepalingen en acties om de toegang van elke burger tot de sociale grondrechten te realiseren (Vlaamse overheid, 2004). Lokaal sociaal beleid omvat binnen die brede omschrijving de opmaak van een beleidsplan, maar ook de beleidsuitvoering in reglementen en procedures, de concrete dienstverlening (bv. onthaal), de beschikbaarheid van laagdrempelige ontmoetingsplaatsen enz.

Schema 2: Lokaal sociaal beleid

Beleidsplanning	Lokaal sociaal beleid
Beleidsuitvoering in reglementen en procedures	
Concrete dienstverlening	
Laagdrempelige ontmoetingsplaatsen	

Er zijn heel wat verschillende thema's relevant binnen het lokaal sociaal beleid: bv. hulp bij schulden, cultuurparticipatie, infrastructuur, energiezuinige maatregelen enz. Mensen kunnen formeel participeren aan het lokaal sociaal beleid (bv. door een besprekingspunt te agenderen op de OCMW-raad) maar ook informeel (bv. tijdens een sociale wandeling in de gemeente of een groepsgesprek in de welzijnsschakel).

De inkanteling is een ideaal moment om stil te staan bij het participatief invullen van het lokaal sociaal beleid, d.w.z. rekening te houden met de opbouwende feedback en kritische suggesties van mensen die armoede en sociale uitsluiting ervaren. De fusie biedt bovendien kansen om mensen in armoede het woord te geven m.b.t. andere gemeentelijke domeinen dan de klassieke zorg en welzijn (bv., tewerkstelling, vrije tijd, onderwijs, inrichting van de publieke ruimte, wonen ...) (Welzijnszorg, 2016).

Gezien de geplande inkanteling van de OCMW's in 2019, omdat de vorige bevraging 15 jaar geleden gebeurde en de lokale verkiezingen in 2018 een forum bieden om de stem van mensen in armoede te laten horen, vond Welzijnsschakels het tijd voor een nieuwe bevraging bij de lokale groepen over hun verhouding tot het OCMW en breder, het lokaal sociaal beleid.

1.3. DOELSTELLING

Deze bevraging is bedoeld om de verhouding tussen welzijnsschakelgroepen en OCMW's binnen de brede beweging van 165 groepen systematisch in kaart te brengen. Welzijnsschakels vraagt zich in het bijzonder af of die verhouding een goede basis vormt voor een participatief lokaal sociaal beleid. Welzijnsschakels polst naar de betrokkenheid van OCMW's bij het ontstaan van lokale groepen, het contact, het overleg en de samenwerking tussen groepen en OCMW's, de rapportering aan het OCMW, de tevredenheid over en de inschatting van de verhouding met het OCMW, de fusie tussen het OCMW en de gemeente, en de behoeften tot ondersteuning bij groepen.

Welzijnsschakels wil de lokale groepen o.b.v. de bevindingen, met name in de beleidsperiode 2016-2020, gericht ondersteunen in hun samenwerking met het OCMW zodat ze het lokaal sociaal beleid participatief mee vorm kunnen geven.

1.4. AANPAK

Welzijnsschakels nodigde alle 165 aangesloten welzijnsschakelgroepen eind maart 2016 via mail uit om een online vragenlijst (via Survey Monkey) in te vullen. We sloten de dataverzameling af voor de zomervakantie (eind juni). Tussentijds kregen de groepen die op dat moment nog niet hadden deelgenomen één tot twee herinneringsmails. Een 10-tal groepen verkoos om een papieren versie van de vragenlijst in te vullen en met de post op te sturen. Welzijnsschakels voerde deze gegevens manueel in.

We analyseerden de gegevens in het najaar van 2016 via het statistische dataverwerkingsprogramma SPSS. We deden vooral univariate analyses, die de verdeling binnen één variabele onderzoeken, en presenteren de bevindingen in frequentietabellen. Indien relevant deden we ook bivariate analyses, die de verdeling binnen twee variabelen onderzoeken en die we presenteren in kruistabellen. We konden geen sluitende uitspraken doen over de samenhang tussen de variabelen in de kruistabellen omdat de voorwaarden voor een correlatietoets (nl. voldoende eenheden per cel) niet vervuld waren. Naast de gesloten vragen met vooraf bepaalde antwoordcategorieën hadden de deelnemers aan de bevraging ruimte om bijkomende opmerkingen te noteren. We analyseerden deze opmerkingen grondig om verschillende dimensies, verschillen en gelijkenissen, en spanningsvelden in kaart te brengen.

In het voorjaar van 2017 kreeg voorliggend rapport vorm.

Lokale groepen en OCMW's zijn in heel wat landelijke gemeentes partners in de lokale strijd tegen armoede en sociale uitsluiting. Met de inkanteling van OCMW's en gemeentes wordt de rol van welzijnsschakels als natuurlijke achterban voor een participatief lokaal sociaal beleid nog belangrijker. Met deze OCMW-bevraging wil Welzijnsschakels een beter zicht krijgen op de verhouding tussen lokale welzijnsschakelgroepen en OCMW's en nagaan of, en in welke mate deze verhouding een goede basis vormt voor zo'n participatief lokaal sociaal beleid. Daarom deed Welzijnsschakels in 2016 een bevraging bij de 165 actieve welzijnsschakels over hun verhouding met het OCMW en polste naar de betrokkenheid van OCMW's bij het ontstaan van groepen, het contact,

het overleg en de samenwerking tussen groepen en OCMW's, de rapportering aan het OCMW, de tevredenheid over en het aanvoelen van de verhouding met het OCMW, de fusie tussen het OCMW en de gemeente, en de behoeften tot ondersteuning bij groepen. Op basis van de resultaten van deze bevraging wil Welzijnsschakels lokale groepen gericht ondersteunen om, samen met het OCMW, een participatief lokaal sociaal beleid uit te bouwen.

2. BEVINDINGEN

In dit tweede hoofdstuk presenteren we de bevindingen uit de bevraging. Waar mogelijk en relevant vergelijken we met het onderzoek uit 1999 (Dalle e.a., 2000). We gingen voor alle bevindingen na of er significante verschillen bestaan tussen de regio's waarin de welzijnsschakels actief zijn (d.w.z. verschillen die niet op toeval berusten, maar substantieel zijn), maar vonden er geen.

2.1. RESPONS EN REPRESENTATIVITEIT

Van de 165 welzijnsschakels die uitgenodigd werden om deel te nemen aan de bevraging, vulden 117 groepen de vragenlijst in. Dat is een totale respons van 70,9%, wat een goed resultaat is voor een online bevraging. 104 van de 117 vragenlijsten waren volledig ingevuld. 13 deelnemers (11%) haakten af voordat ze de volledige online bevraging hadden ingevuld (zgn. partiële respons). Dit is een beperkte uitval.

Naast het aantal deelnemende groepen aan de bevraging, is het belangrijk om na te gaan of deze een goede weerspiegeling vormen (representatief) zijn voor de 165 welzijnsschakels. We gingen na in welke mate de verdeling van de deelnemende welzijnsschakels over de regio's overeenstemt met de verdeling van alle 165 groepen over de regio's heen. De verdeling naar regio bleek niet significant te verschillen tussen de deelnemende groepen en de actieve groepen¹.

Tabel 1: Representativiteit van de respons naar regio (n=117)

Regio	Deelnemende Wzs (%)	Verwachte aantal deelnemende wzs
Antwerpen	33 (28,2)	29
Oost-Vlaanderen	30 (25,6)	34
West-Vlaanderen	28 (23,9)	27
Vlaams-Brabant/Mechelen/Rupel	18 (15,4)	15
Limburg	8 (6,9)	12
Totaal	117 (100)	117

De respons op de online bevraging over de verhouding tussen welzijnsschakelgroepen en OCMW's was 70,9%. Het aandeel deelnemende groepen, hun representatieve verdeling over de regio's en de volledigheid van de ingevulde vragenlijsten biedt een stevige basis om zicht te krijgen op de verhouding van de welzijnsschakels tot OCMW's in Vlaanderen.

¹ We berekenden de representativiteit naar regio a.h.v. de Chi-kwadraattoets. Bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% (en 4 vrijheidsgraden) bleek de waarde van de berekende Chi² (3,0) kleiner dan de kritische Chi² (9,49). De respons van welzijnsschakels is bijgevolg representatief naar regio.

2.2 BETROKKENHEID VAN OCMW'S BIJ HET ONTSTAAN VAN WELZIJNSSCHAKELS

De meerderheid van de welzijnsschakels (72,6%) startte zijn werking op zonder betrokkenheid van het OCMW. Bij een vijfde van de groepen (20,5%) was het OCMW betrokken partner. Indien het OCMW betrokken was bij de opstart waren er meestal ook andere partners betrokken: socio-culturele verenigingen (bv. Okra, wereldwinkel, sportclub), de gemeente, de lokale politie, Basiseducatie, Samenlevingsopbouw enz.

Het OCMW als enige initiatiefnemer voor de opstart van een groep is eerder uitzonderlijk bij de deelnemende welzijnsschakels (3,4%). Bijvoorbeeld, een welzijnsschakel die 25 jaar geleden opstartte vanuit het OCMW en de gemeente met middelen van het Vlaams Fonds voor de Integratie van Kansarmen. In de afgelopen 10 jaar kreeg Welzijnsschakels meer informatieve vragen vanuit OCMW's die een groep wilden opstarten in hun gemeente, meestal met de bedoeling om deze op termijn een autonome koers te laten varen.

Tabel 2: Betrokkenheid van het OCMW bij de opstart van de welzijnsschakel (n=117)

	Aantal	%
Neen	85	72,6
Ja, het OCMW nam het initiatief	4	3,4
Ja, het OCMW was betrokken partner	24	20,5
Weet niet	4	3,4
Totaal	117	100

Bijna drie vierde van de welzijnsschakels startte op zonder betrokkenheid van het OCMW. Deze bevinding bevestigt de positie van welzijnsschakels als autonome vrijwilligersgroepen. Toch zag Welzijnsschakels de afgelopen 10 jaar een stijgende interesse bij OCMW's om zelf een groep op te richten.

2.3. CONTACT TUSSEN WELZIJNSSCHAKELS EN OCMW'S

2.3.1. EERDER CONTACT

Welzijnsschakels vroeg in de bevraging of de lokale groepen ooit contact hadden met het OCMW. Contact omschreven we als de onderlinge communicatie (bv. persoonlijk, via mail en telefonisch) tussen de welzijnsschakel en het OCMW. Bijna alle welzijnsschakels (95,7%) hebben ooit contact gehad met het OCMW.

Tabel 3: Eerder contact tussen de welzijnsschakel en het OCMW (n=117)

	Aantal	%
Neen	5	4,3
Ja	112	95,7
Totaal	117	100

2.3.2 ONTSTAAN EERSTE CONTACT

Bijna de helft van de welzijnsschakels (45,5%) nam de eerste keer zelf contact op met het OCMW. Het OCMW was eerder uitzonderlijk (4,5%) de initiatiefnemer van het eerste contact. Bij een vierde van de groepen (25,9%) verliep de eerste kennismaking met het OCMW via persoonlijke banden. 4,5% van de welzijnsschakels legde indirect contact met het OCMW via andere organisaties. 14,3% van de groepen legde contact op een andere manier. Uit de omschrijving bleken de meeste van die andere manieren evenwel te vallen onder de antwoordcategorieën 'via een andere organisatie' of 'via persoonlijke contacten' (bv. een sociaal werker of OCMW-raadslid dat zich vrijwillig inzet in de welzijnsschakel).

Tabel 4: Ontstaan eerste contact tussen de welzijnsschakel en het OCMW (n=112)

	Aantal	%
Via persoonlijke contacten	29	25,9
Welzijnsschakel nam contact	51	45,5
OCMW nam contact	5	4,5
Via contacten met andere organisaties	5	4,5
Overige	16	14,3
Weet niet	6	5,4
Totaal	112	100

Deze bevindingen stemmen overeen met de resultaten uit het eerdere onderzoek van Dalle e.a. (2000) dat het contact tussen welzijnsschakels en lokale diensten en voorzieningen (dus ruimer dan het OCMW) in kaart bracht. Het grootste aandeel welzijnsschakelgroepen (56,2%) nam zelf contact op met de lokale diensten. De tweede meest voorkomende manier van contactname was, net als in deze bevraging, via persoonlijke banden (24,3%). Slechts in 8,3% van de gevallen namen de lokale diensten zelf contact op.

2.3.3 CONTACT TUSSEN DE WELZIJNSSCHAKEL EN HET OCMW IN 2015

Van de welzijnsschakels die ooit contact hadden met het OCMW (zie: 2.3.1) hadden de meesten (96,4%) in 2015 ook contact. Slechts 4 groepen hadden in het jaar voorafgaand aan de bevraging geen contact met hun OCMW.

Tabel 5: Contact tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015 (n=111)

	Aantal	%
Neen	4	3,6
Ja	107	96,4
Totaal	111	100

2.3.4 FREQUENTIE VAN CONTACT TUSSEN DE WELZIJNSSCHAKEL EN HET OCMW IN 2015

We vroegen aan de welzijnsschakelgroepen hoe vaak ze in 2015 ongeveer contact hadden met het OCMW. De frequentie van het contact blijkt hoog te liggen.

De meeste welzijnsschakelgroepen (32%) hadden maandelijks contact met het OCMW. Een vijfde van de groepen (22,6%) onderhoudt zelfs wekelijks contact met het OCMW. Uit de derde kolom, die het opgetelde (of zgn. cumulatieve) percentage weergeeft, blijkt dat drie vierde (76,7%) van de groepen minstens om de twee maanden contact had met het OCMW.

Tabel 6: Frequentie van het contact tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015

	Aantal	%	Cum. %
Wekelijks	23	22,3	22,3
Om de twee weken	14	13,6	35,9
Maandelijks	33	32	68
Om de twee maanden	9	8,7	76,7
Om de drie maanden	8	7,8	84,5
Om de vier maanden	4	3,9	88,3
Twee keer per jaar	10	9,7	98,1
Eén keer per jaar	2	1,9	100
Totaal	103	100	

2.3.5 PERSO(O)N(EN) WAARMEE DE WELZIJNSSCHAKEL IN 2015 CONTACT HAD BINNEN HET OCMW

28,2% van de groepen had in 2015 een vaste aanspreekpersoon binnen het OCMW. Bijna drie vierde van de welzijnsschakelgroepen (71,8%) had contact met verschillende medewerkers van het OCMW-team.

Contact met verschillende OCMW-medewerkers is wenselijk. De welzijnsschakel kan op die manier een beroep doen op verschillende expertises en rekenen op continuïteit van contact indien er een contactpersoon wegvalt of tijdelijk onbeschikbaar is. Ook het doorgeven en opvolgen van signalen over wat er eventueel misloopt in de OCMW-dienstverlening – en ruimer het lokaal sociaal beleid – verloopt op die manier gericht.

Tabel 7: Perso(o)n(en) waarmee de welzijnsschakel in 2015 contact had binnen het OCMW (n=103)

	Aantal	%
Vaste aanspreekpersoon	29	28,2
Contact met verschillende medewerkers van het OCMW-team	74	71,8
	103	100

2.3.6 FUNCTIE VAN DE PERSOON BINNEN HET OCMW WAARMEE DE WELZIJNSSCHAKEL IN 2015 HET VAAKST CONTACT HAD

De helft (50,5%) van de welzijnsschakelgroepen had in 2015 een maatschappelijk werker als belangrijkste contactpersoon. Van de 51 welzijnsschakels die in 1999 aan het onderzoek van Dalle e.a. (2000) deelnamen, haalden 43 (84,3%) medewerkers van de sociale dienst van het OCMW als één van de contacten i.k.v. van het lokaal armoedebeleid aan .

Tabel 8: Functie van de persoon binnen het OCMW waarmee de welzijnsschakel in 2015 het vaakst contact had (n=103)

	Aantal	%
Maatschappelijk werker	52	50,5
Hoofd van de sociale dienst	17	16,5
OCMW-voorzitter	13	12,6
OCMW-secretaris	2	1,9
OCMW-raadslid	0	0
Andere functie	19	18,4
Totaal	103	100

18,4% van de welzijnsschakels vermeldde in 2015 personen in andere (meer specifieke) functies als belangrijkste contactpersonen: de coördinator van het kinderarmoedebeleid, een medewerker van de dienst tewerkstelling (art. 60), de aandachtsambtenaar voor armoede, de bestuurssecretaris, een onthaalbediende enz.

Respectievelijk 16,5% en 12,6% van de welzijnsschakels hadden vooral contact met het hoofd van de sociale dienst of met de OCMW-voorzitter. De OCMW-secretaris is slechts in zeldzame gevallen (1,9%) de voornaamste contactpersoon voor welzijnsschakels en OCMW-raadsleden zijn dat nooit. Deze laatste bevinding lijkt in contrast te staan tot de 25 (49%) welzijnsschakels uit het onderzoek van Dalle e.a. (2000), die de OCMW-raadsleden vermeldden als één van de contactpersonen (dus niet per se de persoon waarmee ze het vaakst contact hebben).

De meeste contacten van welzijnsschakels met het OCMW situeren zich dus op het niveau van de dienstverlening en minder op het beleidsniveau. Deze bevinding sluit aan bij de indrukken van de medewerkers van Welzijnsschakels. Het type contactpersonen van lokale groepen hangt tevens samen met de vaststelling verder in dit rapport (zie: 2.5.2) dat de samenwerking tussen groepen en OCMW's zich voornamelijk toespitst op individuele hulp aan mensen in armoede, en minder op groepsgerichte activiteiten en beleidsmatig werken (bv. doorgeven van collectieve signalen).

2.3.7 REDENEN EN MANIEREN VAN CONTACTNAME

We vroegen aan de groepen om voor de mogelijke reden(en) tot contact met het OCMW (met als antwoordmogelijkheden: concrete hulpvraag beantwoorden, toeleiden, eigen werking) aan te geven op welke manier (met als antwoordmogelijkheden: via mail, telefonisch, in een persoonlijk gesprek, en geen contact voor de betreffende reden) dat meestal gebeurde.

Tabel 9: Contactname van de welzijnsschakel met het OCMW (n=103)

	Via mail		Telefonisch		Persoonlijk gesprek		Geen contact	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Antwoord op concrete hulpvraag van een persoon in armoede binnen de OCMW-dienstverlening	20	19,4	40	38,8	29	28,2	14	13,6
Toeleiding naar het OCMW	9	8,7	30	29,1	33	32	31	30,1
Concrete werking van de welzijnsschakel	28	27,2	14	13,6	50	48,5	11	10,7

Het grootste aandeel welzijnsschakels nam (89,3%) contact met het OCMW op i.v.m. de concrete werking van hun groep, gevolgd door een antwoord krijgen op een concrete hulpvraag van een persoon in armoede (86,4%) en toeleiden naar het OCMW (69,9%).

De groepen merkten op dat ze het OCMW mailen, bellen of persoonlijk aanspreken, afhankelijk van de concrete vraag die voorligt. Ze benadrukten dat het contact met het OCMW belangrijk is voor een goede samenwerking.

De meest kenmerkende manier van contactname is nabij: het persoonlijke gesprek, gevolgd door telefonisch en mailcontact. Om een antwoord te krijgen op een hulpvraag van een persoon in armoede nemen welzijnsschakels evenwel vaker telefonisch contact op met het OCMW dan een persoonlijk gesprek aan te gaan. Dit heeft wellicht te maken met de hoogdringendheid van bepaalde vragen.

Bij het contact i.v.m. de concrete werking primeerde het persoonlijke gesprek maar kwam mailcontact vaker voor dan telefonisch contact. Dit heeft wellicht te maken met de praktische aard van de informatie die wordt uitgewisseld (bv. data, locaties).

We vroegen aan de welzijnsschakels om welke redenen en op welke manier het OCMW meestal contact met hen opneemt.

Tabel 10: Contactname van het OCMW met de welzijnsschakel (n=103)

	Via mail		Telefonisch		Persoonlijk gesprek		Geen contact	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Antwoord op concrete hulpvraag van een persoon in armoede via aanbod van de welzijnsschakel	25	24,3	40	38,8	15	14,6	23	22,3
Toeleiding naar de welzijnsschakel	29	28,2	34	29,1	22	21,4	18	17,5
Concrete werking van het OCMW	26	25,2	10	9,7	37	35,9	30	29,1

OCMW's nemen volgens de meeste groepen contact op (82,5%) om mensen toe te leiden naar de welzijnsschakel, gevolgd door het krijgen van een antwoord op een concrete hulpvraag van een persoon in armoede via het welzijnsschakelaanbod (77,7%) en ten slotte het contact m.b.t. de concrete werking van het OCMW (70,9%).

De welzijnsschakels benadrukten dat het OCMW hen via verschillende kanalen contacteert. Enkele groepen merkten op dat in de contacten met het OCMW individuele hulpvragen primeren en dat de structurele samenwerking beperkt blijft.

De meest gangbare manieren om contact te nemen zijn het telefonische contact, gevolgd door het mailcontact, en het persoonlijke gesprek. Enkel bij contact over de concrete werking kiest het OCMW het vaakst voor een persoonlijk gesprek, gevolgd door mail- en telefonisch contact.

Bijna alle welzijnsschakels hadden ooit (95,7%) en ook meer recent, in 2015 (96,4%), contact met het OCMW in hun gemeente. Contact omschreven we als de onderlinge communicatie (bv. persoonlijk, via mail en telefonisch) tussen de welzijnsschakel en het OCMW.

Bijna de helft van de welzijnsschakels nam zelf het initiatief voor het eerste contact. OCMW's namen slechts uitzonderlijk (4,5%) uit eigen initiatief als eerste contact met een welzijnsschakel. Persoonlijke contacten (25,9%) en de intermediaire rol van andere organisaties speelden een belangrijke rol bij het tot stand komen van contact.

De contactfrequentie was hoog in 2015: drie vierde van de groepen had minstens om de twee maanden contact met het OCMW. Een kwart van de groepen had één vaste aanspreekpersoon in het OCMW. De overige groepen (71,8%) onderhielden contact met verschillende OCMW-medewerkers. De meeste welzijnsschakels hadden vooral contact met OCMW-medewerkers op het niveau van de dienstverlening, waarbij maatschappelijke werkers de voornaamste (50,5%) contactpersoon waren. Een persoon met een functie op het beleidsniveau (met bv. OCMW-voorzitter en OCMW-raadsleden) als voornaamste contact was eerder uitzonderlijk.

Lokale groepen namen het vaakst contact op met het OCMW in verband met de concrete werking van hun groep, gevolgd door antwoord krijgen op een concrete hulpvraag van een persoon en mensen toeleiden naar het OCMW. De meest voorkomende manier van contact nemen was nabij van aard: een persoonlijk gesprek, gevolgd door telefonisch en mailcontact. OCMW's namen het vaakst contact op met welzijnsschakels om mensen toe te leiden naar de welzijnsschakel, een antwoord te krijgen op een concrete hulpvraag van een persoon of met betrekking tot de concrete werking van het OCMW. Het OCMW nam overwegend telefonisch contact op, gevolgd door mail en een persoonlijk gesprek.

2.4 OVERLEG TUSSEN WELZIJNSSCHAKELS EN OCMW'S

We peilden in de online bevraging naast contact ook naar het overleg tussen welzijnsschakels en OCMW's. Overleg omschreven we als personen of groepen die van gedachten wisselen, bv. door informatie te delen, een mening te formuleren of advies te geven.

2.4.1 OVERLEG TUSSEN DE WELZIJNSSCHAKEL EN HET OCMW IN 2015

83% van de welzijnsschakels had in 2015 overleg met het OCMW. Dat aandeel is minder groot dan bij het contact tussen welzijnsschakels en OCMW's (96,4%) (zie: 2.3.3) maar vertegenwoordigt toch de grote meerderheid van de groepen.

Tabel 11: Overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015 (n=112)

	Aantal	%
Neen	19	17
Ja	93	83
Totaal	112	100

2.4.2 AANWEZIGHEID VAN DE WELZIJNSSCHAKEL OP HET TEAMOVERLEG VAN DE MAATSCHAPPELIJK WERKERS IN 2015

De aanwezigheid van iemand uit de welzijnsschakel op het teamoverleg van de maatschappelijk werkers van het OCMW is een indicatie van een overlegcultuur. Of er sprake is van een gelijkwaardig overleg hangt af van de mate waarin mensen uit de welzijnsschakel mee de agenda bepalen en hun inbreng doen. Een vijfde van de welzijnsschakels (22,6%) was in 2015 aanwezig op één of meerdere teamoverleggen van de maatschappelijk werkers.

Tabel 12: Aanwezigheid van de welzijnsschakel op het teamoverleg van de maatschappelijk werkers in 2015 (n=93)

	Aantal	%
Neen	72	77,4
Ja	21	22,6
Totaal	93	100

2.4.3 AANWEZIGHEID VAN HET OCMW OP DE VRIJWILLIGERSVERGADERING VAN DE WELZIJNSSCHAKEL IN 2015

Welzijnsschakels vroeg aan de welzijnsschakels of er in 2015 een OCMW-medewerker deelnam aan hun vrijwilligersvergadering. Deze aanwezigheid vormt een indicatie van een overlegcultuur, al moeten we hierbij – op basis van opmerkingen van lokale groepen tijdens ondersteuningsprocessen – de kanttekening maken dat deze aanwezigheid soms als een vorm van controle wordt ervaren. Vier op de tien (40,9%) welzijnsschakels gaf aan dat er in 2015 een OCMW-medewerker aanwezig was op één op meerdere van hun vrijwilligersvergaderingen.

Tabel 13: Aanwezigheid van het OCMW op de vrijwilligersvergadering van de welzijnsschakel in 2015 (n=93)

	Aantal	%
Neen	55	59,1
Ja	38	40,9
Totaal	93	100

OCMW-medewerkers waren vaker (40,9%) aanwezig op vrijwilligersvergaderingen van lokale groepen dan dat vrijwilligers aanwezig waren op het teamoverleg van maatschappelijk werkers in het OCMW (22,6%). De aanwezigheid op elkaars overlegmomenten was dus niet strikt wederkerig.

2.4.4 FREQUENTIE VAN HET OVERLEG TUSSEN DE WELZIJNSSCHAKEL EN HET OCMW IN 2015

We vroegen aan de welzijnsschakelgroepen hoe vaak ze in 2015 ongeveer overleg hadden met het OCMW. De frequentie van het overleg was lager dan de frequentie van het contact, maar blijft hoog. De meeste groepen hadden in 2015 maandelijks (18,5%) of om de twee maanden (19,5%) overleg met het OCMW. Uit de derde kolom, die het opgetelde (of zgn. cumulatieve) percentage weergeeft, blijkt dat meer dan de helft (58,7%) minstens om de twee maanden overlegde met het OCMW.

Tabel 14: Frequentie van het overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015 (n=92)

	Aantal	%	Cum. %
Wekelijks	9	9,8	9,8
Om de twee weken	10	10,9	20,7
Maandelijks	17	18,5	39,1
Om de twee maanden	18	19,6	58,7
Om de drie maanden	10	10,9	69,9
Om de vier maanden	6	6,5	76,1
Twee keer per jaar	13	14,1	90,2
Eén keer per jaar	9	9,8	100
Totaal	92	100	

2.4.5 INHOUD VAN HET OVERLEG TUSSEN DE WELZIJNSSCHAKEL EN HET OCMW IN 2015

We polsten naar de inhoud van het overleg door de welzijnsschakels te vragen over welke zaken ze in 2015 overlegden met het OCMW. De welzijnsschakels konden meerdere zaken aanduiden.

Tabel 15: Inhoud van het overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015 (n=98)

	Aantal	%
Praktische zaken	63	64,3
Activiteitsaanbod van de welzijnsschakel	52	53,1
Projecten van de welzijnsschakel	51	52
Projecten van het OCMW	50	51
Zorg voor individuele OCMW-gebruikers	46	46,9
Lokaal sociaal beleid	40	40,8
OCMW-dienstverlening in het algemeen	26	26,5

Welzijnsschakels en OCMW's overlegden het vaakst over praktische zaken (64,3%). Bijvoorbeeld, het zoeken naar een lokaal voor de samenkomsten van de groep of het bezorgen van flyers van de welzijnsschakel in de gemeente.

Het activiteitsaanbod (53,1%) en de projecten van de welzijnsschakel (52%) en het OCMW (51%) waren voor de helft van de groepen onderwerp van overleg met het OCMW. Iemand die deelnam

aan de bevraging vermeldde dat de welzijnsschakel en het OCMW bij sommige projecten gezamenlijk het initiatief namen.

Bijna de helft van de welzijnsschakels (46,9%) overlegde in 2015 met het OCMW over de zorg voor individuele cliënten. Daarbij aansluitend haalde een vierde van de welzijnsschakels (26,5%) de OCMW-dienstverlening aan als een punt van overleg met het OCMW.

Vier op de tien groepen (40,8%) had overleg met het OCMW over het lokaal sociaal beleid (bv. input geven voor het beleidsplan, organiseren van noodhulp onder protest, de actie rond 17 oktober).

Enkele deelnemers aan de online bevraging vermeldden via welke kanalen ze overlegden met het OCMW: stedelijk welzijnsoverleg, stuurgroep gezondheid en eerstelijnsamenwerking, het overleg over het Welzijnsschakel-programma Kruispunt Hulpverlening-Vrijwilligerswerk², de stuurgroep die het buurthuis coördineert enz. Structurele overlegkanalen komen vooral voor in grotere gemeentes en in een stedelijke context.

In 2015 had 83% van de groepen overleg met het OCMW. Overleg omschreven we als personen of groepen die van gedachten wisselen, bv. door informatie te delen, een mening te formuleren of advies te geven. Het aandeel van groepen dat overlegde met het OCMW is minder groot dan het aandeel dat contact had met het OCMW (96,4%) maar vertegenwoordigt toch de overgrote meerderheid van de groepen. Meer dan de helft van de welzijnsschakelgroepen (58,7%) overlegde minstens om de twee maanden met het OCMW. OCMW-medewerkers waren vaker (40,9%) aanwezig op de vrijwilligersvergadering van welzijnsschakels dan dat vrijwilligers aanwezig waren op het teamoverleg van maatschappelijk werkers (22,6%). Welzijnsschakelgroepen en OCMW's overlegden het vaakst over praktische zaken (64,3%), het activiteitenaanbod van de welzijnsschakel (53,1%) en projecten. Vier op de tien groepen gaf aan met het OCMW te overleggen over het lokaal sociaal beleid.

2.5 SAMENWERKING TUSSEN WELZIJNSSCHAKELS EN OCMW'S

We peilden in de online bevraging, naast contact en overleg, ook naar de samenwerking tussen de welzijnsschakels en de OCMW's in 2015. Samenwerking omschreven we als de gezamenlijke inzet om een gemeenschappelijk doel te bereiken, bv. het toeleiden van mensen naar elkaar.

2.5.1 SAMENWERKING TUSSEN DE WELZIJNSSCHAKEL EN HET OCMW IN 2015

78,4% van de welzijnsschakels werkte in 2015 samen met het OCMW. Zoals verwacht neemt het aandeel groepen wat af naarmate de verhouding met het OCMW intensiever wordt: 96,4% had contact met het OCMW, 83% overlegde met het OCMW en 78,4% werkte samen met het OCMW.

Het is desalniettemin opvallend dat meer dan drie vierde van de groepen zich engageerde in de meest intensieve verhouding met het OCMW, die van samenwerking.

² Het programma Kruispunt Hulpverlening-Vrijwilligerswerk ondersteunde in 7 gemeentes de welzijnsschakel en het OCMW in hun samenwerking op vlak van brede gezinsondersteuning.

Tabel 16: Samenwerking tussen de welzijnsschakel en het OCMW in 2015 (n=111)

	Aantal	%
Neen	24	21,6
Ja	87	78,4
Totaal	111	100

2.5.2 BIJDRAGE VAN DE WELZIJNSSCHAKEL AAN HET SAMENWERKINGSVERBAND IN 2015

Welzijnsschakels peilde naar de bijdrage van de welzijnsschakels in het samenwerkingsverband met het OCMW om armoede en sociale uitsluiting in de gemeente te bestrijden. De groepen konden verschillende bijdragen in de samenwerking aanduiden.

Tabel 17: Bijdrage van de welzijnsschakel aan het samenwerkingsverband met het OCMW in 2015 (n=93)

	Aantal	%
Materiële hulp (kleding, voedsel...) bieden	52	56,6
Vrijetijdsparticipatie aanbieden	50	54,3
Individuele problemen signaleren aan OCMW	49	52,7
Mensen toeleiden naar het OCMW	46	50
Ontmoeting organiseren	45	48,9
Ondersteunende contacten via huisbezoek	33	35,9
Vorming geven	28	30,4
Collectieve problemen met OCMW-dienstverlening signaleren	24	25,8
Praktische hulp (klusjes, vervoer) bieden	20	21,7

Het grootste aandeel van de welzijnsschakels (56,6%) vermeldde materiële hulp bieden als hun bijdrage in de samenwerking met het OCMW in 2015 (bv. samenwerking rond de sociale kruidenier). Ongeveer de helft van de groepen zette in op vrijetijdsparticipatie (54,3%) en ontmoeting (48,9%) binnen het samenwerkingsverband. Een zelfde aandeel van groepen droeg in de samenwerking bij door individuele problemen van mensen te signaleren aan het OCMW (52,7%) of door mensen toe te leiden naar het OCMW (50%).

Een derde van de groepen bood ondersteuning aan mensen in armoede via huisbezoeken (35,9%) of gaf vorming (30,4%). Ongeveer een vierde van de groepen (25,8%) signaleerde collectieve problemen aan het OCMW. Minder groepen signaleerden dus collectieve knelpunten dan individuele problemen aan het OCMW. Het signaleren van collectieve knelpunten gebeurde o.m. via Brugge Dialoogstad, een jaarlijks overleg met de OCMW-voorzitter, een thematische groepswerking, de deelname aan de stuurgroep lokaal armoedebeleid, een petitie enz.

Een vijfde van de welzijnsschakelgroepen (21,7%) ten slotte, ondersteunde mensen in armoede via praktische hulp. Deze hulp varieerde van hulp bij klusjes tot het verlenen van onderdak aan daklozen.

We splitsten de materiële hulpbijdrage per regio op. Omdat er te weinig eenheden per cel waren, konden we niet bepalen of de materiële hulpbijdrage per regio significant verschilt (d.w.z. niet op toeval berust). De kruistabel (tabel 18) geeft evenwel een indicatie van deze verschillen.

In Antwerpen en Vlaams-Brabant/Rupel Mechelen boden meer welzijnsschakels materiële hulp aan dan niet (resp. 61,5% en 92,3%). In Oost-Vlaanderen en Limburg boden meer groepen geen materiële hulp aan dan wel. In de regio West-Vlaanderen is het aandeel groepen dat materiële steun bood en het aandeel dat die steun niet bood even groot.

Tabel 18: Materiële hulpbijdrage van welzijnsschakels per regio (n=92)

Regio	Materiële hulp		Totaal
	Ja	Neen	
Antwerpen	16 (61,5%)	10 (38,5%)	26
Oost-Vlaanderen	10 (43,5%)	13 (56,5%)	23
West-Vlaanderen	11 (50%)	11 (50%)	22
Vlaams-Brabant	12 (92,3%)	1 (7,7%)	13
Limburg	3 (37,5%)	5 (62,5%)	8
Totaal	52 (56,5%)	40 (43,5%)	92

Van de 52 groepen die materiële hulp boden in de samenwerking met het OCMW, waren de meesten actief in de regio Antwerpen (30,8%), gevolgd door Vlaams-Brabant (23,1%), West-Vlaanderen (21,2%), Oost-Vlaanderen (19,2%) en Limburg (5,8%).

2.5.3 BIJDRAGE VAN HET OCMW AAN HET SAMENWERKINGSVERBAND IN 2015

Welzijnsschakels vroeg naar de bijdrage van het OCMW in het samenwerkingsverband met de welzijnsschakel om armoede en sociale uitsluiting in de gemeente te bestrijden. De groepen konden verschillende bijdragen vanuit het OCMW aanduiden.

Tabel 19: Bijdrage van het OCMW aan het samenwerkingsverband met de welzijnsschakel in 2015 (n=92)

	Aantal	%
OCMW-gebruikers toeleiden naar onze welzijnsschakel	71	77,2
Informatie verstrekken aan de welzijnsschakel over de OCMW-dienstverlening	46	50
Logisieke steun bieden aan de welzijnsschakel (lokaal, kopies)	32	34,8
Financiële steun bieden aan de welzijnsschakel	32	34,8
Signalen over individuele problemen aangrijpen om hulpverleningstraject te verbeteren	31	33,7
Vrijetijdsparticipatie door de welzijnsschakel financieel ondersteunen	29	31,5
Signalen over collectieve problemen aangrijpen om de OCMW-dienstverlening te verbeteren	18	19,6

Meer dan drie vierde van de OCMW's (77,2%) leidde volgens de welzijnsschakels mensen naar hen toe. Dat aandeel is groter dan het aandeel van mensen dat welzijnsschakelgroepen naar het OCMW toeleidden (50%).

De helft van de welzijnsschakels vermeldde het verstrekken van informatie over OCMW-diensten als een bijdrage van het OCMW in de samenwerking.

Ongeveer een derde van de groepen vernoemde logistieke en financiële steun (beide 34,8%) van het OCMW aan de welzijnsschakels als een bijdrage in de samenwerking. Een zelfde aandeel groepen gaf aan dat het OCMW de vrijetijdsparticipatie die ze aanbieden financieel ondersteunt (bv. een uitstap). Zowel welzijnsschakels als OCMW's zetten meer in op individuele dan op collectieve signalen. Opvallend is dat de welzijnsschakels de inspanningen van de OCMW's om signalen over problemen in de dienstverlening op te vangen en er verbeteringsgericht mee om te gaan lager inschatten dan hun eigen inspanningen om die signalen door te geven. 33,7% van de welzijnsschakels gaf aan dat OCMW's individuele signalen aangrepen om individuele hulpverleningstrajecten te verbeteren (terwijl 52,7% van de groepen zei deze signalen door te geven). Volgens 19,2% van de groepen vertrokken OCMW's vanuit signalen over collectieve problemen om de OCMW- dienstverlening te verbeteren (terwijl 25,8% van de groepen zei deze signalen door te geven).

2.5.4 AANDEEL VAN GEBRUIKERS DAT HET OCMW DOORVERWIJST NAAR DE WELZIJNSSCHAKEL

Welzijnsschakels vroeg de lokale groepen om een inschatting te maken van het aandeel gebruikers of cliënten dat het OCMW naar hen doorverwijst. Deze inschatting is een indicatie van de mate waarin er overlap bestaat tussen OCMW-cliënten en deelnemers aan de welzijnsschakel. 27 groepen konden geen inschatting maken van het aandeel gebruikers dat het OCMW naar hen doorstuurt.

Slechts één groep gaf aan dat het OCMW geen enkele cliënt toeleidde. Van de 66 groepen die een inschatting konden maken, dachten de meeste groepen (36,4%) dat het aandeel tussen 1 en 10% lag. Respectievelijke 16,7% en 15,2% van de groepen raamden het aandeel op 11-20% en 21-30%. Uit de opgetelde percentages blijkt dat 16 groepen (bijna een vierde) dacht dat dit aandeel 50% of meer bedroeg (zie: cumulatief percentage van 75%).

Tabel 20: Aandeel van gebruikers dat het OCMW doorverwijst naar de wzs (n=66)

	Aantal	%	Cum. %
0%	1	1,5	1,5
1-10%	24	36,4	37,9
11-20%	11	16,7	54,5
21-30%	10	15,2	69,7
31-40%	3	4,5	74,2
41-50%	1	1,5	75,8
51-60%	5	7,6	83,3
61-70%	3	4,5	87,9
71-80%	4	6,1	93,9
81-90%	2	3	97
91-100%	2	3	100
Totaal	66	100	

2.5.5 DE ACTIVITEIT VAN DE WELZIJNSSCHAKELGROEP WAAR HET OCMW DE MEESTE GEBRUIKERS NAAR DOORVERWIJST

De helft van de OCMW's (46,5%) verwezen volgens de welzijnsschakelgroepen het vaakste mensen door naar hun materiële aanbod. De tweede soort activiteit waar het OCMW het vaakste naar doorverwees was ontmoeting (26,7%). OCMW's verwezen veel minder vaak door naar huisbezoeken (7%), vrije tijd (4,7%), vorming (2,3%) (bv. budgetkoken, Nederlandse les) of praktische hulp (1,2%). Onder de categorie overige vermeldden welzijnsschakels o.a. tewerkstelling en opname in een crisis- of doorgangswoning.

Tabel 21: Activiteit van de welzijnsschakel waar het OCMW het vaakste naar doorverwijst (n=86)

	Aantal	%
Materiële hulp	40	46,5
Ontmoeting	23	26,7
Overige	10	11,6
Ondersteunende contacten via huisbezoek	6	7
Vrijetijdsparticipatie	4	4,7
Vorming	2	2,3
Praktische hulp	1	1,2
Totaal	86	100

De activiteiten waar OCMW's het vaakst naar doorverwezen, stemden grotendeels overeen met de activiteiten die de welzijnsschakelgroepen aanboden in de samenwerking (zie: tabel 17). De meeste groepen boden materiële hulp (56,6%) en naar dit het aanbod verwees het grootste aandeel van de OCMW's. Ook bij ontmoeting, huisbezoeken, vorming en praktische hulp was er overeenstemming tussen het welzijnsschakelaanbod en de doorverwijzing door het OCMW. Vrijetijdsparticipatie

vormde hierop een uitzondering: terwijl 54,3% van de welzijnsschakelgroepen het aanboden, verwezen slechts 4,7% van de OCMW's er het vaakst naar door.

Ongeveer drie vierde van de welzijnsschakels werkte in 2015 samen met het OCMW. Samenwerking omschreven we als de gezamenlijke inzet om een gemeenschappelijk doel te bereiken, bv. het toeleiden van mensen naar elkaar.

Het grootste aandeel van de groepen (56,6%) vermeldde materiële hulp bieden als hun bijdrage in de samenwerking. De voornaamste bijdrage van de OCMW's (77,2%) in de samenwerking bestond uit het toeleiden van mensen naar de welzijnsschakels. Dat aandeel was groter dan het aandeel van mensen dat welzijnsschakelgroepen naar het OCMW toeleidden (50%).

Opvallend is dat welzijnsschakels de inspanningen van de OCMW's om signalen over problemen in de dienstverlening op te vangen en er verbeteringsgericht mee om te gaan lager inschatten dan hun eigen inspanningen om die signalen door te geven.

OCMW's verwezen een aanzienlijk deel van hun cliënten door naar welzijnsschakels: ongeveer de helft van de groepen dacht dat dit aandeel 20% of minder bedroeg maar een vierde schatte dat het meer dan 50% bedroeg.

De activiteiten waar OCMW's het vaakst naar doorverwezen (met het grootste aandeel van de OCMW's dat naar materiële hulp doorverwees) stemden grotendeels overeen met de activiteiten die de welzijnsschakelgroepen aanboden in de samenwerking. Maar er bestaat een grote discrepantie op vlak van vrije tijd: 54,3% van de groepen bood het aan, maar slechts 4,7% van de OCMW's verwees er het vaakst naar door.

2.6 RAPPORTERING DOOR WELZIJNSSCHAKELS AAN OCMW'S

We peilden in de online bevraging naar de rapportering van de welzijnsschakel aan het OCMW. Rapporteren omschreven we als meedelen (mondeling of schriftelijk) van wat er gebeurd is.

2.6.1 RAPPORTERING DOOR DE WELZIJNSSCHAKEL AAN HET OCMW IN 2015

Meer dan de helft (56,9%) van de welzijnsschakels bracht in 2015 schriftelijk of mondeling verslag uit aan het OCMW.

Tabel 22: Rapportering door de welzijnsschakel aan het OCMW in 2015 (n=109)

	Aantal	%
Neen	47	43,1
Ja	62	56,9
Totaal	109	100

2.6.2 VERPLICHTE KARAKTER VAN DE RAPPORTERING DOOR DE WELZIJNSSCHAKEL AAN HET OCMW IN 2015

Van de lokale groepen die verslag uitbrachten aan het OCMW was dit voor bijna een vijfde van de groepen (22,8%) verplicht, wellicht in het kader van financiële en logistieke steun.

Tabel 23: Verplichte karakter van de rapportering door de welzijnsschakel aan het OCMW in 2015 (n=63)

	Aantal	%
Neen	49	77,8
Ja	14	22,8
Totaal	63	100

2.6.3 INHOUD VAN DE RAPPORTERING DOOR DE WELZIJNSSCHAKEL AAN HET OCMW IN 2015

We vroegen aan de welzijnsschakels waarover ze rapporteerden aan het OCMW. Welzijnsschakels konden meerdere antwoorden geven.

Bijna de helft van de welzijnsschakels (49,3%) bracht in 2015 verslag uit aan het OCMW over het aantal activiteiten en deelnemers. Deze rapportering is soms een vereiste om financiële steun te krijgen van het lokale bestuur. Hetzelfde geldt voor de inkomsten en de uitgaven die een vierde (23,2%) van de groepen in 2015 rapporteerde.

Tabel 24: Inhoud van de rapportering aan het OCMW in 2015 (n=69)

	Aantal	%
Aantal activiteiten en deelnemers	34	49,3
Individuele problemen mits goedkeuring van betrokkenen	24	34,8
Collectieve problemen ervaren door mensen in armoede	20	29
Inhoud van de vrijwilligersvergadering	18	26,1
Inkomsten en uitgaven van onze welzijnsschakel	16	23,2
Individuele problemen zonder medeweten van betrokkenen	8	6,8

Rapportering kan daarnaast passen binnen de signaalfunctie die een welzijnsschakel opneemt en meer inhoudelijk van aard zijn. Ongeveer een derde van de welzijnsschakels bracht verslag uit over individuele problemen die mensen ervaren (met goedkeuring van de betrokkenen) (34,8%), en 29% gaf collectieve problemen door. Opnieuw bleken individuele signalen te primeren op collectieve signalen.

Een verontrustende bevinding is dat 6,8% van de groepen individuele problemen signaleerde aan het OCMW zonder medeweten van de betrokkenen. Dit druist niet alleen in tegen de vertrouwensband die vrijwilligers met mensen in armoede opbouwen, het schendt de geheimhoudingsplicht (art. 458 van het Strafwetboek) die is opgenomen in de individuele afsprakennota van vrijwilligers.

26,1% van de welzijnsschakels bracht in 2015 verslag uit aan het OCMW over de inhoud van de vrijwilligersvergaderingen.

2.6.4 FREQUENTIE VAN DE RAPPORTERING DOOR DE WELZIJNSSCHAKEL AAN HET OCMW IN 2015

Bijna de helft van de welzijnsschakels (een cumulatief percentage van 46,8%) rapporteerde in 2015 om de twee maanden of frequenter aan het OCMW. De meest voorkomende frequenties om verslag uit te brengen aan het OCMW zijn maandelijks (29%) of één keer per jaar (22,6%).

Tabel 25: Frequentie van de rapportering door de welzijnsschakel aan het OCMW in 2015 (n=62)

	Aantal	%	Cum. %
Wekelijks	4	6,5	6,5
Om de twee weken	0	0	6,5
Maandelijks	18	29	35,5
Om de twee maanden	7	11,3	46,8
Om de drie maanden	7	11,3	58,1
Om de vier maanden	4	6,5	64,5
Twee keer per jaar	8	12,9	77,4
Eén keer per jaar	14	22,6	100
Totaal	62	100	

56,9% van de welzijnsschakels bracht in 2015 schriftelijk of mondeling verslag uit aan het OCMW. Voor een vijfde van de groepen was dit verplicht. Naast de rapportering van kwantitatieve gegevens over het aantal activiteiten en de deelnemers, de inkomsten en de uitgaven, gaven welzijnsschakels inhoudelijke gegevens door aan het OCMW: individuele en collectieve signalen over wat misloopt, of wat besproken werd op de vergaderingen. Dat een klein aandeel van de groepen individuele signalen aan het OCMW doorgaf zonder medeweten van de betrokkenen is een verontrustende bevinding.

2.7 VERHOUDING TUSSEN WELZIJNSSCHAKELS EN OCMW'S

In de online bevraging polste Welzijnsschakels a.h.v. stellingen naar de tevredenheid over en het aanvoelen van de verhouding van de welzijnsschakel ten aanzien van het OCMW. Bij elke stelling werd een score gevraagd en was er ruimte om opmerkingen te noteren.

2.7.1 TEVREDENHEID VAN DE WELZIJNSSCHAKEL OVER DE VERHOUDING MET HET OCMW

Aan de hand van twee stellingen (zie: tabel 26) vroegen we groepen om hun tevredenheid over de verhouding met het OCMW te uiten. Welzijnsschakels konden daarbij kiezen uit zeer tevreden, tevreden, noch tevreden noch ontevreden, ontevreden of zeer ontevreden.

Tabel 26: Tevredenheid van de welzijnsschakel over de verhouding met het OCMW

	Zeervrededen	Tevrededen	Noch tevrededen, noch ontevrededen	Ontevrededen	Zeervrededen ontevrededen	Totaal
De rol van de welzijnsschakel in de samenwerking met het OCMW	22 (20,6%)	56 (52,3%)	23 (21,5%)	4 (3,7%)	2 (1,7%)	107
De erkenning die de welzijnsschakel van het OCMW krijgt voor haar inzet in de strijd tegen armoede	26 (24,5%)	46 (43,3%)	24 (22,6%)	7 (6,6%)	3 (2,8%)	106

DE ROL VAN DE WELZIJNSSCHAKEL IN DE SAMENWERKING MET HET OCMW

78 (72,9%) van de 107 groepen die de vraag beantwoordden waren tevreden tot zeer tevreden over hun rol in de samenwerking met het OCMW. Een vijfde van de welzijnsschakels (21,5%) nam een neutrale positie in. Slechts 6 (5,4%) groepen waren (zeer) ontevreden.

49 welzijnsschakels (iets minder dan de helft van de groepen die deze vraag invulden) voegden een opmerking toe aan hun tevredenheidsscore over de rol in de samenwerking met het OCMW.

De groepen die **(zeer) tevreden** waren over hun rol in de samenwerking met het OCMW haalden diverse elementen aan om dit te onderbouwen. Ten eerste draagt een sterk lokaal armoedebeleid bij aan een grotere tevredenheid. Het lokale bestuur maakt van armoedebestrijding een prioriteit en neemt de stem van mensen in armoede en de signaalfunctie van de welzijnsschakel serieus. Ten tweede draagt een structurele deelname aan armoede-overleg door de welzijnsschakel bij aan een grotere tevredenheid. Het gaat om deelname aan o.m. het dagelijks bestuur van het armoedebeleid, het tweemaandelijks lokale armoede-overleg of de stuurgroep. Welzijnsschakels waarderen hierbij dat het OCMW zelf het initiatief neemt voor het overleg en de welzijnsschakel hiertoe uitnodigt. Een derde factor die de tevredenheid vergroot is een goede samenwerking. Een goede samenwerking tussen de welzijnsschakel en het OCMW verloopt direct, frequent, en in wederzijds respect voor elkaars eigenheid. De partners maken elkaars werking en activiteiten bekend en verwijzen mensen gericht naar elkaar door. Het OCMW verleent financiële en logistieke steun (bv. het ter beschikking stellen van lokalen) aan de welzijnsschakel. Ten slotte is een open communicatie erg belangrijk.

De welzijnsschakels die een **neutrale positie** innamen met betrekking tot hun rol in de samenwerking met het OCMW streven een neutrale positie na waarbij ze enkel contact opnemen met het OCMW indien er zich individuele hulpvragen aandienen. Deze voorzichtigheid vanuit de welzijnsschakel komt deels voort uit de veronderstelde schroom bij mensen in armoede om geassocieerd te worden met het OCMW. De groepen die een neutrale positie innamen, gaven verder aan dat hun tevredenheid wisselt al naargelang de betrokken OCMW-medewerkers.

De welzijnsschakels die **(zeer) ontevreden** waren over hun rol in de samenwerking met het OCMW haalden daarvoor verschillende redenen aan. Ten eerste, het onbestaande of zeer beperkte contact met het OCMW, waarbij het de welzijnsschakel is die elk contact dient te initiëren. Ten tweede, het moeilijk verlopen van de samenwerking, hetzij door de houding van de OCMW-medewerkers, hetzij door een verschillende visie op de rol van de welzijnsschakelgroep. Sommige OCMW's doen overwegend beroep op groepen om materiële hulpverlening te organiseren, maar erkennen hun signaalfunctie minder of niet. Sommige OCMW's willen sporadisch samenwerken met de welzijnsschakel maar staan niet open voor een meer structureel samenwerkingsverband. Een klein aantal welzijnsschakels ervaart tegenwerking vanuit het OCMW, waarbij het OCMW mensen in armoede en lokale organisaties afraadt om beroep te doen op of samen te werken met de

welzijnsschakel. Eén groep vermeldde dat ze van de OCMW-voorzitter de mededeling kreeg dat het OCMW omwille van de privacywetgeving niet kan samenwerken met de welzijnsschakel. Ten slotte verwoordden enkele groepen dat ze zich gebruikt of geïnstrumentaliseerd voelen door het OCMW, bv. groepen worden mee opgenomen in subsidie-aanvragen maar nadien niet meer betrokken bij projecten, of ze worden enkel aangesproken om praktische zaken op te nemen terwijl hun bredere werking niet wordt erkend.

DE ERKENNING DIE DE WELZIJNSSCHAKEL VAN HET OCMW KRIJGT

72 (67,8%) van de welzijnsschakels waren (zeer) tevreden over de erkenning die ze krijgen van het OCMW voor hun inzet in de strijd tegen armoede. 10 van de 107 groepen (9,4%) waren (zeer) ontevreden. Een vijfde van de groepen nam een neutrale positie in.

40 welzijnsschakels voegden een opmerking toe over hun tevredenheid over de erkenning die ze krijgen van het OCMW.

De groepen die **(zeer) tevreden** waren over de erkenning van het OCMW, vermeldden de volgende elementen. Ten eerste, het formaliseren van de samenwerking met het OCMW, bv. in een convenant of door deelname aan een structureel overlegplatform. Ten tweede, het uitdrukkelijk blijf geven van waardering voor de werking en resultaten van de welzijnsschakel, o.m. door deze bekend te maken in bv. het gemeentelijke infoblad, door een subsidie toe te kennen, of doordat OCMW-medewerkers persoonlijk komen kennis maken met of deelnemen aan de activiteiten van de groep.

Een aantal groepen dat zich **noch ontevreden noch tevreden** verklaarde, verwoordde een dubbel gevoel bij de erkenning vanuit het OCMW. Een welzijnsschakel had het gevoel vooral erkenning te krijgen van het OCMW, omdat het de groep nodig heeft om haar doelstellingen binnen het lokaal sociaal beleid te realiseren. Deze indruk sluit aan bij de vaststelling van instrumentalisering die al aan bod kwam bij de stelling over de rol van de welzijnsschakel in de samenwerking met het OCMW. Een andere groep gaf aan dat, hoewel het OCMW officieel waardering uitspreekt, deze zich niet vertaalt in de praktijk. Ten slotte merkte een welzijnsschakelgroep op dat ze geen erkenning kreeg voor de voedselhulp die ze biedt, maar wel verzocht werd mee te werken aan een armoedesymposium.

Ten slotte onderbouwden groepen die **(zeer) ontevreden** waren over de erkenning hun positie. Ten eerste haalden ze aan dat de erkenning vanuit het OCMW onbestaande was en zich uitte in het ontbreken van elke interesse vanuit het OCMW in de welzijnsschakel, of in een selectieve erkenning, bv. erkenning voor de materiële hulpverlening maar niet voor een meer kritische signaalfunctie. Ten tweede preciseerden enkele welzijnsschakels van wie ze in de gemeente erkenning kregen en van wie niet: van de sociale dienst maar niet van de raad, of niet van het OCMW maar wel van de gemeentelijke diensten. Ten slotte merkte een welzijnsschakel op dat ze alert blijft om erkenning te krijgen of af te dwingen, bv. de vermelding van het logo bij gezamenlijke activiteiten en projecten.

2.7.2 AANVOELEN VAN DE VERHOUDING TUSSEN DE WELZIJNSSCHAKEL EN HET OCMW

We vroegen de welzijnsschakelgroepen in welke mate ze akkoord waren met een aantal stellingen (zie: tabel 27) die dieper ingaan op hun verhouding tot het OCMW. De stellingen hebben betrekking op het onderscheid tussen wat de welzijnsschakel en het OCMW doen, het aanvullend werken vanuit hun specifieke deskundigheid, de signaalfunctie van de welzijnsschakel, de inschakeling van de welzijnsschakel om de OCMW-dienstverlening te waarborgen, het volwaardige partnerschap, de impact van financiële en logistieke steun van het OCMW op de handelingsvrijheid van de groep, het verlenen van materiële hulp onder protest, en de impact van de aanwezigheid van OCMW-medewerkers in de groep op de drempel tot het OCMW voor mensen in armoede. Welzijnsschakels konden in hun antwoord kiezen tussen helemaal akkoord, akkoord, noch oneens, noch eens, niet akkoord of helemaal niet akkoord. Bij elke stelling kregen ze ruimte om bijkomende opmerkingen te noteren.

OVERZICHT

Tabel 27: Aanvoelen van de welzijnsschakel over de verhouding met het OCMW

	Helemaal akkoord	Akkoord	Noch oneens, noch eens	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Totaal
Er is in onze gemeente een duidelijk onderscheid tussen wat de welzijnsschakel en het OCMW doet	39 (36,1%)	48 (44,4%)	18 (16,7%)	3 (2,8%)	0 (0%)	108
De welzijnsschakel en het OCMW werken aanvullend vanuit hun specifieke deskundigheid	25 (23,1%)	57 (52,8%)	16 (14,8%)	7 (6,5%)	3 (2,8%)	108
Het is de taak van de welzijnsschakel om signalen over de toegang tot de hulp- en dienstverlening op te vangen en door te geven aan het OCMW	28 (26,4%)	54 (50,9%)	20 (18,9%)	4 (3,8%)	0 (0%)	106
Het is de taak van de welzijnsschakel om op te volgen wat het OCMW doet met de signalen die de groep doorgeeft	26 (24,5%)	49 (46,2%)	23 (19,7%)	7 (6,6%)	1 (0,9%)	106
Het OCMW schakelt onze welzijnsschakel in om haar dienstverlening te waarborgen	6 (5,7%)	30 (28,3%)	37 (34,9%)	23 (21,7%)	10 (9,4%)	106
De welzijnsschakel is een volwaardige partner in het lokale armoedebeleid	26 (24,3%)	37 (34,6%)	31 (29,0%)	9 (8,4%)	4 (3,7%)	107
Financiële en logistieke steun vanuit het OCMW beperkt de handelingsvrijheid van de welzijnsschakel	3 (4,1%)	3 (4,1%)	13 (17,8%)	34 (46,6%)	20 (27,4%)	73
Onze welzijnsschakel verleent materiële hulp onder protest (d.w.z. steeds gekoppeld aan het signaal dat armoede een onrecht is)	14 (17,5%)	30 (37,5%)	20 (25%)	11 (13,8%)	5 (6,3%)	80
De aanwezigheid van OCMW-medewerkers op de activiteiten van onze welzijnsschakel verlaagt de drempel tot het OCMW voor mensen in armoede	9 (14,3%)	23 (36,5%)	20 (31,7%)	7 (11,1%)	4 (6,3%)	63

Ongeveer drie vierde van de welzijnsschakelgroepen ging (helemaal) akkoord met de stellingen ‘er is in onze gemeente een duidelijk onderscheid tussen wat de welzijnsschakel en het OCMW doet’ (80,5%), ‘de welzijnsschakel en het OCMW werken aanvullend vanuit hun specifieke deskundigheid’ (75,9%), ‘het is de taak van de welzijnsschakel om signalen over de toegang tot de hulp- en dienstverlening op te vangen en door te geven aan het OCMW’ (77,3%) en ‘het is de taak van de welzijnsschakel om op te volgen wat het OCMW doet met de signalen die de groep doorgeeft’ (70,7%).

Ongeveer de helft van de welzijnsschakelgroepen verklaarde zich (helemaal) akkoord met de stellingen ‘de welzijnsschakel is een volwaardige partner in het lokaal armoedebeleid’ (58,9%), ‘onze welzijnsschakel verleent materiële hulp onder protest’ (55%) en ‘de aanwezigheid van OCMW-

medewerkers op de activiteiten van de welzijnsschakel verlaagt de drempel tot het OCMW voor mensen in armoede' (50,8%).

Minder dan één op tien groepen (8,2%) was (helemaal) akkoord met de uitspraak 'financiële en logistieke steun vanuit het OCMW beperkt de handelingsvrijheid van de welzijnsschakel'. 17,8% was eens noch oneens met deze stelling en 74% was (helemaal) niet akkoord.

Er bestond het minst eensgezindheid onder welzijnsschakelgroepen over de stelling 'het OCMW schakelt onze welzijnsschakel in om haar dienstverlening te waarborgen'. 34% van de groepen ging (helemaal) akkoord, 34,9% nam een tussenpositie in en 31,1% was (helemaal) niet akkoord.

We bespreken de stellingen hieronder één voor één en staan stil bij de opmerkingen die groepen erbij noteerden.

DUIDELIJK ONDERSCHIED TUSSEN WAT DE WELZIJNSSCHAKEL EN HET OCMW DOET

80,5% van de welzijnsschakels ging (helemaal) akkoord met de stelling '**er is in onze gemeente een duidelijk onderscheid tussen wat de welzijnsschakel en het OCMW doet**'. 35 groepen lichtten hun score verder toe in een opmerking.

Respondenten merkten op dat het onderscheid tussen de rollen die de welzijnsschakel en het OCMW in de gemeente opnemen duidelijk is voor mensen die zich in de groep vrijwillig inzetten, maar niet altijd voor mensen in armoede. De verwarring ontstaat ten eerste doordat het OCMW functies opneemt die de welzijnsschakel ook vervult, of omgekeerd. In een gemeente linkten mensen in armoede het groepswork van het OCMW bijvoorbeeld aan de welzijnsschakel. Ten tweede kan de professioneel ogende externe communicatie (folders, jaarverslagen enz.) – vooral bij de enkele lokale groepen met een beroepskracht – tot verwarring leiden.

Om die verwarring tegen te gaan is het belangrijk om duidelijk te communiceren over wat het OCMW en de welzijnsschakel elk apart, en eventueel in een samenwerkingsverband, doen. Hierbij is vooral mondelinge uitleg belangrijk, met name aan mensen in armoede die nieuw instromen binnen het OCMW of de welzijnsschakel. Daarnaast is het onderscheid tussen de welzijnsschakel en het OCMW een aandachtspunt in schriftelijke communicatie (bv. gebruik van logo's).

De respondenten uit de welzijnsschakels merkten op dat het onderscheid tussen wat het OCMW en de welzijnsschakel doen, voor mensen die zich vrijwillig inzetten duidelijk is. In het Programma Kruispunt Hulpverlening-Vrijwilligerswerk stelde Welzijnsschakels (Godemont, 2016³) echter vast dat ook bij welzijnsschakelvrijwilligers en OCMW-medewerkers rolverwarring voorkomt. Het is voor hen vaak moeilijk om hun rol in relatie tot elkaar af te bakenen. Deze rolverwarring werd in het Programma via een lerende samenwerking en visievorming verder uitgeklaard, maar vraagt, omdat ze situatiegebonden is, om een voortdurende onderhandeling binnen een open samenwerking.

³ Godemont, J. (2016). *Kruispunt Hulpverlening-Vrijwilligerswerk. Proces van de lerende samenwerking tussen welzijnsschakels en OCMW's in het kader van gezinsondersteuning*. Brussel: Welzijnsschakels. 217 p. (ongepubliceerd).

AANVULLEND WERKEN VANUIT EEN SPECIFIEKE DESKUNDIGHEID

75,9% van de lokale groepen ging (helemaal) akkoord met de stelling **'de welzijnsschakel en het OCMW werken aanvullend vanuit hun specifieke deskundigheid'**. 24 welzijnsschakels noteerden een bijkomende opmerking.

In kleine gemeentes richten de welzijnsschakel en het OCMW zich veelal tot hetzelfde doelpubliek. Enkele welzijnsschakelvrijwilligers merkten op dat hun groep en het OCMW hetzelfde doel (armoede en sociale uitsluiting bestrijden) en doelpubliek (mensen die armoede of sociale uitsluiting ervaren) hebben, maar in contexten werken met **verschillende activiteiten, grondhoudingen en thema's**. Opvallend was dat de groepen in hun opmerkingen vooral de verschillen benadrukten en weinig ingingen op de vorm en de inhoud van de aanvullende samenwerking. In tabel 28 geven we een overzicht van de vermelde verschillen tussen OCMW's en groepen die de basis kunnen vormen om aanvullend samen te werken.

Enkele welzijnsschakels gaven een voorbeeld van een concrete, aanvullende samenwerking. Eén groep schreef dat ze naar aanleiding van twee overlijdens van mensen in armoede samen met het OCMW een koffietafel organiseerde na de uitvaart.

Tabel 28: Gepercipieerde verschillen tussen de welzijnsschakel en het OCMW

	Welzijnsschakel	OCMW
Context	Autonoom vrijwilligerswerk met grote persoonlijke vrijheid	Professionele setting gebonden aan procedures en verantwoordingsplicht
	Veel tijd	Begrensd tijd
	Betrokkenheid van mens tot mens	Betrokkenheid van hulpverlener tot cliënt
	Weinig/geen professionele expertise	Professionele expertise
Grondhoudingen	Integrale aanpak	Oplossingsgerichte aanpak
	Vertrouwensband	Controlerend-sanctionerend
Activiteiten	Groepsgericht	Individueel gericht (maar in sommige OCMW's evolutie naar meer groepswork)
	Focus op ontmoeting en vrije tijd	Focus op financiële en administratieve steun
Thema's	Verschillende levensdomeinen (gezin, wonen, vrije tijd, gezondheid...)	Focus op inkomen

Een aantal welzijnsschakels gaf aan dat in hun gemeente de **randvoorwaarden ontbreken om aanvullend samen te werken** met het OCMW vanuit specifieke deskundigheden. Ten eerste, het erkennen en aanspreken van de deskundigheid en de aanvullende rol van de welzijnsschakel door het OCMW (bv. de signaalfunctie die een welzijnsschakel opneemt). Ten tweede, een goede communicatie om op de hoogte te zijn van elkaars doelstellingen en het aanbod om die te realiseren. Ten derde, het niet gebruiken van de wet van de privacy als onoverkomelijke blokkade om samen te werken.

Een welzijnsschakel die deelnam aan Kruispunt Hulpverlening-Vrijwilligerswerk merkte op dat de intensieve visievorming een belangrijke impuls gaf voor het aanvullend samenwerken, onder meer

door een aantal concrete verbeteracties (bv. een betere nazorg door het OCMW van personen in schuldbemiddeling o.b.v. de vaststelling van de welzijnsschakelgroep dat velen van hen –soms noodgedwongen- opnieuw schulden opbouwen).

Ten slotte gaven een drietal welzijnsschakels aan dat ze opnemen wat het OCMW niet doet. Zij hanteren een **deficitaire** i.p.v. een aanvullende **visie op samenwerking** met het OCMW. Ze zagen hun groep als een uitvalsbasis indien het OCMW niet optreedt. Deze visie is verontrustend omdat het OCMW elke hulpvraag dient te ontvangen en de hulpvrager naar best vermogen moet bijstaan. Het is een visie die de medewerkers van Welzijnsschakels regelmatig opvangen als ze in lokale groepen komen en die de mogelijkheid biedt om de welzijnsschakel bewust te maken van het feit dat ze bij het in gebreke blijven van het OCMW een belangrijke signaalfunctie kan opnemen. Zelf soelaas bieden (bv. door materiële hulp te bieden) kan perverse effecten hebben. Ten eerste ontvangt het OCMW niet meer alle hulpvragen en krijgt het een vertekend beeld van de reële noden. Ten tweede is financiële en/of materiële steun (caritas) vanuit de welzijnsschakel geen structurele oplossing voor mensen met ontoereikende inkomens en plaatst het hen in een afhankelijkheidspositie (gunst i.p.v. recht).

SIGNAALFUNCTIE VAN DE WELZIJNSSCHAKEL

We polsten naar de mate waarin groepen akkoord gingen met de stellingen dat het hun functie is om signalen over armoede en uitsluiting op te vangen en door te geven aan het OCMW, en dat het hun functie is om vervolgens op te volgen wat het OCMW met deze signalen doet.

77,3% van de welzijnsschakels gaat (helemaal) akkoord met de stelling **‘het is de taak van de welzijnsschakel om signalen over de toegang tot de hulp- en dienstverlening op te vangen en door te geven aan het OCMW’**. 22 groepen lichtten hun score verder toe in een opmerking.

Hoewel de grote meerderheid van de groepen het als een taak ziet om signalen over de toegang tot de hulp- en dienstverlening op te vangen en door te geven, vinden we in de opmerkingen een grote diversiteit in de houding en praktijk van welzijnsschakels t.a.v. de signaalfunctie.

1. Een eerste groep welzijnsschakels nam de **signaalfunctie niet** op omdat ze dit niet als **hun taak** zagen of omdat de meningen in de welzijnsschakel hierover (te) verdeeld waren.
2. Een tweede groep welzijnsschakels onderschreef het belang van de signaalfunctie maar gaf tegelijk aan dat ze deze functie om verschillende redenen **moeilijk ingevuld** kregen. Bijvoorbeeld: er is geen luisterbereidheid bij het OCMW, de verantwoordelijkheid voor het doorgeven van signalen wordt bij een koepel gelegd (bv. De Loodsen in Antwerpen die Noodhulp onder Protest organiseert), het OCMW beschouwt het doorgeven van signalen als een persoonlijke aanval en bemoeizucht enz.
3. Een derde groep welzijnsschakels vulde het opvangen en doorgeven van signalen **individueel** in en probeerde het hulpverleningstraject van mensen te verbeteren door hen door te verwijzen naar het OCMW en indien nodig mee te gaan bij de eerste stappen naar het OCMW.
4. Een laatste groep welzijnsschakels gaf aan in te zetten op het opvangen en doorgeven van **collectieve signalen**, d.w.z. knelpunten die een grotere groep van mensen ervaart in de

toegang tot de hulp- en dienstverlening. Zij beschikken over kanalen om deze signalen door te geven: een koepelorganisatie (bv. KRAS in regio Gent, De Loodsen in stad Antwerpen), een lokaal welzijnsoverleg of een door Welzijnsschakels begeleid dialoogproces in de gemeente. Sommige OCMW's nemen zelf het initiatief om signalen over hun dienstverlening op te vangen in zgn. gebruikersgroepen. Gebruikersgroepen van OCMW-cliënten en themagericht groepswork in welzijnsschakels, dat ook mensen bereikt die (nog) niet bij het OCMW begeleid worden en mogelijk onderbeschermd zijn, vullen elkaar aan.

70,7% van de groepen is het (helemaal) eens met de stelling **'het is de taak van de welzijnsschakel om op te volgen wat het OCMW doet met de signalen die de groep doorgeeft'**. 19 welzijnsschakels legden hun score verder uit.

Uit de opmerkingen sprak enige verdeeldheid onder de welzijnsschakels over, of het opvolgen van wat het OCMW met de doorgegeven signalen doet, tot hun taak behoort. De welzijnsschakelgroepen haalden succesfactoren en belemmeringen aan voor de opvolging van signalen.

Opvolging heeft meer kans op slagen indien dit gezamenlijk gebeurt met alle betrokken partijen. Bij de opvolging van collectieve signalen geniet overleg op regelmatige tijdstippen de voorkeur, en is het belangrijk om de opvolging op verschillende niveaus te doen (micro: individueel; meso: organisatie; macro: lokaal armoedebeleid). Groepen die vooral individuele signalen aan het OCMW doorgeven, zagen de opvolging als een vorm van respect (met grenzen t.a.v. de persoonlijke levenssfeer) en wezen op het belang van verantwoordelijkheid, mondigheid en standvastigheid om tot oplossingen voor de betrokken hulpvragers te komen.

De welzijnsschakels haalden belemmeringen aan voor een goede opvolging van signalen: te weinig vrijwilligers om op te volgen wat er met de signalen gebeurt, geen terugkoppeling vanuit het OCMW na het doorgeven van signalen, en de negatieve reacties van OCMW-medewerkers, die zich in hun professionele rol gekrenkt voelen.

INSCHAKELING DOOR HET OCMW OM DIENSTVERLENING TE WAARBORGEN

Slechts 34% van de groepen ging (helemaal) akkoord met de stelling **'het OCMW schakelt onze welzijnsschakel in om haar dienstverlening te waarborgen'**. Een derde van de groepen nam een neutrale positie in, en een derde was (helemaal) niet akkoord. Over deze stelling bestond dus weinig eenduidigheid bij de groepen onderling. 20 groepen gaven verdere uitleg bij hun score.

Deze stelling lokte uiteenlopende reacties uit. Sommige groepen gaven aan dat het onwenselijk zou zijn als het OCMW hen zou gebruiken of zaken van hen zou eisen, iets wat ze vooralsnog niet ervaren hadden. Andere groepen betreurden daarentegen dat het OCMW hen niet wat meer 'inschakelde'.

In de opmerkingen gaven de welzijnsschakelvrijwilligers vooral voorbeelden van het aanbod en de doelgroep waarvoor zij een taak van het OCMW (tijdelijk) overnemen. Uit de opmerkingen blijkt dat het OCMW hoofdzakelijk beroep doet op de welzijnsschakels voor de opvang van zowel erkende vluchtelingen als mensen zonder wettig verblijf. De welzijnsschakelgroepen bieden vooral noodhulp (voedsel, kleding) maar zorgen ook voor lessen Nederlands en mogelijkheden tot ontmoeting en een zinvolle dagbesteding. Het bieden van noodhulp gebeurt soms op contractuele basis met het OCMW

of binnen een initiatief dat het OCMW opstartte maar nadien verzelfstandigde op vrijwillige basis. Het OCMW doet ook een beroep op de groepen in dringende gevallen of bij crisissituaties.

WELZIJNSSCHAKEL ALS VOLWAARDIGE PARTNER IN HET ARMOEDEBELEID

58,9% van de welzijnsschakels is het (helemaal) eens met de stelling **‘de welzijnsschakel is een volwaardige partner in het lokaal armoedebeleid’**. 31 groepen voegden een opmerking toe aan hun score.

Of welzijnsschakels vinden dat ze een **volwaardige partner** zijn in het armoedebeleid hangt met twee factoren samen. Ten eerste, of ze betrokken worden in structureel overleg en via die weg kunnen wegen op het lokale armoedebeleid (bv. lokaal armoede-overleg, Dialoogstad Brugge, Polsslag in regio Sint-Niklaas). Ten tweede, of hun bijdrage in de samenwerking met het lokale bestuur erkend wordt. Het partnerschap wordt voor groepen volwaardiger als ze de samenwerking met het lokale bestuur in een overeenkomst (bv. convenant) formaliseren. Ook financiële en logistieke (bv. lokalen, drukwerk) steun vanuit het lokale bestuur draagt bij tot een gevoel van volwaardig(er) partnerschap. Een aantal groepen nam een **neutrale positie** in t.a.v. de stelling over volwaardig partnerschap. Iemand stelde in vraag of een professionele welzijnsorganisatie zoals het OCMW en een autonome vrijwilligersorganisatie zoals de welzijnsschakel überhaupt een volwaardig partnerschap kunnen aangaan.

De groepen die (helemaal) **niet akkoord** waren met de stelling haalden het ontbreken van overleg en erkenning voor hun bijdrage in de samenwerking met het OCMW aan. Een welzijnsschakel merkte op dat hoewel de deelnemers aan de welzijnsschakel overtuigd zijn van het volwaardige partnerschap, de lokale beleidsmakers dat anders zien. De respondent verwoordde dat zijn groep noodgedwongen aan ‘symptoombestrijding’ doet omdat een structureel armoedebeleid in de gemeente ontbreekt. Iemand anders merkte op dat het OCMW de welzijnsschakel instrumenteel inzet als ‘volwaardige’ partner indien in subsidie-aanvragen samenwerking met een armoede-organisatie vereist is.

INPERKING VAN DE HANDELINGSVRIJHEID DOOR FINANCIËLE EN LOGISTIEKE OCMW-STEUN

Minder dan één op tien groepen (8,2%) was (helemaal) akkoord met de uitspraak **‘financiële en logistieke steun vanuit het OCMW beperkt de handelingsvrijheid van de welzijnsschakel’**. 17 groepen lichtten hun score voor deze stelling verder toe.

Op basis van de opmerkingen onderscheiden we drie posities bij welzijnsschakels t.a.v. financiële en logistieke steun.

1. Een eerste groep welzijnsschakels vindt de toegekende **OCMW-steun noodzakelijk** om zijn reguliere werking te waarborgen (minimale invulling), of kwaliteitsvolle activiteiten te organiseren (maximale invulling). De welzijnsschakels die OCMW-steun noodzakelijk vinden, maar niet ontvangen, betreuren dat ze volledig op eigen middelen dienen te werken.
2. Een tweede cluster van groepen krijgt OCMW-steun en voelt zich **beperkt in zijn handelingsvrijheid** (‘Onze groep is nu onderdeel van een groter geheel waarbinnen de vrijwilligers zichzelf niet meer kunnen zijn’).

3. Ten slotte zijn er groepen die er **bewust** voor kiezen om **geen OCMW-steun** te ontvangen omdat dit hun autonome werking zou beperken. Zij beroepen zich op eigen middelen, privé-giften enz.

MATERIËLE HULP ONDER PROTEST

55% van de welzijnsschakelgroepen is het (helemaal) eens met de stelling '**onze welzijnsschakel verleent materiële hulp onder protest**' (55%). In de vragenlijst omschreven we materiële hulp onder protest als hulp die gekoppeld wordt aan het signaal dat armoede een onrecht is. 16 welzijnsschakels onderbouwden hun score voor deze stelling met een bijkomende opmerking.

In het opnemen van materiële hulp onder protest onderscheiden we twee posities bij groepen.

1. Een eerste cluster van welzijnsschakels was het (helemaal) eens met de stelling dat ze **materiële hulp onder protest** geven. Zij situeren zich op een continuüm van 'dit dient nog meer aandacht te krijgen in onze groep' tot 'dit is voor onze groep een evidentie'. Deze welzijnsschakels geven vorm aan materiële hulp onder protest door protestacties te organiseren gericht aan het lokale bestuur (bv. huurprijzen, lokale verkiezingen), andere organisaties te sensibiliseren (bv. in een tandem luidsprekers⁴), of door zich aan te sluiten bij een koepel die deze proteststem opneemt (bv. De Loodsen in Antwerpen). Het belangrijkste signaal dat deze welzijnsschakels geven is dat het aantal mensen dat beroep moet doen op noodhulp stijgt en dat armoede een onrecht is.
2. Een tweede groep van welzijnsschakels **neemt de proteststem niet op** bij het verlenen van materiële hulp. Sommige lokale groepen staan kritisch t.a.v. de materiële hulp die ze (moeten) verlenen, maar nemen de proteststem niet op omdat ze denken dat het geen impact heeft. Zij beperken zich met hun materiële hulp tot 'symptoombestrijding' of tot een zgn. 'flankerend beleid', d.w.z. dat ze bijspringen waar het OCMW tekort schiet. Andere welzijnsschakels merkten op dat het niet hun taak is om de proteststem op te nemen. Zij beperken zich tot individuele hulp in strikte anonimiteit, d.w.z. dat ze niet aan het OCMW melden wat de noden zijn die ze detecteren op vlak van materiële hulp.

AANWEZIGHEID VAN OCMW-MEDEWERKERS ALS DREMPELVERLAGEND

50,8% van de welzijnsschakels verklaarde zich (helemaal) akkoord met de stelling '**de aanwezigheid van OCMW-medewerkers op de activiteiten van de welzijnsschakel verlaagt de drempel tot het OCMW voor mensen in armoede**'.

Sommige welzijnsschakels beschouwden de **aanwezigheid** van OCMW-medewerkers op activiteiten **als drempelverlagend** indien aan een aantal voorwaarden is voldaan. OCMW-medewerkers stellen zich respectvol op en communiceren open met mensen in armoede. De aanwezigheid is wederkerig, d.w.z. dat het OCMW niet enkel in de welzijnsschakel op bezoek komt, maar dat het OCMW de

⁴ In een tandem luidsprekers geven mensen met en zonder armoede-ervaring uit welzijnsschakels in duo getuigenissen in de lokale gemeenschap. Op die manier sensibiliseren en bewegen ze mensen rond armoede en sociale uitsluiting.

welzijnsschakel ook uitnodigt binnen haar organisatie. Niet één vaste persoon, maar verschillende OCMW-medewerkers (OCMW-voorzitter, hoofd sociale dienst, maatschappelijk werkers) zijn af en toe aanwezig binnen de groep.

Andere groepen namen een eerder **neutrale positie** in en gaven aan dat, hoewel de aanwezigheid van OCMW-medewerkers weinig tot geen invloed heeft op het verlagen van drempels tot het OCMW, er een duidelijk onderscheid moet blijven bestaan tussen de welzijnsschakel en het OCMW.

Ten slotte waren er groepen die ervan uitgingen dat de **aanwezigheid** van OCMW-medewerkers op hun activiteiten de **drempel** tot het OCMW **verhoogde**. Iemand merkte op dat de welzijnsschakel een vrijplaats moet blijven waar mensen niet gecontroleerd of in hun privacy geschonden worden. Met name voor mensen die in budget- of schuldbemiddeling zijn, is het belangrijk dat ze in de groep geen OCMW-medewerkers, of zelfs hun eigen maatschappelijk werker, tegen komen.

Drie vierde van de welzijnsschakelgroepen is (zeer) tevreden over zijn rol in de samenwerking met het OCMW en over de erkenning die hij daarvoor van het OCMW krijgt. Elementen die bijdragen aan die tevredenheid zijn: een sterk lokaal armoedebeleid, structurele en formele deelname aan overleg, en een goede samenwerking die zich vertaalt in waardering. Factoren die de tevredenheid negatief beïnvloeden zijn: onbestaand of beperkt contact met het OCMW, een moeilijke samenwerking, het gevoel geïnstrumentaliseerd te worden en een gebrek aan waardering.

Over de meeste stellingen over de verhouding tussen de welzijnsschakel en het OCMW bestaat een grote eensgezindheid onder de welzijnsschakels, d.w.z. ongeveer drie vierde van de groepen is (helemaal) akkoord of (helemaal) niet akkoord. Het zijn de stellingen over een duidelijk onderscheid tussen de welzijnsschakel en het OCMW, aanvullend werken vanuit een specifieke deskundigheid, de signaalfunctie van de welzijnsschakel, en inperking van de handelingsvrijheid door financiële en logistieke steun van het OCMW. Op basis van de bijkomende opmerkingen nuanceerden de groepen hun score, namen ze verschillende posities in, en formuleerden ze randvoorwaarden, succesfactoren en belemmeringen.

Hoewel de meeste groepen onderschreven dat er een duidelijk onderscheid is tussen wat zij doen en wat het OCMW doet, wezen ze erop dat dit onderscheid voor mensen in armoede zelf niet altijd duidelijk is. Om het onderscheid uit te klaren wezen ze op het belang van een duidelijke mondelinge en schriftelijke communicatie.

Bij het aanvullend werken vanuit de specifieke deskundigheid namen groepen drie verschillende posities in: groepen die goed aanvullend werken met het OCMW, groepen die aangeven dat de randvoorwaarden voor aanvullend werken niet gerealiseerd zijn, en groepen die zich deficitair i.p.v. aanvullend tot het OCMW verhouden.

Bij de stelling over het opnemen van een signaalfunctie kunnen we groepen in vier clusters indelen: groepen die de signaalfunctie niet tot hun takenpakket rekenen, groepen die het belang van de signaalfunctie onderschrijven maar ze moeilijk ingevuld krijgen, groepen die de signaalfunctie opnemen i.g.v. individuele problemen en t.a.v. de hulpverleners en voorzieningen, en ten slotte groepen die zich focussen op het doorgeven van collectieve signalen binnen daarvoor voorziene kanalen.

Bij de stelling over de inperking van de handelingsvrijheid van de welzijnsschakel door financiële en logistieke steun zijn er groepen die de OCMW-steun noodzakelijk vinden en geen uitspraak doen over hun handelingsvrijheid, groepen die OCMW-steun krijgen en zich in hun handelingsvrijheid

beperkt voelen, en ten slotte groepen die er bewust voor kiezen om geen OCMW-steun te ontvangen omdat ze vrezen dat het hun autonomie beknoot.

Ongeveer de helft van de groepen gaat (helemaal) akkoord met de stellingen over het volwaardige partnerschap in het armoedebeleid, materiële hulp onder protest en het drempelverlagende effect van OCMW-medewerkers tijdens welzijnsschakelactiviteiten.

Groepen voelen zich een volwaardige partner in het armoedebeleid op voorwaarde dat ze betrokken worden in structureel overleg en erkenning krijgen (formele samenwerking, financieel-logistieke steun). Als deze randvoorwaarden niet vervuld zijn, voelen groepen zich geen volwaardige partner.

Met betrekking tot materiële hulp onder protest onderscheiden we twee posities: welzijnsschakels die de proteststem niet opnemen, en groepen die dat wel doen (op een continuüm van 'moet nog meer aandacht krijgen' tot 'dit is voor onze groep een evidentie'). De aanwezigheid van OCMW-medewerkers kan de drempel tot het OCMW verlagen op voorwaarde dat ze open en respectvol communiceren, er een gevarieerd groepje van OCMW-medewerkers aanwezig is i.p.v. één vaste aanspreekpersoon, en de welzijnsschakelvrijwilligers regelmatig langs kunnen gaan op het OCMW. Een kritische noot hierbij is dat de welzijnsschakel bovenal een vrijplaats moet blijven.

De grootste verdeeldheid bestaat over de stelling over de inschakeling van de welzijnsschakel om de OCMW-dienstverlening te waarborgen. De groepen die het eens waren met deze stelling gaven voorbeelden waaruit bleek dat welzijnsschakels vooral ingeschakeld worden voor nood- en crisishulp aan erkende vluchtelingen en mensen zonder wettig verblijf.

2.8 FUSIE VAN OCMW EN GEMEENTE

Als het van de Vlaamse regering afhangt, zal het OCMW in 2019 opgaan (of 'inkantelen') in de gemeente. Welzijnsschakels stelde de groepen in de online bevraging een aantal vragen over de geplande fusie van het OCMW en de gemeente. Deze inkanteling biedt immers kansen om de stem van mensen in armoede in het ruimere gemeentelijke lokaal sociaal beleid te doen klinken dan enkel in de klassiek zorg- en welzijnsdomeinen (bv. tewerkstelling, wonen, vrije tijd).

2.8.1 WELZIJNSSCHAKEL OP DE HOOGTE VAN DE PLANNEN TOT INKANTELING

Bijna drie vierde (72,9%) van de welzijnsschakelgroepen was op de hoogte van de plannen over de inkanteling van het OCMW in de gemeente.

Tabel 29: Welzijnsschakel op de hoogte van de plannen tot inkanteling

	Aantal	%
Neen	29	27,1
Ja	78	72,9
Totaal	107	100

2.8.2 CONTACT OF OVERLEG TUSSEN DE WELZIJNSSCHAKEL EN HET OCMW OVER DE INKANTELING

Van de 78 groepen die op de hoogte waren van de inkantelingsplannen had een vijfde (20,5%) contact of overleg met het OCMW over deze plannen.

Tabel 30: Contact of overleg tussen de welzijnsschakel en het OCMW over de inkanteling

	Aantal	%
Neen	62	79,5
Ja	16	20,5
Totaal	78	100

2.8.3 INHOUD VAN HET CONTACT OF OVERLEG TUSSEN DE WELZIJNSSCHAKEL EN HET OCMW OVER DE INKANTELING

Ten slotte polsten we in een open vraag naar de inhoud van het overleg over de OCMW-inkanteling. 16 welzijnsschakels gaven hier meer toelichting bij.

Opvallend is dat het contact met het OCMW n.a.v. de inkanteling zich tot eenzijdig informeren lijkt te beperken. Welzijnsschakels werden niet geraadpleegd, om advies gevraagd, of geconsulteerd om de concrete inkanteling mee vorm te geven. Slechts één welzijnsschakel gaf aan het proces van op afstand mee opgevolgd te hebben.

In de informatie die welzijnsschakels kregen van het OCMW zijn drie strekkingen te onderscheiden. Ten eerste, de mededeling dat het OCMW de afhandeling van enkele juridische en praktische onduidelijkheden afwacht om zijn plannen tot inkanteling uit te werken en of uit te voeren. In deze gevallen blijft het ook voor de welzijnsschakels onduidelijk wat de praktische gevolgen van de inkanteling zijn. Ten tweede, een toelichting bij de gedeeltelijk gerealiseerde inkanteling (bv. OCMW en gemeente in één gebouw, één personeelsdienst, secretaris en ontvanger). Ten derde, meer uitleg bij de voltooide inkanteling (bv. de dienstverlening van het OCMW wordt ondergebracht in het Welzijnshuis, en andere diensten zoals ouderenzorg worden opgenomen in een zorgbedrijf). Over de concrete gevolgen van de fusie op de samenwerking tussen de welzijnsschakel en het OCMW bleven de groepen in het ongewisse.

Bijna drie vierde van de welzijnsschakelgroepen is op de hoogte van de plannen om het OCMW tegen 2019 te laten inkantelen in de gemeente. Een vijfde van de groepen had contact of overleg met het OCMW over deze plannen. Het contact of overleg bleef tot nu toe beperkt tot eenzijdig informeren. De gevolgen van de inkanteling op de samenwerking tussen de welzijnsschakels en OCMW blijven tot nu toe onduidelijk voor de meeste groepen.

Op het einde van de vragenlijst kregen de welzijnsschakels de ruimte om vragen of opmerkingen te formuleren. Welzijnsschakels polste ten slotte naar hun interesse om deel te nemen aan een traject dat hen ondersteunt om de samenwerking tussen de welzijnsschakel en het OCMW te verbeteren.

2.9.1 VRAGEN OF OPMERKINGEN

De vragen en opmerkingen van de deelnemende welzijnsschakels hadden betrekking op de werking van hun welzijnsschakel, de verhouding met het OCMW, de online enquête of de ondersteuning vanuit Welzijnsschakels. 33 groepen schreven een opmerking neer na het invullen van de vragenlijst. We geven hiervan een overzicht in tabel 31.

Tabel 31: Opmerkingen van welzijnsschakels n.a.v. de bevraging (n=33)

Werking welzijnsschakel	Verhouding tot het OCMW
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Doelpubliek (bv. enkel vluchtelingen) ❖ Activiteiten (bv. voedselhulp gekoppeld aan ontmoeting en het opvangen van bredere hulpvragen) ❖ Vrijwilligerswerking Beperkte draagkracht van de vrijwilligersgroep 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Positieve verhouding <ul style="list-style-type: none"> ○ Welzijnsschakel is betrokken in overlegstructuur ○ Welzijnsschakel heeft formele overeenkomst met OCMW ○ Welzijnsschakel en OCMW leveren beide een bijdrage in de samenwerking 2. Negatieve verhouding <ul style="list-style-type: none"> ○ OCMW wil geen samenwerking ○ OCMW blokt samenwerking af door te verwijzen naar het beroepsgeheim ○ OCMW kampt met tijdsgebrek ○ Welzijnsschakel wil meer aandacht voor participatie van mensen in armoede aan het lokaal sociaal beleid ○ Welzijnsschakel heeft moeizame verhouding met de OCMW-raad ○ Lokale bestuur trekt het sociale weefsel naar zich toe via ingebouwd vrijwilligerswerk in o.m. buurthuizen en dienstencentra waardoor autonome vrijwilligersorganisaties hun achterban zien afkalven 3. OCMW-inkanteling <ul style="list-style-type: none"> ○ Bezorgdheid over het onderbrengen van thuiszorg, kinderopvang, seniorenzorg enz. in apart zorgbedrijf ○ Onduidelijkheid over de gevolgen van de inkanteling voor dienstverlening

Online enquête	Ondersteuning vanuit Welzijnsschakels
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aanzet tot reflectie in de groep <ul style="list-style-type: none"> ○ Tijdens het invullen ○ Nadien, ter opvolging ❖ Interesse in resultaten ❖ Moeilijkheden bij invullen <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas opgestarte groep ○ Onduidelijke vragen 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Algemeen: waardering voor de geboden ondersteuning ❖ Ondersteuning bij het verbeteren van de samenwerking welzijnsschakel-OCMW

2.9.2 ONDERSTEUNINGSTRAJECT OM DE SAMENWERKING TE VERBETEREN

43,4% van de welzijnsschakels was geïnteresseerd om deel te nemen aan een ondersteuningstraject van Welzijnsschakels om de samenwerking met het OCMW te verbeteren. Er bestaan geen statistisch significante verschillen tussen de regio's op vlak van de interesse in ondersteuning.

Toch valt op dat met name welzijnsschakelgroepen in Vlaams-Brabant/Mechelen/Rupel (10 groepen, 55,6%) vragende partij zijn. In Antwerpen zijn 13 welzijnsschakels (46,4%) geïnteresseerd, in Limburg 3 (50%), in Oost-Vlaanderen 11 (42,3%) en in West-Vlaanderen 9 (32,1%). 11 welzijnsschakels bleven het antwoord op deze vraag tot ondersteuning schuldig.

Tabel 32: Interesse om deel te nemen aan een ondersteuningstraject (n=106)

	Aantal	%
Neen	60	56,6
Ja	46	43,4
Totaal	106	100

De welzijnsschakelgroepen hadden bijkomende opmerkingen en vragen over de werking van hun welzijnsschakel, hun verhouding met het OCMW, de online bevraging en de ondersteuning vanuit Welzijnsschakels. Vier op de tien groepen waren geïnteresseerd in een ondersteuningstraject van Welzijnsschakels om de samenwerking met het OCMW te verbeteren.

3. CONCLUSIES

3.1 ALGEMENE SAMENVATTING

3.1.1 AANLEIDING

Met deze OCMW-bevraging wil Welzijnsschakels een beter zicht krijgen op de verhouding tussen lokale welzijnsschakelgroepen en OCMW's. Lokale groepen en OCMW's zijn in heel wat landelijke gemeentes partners in de lokale strijd tegen armoede en sociale uitsluiting. Met de inkanteling van OCMW's in gemeentes in 2019 wordt de rol van welzijnsschakels als natuurlijke achterban voor een participatief lokaal sociaal beleid nog belangrijker. De lokale verkiezingen in 2018 bieden bovendien een forum om de stem van mensen in armoede te laten horen.

Daarom deed Welzijnsschakels in 2016 een bevraging bij de toen 165 actieve welzijnsschakelgroepen over hun verhouding met het OCMW.

3.1.2 RESPONS

De respons op de online bevraging over de verhouding tussen welzijnsschakels en OCMW's was 70,9%. Het aandeel deelnemende groepen, hun representatieve verdeling over de regio's en de volledigheid van de ingevulde vragenlijsten biedt een stevige basis om zicht te krijgen op de verhouding van de welzijnsschakels tot OCMW's in Vlaanderen.

3.1.3 BEVRAAGDE ELEMENTEN

Welzijnsschakels polste naar de volgende zaken: de betrokkenheid van OCMW's bij het ontstaan van welzijnsschakelgroepen, het contact, het overleg en de samenwerking tussen groepen en OCMW's, de (verplichte) rapportering aan het OCMW, de tevredenheid over en inschatting van de verhouding met het OCMW, de fusie tussen OCMW en gemeente, en de behoeften tot ondersteuning bij groepen.

3.1.4 BETROKKENHEID OCMW BIJ ONTSTAAN WELZIJNSSCHAKEL

Bijna drie vierde van de welzijnsschakels startte op zonder betrokkenheid van het OCMW. Deze bevinding bevestigt de positie van welzijnsschakels als autonome vrijwilligersgroepen. Toch zag Welzijnsschakels de afgelopen 10 jaar een stijgende interesse bij OCMW's om zelf een groep op te richten.

3.1.5 CONTACT

Bijna alle welzijnsschakels hadden ooit (95,7%) en ook meer recent, in 2015 (96,4%), contact met het OCMW in hun gemeente. Contact omschreven we als de onderlinge communicatie (bv. persoonlijk, via mail en telefonisch) tussen de welzijnsschakel en het OCMW.

Bijna de helft van de welzijnsschakels nam zelf het initiatief voor dat contact. De contactfrequentie is hoog: drie vierde van de groepen had minstens om de twee maanden contact met het OCMW. Een kwart van de groepen had één vaste aanspreekpersoon in het OCMW. De overige groepen onderhielden contact met verschillende OCMW-medewerkers. De helft van de welzijnsschakels onderhield vooral contact met maatschappelijke werkers. Lokale groepen namen het vaakst contact op met het OCMW in verband met de concrete werking van hun groep, gevolgd door antwoord krijgen op een concrete hulpvraag van een persoon en mensen toeleiden naar het OCMW. De meest voorkomende manier van contact nemen was nabij van aard: een persoonlijk gesprek, gevolgd door een telefonisch en een mailcontact. OCMW's namen het vaakst contact op met welzijnsschakels om mensen toe te leiden naar de welzijnsschakel, een antwoord te krijgen op een concrete hulpvraag van een persoon of met betrekking tot de concrete werking van het OCMW. Het OCMW nam overwegend telefonisch contact op, gevolgd door mail en een persoonlijk gesprek.

3.1.6 OVERLEG

In 2015 had 83% van de groepen overleg met het OCMW. Overleg omschreven we als personen of groepen die van gedachten wisselen, bv. door informatie te delen, een mening te formuleren of advies te geven.

Het aandeel van groepen dat overlegde met het OCMW is minder groot dan het aandeel dat contact had met het OCMW (96,4%) maar vertegenwoordigt toch de overgrote meerderheid van de groepen. Meer dan de helft van de welzijnsschakelgroepen (58,7%) overlegde minstens om de twee maanden met het OCMW. OCMW-medewerkers waren vaker (40,9%) aanwezig op de vrijwilligersvergadering van welzijnsschakels dan dat vrijwilligers aanwezig waren op het teamoverleg van maatschappelijk werkers (22,6%). Welzijnsschakelgroepen en OCMW's overlegden het vaakst over praktische zaken (64,3%), het activiteiten aanbod van de welzijnsschakel (53,1%) en projecten. Vier op de tien groepen gaf aan met het OCMW te overleggen over het lokaal sociaal beleid.

3.1.7 SAMENWERKING

Ongeveer drie vierde van de welzijnsschakels werkte in 2015 samen met het OCMW. Samenwerking omschreven we als de gezamenlijke inzet om een gemeenschappelijk doel te bereiken, bv. het toeleiden van mensen naar elkaar.

Het grootste aandeel van de groepen (56,6%) vermeldde materiële hulp bieden als hun bijdrage in de samenwerking. De voornaamste bijdrage van de OCMW's (77,2%) in de samenwerking bestond uit het toeleiden van mensen naar de welzijnsschakels. Dat aandeel is groter dan het aandeel van mensen dat welzijnsschakelgroepen omgekeerd naar het OCMW toeleidden (50%). Opvallend is dat welzijnsschakels de inspanningen van de OCMW's om signalen over problemen in de dienstverlening op te vangen en er verbeteringsgericht mee om te gaan lager inschatten dan hun eigen inspanningen om die signalen door te geven. OCMW's verwezen een aanzienlijk deel van hun cliënten door naar welzijnsschakels: ongeveer de helft van de groepen dacht dat dit aandeel 20% of minder bedroeg maar een vierde schatte dat het meer dan 50% bedroeg. De activiteiten waar OCMW's het vaakst naar doorverwezen (met het grootste aandeel van de OCMW's dat naar materiële hulp doorverwees) stemmen grotendeels overeen met de activiteiten die de welzijnsschakelgroepen het vaakste

aanboden in de samenwerking. Maar er bestaat een grote discrepantie op vlak van vrije tijd: 54,3% van de groepen bood het aan, maar slechts 4,7% van de OCMW's verwees er het vaakst naar door.

3.1.8 RAPPORTERING

56,9% van de welzijnsschakels bracht in 2015 schriftelijk of mondeling verslag uit aan het OCMW. Voor een vijfde van de groepen was dit verplicht. Naast de rapportering van kwantitatieve gegevens over het aantal activiteiten en de deelnemers, de inkomsten en de uitgaven, gaven welzijnsschakels inhoudelijke gegevens door aan het OCMW: individuele en collectieve signalen over wat misloopt, of wat besproken werd op de vergaderingen. Dat een klein aandeel van de groepen individuele signalen aan het OCMW doorgaf zonder medeweten van de betrokkenen is een verontrustende bevinding.

3.1.9 TEVREDENHEID OVER EN AANVOELEN VAN DE VERHOUDING MET HET OCMW

Drie vierde van de welzijnsschakelgroepen was (zeer) tevreden over haar rol in de samenwerking met het OCMW en over de erkenning die ze daarvoor van het OCMW krijgt. Elementen die bijdragen aan die tevredenheid zijn: een sterk lokaal armoedebeleid, structurele en formele deelname aan overleg, en een goede samenwerking die zich vertaalt in waardering. Factoren die de tevredenheid negatief beïnvloeden zijn: onbestaand of beperkt contact met het OCMW, een moeilijke samenwerking, het gevoel geïnstrumentaliseerd te worden en een gebrek aan waardering.

Over de meeste stellingen over de verhouding tussen de welzijnsschakel en het OCMW bestond een grote eensgezindheid onder de welzijnsschakels, d.w.z. ongeveer drie vierde van de groepen was (helemaal) akkoord of (helemaal) niet akkoord. Het zijn de stellingen over een duidelijk onderscheid tussen de welzijnsschakel en het OCMW, aanvullend werken vanuit een specifieke deskundigheid, de signaalfunctie van de welzijnsschakel, en inperking van de handelingsvrijheid door financiële en logistieke steun van het OCMW. Op basis van de bijkomende opmerkingen nuanceerden de groepen hun score, namen ze verschillende posities in, en formuleerden ze randvoorwaarden, succesfactoren en belemmeringen.

Hoewel de meeste groepen onderschreven dat er een duidelijk onderscheid is tussen wat zij doen en wat het OCMW doet, wezen ze erop dat dit onderscheid voor mensen in armoede zelf niet altijd duidelijk is. Om het onderscheid uit te klaren wezen ze op het belang van een duidelijk mondelinge en schriftelijke communicatie.

Bij het aanvullend werken vanuit de specifieke deskundigheid namen groepen drie verschillende posities in: groepen die goed aanvullend werken met het OCMW, groepen die aangeven dat de randvoorwaarden voor aanvullend werken niet gerealiseerd zijn, en groepen die zich deficitair i.p.v. aanvullend tot het OCMW verhouden.

Bij de stelling over het opnemen van een signaalfunctie kunnen we groepen in vier clusters verdelen: groepen die de signaalfunctie niet tot hun takenpakket rekenen, groepen die het belang van de signaalfunctie onderschrijven maar ze moeilijk ingevuld krijgen, groepen die de signaalfunctie opnemen i.g.v. individuele problemen en t.a.v. de hulpverleners en voorzieningen, en ten slotte groepen die zich focussen op het doorgeven van collectieve signalen binnen daarvoor voorziene kanalen.

Bij de stelling over de inperking van de handelingsvrijheid van de welzijnsschakel door financiële en logistieke steun zijn er groepen die de OCMW-steun noodzakelijk vinden en geen uitspraak doen over hun handelingsvrijheid, groepen die OCMW-steun krijgen en zich in hun handelingsvrijheid beperkt voelen, en ten slotte groepen die er bewust voor kiezen om geen OCMW-steun te ontvangen omdat ze vrezen dat het hun autonomie beknoot.

Ongeveer de helft van de groepen gaat (helemaal) akkoord met de stellingen over het volwaardige partnerschap in het armoedebeleid, materiële hulp onder protest en het drempelverlagende effect van OCMW-medewerkers tijdens welzijnsschakelactiviteiten.

Groepen voelen zich een volwaardige partner in het armoedebeleid op voorwaarde dat ze betrokken worden in structureel overleg en erkenning krijgen (formele samenwerking, financieel-logistieke steun). Als deze randvoorwaarden niet vervuld zijn, voelen groepen zich geen volwaardige partner.

Met betrekking tot materiële hulp onder protest onderscheiden we twee posities: welzijnsschakels die de proteststem niet opnemen, en groepen die dat wel doen (op een continuüm van 'moet nog meer aandacht krijgen' tot 'dit is voor onze groep een evidentie').

De aanwezigheid van OCMW-medewerkers kan de drempel tot het OCMW verlagen op voorwaarde dat ze open en respectvol communiceren, er een gevarieerd groepje van OCMW-medewerkers aanwezig is i.p.v. één vaste aanspreekpersoon, en de welzijnsschakelvrijwilligers regelmatig langs kunnen gaan op het OCMW. Een kritische noot hierbij is dat de welzijnsschakel bovenal een vrijplaats moet blijven.

De grootste verdeeldheid bestaat over de stelling over de inschakeling van de welzijnsschakel om de OCMW-dienstverlening te waarborgen. De groepen die het eens waren met deze stelling gaven voorbeelden waaruit bleek dat welzijnsschakels vooral ingeschakeld worden voor nood- en crisishulp aan erkende vluchtelingen en mensen zonder wettig verblijf.

3.1.10 FUSIE OCMW EN GEMEENTE

Bijna drie vierde van de welzijnsschakelgroepen was op de hoogte van de plannen om het OCMW tegen 2019 te laten inkantelen in de gemeente. Een vijfde van de groepen had contact of overleg met het OCMW over deze plannen. Het contact of overleg bleef tot nu toe beperkt tot eenzijdig informeren. De gevolgen van de inkanteling op de samenwerking tussen de welzijnsschakels en OCMW blijven tot nu toe onduidelijk voor de meeste groepen.

3.1.11 ONDERSTEUNINGSBEHOEFTE WELZIJNSSCHAKELS

De groepen hadden bijkomende opmerkingen en vragen, onder meer over de werking van hun welzijnsschakel, de verhouding met het OCMW, de online bevraging en de ondersteuning vanuit Welzijnsschakels. Vier op de tien groepen waren geïnteresseerd in een ondersteuningstraject van Welzijnsschakels om de samenwerking met het OCMW te verbeteren.

3.2 REFLECTIES

We vertrokken vanuit de vraag in welke mate de verhouding tussen welzijnsschakels en OCMW's een opstap vormt voor een participatief lokaal sociaal beleid.

Schema 2: lokaal sociaal beleid

Beleidsplanning	Lokaal sociaal beleid
Beleidsuitvoering in reglementen en procedures	
Concrete dienstverlening	
Laagdrempelige ontmoetingsplaatsen	

3.2.1 CONTACTEN

Op basis van de bevraging kunnen we besluiten dat welzijnsschakels en OCMW's in een hechte verhouding tot elkaar staan. De meeste groepen hadden in 2015 contact (96,4%), overlegden (83%) of werkten samen (78,4%) met het OCMW. Bovendien lag de frequentie van het contact, overleg of samenwerking hoog. Contact, overleg en samenwerking zijn noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarden voor een participatief lokaal sociaal beleid.

3.2.2 GESPREKSPARTNERS EN INHOUD

Met het oog op een participatief lokaal sociaal beleid is niet zozeer het bestaan en de frequentie van de contacten belangrijk, maar des te meer wie het contact initieert, met wie men contact heeft en waarover. We kwamen tot de volgende vaststellingen.

1. Welzijnsschakelgroepen initieerden vaker voor de eerste keer contact met het OCMW (45,5%) dan omgekeerd (4,5%).
2. De meeste contacten tussen groepen en OCMW's situeerden zich op het dienstverleningsniveau, in het bijzonder met (het team van) maatschappelijk werkers, en minder op beleidsniveau.
3. OCMW-medewerkers waren vaker (40,9%) aanwezig op de vrijwilligersvergadering van lokale groepen dan dat vrijwilligers aanwezig waren op het teamoverleg van maatschappelijk werkers (22,6%).
4. De belangrijkste inhoudelijke zaken die welzijnsschakels en OCMW's bespraken waren van praktische aard (64,3%) of hielden verband met activiteiten en projecten, en met individuele hulp aan cliënten. De OCMW-dienstverlening maakte het minst vaak (26,5%) het gespreksonderwerp uit. 40,8% van de groepen gaf aan te overleggen over het lokaal sociaal beleid.
5. De meeste welzijnsschakels boden in de samenwerking materiële hulp (56,6%) en naar dit aanbod verwees ook het grootste aandeel van de OCMW's door. Ook bij ontmoeting, huisbezoeken, vorming en praktische hulp was er overeenstemming tussen het welzijnsschakelaanbod en de doorverwijzing. Vrijtijdsparticipatie vormde hierop een uitzondering: terwijl 54,3% van de welzijnsschakelgroepen het aanboden, verwezen slechts 4,7% van de OCMW's er het vaakst naar door.

6. Zowel welzijnsschakels als OCMW's zetten meer in op het opvangen, doorgeven en opvolgen van individuele dan van collectieve signalen. Groepen schatten de inspanningen van OCMW's om signalen over problemen in de dienstverlening op te vangen en er verbeteringsgericht mee om te gaan lager in dan hun eigen inspanningen om die signalen door te geven. 33,7% van de welzijnsschakels gaf aan dat OCMW's individuele signalen aangrepen om individuele hulpverleningstrajecten te verbeteren (terwijl 52,7% van de groepen zei deze signalen door te geven). Volgens 19,2% van de welzijnsschakels vertrokken OCMW's vanuit signalen over collectieve problemen om de OCMW- dienstverlening te verbeteren (terwijl 25,8% van de groepen zei deze signalen door te geven).

Uit deze bevindingen leiden we af we dat de uitnodiging tot contact, overleg en samenwerking vooral uitgaat van welzijnsschakels en minder van OCMW's. De meeste contacten situeren zich op het dienstverleningsniveau en houden verband met materiële hulp aan individuen. Groepen vangen meer individuele dan collectieve signalen op en geven die door aan het OCMW. Hierbij leeft de indruk dat OCMW's deze signalen slechts deels opvolgen.

3.2.3 POSITIE WELZIJNSSCHAKELS

De tevredenheid over en de inschatting van de verhouding met het OCMW door welzijnsschakels leverde globaal een positief beeld op. Heel wat groepen gaven echter bijkomende opmerkingen bij de stellingen over de verhouding tot het OCMW. Bovendien waren 43,3% van de welzijnsschakels geïnteresseerd in ondersteuning vanuit Welzijnsschakels om de samenwerking met het OCMW te verbeteren.

We onderscheiden drie spanningsvelden die relevant zijn voor een participatief lokaal sociaal beleid.

AUTONOMO VERSUS INGEBOUWD VRIJWILLIGERSWERK

In de opmerkingen van de welzijnsschakels kwam het spanningsveld tussen het zgn. autonome versus het ingebouwde vrijwilligerswerk naar boven. In het autonome vrijwilligerswerk zetten vrijwilligers zich in voor een organisatie die haar doelstellingen in hoofdzaak met vrijwilligers realiseert. Welzijnsschakels behoren traditioneel tot het autonome vrijwilligerswerk. Het ingebouwde vrijwilligerswerk verwijst naar vrijwilligers die samenwerken met beroepskrachten. De vrijwilligers die actief zijn in OCMW's (bv. minder mobiele centrale, sociaal contact, Nederlands voor anderstaligen, woonbuddy's) worden ingeschakeld binnen het ingebouwd vrijwilligerswerk.

De vermaatschappelijking van de zorg, die erop gericht is om kwetsbare personen een zinvolle plek in de samenleving te laten innemen en de zorg voor hen zoveel mogelijk te integreren in de samenleving, kan de grenzen tussen professionele inzet en het ingebouwde en autonome vrijwilligerswerk mogelijks vervagen.

In de gemeente hebben het OCMW en de welzijnsschakel dikwijls hetzelfde doel (armoede en sociale uitsluiting bestrijden) en doelpubliek (mensen die armoede of sociale uitsluiting ervaren), maar werken ze in contexten met verschillende activiteiten, grondhoudingen en thema's. De onderscheiden taken van het OCMW en de welzijnsschakel zijn over het algemeen duidelijk, al is het

onderscheid voor mensen in armoede niet altijd helder en treedt soms rolverwarring op bij welzijnsschakelvrijwilligers en OCMW-medewerkers.

De ontstaansgeschiedenis van welzijnsschakelgroepen - drie vierde startte op zonder betrokkenheid van het OCMW - lijkt de positie van welzijnsschakels als autonome vrijwilligersgroepen vooralsnog te bevestigen.

Toch haalden de welzijnsschakels voorbeelden aan waarbij ze het gevoel hadden geïnstrumentaliseerd te worden door het OCMW. Bijvoorbeeld: groepen worden mee opgenomen in subsidie-aanvragen maar nadien niet meer betrokken bij projecten, groepen worden enkel aangesproken om praktische zaken op te nemen terwijl hun bredere werking niet wordt erkend, groepen hebben het gevoel vooral erkenning te krijgen van het OCMW, omdat het de groep nodig heeft om haar doelstellingen binnen het lokaal sociaal beleid te realiseren. Dat gevoel van instrumentalisering is het grootst wanneer het OCMW beroep doet op de welzijnsschakel om een dienst te waarborgen die ze zelf niet opneemt. OCMW's doen beroep op welzijnsschakels voor de opvang van zowel erkende vluchtelingen als mensen zonder wettig verblijf: noodhulp (voedsel, kleding) maar ook lessen Nederlands en mogelijkheden tot ontmoeting en een zinvolle dagbesteding. Enkele welzijnsschakels ontvingen financiële en logistieke OCMW-steun en voelden zich hierdoor beperkt in hun handelingsvrijheid ('Onze groep is nu onderdeel van een groter geheel waarbinnen de vrijwilligers zichzelf niet meer kunnen zijn').

LAAGDREMPELIGE BASISWERKING VERSUS NOODHULP

Een tweede spanningsveld dat uit de bevraging naar voren kwam, is dat tussen de laagdrempelige werking van de welzijnsschakel en het aanbod van noodhulp. Materiële hulp is één van de kernpraktijken van vele welzijnsschakelgroepen (naast ontmoeting, vrije tijd, vorming en belangenbehartiging). Toch bleek het de belangrijkste bijdrage van groepen in de samenwerking met het OCMW, en het aanbod waar het OCMW de meeste hulpvragers naar doorverwees. Groepen gaven bovendien aan dat het OCMW hen inschakelt voor nood- en crisishulp aan erkende vluchtelingen en mensen zonder wettig verblijf. Hoewel materiële hulp (bv. voedsel, kleding) een ingangspoort kan zijn voor mensen in armoede tot de bredere basiswerking van welzijnsschakels, stromen mensen die er gebruik van maken niet altijd door tot het ruimere activiteitenaanbod. Naar vrijetijdsactiviteiten die een meer directe opstap vormen tot de basiswerking van welzijnsschakels bleken OCMW's weinig tot niet door te verwijzen.

BELEIDSMATIG WERKEN VERSUS INDIVIDUELE HULPVERLENING

Een laatste spanningsveld in de verhouding tussen lokale welzijnsschakelgroepen en OCMW's is dat tussen het beleidsmatig werken en individuele hulpverlening. Welzijnsschakels zijn goed geplaatst om beleidsmatig te werken: ze bereiken mensen die armoede en uitsluiting ervaren en ontplooiën meestal een groepswerking. Toch bleek in de verhouding met het OCMW de individueel-hulpverlenende benadering van welzijnsschakels te primeren. De contacten met het OCMW situeren zich eerder op dienstverlenend dan op beleidsniveau. In de samenwerking droegen de meeste

welzijnsschakels overwegend bij via materiële hulp, en verwezen de meeste OCMW's mensen vooral naar dat aanbod door.

In de houding van welzijnsschakels ten aanzien van hun signaalfunctie, en in het bijzonder van noodhulp onder protest, vonden we echter een grote diversiteit. Met betrekking tot het opnemen van een signaalfunctie zijn er 4 soorten groepen: groepen die de signaalfunctie niet tot hun takenpakket rekenen, groepen die het belang van de signaalfunctie onderschrijven maar moeilijk ingevuld krijgen, groepen die de signaalfunctie opnemen i.g.v. individuele problemen en t.a.v. de hulpverleners en voorzieningen, en ten slotte groepen die zich focussen op het doorgeven van collectieve signalen binnen daarvoor voorziene kanalen. Bij het verlenen van noodhulp onder protest onderscheidde we welzijnsschakels die de protestfunctie uitdrukkelijk niet opnemen, en groepen die daar wel voor kiezen, zij het met wisselend succes.

3.3 AANBEVELINGEN

Hieronder doen we aanbevelingen aan Welzijnsschakels en aan de lokale groepen om de participatie aan het lokaal sociaal beleid te verhogen. Het centrale aandachtspunt bij deze aanbevelingen is om de positie en de stem van mensen in armoede te versterken. In dit versterkingsproces vormt de participatie van mensen in armoede in de eigen groepen (verenigingsparticipatie) de opstap tot participatie aan het lokaal sociaal beleid (beleidsparticipatie).

3.3.1 ONTWIKKEL EEN VISIE

Een gedeelde visie op structurele armoedebestrijding is een noodzakelijke basis tot samenwerking met het OCMW. Structurele armoedebestrijding:

- vertrekt vanuit de krachten van mensen en ondersteunt hen om de verbinding te maken met zichzelf, anderen en de ruimere samenleving;
- ondersteunt mensen om hun sociale grondrechten te realiseren, en om hun ondersteunende netwerk te verruimen;
- is geen zaak van professionelen alleen. Naast professionele ondersteuning is solidair en vrijwillig engagement van burgers nodig.

Uit het Programma Kruispunt Hulpverlening-Vrijwilligerswerk bleek dat welzijnsschakels en OCMW's nood en baat hebben bij visievorming over samenwerken aan een sterk lokaal sociaal beleid. Op basis van de mate waarin de visie op structurele armoedebestrijding met het OCMW gedeeld wordt en het participatief gehalte waarmee deze visie vorm krijgt in het beleid, kunnen groepen een duidelijke en bewuste positie in de samenwerking met het OCMW innemen, bewaken en bijsturen.

Hieronder reiken we enkele instrumenten aan die het denkproces over de rol van de welzijnsschakel en de samenwerking met het OCMW in functie van een lokaal sociaal beleid, dat steunt op een visie van structurele armoedebestrijding, kunnen ondersteunen.

GEVEN EN NEMEN

WAT?

Tijdens het Programma Kruispunt Hulpverlening-Vrijwilligerswerk werkten de welzijnsschakel en het OCMW in enkele gemeentes een zgn. relatiedefinitie uit. De relatiedefinities hadden betrekking op de samenwerking tussen het OCMW en de welzijnsschakel in functie van integrale gezinsondersteuning (d.w.z. ondersteuning aan kwetsbare gezinnen met een tastbare, positieve impact). Beide partijen gaven, vertrekkende vanuit hun kernkwaliteiten, aan wat ze bijdroegen en vroegen in de samenwerking. We kunnen de relatiedefinitie ook inzetten om na te denken over de samenwerking aan een participatief lokaal sociaal beleid.

HOE?

De welzijnsschakel en het OCMW bereiden de vragen bij voorkeur apart voor. Vervolgens gaan ze in dialoog. De volgende vragen vormen de basis om de relatiedefinitie op te stellen:

1. Vanuit welke wederzijdse kernkwaliteiten werken we samen aaneen participatief lokaal sociaal beleid?
2. Wat bieden we elkaar binnen de samenwerking in functie van een participatief lokaal sociaal beleid?
3. Wat vragen we van elkaar om optimaal te kunnen samenwerken aan een participatief lokaal sociaal beleid?

Schema 2: Relatiedefinitie

	OCMW (1^{ste} lijn)	Wederzijds	Wzs (0^{de} lijn)
VRAAGT	Bv. Schakelen naar het OCMW	Bv. Goede communicatie	Bv. Erkenning voor de autonome werking van de welzijnsschakels
GEEFT	Bv. Luisterbereidheid voor en opvolging van de signalen over de OCMW-dienstverlening		Bv. Collectieve signalen over wat er goed en fout loopt in de OCMW-dienstverlening

DOEN, WANT...

Het voordeel van deze methodiek is dat niet alleen ieders engagement in de samenwerking duidelijk wordt, er is meteen zicht op de mate waarin beide partijen aanvullend werken. Overlap of blinde vlekken worden snel duidelijk zodat de samenwerking kan worden bijgestuurd.

PARTICIPATIELADDER

WAT?

Welzijnsschakels, Welzijnszorg en Welzijnszorg Kempen (een vereniging van 23 OCMW's in het arrondissement Turnhout) organiseerden op 29 september 2016 een dialoognamiddag tussen de Kempische OCMW's en welzijnsschakels over 'Samenwerken aan een sterk lokaal sociaal beleid'. OCMW-medewerkers en vrijwilligers en deelnemers aan welzijnsschakels wisselden aan gesprekstafels tijdens twee gespreksmomenten uit over het vorm geven van een participatief lokaal sociaal beleid. De participatieladder vormde de rode draad in de gesprekken.



(Gebaseerd op Arnstein's participatieladder)

HOE?

1. Gespreksmoment 1: hoe participatief verloopt het lokaal sociaal beleid in jullie gemeente?

- ❖ Aan de gesprekstafels vulden de deelnemers per gemeente de participatieladder (informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren, meebeslissen) aan met thema's en werkvormen van participatie aan het lokaal sociaal beleid.
- ❖ Daarna wisselden de deelnemers uit verschillende gemeentes met elkaar uit over de vragen:
 - In welke mate worden mensen in armoede betrokken?
 - Wat was het effect?
 - Komt hun participatie in gevaar door de inkanteling?
- ❖ Ten slotte deelde elke gesprekstafel een goede praktijk waarin mensen in armoede participeren aan het lokaal sociaal beleid.

2. Gespreksmoment 2: hoe stijgt je samen op de participatieladder?

- ❖ De gesprekstafels bogen zich vervolgens over de vraag naar de ideale wereld.
 - Stel, we zijn 5 jaar verder en jullie gemeente is een voorbeeld op vlak van participatie. De inwoners van de gemeente, en mensen met armoede-ervaring in het bijzonder, participeren aan het lokaal sociaal beleid.
 - Hoe ziet dat eruit? Wat is de rol van het OCMW en die van de welzijnsschakel?
 - Vervolgens dachten de deelnemers na over de vereiste acties om de ideale situatie te realiseren.
- ❖ Ten slotte deelde elke gemeente één engagement om de participatie van mensen in armoede aan het lokaal sociaal beleid te verbeteren.

DOEN, WANT...

Als een welzijnsschakel en een OCMW in dialoog gaan met de participatieladder als insteek krijgen ze snel zicht op het participatief gehalte van het lokaal sociaal beleid in de gemeente, kunnen ze verbeteracties formuleren en concrete engagementen aangaan.

De methodiek van de participatieladder leent zich voor een dialoog tussen één OCMW en één welzijnsschakel of tussen meerdere OCMW's en welzijnsschakels. Een gemeentelijk dialoogmoment heeft als voordeel dat je dieper kunt ingaan op de samenwerking(smogelijkheden). Een intergemeentelijke uitwisseling biedt de kans om ervaringen en praktijken te delen.

ACTOR OF REACTOR?

WAT?

Het Netwerk tegen Armoede werkte een schema uit om de mogelijke rollen van de lokale verenigingen waar armen het woord nemen in het lokaal (sociaal) beleid te definiëren. Hoewel lokale verenigingen waar armen het woord nemen beschikken over een beroepskracht die ondersteunt om de 6 criteria⁵ te realiseren, is dit schema ook toepasbaar voor vrijwilligersorganisaties zoals welzijnsschakels.

Het Netwerk tegen Armoede onderscheidt 6 mogelijke functies voor verenigingen al naargelang hun reactie op de spelregels in de gemeente. Verenigingen kunnen ageren (doen of meedoen) of reageren op verschillende soorten spelregels in de samenleving. De maatschappelijke spelregels (wetten en rechten, concrete afspraken, gewoontes en heersende opvattingen) bestaan op verschillende niveaus (groep, wijk of buurt, gemeente, regio, gewest, staat, Europa...) (Van den Eeckhaut, 2014). Soms zijn er weinig of geen spelregels. Soms voorkomen ze armoede en sociale uitsluiting, en soms veroorzaken of versterken ze die net.

⁵ De 6 criteria zijn: 1. armen verenigen, 2. armen het woord geven, 3. werken aan maatschappelijke emancipatie, 4. werken aan maatschappelijke structuren, 5. dialoog en vorming, 6. armen blijven zoeken.

Schema 3: Rol van armoede-verenigingen in het lokaal (sociaal) beleid

Soort van spelregels	Spelregels die uitsluiting voorkomen	Geen of weinig spelregels	Spelregels die uitsluiting veroorzaken of versterken
Initiatief			
(Mee) doen	1. Waarborgen wat goed is in functie van armoedebestrijding (brugfunctie)	2. Experimenteren/ innoveren (innovatiefunctie)	3. Niet (mee) doen of (mee) doen onder protest (protestfunctie)
Reageren	4. Evalueren en waarderen (evaluatiefunctie)	5. Signaleren, alternatieven formuleren (signaalfunctie)	6. Onderbouwde kritiek geven, alternatieven formuleren (kritische functie)

Bron: Netwerk tegen Armoede

Een welzijnsschakel kan stil staan bij de volgende vragen:

- ❖ Denk aan de concrete werking van jullie welzijnsschakel. Welke functies neemt jullie groep nu (vooral) op? Zijn jullie vooral bezig met (mee) doen en/of reageren?
 - Geef voorbeelden.
- ❖ Slaagt jullie welzijnsschakel er in zijn huidige rol in om te wegen op het lokaal sociaal beleid? Hoe pakte jullie groep dat aan? Wat liep goed en wat was moeilijk?
 - Vertel (kleine) succesverhalen.
- ❖ Welke mogelijkheden ziet jullie groep om in geval van uitsluitende spelregels (mee) te doen en/of te reageren?
 - Sta stil bij een uitsluitende spelregel en bedenk hoe jullie groep zich kan opstellen.
- ❖ Wil jullie welzijnsschakel haar rol in de toekomst bijsturen? Welke (kleine) stappen kan jullie groep daartoe zetten?
 - Formuleer een verbeteractie.

DOEN, WANT...

Het schema biedt de kans aan welzijnsschakels om zichzelf vanuit hun concrete werking te verhouden tot de mogelijke functies. Een volgende stap is om deze functies samen met de groepen te evalueren en eventueel bij te sturen.

VERWACHT...

In 2017-2018 doet Welzijnsschakels de Toer van Vlaanderen. De medewerkers bezoeken alle groepen om hen te informeren en de vinger aan de pols te houden. Tegen dan werkt Welzijnsschakels ook een sjabloon-overeenkomst uit voor een goede samenwerking met het OCMW.

3.3.2 MAAK EEN REFLEX VAN SIGNALEREN

Welzijnsschakels vangen veel individuele signalen op en gaan hier concreet en individueel-hulpgericht mee om. Mensen worden snel vooruit geholpen. In deze individuele signalen uiteindelijk collectieve signalen detecteren, d.w.z. signalen over problemen die een grotere groep van mensen treffen en die steeds terugkeren, is moeilijk. Nog een stap verder is om deze signalen dialoog- en actiegericht over te brengen aan het lokale beleid.

BEKOMMERNISSELIJST

WAT?

De welzijnsschakel van Balen (Lichtpunt) werkte een eenvoudig instrument uit om in de groep alert te blijven voor individuele signalen, zicht te krijgen op collectieve signalen, en deze op te volgen. De bekommernissenlijst is een instrument om per levensdomein (bv. wonen, onderwijs, gezondheid) bekommernissen op te lijsten en deze op te volgen.

HOE?

Bedoeling is om regelmatig (bv. op elke vrije ontmoeting, op elke vergadering) kort stil te staan bij de signalen in de welzijnsschakel. Hieronder geven we het sjabloon weer dat de welzijnsschakel van Balen ontwierp. Het kan verder aangevuld worden met andere thema's.

Drie vragen zijn richtinggevend bij het invullen van de bekommernissenlijst:

1. Welke bekommernis leeft er?
Verzamel de bekommernissen die vrijwilligers opvangen of die mensen in armoede hebben? Wees alert voor steeds terugkerende bekommernissen.
2. Aan wie (organisatie, voorziening) hebben we deze bekommernis al eens voorgelegd/zouden we deze bekommernis kunnen voorleggen?
3. Welke afspraken leverde het voorleggen van de bekommernis op/zou het voorleggen van deze bekommernis moeten opleveren?

Bekommernissenlijst Welzijnsschakel

- Noteer de bekommernissen onder de themagroep waar het thuis hoort. Omschrijf kort de inhoud.
- *Noteer in cursief aan welke organisatie of voorziening de bekommernissen gesignaleerd moet worden.*
- **Noteer in het vet de verdere afspraken of oplossingen rond deze bekommernissen.**

Kinderen en jongeren- gezin

Werk

Gezondheid

Wonen en energie

Onderwijs

Inkomen : schulden, kredieten, vervangingsinkomen,...

Hulpverlening : ocmw

Vrije tijd

Ander thema

DOEN, WANT...

De bekommernissenlijst is een handige en laagdrempelige manier om de signaalreflex in de welzijnsschakel te stimuleren.

LOKALE SIGNALENVANGER

WAT?

Welzijnsschakels ziet veel kansen in vrijwilligers die zich specifiek bezig houden met de signalen die leven in de welzijnsschakel. Welzijnsschakels gaven in deze bevraging aan dat ze onvoldoende vrijwilligers hebben om signalen op te vangen, veranderingsgericht in te zetten en op te volgen. Daarom stelde Welzijnsschakels een profiel op voor een lokale signalenvrijwilliger.

HOE?

Pas onderstaande vacature aan de context van jullie welzijnsschakel aan. Verspreid de vacature vervolgens gericht onder potentiële signaalfrijwilligers en mensen en organisaties die met hen in aanraking komen. Zet vooral in op het persoonlijk aanspreken van mensen van wie jullie welzijnsschakel vermoedt dat ze aan het profiel beantwoorden.

DOEN, WANT...

Veel welzijnsschakels hebben onvoldoende vrijwilligers om de aandacht voor signalen van mensen in armoede levendig te houden. Aan de hand van een duidelijk en afgebakend vrijwilligersprofiel vind je gemakkelijker mensen die zich in de welzijnsschakel willen inzetten om signalen op te vangen en op te volgen.



welzijnsschakels
ELKE SCHAKEL TELT

Gezocht: een signaalfrijwilliger

Verhalen en signalen

In onze lokale welzijnsschakelgroep ontmoeten we elkaar vanuit verschillende achtergronden. Samen strijden we tegen armoede en sociale uitsluiting. Eens we elkaar vertrouwen, vertellen we ons verhaal aan elkaar. We hebben elk ons eigen verhaal. Toch zijn er gelijkenissen in de verhalen binnen onze groep. Ons verhaal vertellen, lucht op. We merken dat we er niet alleen voor staan. De verhalen in onze groep zijn schatkisten vol signalen. Signalen over wat er fout loopt, bv. wanneer wij werk zoeken of een betaalbare woning. Signalen over de vooroordelen en de uitsluiting waarop wij stoten enz. Maar ook signalen over inzet en solidariteit!

Om deze collectieve signalen op te vangen en vandaaruit te werken aan concrete veranderingen in de gemeente, zoekt onze welzijnsschakel een signaalfrijwilliger.

Profiel

Je moet uiteraard niet aan alle hieronder opgesomde voorwaarden te voldoen. Je krijgt de kans om te groeien in jouw engagement.

- Je staat open voor de leefwereld van mensen in armoede
- Je bent luisterbereid. Wat geeft mensen hoop? Wat baart hen zorgen, wat maakt hen kwaad of begrijpen ze niet?
- Je kunt persoonlijke verhalen vertalen in collectieve signalen

Taak (in nauwe samenwerking met Welzijnsschakels vzw)

- Je verdiept signalen die steeds terugkomen (bv. in een individueel of groepsgesprek). Wat is het probleem? Wie is erbij betrokken? Hoe kunnen we dit oplossen?
- Je gaat na wie de welzijnsschakel kan aanspreken voor meer informatie of om tot een oplossing te komen. Wat kan de welzijnsschakel zelf veranderen en wat niet? Wie kan de groep aanspreken om tot een oplossing te komen? Welke acties zijn nodig? Hoe pakken we dat aan?
- Je koppelt signalen terug in de bredere groep en stelt mogelijke acties voor in de welzijnsschakel
- Je brengt signalen samen met de groep in dialoog
- Je vertegenwoordigt de welzijnsschakel op belangrijke overlegplatforms

Jouw inzet

- Is te bespreken al naargelang jouw beschikbaarheid
- Je bent maandelijks aanwezig tijdens de ontmoetings- en overlegmomenten van de groep
- Je houdt een bondige bekommernissenlijst bij die Welzijnsschakels jou aanreikt

Onze welzijnsschakel biedt

- Vriendschap en gezelligheid
- <verder in te vullen door de welzijnsschakel >

Welzijnsschakels vzw biedt

- Vormingsmomenten
- Verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid en materiële en lichamelijke schade

Geïnteresseerd?

Contact: <Contactgegevens welzijnsschakel>

3.3.3 GRIJP DE INKANTELING VAN HET OCMW AAN ALS SLEUTELMOMENT

WAT?

De inkanteling is een ideaal moment om stil te staan bij het participatief invullen van het lokaal sociaal beleid, d.w.z. rekening te houden met de opbouwende feedback en kritische suggesties van mensen die armoede en sociale uitsluiting ervaren. Welzijnsschakelgroepen kunnen het gesprek aangaan met hun OCMW over de reeds doorgevoerde en geplande veranderingen aan het lokaal sociaal beleid.

HOE?

Ga als welzijnsschakel een open gesprek aan met het OCMW over de geplande inkanteling. De volgende vragen kunnen hierbij aan bod komen:

- Wat verandert er na de inkanteling aan de OCMW-dienstverlening?
- Hoe zal de onthaalfunctie van het OCMW gewaarborgd blijven?
- Op welke manier kan onze welzijnsschakel mee werken aan een inkanteling die de dienstverlening waarborgt en eventueel zelfs verbetert?

DOEN, WANT...

Door in gesprek te gaan met het OCMW is jullie groep beter geïnformeerd, kun je vragen stellen en bezorgdheden uiten, en zet je jullie welzijnsschakel op de kaart als belangrijke gesprekspartner.

MEER WETEN? NOOD AAN ONDERSTEUNING?

Jozefien Godemont

Stafmedewerker educatie

GSM: 0479/43.14.05

Tel: 02/548.26.71

jozefien.godemont@welzijnsschakels.be

**Bram Verbiest**

Programmamedewerker Lokaal verbinden

GSM: 0474/41.06.44

Tel: 02/548.26.77

bram.verbiest@welzijnsschakels.be

BIBLIOGRAFIE

- Dalle, D., Hermans, H. & Nuyts, K. (2000). *(N)iets aan te doen: over de rol van burgers in het lokaal armoedebeleid*. Brussel: Welzijnszorg vzw, 94 p.
- D' hondt, B. (2016). *De inkanteling van het OCMW in de gemeente: (on)mogelijkheid tot een sterker armoedebestrijdingsbeleid?* Brussel: Welzijnszorg, 29 p.
- Godemont, J. (2016). *Kruispunt Hulpverlening-Vrijwilligerswerk. Proces van de lerende samenwerking tussen welzijnsschakels en OCMW's in het kader van gezinsondersteuning*. Brussel: Welzijnsschakels. 217 p. (ongepubliceerd).
- Jans, M. (2011). Sociaal-cultureel werk in strijd tegen armoede en sociale uitsluiting. In: Cockx, F., De Blende, H., Gehre, G. e.a. (2011). *Wissels: Handboek Sociaal-cultureel Werken met Volwassenen* (pp. 538-573). Brussel: Socius.
- Van den Eeckhaut, G. (2014). *Verstaan: maatschappelijk innoveren vanuit sociaal-cultureel perspectief*. Brussel: Socius, 92 p.
- Vlaamse Overheid (2004). Decreet Lokaal Sociaal Beleid, *Belgisch Staatsblad*, 19 maart 2004.
- Welijnszorg (2016). *De inkanteling van het OCMW in de gemeente: (on)mogelijkheid tot een sterker armoedebestrijdingsbeleid?* Brussel: Welzijnszorg, 29 p.

