

Inspiratiewijzer

bij het sociaal onderzoek



Voorwoord

Een OCMW verricht een sociaal onderzoek bij elke aanvraag voor een tussenkomst in het kader van maatschappelijke integratie of maatschappelijke dienstverlening. Hierbij onderzoekt het OCMW of de hulpaanvrager aan de toekenningsvoorwaarden voldoet en welke middelen het beste antwoord bieden op de steunaanvraag en de cliënt een wenswaardig leven garanderen.

Bij dit onderzoek stoten OCMW-medewerkers soms op moeilijkheden. Die zijn van allerlei aard: administratief, praktisch, moreel of sociaal. Een sociaal onderzoek uitvoeren is niet eenvoudig.

Om de OCMW-medewerkers te ondersteunen bij het sociaal onderzoek, ontwikkelde de POD Maatschappelijke Integratie deze inspiratiewijzer. De inspiratiewijzer staat met beide voeten in de praktijk. Bijna honderd maatschappelijk werkers, hoofdmaatschappelijk werkers, opleidingscoaches, juridische medewerkers, medewerkers van de POD MI en ervaringsdeskundigen delen er hun ervaringen en tips mee. De inspiratiewijzer laat OCMW-medewerkers leren van elkaar.

De goede praktijken en tips in de wijzer willen vooral inspireren. Temeer omdat sommige tips niet in alle omstandigheden toepasbaar zijn. Elke OCMW-medewerker kiest zelf welke tips te gebruiken zijn in de praktijk van elk sociaal onderzoek.

Inhoud

Balanceren

Subjectiviteit vermijden	4
Balanceren tussen controle en hulp	6
De privacy van cliënten respecteren	9

Dossiers opbouwen

Juridische complexiteit	12
Efficiënt informatie verzamelen	14
Gebruik het huisbezoek om een beter beeld te krijgen van de cliënt en zijn situatie	16
(Ver)taalproblemen staan het sociaal onderzoek niet in de weg	19
Moeilijk bereikbare cliënten	21

Omgaan met cliënten

Help, mijn cliënt wordt agressief	22
Slecht nieuws brengen	26
Emotionele belasting	27

De klok tikt	28
---------------------	----

Synopsis	30
-----------------	----

Register	31
-----------------	----

Subjectiviteit vermijden

Als openbare dienst engageert het OCMW zich om alle mensen die recht hebben op bijstand gelijkwaardig te behandelen. Tegelijkertijd is een zekere subjectiviteit onvermijdelijk. Wees daarom zelfkritisch bij het voeren van een sociaal onderzoek en stel je eigen objectiviteit steeds opnieuw in vraag.

Tips & tricks

Hou vast aan feiten — Baseer je voorstel tot beslissing steeds op feitelijke vaststellingen.

Overleg met collega's — Vraag een tweede mening wanneer je twijfelt over een bepaald dossier. Met twee zie je meer. Bovendien leer je van elkaars argumenten.

Baken een gemeenschappelijke lijn af — Probeer met je collega's en de raad een gemeenschappelijke visie voor jouw OCMW te ontwikkelen, om zo tot een gelijkwaardige behandeling van cliënten te komen.

Streef naar een menswaardig bestaan voor elke cliënt — Ga voor elke cliënt na welke hulp nodig en wenselijk is om hem een menswaardig bestaan te garanderen.

Stel jezelf in vraag — Wees zelfkritisch en blijf je eigen objectiviteit in vraag stellen.

Neem deel aan intervisievergaderingen — Organiseer en participeer in overlegmomenten waarop je moeilijke dossiers en andere problemen open bespreekt met je collega's. Leer van elkaar en verhoog zo de kwaliteit van ieders dienstverlening.

Gun de cliënt het voordeel van de twijfel — — Gegevens uit de Kruispuntdatabank en documenten zijn niet altijd up to date en vertellen bovendien niet alles. Ga op zoek naar het achterliggende verhaal en vraag extra informatie aan de cliënt. Wanneer de verzamelde informatie en documenten tegenstrijdig of voor interpretatie vatbaar zijn, prefereer dan de versie van de cliënt, gun hem het voordeel van de twijfel.

Ga de dialoog aan — Leg duidelijk de voorwaarden voor (extra) steun uit. Blijf kalm wanneer iemand je van subjectiviteit beschuldigt en leg rustig uit onder welke voorwaarden (extra) steun wel en niet wordt toegekend.

GETUIGENISSEN

“Soms vertelt een cliënt dat één of andere kennis extra financiële hulp kreeg, die aan hem geweigerd werd. Maar er is altijd een goede reden waarom de ene wel en de andere geen hulp krijgt. Ik leg die redenen dan nog eens in algemene termen uit. Meestal zijn ze dan wel gerustgesteld. Soms blijkt zo’n verhaal gewoon niet te kloppen.”

Balanceren tussen controle en hulp

Tijdens de uitvoering van het sociaal onderzoek controleer je niet alleen de voorwaarden voor de aangevraagde steun, je gaat ook na welke hulp het OCMW nog kan bieden en onderneemt waar mogelijk reeds acties.

Tips & tricks

Communiceer open en eerlijk — Geef duidelijk aan welke informatie cliënten moeten geven in functie van het sociaal onderzoek.

Leg steeds uit wat en waarom je controleert — Cliënten mogen weten waar ze aan toe zijn.

Ga niet overhaast te werk — Het vraagt tijd om de cliënt en zijn situatie te leren kennen, en de meest geschikte oplossing te vinden.

Een weigering van de financiële steunaanvraag staat niet gelijk aan een weigering om hulp te bieden — Benadruk dat een afwijzing van een steunaanvraag niet betekent dat het OCMW geen andere hulp kan bieden.

Tracht de draagkracht en het activeringsvermogen van je cliënt in kaart te brengen — Experimenteer met opdrachten, activiteiten en testjes. Bouw verder op die zaken die de cliënt wel kan.

Verwijs de cliënt door — Leidt cliënten indien nodig naar gespecialiseerde hulpverlening. Gebruik hiervoor de Sociale Kaart en leg zelf de eerste contacten.

Overleg met andere betrokken diensten en hulpverleners, binnen de grenzen van het gedeeld beroepsgeheim.

Documenten verzamelen

Wanneer je de inkomsten van een cliënt controleert, leer hem dan tegelijkertijd zijn eigen financiële situatie begrijpen — Wanneer je bepaalde rekeninguittreksels van een cliënt opvraagt, breng dan samen met de cliënt zijn inkomsten en uitgaven in kaart. Zo kan je controleren of er niet eerder vermeldde inkomsten zijn, en verwerft de cliënt tegelijkertijd inzicht in de situatie en de oorzaken van de financiële problemen.

Vel geen waardeoordeel — Je hoeft een uitgavenpatroon niet altijd in vraag te stellen. Wanneer u het gevoel hebt dat de cliënt zijn budget niet goed beheert, analyseer dan samen het uitgavenpatroon en de achterliggende redenen. Ga samen op zoek naar structurele besparingsmogelijkheden zoals een goedkopere energieleverancier of gsm-abonnement.

Op huisbezoek

Zoek actief naar extra ondersteuningsnoden en –mogelijkheden — Leg uit dat je bepaalde zaken moet controleren in functie van het sociaal onderzoek en dat je tegelijkertijd ook nagaat op welk vlak het OCMW nog ondersteuning kan bieden.

Grijp de kans om ook andere gezinsleden te helpen — Toon belangstelling voor de aanwezige familieleden, zo verwerf je inzicht in de gezinssituatie. Hanteer deze informatie niet alleen ter controle van de huishoudsamenstelling, maar ga ook na wie van deze huishoudleden ook aanspraak kan maken op (financiële) hulp.

GETUIGENISSEN

“Wanneer ik bankuittreksels opvraag, maak ik samen met de cliënt een overzicht van de inkomsten en de uitgaven. Wanneer ik opmerkelijke transacties zie, krijgt de cliënt meteen de kans om deze toe te lichten. Zo spoor ik soms niet eerder vermelde inkomsten op. Tegelijkertijd verstrekt deze oefening ook inzicht in de financiële situatie van de cliënt. Zij schrikken bijvoorbeeld vaak wanneer ze zien hoeveel ze eigenlijk uitgeven aan benzine, sigaretten of ontspanning. Ik leer hen tegelijkertijd ook om hun bankafschriften te lezen, zodat ze hun eigen financiële situatie beter begrijpen.”

“Soms bekijk ik het uitgavenpatroon van een cliënt. Dat doe ik dan vooral om na te gaan hoe ze hun vaste kosten kunnen drukken. Ik zoek samen met de cliënt naar structurele besparingsmogelijkheden: een goedkopere energieleverancier, internet- of gsm-provider. Uitgaven die op het eerste zicht vermijdbaar zijn probeer ik te bespreken met de cliënt, zonder ze te bekritisieren. Cliënten stellen soms andere prioriteiten. Ze moeten aan mij niet elke uitgave verantwoorden. Maar wanneer een cliënt een auto heeft die niet vaak gebruikt wordt, durf ik toch de vraag te stellen of deze echt nodig is.”

“Steeds meer cliënten met psychische problemen vragen een leefloon aan. Voor ons is het moeilijk om hun draagkracht en het activeringsvermogen in te schatten. Vaak hebben zij zelf weinig inzicht in hun eigen problematiek. We proberen dit met hen te bespreken, en betrekken hierbij ook de andere hulpverleners die de cliënt begeleiden. Als de cliënt hiervoor te vinden is, kan het erg nuttig zijn om informatie uit te wisselen en samen te werken. Dit verloopt vaak moeizaam, maar soms werpt het wel vruchten af.”

“Veel cliënten kampen met een alcoholverslaving. Daarom laat ik elke cliënt een korte, eenvoudige test invullen. Ik leg iedereen deze me-assist test voor, waardoor het minder bedreigend overkomt. Deze test is voor velen een oogopener. Het maakt overmatig alcoholgebruik bespreekbaar. Het is ook nuttige informatie in functie van de verdere begeleiding. Je kan cliënten met een verslaving niet gewoon doorverwijzen naar gespecialiseerde

hulpverlening. Eerst moet je hen overtuigen en motiveren om iets aan hun probleem te doen. Zonder dat inzicht heeft het geen zin.”

“Bij een huisbezoek besteed ik niet alleen aandacht aan de cliënt, maar ook aan zijn sociale omgeving. Wanneer er anderen aanwezig zijn in huis, vraag ik ook aan hen wie ze zijn, waar ze wonen en wat ze doen. Als er foto’s aan de muur hangen stel ik ook enkele vragen over de afgebeelde personen. Zo krijg je meer inzicht in de familie- en huishoudsamenstelling van de cliënt. Zo controleer ik of de opgegeven gezinssamenstelling correct is, en kan ik meteen ook nagaan of we andere gezinsleden kunnen helpen.”

“Tijdens een huisbezoek onderzoek ik altijd de woonkwaliteit. Ik vraag of er problemen zijn met de woning en of ik eens in de badkamer mag kijken naar vochtproblemen. Waterkranen opendraaien om te controleren of er warm water is; nakijken of er elektriciteit is,... Ik doe dat allemaal. Als er problemen zijn, probeer ik die ook op te lossen. Ik neem contact op met de huisbaas of de nutsvoorzieningsmaatschappijen. Of ik schakel de huurdersbond in.”

“Ik probeer altijd op woensdagmiddag op huisbezoek te gaan. Dan zijn de kinderen thuis en zie je hoe het gezin functioneert. Ik bekijk de woonkwaliteit, hygiëne, maar ook de voedingsgewoonten,... Tijdens een huisbezoek krijg je een beter zicht op de redenen waarom iemand hulp nodig heeft.”

De privacy van cliënten respecteren

Controleer enkel die zaken die nodig zijn voor het sociaal onderzoek. Waak erover dat controles steeds in verhouding blijven met de inlichtingen die nodig zijn voor het sociaal onderzoek. Cliënten hebben recht op privacy.

Respecteer het beroepsgeheim: Niet alleen sociaal werkers, maar elk OCMW-personeelslid en de mandatarissen zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Bovendien mogen OCMW-medewerkers onderling enkel noodzakelijke en nuttige informatie uitwisselen mits goedkeuring van de cliënt.

Tips & tricks

Bezorg geen informatie aan derden — Familieleden, een school, de huisbaas, ... bevragen het OCMW soms over een cliënt. Geef hen nooit informatie. Beroep je steeds op het beroepsgeheim.

Ga discreet om met cliëntgegevens — Zorg dat andere cliënten niet kunnen meeluisteren tijdens gesprekken of telefoontjes. Bespreek geen dossiers in het bijzijn van derden.

Deel enkel de nodige informatie met collega's — Beperk de bespreking tot die aspecten waarvan je denkt dat je collega een nuttige bijdrage aan het dossier kan leveren.

Cliëntencontact bij het OCMW

Sta bij elke vraag even stil waarom je die vraag eigenlijk stelt — Ga doelgericht te werk en stel vragen in functie van het sociaal onderzoek en verdere begeleiding. Indien de cliënt spontaan méér vertelt, ga hier dan op in. Maar houd in het achterhoofd dat je niet altijd alles hoeft te weten.

Toon empathie — Vraag je steeds af hoe een vraag overkomt bij cliënten. Wees voorzichtig met vragen over privé zaken.

Informatie verzamelen

Expliciteer over welke gegevens je beschikt — Vertel cliënten dat je in de Kruispuntdatabank hun administratieve gegevens inkijkt. Wees open en eerlijk over de inhoud van die gegevens.

Consulteer enkel de relevante gegevens in de Kruispuntdatabank — Het opvragen van niet-relevante gegevens is een inbreuk op de privacy.

Vraag rekeninguittreksels niet systematisch op — Vraag rekeninguittreksels enkel op wanneer de vraag of de situatie hiertoe aanleiding geeft. Cliënten en

hun huishoudleden zijn niet verplicht een overzicht van hun uitgaven te geven. Dit behoort tot de privésfeer.

Vermeld enkel de nodige persoonlijke gegevens in het sociaal verslag — Vermeld in het sociaal verslag enkel die zaken die relevant zijn voor het voorstel tot beslissing. Alle andere informatie die de cliënt met je deelt, is niet relevant.

Overdrijf niet met controleren; je bent geen politieagent — De mate van controle moet in verhouding blijven met de inlichtingen die nodig zijn voor het sociaal onderzoek.

Op huisbezoek

Kondig je bezoek aan — Laat cliënten op voorhand weten dat het huisbezoek deel uitmaakt van het sociaal onderzoek en waartoe dit bezoek dient.

Toon respect — Je bent op privéterrein. Ga voorzichtig te werk.

Breng problemen of oplossingen voorzichtig aan — Oordeel en handel niet te snel. Je mengt je in het privéleven van een kwetsbaar iemand.

GETUIGENISSEN

“Ooit kreeg ik telefoon van iemand die zich voordeed als de vader van een cliënt. Hij belde zagezegd uit bezorgdheid en wou weten of zijn dochter steun ontving van het OCMW. Ik beantwoordde zijn vragen eerlijk. De man leek goede bedoelingen te hebben. Achteraf bleek hij niet haar vader, maar haar ex-echtgenoot. Ik had hem vertrouwelijke informatie gegeven, die hij gebruikte in hun echtscheidingszaak. Ik heb toen een les geleerd. Nu geef ik nooit meer informatie door aan derden. Ook al is een weigering soms moeilijk. Ik scherm met mijn beroepsgeheim.”

“Tot voor kort printte ik alle gegevens uit de KSZ af. Ik kleefde dit document op de documentenmap van die cliënt. Een tijdje geleden nam ik zo’n mapje. De cliënt zat erbij. Die las op dat document dat zijn naam tijdens zijn kindertijd gewijzigd was. Dat riep natuurlijk veel vraagtekens op. Ik ben er voorzichtiger mee geworden. Ik druk niet blindelings meer alle gegevens uit de kruispuntbank af en met wat ik opvraag ga ik discreter om.”

Cliëntencontact bij het OCMW

“Vroeger beantwoordde ik alle telefoontjes. Ik kreeg telefoon en nam op. Altijd. Ook wanneer ik in gesprek was met een cliënt. Maar die cliënten luisteren natuurlijk mee. Voor je het weet horen die gevoelige informatie over een dorpsgenoot. Een cliënt sprak me er op aan. Hij was bezorgd dat andere cliënten ook mijn telefoongesprekken met hem zouden horen. Sindsdien schakel ik mijn telefoon door naar het onthaal wanneer ik een cliënt ontvang.”

Informatie verzamelen

“Ik vertel cliënten meteen dat we hun administratieve gegevens raadplegen in de Kruispuntbank. Dat is eigenlijk ook een waarschuwing. Het maakt duidelijk dat ze maar beter eerlijk zijn. Ik overloop de gegevens ook met hen, want sommige zaken weten ze niet. Af en toe kom ik bijvoorbeeld iemand tegen die nog ingeschreven staat als zelfstandige, maar hier zelf niet van op de hoogte was.”

“Wanneer een cliënt op veel administratieve vragen het antwoord niet weet, dan zoek ik die al tijdens het intakegesprek op in de Kruispuntbank. Dat gebeurt heel open. De cliënt weet meteen over welke informatie ik allemaal beschik. En het voorkomt hen gezichtsverlies als naderhand blijkt dat ze logen.”

“Sommige maatschappelijk werkers laten hun cliënt alles zelf vertellen en kijken dat achteraf na in de kruispuntbank. Ze beschouwen dit als een test, om te achterhalen wat voor vlees ze in de kuip hebben. Zo werk ik niet. Een cliënt verdient respect en heeft het recht om te weten welke administratieve gegevens wij allemaal kunnen inkijken.”

Op huisbezoek

“Onze OCMW-Raad vroeg om verslagen van huisbezoeken te staven met foto’s. Ik weiger dit. Voor mij is dit een zware inbreuk op de privacy. Wij zijn ten slotte geen politieagenten.”

“Wanneer ik onverwacht op huisbezoek kom, ben ik extra voorzichtig. Ik bedenk dan altijd hoe ik zelf ben bij onverwacht bezoek. Eigenlijk heb ik dat ook niet graag.”

“Ik blijf wel altijd zeer voorzichtig. Met een huisbezoek meng je je in het privéleven van een kwetsbaar iemand. Daar moet je zorgvuldig mee omgaan. Niet te snel oordelen of handelen. Ik breng problemen en oplossingen voorzichtig aan en pas wanneer ik voel dat de cliënt er klaar voor is.”

Juridische complexiteit

Je hoeft niet elk detail van de wetgeving uit je hoofd te kennen. Maar je weet de juiste informatie wel te vinden. Je kan de wetgeving correct toepassen en brengt de cliënt op de hoogte van zijn rechten en plichten.

Tips & tricks

Verzamel alle informatie op één plaats — Verzamel omzendbrieven, koninklijke besluiten en wetswijzingen op één centrale plaats. Zorg voor een duidelijke mappenstructuur, zodat jij (en je collega's) de juiste informatie snel terugvindt.

Wees eerlijk tegenover je cliënt wanneer je twijfelt — Aanvaard dat je niet alles weet over bepaalde wetten en regels. Leg uit dat je eerst een aantal zaken wil opzoeken of navragen vooraleer je meer duidelijkheid kan geven over het dossier.

Vraag raad — Aarzel niet om de visie van een collega of verantwoordelijke te vragen wanneer je je niet zeker voelt over de juridische kant van een case.

Raadpleeg de POD MI — Bekijk de informatie en antwoorden op veel gestelde vragen op www.mi-is.be. Vind je geen antwoord op je vraag? Stel je vraag dan via de frontoffice van de POD MID of via het contactplatform op de website. Een medewerker van de POD MI zal uw vraag beantwoorden.

Wees voorzichtig — Wees voorzichtig met uitspraken over lopende dossiers. Nuanceer en geef geen valse hoop.

Leg de regels uit aan de cliënt — Cliënten moeten weten waar ze aan toe zijn. Leg hen de regelgeving, voorwaarden en procedures uit in begrijpbare taal.

GETUIGENISSEN

“Cliënten polsen geregeld of hun hulpaanvraag goedgekeurd zal worden. Als ik denk dat het wel in orde komt, dan zeg ik hen dit ook. Maar wanneer ik niet zeker ben, vertel ik de cliënt dat ik het dossier eerst grondiger moet bekijken en een aantal opzoekingen moet verrichten. Ik leg ook altijd de procedure uit. Ik maak duidelijk dat ik een voorstel tot beslissing uitwerk, maar dat de Raad uiteindelijk beslist.”

“Wanneer ik op basis van het eerste gesprek zeker ben dat de hulpaanvraag een negatief advies zal krijgen, dan zeg ik dit meteen aan de cliënt. Zo wil ik hun hoop zo snel mogelijk beperken. Ik leg uit dat ze wellicht een ‘neen’ krijgen, maar dat dit hen niet moet tegenhouden om hun aanvraag toch in te dienen. Cliënten gaan hier verrassend goed mee om. Ze appreciëren eerlijkheid. Cliënten die alsnog hun hulpaanvraag doorzetten, bereiden hun aanvraag beter voor. Anderen haken meteen af wanneer ze horen dat het waarschijnlijk een ‘njet’ wordt. Dat spaart ons meteen wat administratief werk uit.”

“Aan cliënten met een vreemdelingenkaart type E leg ik uit dat ze met hun steunaanvraag riskeren om een verblijfsvergunning te mislopen. Beschikken over voldoende bestaansmiddelen kan een voorwaarde zijn om een verblijfsrecht in België te bekomen of te houden. Wanneer de dienst Vreemdelingenzaken in de KSZ-stromen merkt dat iemand financiële hulp ontvangt, is dat een mogelijke reden om een verblijfsvergunning te weigeren.”

Efficiënt informatie verzamelen

Een advies tot beslissing is steeds gebaseerd op feiten. Concrete bewijsstukken ondersteunen dit. Je verzamelt zo veel mogelijk documenten die de motivering van het advies onderbouwen.

Tips & tricks

Baseer je zo veel mogelijk op informatie uit de Kruispuntdatabank — Enkel wanneer je een gegronde reden hebt, vraag je de achterliggende documenten op ter controle van de KSZ-gegevens.

Leg uit welke benodigde gegevens je niet via de Kruispuntdatabank verkrijgt — Benadruk dat je niet over alle (accurate) informatie beschikt. Leg uit dat cliënten hierdoor zelf ook een aantal documenten moeten opvragen.

Als je documenten opvraagt, leg dan uit waarom — Cliënten, maar ook andere partners, werken beter mee wanneer ze de achterliggende redenen kennen.

Laat de cliënt niet onnodig administratieve diensten afschuimen — Beperk waar mogelijk de inspanningen die cliënten moeten leveren om hun dossier administratief in orde te brengen.

Zet de cliënt op de juiste weg — Stel een lijstje op van de nodige documenten die de cliënt nodig heeft. Geef duidelijke instructies waar en hoe hij deze documenten verzamelt.

Een ontbrekend document is niet het einde van de wereld — Vermeld de geleverde inspanningen om het ontbrekende document te bekomen. Baseer je advies tot beslissing op de informatie die je wel kreeg.

Overloop de verzamelde gegevens met de cliënt — Foutjes gebeuren. De cliënt merkt sneller dan jij op of informatie ontbreekt, foutief overgenomen werd of verkeerd geïnterpreteerd werd.

Bij fraudevermoedens

Communiceer je twijfel aan je cliënt — Leg uit waarom je het verhaal van je cliënt in vraag stelt en geef hem de mogelijkheid om hierop te reageren. Elke cliënt heeft het recht om zijn visie toe te lichten.

Vraag door — Stel gerichte vragen over de zaken die je aan het twijfelen brengen.

Laat de cliënt een extra verklaring ondertekenen — Benadruk zo de gewichtigheid van de verklaring.

GETUIGENISSEN

“Veel cliënten denken dat wij alle nodige gegevens kunnen opzoeken met onze computer. Zij gaan er al snel vanuit dat we hen overbodige documenten laten opvragen en dat we hen van het kastje naar de muur sturen terwijl dat eigenlijk niet nodig is. Daarom leg ik altijd uit aan cliënten over welke informatie we beschikken en welke gegevens ontbreken of inaccuraat zijn. Zo weten ze ten minste waarom we bepaalde documenten nog nodig hebben.”

“Wanneer een cliënt zelf een document moet ophalen, leg ik dat met handen en voeten uit. Wat, hoe, waar en wanneer. Ik druk een plannetje af dat aangeeft waar de cliënt moet zijn. Ik schrijf er de openingsuren op en de naam van het document dat ze nodig hebben.”

“Ons OCMW werkt met een programma dat de hoogte van de financiële hulp automatisch berekent. Erg handig, maar soms vertrouw ik wat te veel op dit programma. Dan staat niet alle informatie correct ingevuld maar merk ik dat niet. Dit kan gevolgen hebben voor de berekening van de financiële hulp. Daarom laat ik het verslag altijd nalezen door de cliënt. Die merkt zo’n fouten wel op.”

“Wanneer we sterk vermoeden dat de cliënt ergens een extra bankrekening heeft, die hij niet aan ons heeft gemeld, dan laten we hem een extra verklaring op eed tekenen. Die verklaring vermeldt expliciet dat hij geen andere bankrekening heeft. Dat staat ook al vermeld op het ontvangstformulier, maar met het aparte papier benadrukken we dit nog eens. Sommige cliënten geven dan toe dat er nog een rekening is.”

Gebruik het huisbezoek om een beter beeld te krijgen van de cliënt en zijn situatie

Het huisbezoek geeft een totaalbeeld van de leefsituatie van de cliënt en zijn gezin. Het bezoek helpt om het bestaan, de omvang van de hulpbehoefte en de meest gepaste hulpverlening te bepalen.

Tips en tricks

Bereid je voor — Bekijk vooraf het dossier. Overdenk op voorhand wat je tijdens het huisbezoek wil te weten komen.

Leg uit dat het huisbezoek deel uitmaakt van een vaste procedure — Bij elke cliënt vindt een huisbezoek plaats. De cliënt hoeft zich dus niet geïsoleerd te voelen.

Benadruk de voordelen — Tijdens een huisbezoek geniet je meer privacy, je kan ongestoord praten in een natuurlijkere omgeving. Cliënten krijgen zo ook de kans vragen te stellen over huiselijke aangelegenheden, brieven die ze ontvingen,...

Wees behoedzaam — Respecteer de privacy van cliënten. Ga voorzichtig te werk.

Probeer de cliënt zelf de nodige informatie te laten geven — Stel weinig bedreigende vragen die de cliënt ertoe aanzetten om zijn woonplaats spontaan te tonen, bijvoorbeeld 'Zijn hier twee of drie slaapkamers?'

Neem tijd om de cliënt in zijn eigen context te leren kennen — Cliënten gedragen zich thuis anders dan op kantoor. Grijp de kans om deze andere kant van de cliënt te leren kennen.

Toon belangstelling voor de andere gezinsleden — Zij zijn een belangrijk deel van de leefwereld van je cliënt.

Bij vermoeden van domiciliefraude

Neem een collega mee — Met twee zie je meer dan alleen. Samen kom je tot een vollediger beeld van de cliënt en zijn leefsituatie.

Zoek gericht naar eventuele financiële implicaties — Benader een huishouden of samenwoonrelatie als een economische eenheid. Ga na wat de gevolgen van de huishoudsamenstelling zijn voor de financiële situatie van de cliënt. Onderzoek of een huisgenoot, partner, kind of inwonend familielid meebetaalt aan de huishoudkosten, of net extra kosten met zich meebrengt.

Iemands aanwezigheid in de woonst van de cliënt staat niet automatisch gelijk aan samenwoonst — Stel verscheidene vragen over de aanwezigheid van die persoon, vraag de cliënt om verduidelijking. Vergeet niet dat de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie onder samenwonen

verstaat dat personen onder hetzelfde dak wonen én samen de belangrijkste huishoudelijke aangelegenheden regelen (art14,§1,1° van de wet)

Communiceer je bevindingen meteen — Bespreek je bevindingen onmiddellijk. Geef de cliënt de kans om te reageren, sta open voor het verhaal achter je vaststellingen.

Lijst je bevindingen zorgvuldig op — Vermeld in het sociaal verslag alle bevindingen waarop je je advies tot beslissing baseert.

GETUIGENISSEN

“Ik lees elk dossier door vooraleer ik aanbel. Ik overloop de geschiedenis van de cliënt en leer de namen van de gezinsleden van buiten. Cliënten appreciëren dit. Ik zoek ook op voorhand uit welke documenten ik nog nodig heb, welke informatie ontbreekt en of er zaken zijn die ik moet controleren. Dat voorkomt dat ik nog eens moet langskomen of dat de cliënt nog een keer naar ons kantoor moet komen.”

“Ik bezoek de woning enkel wanneer de cliënt dit wilt. Door eenvoudige, niet-bedreigende vragen te stellen, moedig ik de cliënt soms aan om zijn woning te tonen, zonder dat ik er expliciet naar moet vragen. ‘Heb je hier geen last van vocht? Ook niet in de badkamer? Zijn hier twee of drie slaapkamers? Werkt de frigo?’...”

“Wanneer ik twijfel aan het verhaal van een cliënt, dan vraag ik een collega mee op huisbezoek. Met twee merk je meer op. Je voelt je ook sterker. Ik durf dan meer doorvragen. Wanneer ik mijn bevindingen uitschrijf in het sociaal verslag, voel ik me ook zekerder. Je bent samen tot de vaststellingen gekomen.”

“Raadsleden vergeten soms dat ‘samenwoonst’ voor een sociaal onderzoek niets te maken heeft met romantiek. Zij vragen om bij een huisbezoek te zoeken naar spullen van een vermoedelijke partner. Kleding, toiletproducten, schoenen, ...; sommigen willen dat we het bed controleren! Maar dat doet er allemaal niet toe. Bovendien is dit ook niet de taak van een maatschappelijk werker. Wij moeten gewoon nagaan of er nog iemand onder hetzelfde dak woont én of de cliënt hier financieel bij wint.”

“Het sociaal onderzoek vertrekt vanuit de droge feiten. Je moet bijvoorbeeld niet nagaan of iemand een romantische relatie heeft, maar wel of er een economische eenheid is. Op wiens naam staan de facturen? Welke afspraken maakten ze onderling? Die feiten vormen de basis van het sociaal onderzoek.”

“Wanneer we op huisbezoek gaan omdat we domiciliefraude vermoeden, dan maken we dit meteen duidelijk aan de cliënt. We zeggen gewoon eerlijk dat we toch vragen hebben bij zijn verhaal en even komen controleren.”

“Ik bespreek mijn vaststellingen tijdens het huisbezoek altijd met mijn cliënt. Zo kunnen er geen misverstanden ontstaan. Ik let er wel op dat ik de cliënt niet in een hoekje duw. Ik gebruik vooral open vragen en veroordeel niet.”

“Eén van mijn collega’s kreeg op een huisbezoek eens ontzettend dure koekjes aangeboden. Zij maakte zich de bedenking dat die cliënt niet goed omging met zijn budget en ze noteerde dit zo in het sociaal verslag, zonder dit te bespreken met haar cliënt. Toen de cliënt dit achteraf las, was hij furieus. Bleek dat die koekjes uit een voedselpakket kwamen. Achteraf bekeken was het nogal stom om zo’n vertrouwensbreuk te riskeren. Je kan de cliënt ook gewoon bedanken voor die koekjes en voorzichtig polsen waar ze vandaan komen.”

“Als een cliënt het huisbezoek weigert dan probeer ik hem duidelijk te maken dat zo’n bezoek tot de standaardprocedure hoort. Ik leg ook uit wat het doel van het huisbezoek is. Ik ben gewoon open en eerlijk, zodat de cliënt weet waar hij aan toe is.”

(Ver)taalproblemen staan het sociaal onderzoek niet in de weg

Het OCMW biedt hulp aan iedereen die dit nodig heeft. Taalproblemen mogen de hulpverlening niet in de weg staan.

Houd rekening met het beroepsgeheim wanneer tolken, collega's of derden helpen bij het vertalen.
--

Tips en tricks

Doe indien mogelijk beroep op tolken — Professionele tolken bieden de beste garantie op een kwaliteitsvolle vertaling.

Inventariseer de talenkennis van je collega's — Achterhaal welke collega's je uit de nood kunnen helpen, wanneer er geen professionele tolk beschikbaar is.

Wees voorzichtig met niet-professionele tolken — Soms tolken vrienden of familie. Let dan extra op met gevoelige vragen. Durf de kwaliteit van de vertalingen in vraag te stellen.

Vermijd kinderen als tolk — Belast hen niet met deze verantwoordelijkheid, maar zoek een andere oplossing.

Wees creatief — Gebruik alle mogelijke middelen om jezelf verstaanbaar te maken: gebruik verduidelijkende tekeningen, online vertaalmachines, zoek foto's op, ...

Geef anderstalige cliënten de kans om Nederlands/Frans/Duits te oefenen — Praat zo veel mogelijk Nederlands/Frans/Duits, in het bijzondere met cliënten die een taalcursus volgen.

Gebruik eenvoudige taal — Leg alles uit in begrijpelijke taal. Hanteer eenvoudig taalgebruik wanneer je mails, brieven en documenten opstelt.

GETUIGENISSEN

“We gebruiken zo veel als mogelijk professionele tolken. Het gesprek verloopt dan wel minder vlot, maar je bent wel zeker dat de kwaliteit van de vertaling hoog is. Soms vertaalt een familielid of een kennis een ellenlange uitleg in enkele korte zinnestjes. Dat klopt niet, hé.”

“Als de cliënt echt geen Nederlands/Frans/Duits verstaat, dan probeer ik met Engels. Meestal kom je hier al een heel eind mee. Ik heb ook collega's die Arabisch, Turks of Spaans spreken. Zij springen soms bij als vertaler.”

“Ik probeer te vermijden dat kinderen als tolk moeten optreden voor hun ouders. De thema’s zijn te gevoelig. Je kan toch moeilijk aan een kind vragen hoe zijn ouders aan eten geraken?”

“Wanneer een cliënt een jong kind meebrengt om te tolken, zet ik er alles op in om een andere oplossing te vinden. Telefonische tolken, Google Translate, Skype Translator, ... desnoods gebruik ik handen en voeten om iets uit te leggen. Ik wil niet dat kinderen deze verantwoordelijkheid moeten dragen. Door te zoeken naar een andere oplossing probeer ik te vermijden dat de cliënt zich afgewezen voelt. Zo toon ik dat hij welkom is en dat we moeite voor hem doen.”

“Wanneer een cliënt Nederlands/Frans/Duits leert, steun ik hem zo veel mogelijk. Dan probeer ik alles in het Nederlands/Frans/Duits uit te leggen. Dat vraagt tijd. Maar waar kunnen zij anders nog oefenen? Niemand neemt nog de tijd om hen in het Nederlands/Frans/Duits verder te helpen. Iedereen schakelt meteen over naar Engels. Zo krijgen ze nooit de kans om hun Nederlands/Frans/Duits te oefenen.”

“Als cliënten afdoende cursussen Nederlands/Frans/Duits volgden, laat ik hen soms hun dossier inkijken. Die vinden geregeld een vertaalfout in het sociaal verslag.”

Moeilijk bereikbare cliënten

Soms lijkt een cliënt tijdens het sociaal onderzoek te verdwijnen of blijkt hij moeilijk te bereiken. Dan levert het OCMW inspanningen om deze cliënt toch aan boord te houden. Het OCMW tracht zijn cliënten immers zo goed als mogelijk te helpen.

Tips en tricks

Controleer steeds opnieuw de contactgegevens — Vraag bij elk ontmoeting of de contactgegevens nog steeds correct zijn. Cliënten veranderen geregeld van adres, gsm-nummer,...

Probeer verschillende communicatiekanalen — GSM, vaste lijn, email, brief, eBox, ...

Blijf proberen — Probeer je cliënt via alle mogelijke communicatiekanalen te bereiken. Telefoon, mail, ga langs en laat een briefje achter wanneer hij niet thuis is. Dat vermijdt dat kwetsbare cliënten hulp mislopen omdat je het sociaal onderzoek niet kan afronden. Geef niet op.

Zorg dat je zelf bereikbaar bent — Voorkom dat je contactpogingen van cliënten misloopt. Stel een antwoordapparaat in, schakel de telefoon door, verstuur automatisch een 'out of office' mail wanneer je niet bereikbaar bent. Laat cliënten weten wanneer ze je opnieuw kunnen contacteren.

Schakel andere professionele hulpverleners in — Wanneer je je zorgen begint te maken omdat je een kwetsbare cliënt echt niet kan bereiken, schakel dan andere professionele hulpverleners in die naar het welzijn van deze cliënt kunnen peilen, zoals bijvoorbeeld straathoekwerkers. Let dan wel op dat je het beroepsgeheim niet schendt.

GETUIGENISSEN

“Een kwetsbare vrouw vroeg een leefloon aan, maar liet daarna niks meer van zich horen. Omdat die vrouw in zo’n precare situatie zat, bleef ik toch proberen om haar te bereiken en de nodige informatie te verzamelen. Uiteindelijk duurde het vier maanden om voldoende vertrouwen op te bouwen. Vanaf dan konden we eindelijk beginnen aan het sociaal onderzoek en ook op vlak van begeleiding stappen vooruit te zetten in de begeleiding. Het heeft veel tijd gekost, maar uiteindelijk brachten we toch een belangrijke ommekeer in haar leven op gang.”

“Op vaste momenten in de week ben ik niet bereikbaar voor cliënten. Ik ben dan in gesprek of op huisbezoek, of kan doorwerken aan mijn administratieve taken. Elke mail vermeldt in een rode kleur wanneer ik niet bereikbaar ben. Ik schakel op die momenten mijn telefoon door naar de onthaalmedewerker. Zij zegt dan meteen wanneer ze me wel kunnen bereiken.”

Help, mijn cliënt wordt agressief!

Verbale en fysieke agressie worden niet getolereerd in het OCMW. Ontwikkel samen met je collega's, verantwoordelijken en de Raad een agressieprotocol en probeer incidenten te voorkomen. Wanneer het toch voorvalt, ondersteun je elkaar tijdens en na het voorval.

Tips en tricks

Agressiepreventie

Leg alles duidelijk uit — Neem je tijd om de cliënten alles duidelijk uit te leggen, desnoods met hand en tand. Ga na of de cliënt alles goed begrepen heeft, zo voorkom je frustraties.

Stel je niet autoritair of arrogant op — Wanneer je dominant overkomt, dwing je je cliënt onbewust in de verdediging. Blijf beleefd, respectvol en rustig.

Luister naar je cliënt — Het klinkt evident, maar is het niet altijd. Richt je vragen naar je cliënt, luister naar het antwoord en ga hierop verder. Geef je cliënt het gevoel dat je naar hem luistert. Luister actief. Probeer je cliënt beter te begrijpen door door te vragen en, zijn antwoorden te parafraseren. Toon empathie en leef je in in zijn situatie.

Stel duidelijke grenzen — Trek samen met je collega's een duidelijke lijn. Wanneer een cliënt deze lijn overschrijdt, wijs dan niet de cliënt zelf af, maar wel het grensoverschrijdend gedrag dat hij stelt.

Breek het gesprek af wanneer een cliënt zijn zelfbeheersing verliest — Wanneer mensen een bepaald punt voorbij zijn, luisteren ze toch niet meer.

Grijp tijdig in — Als je de spanning bij je cliënt aanvoelt, wacht dan niet tot hij ontploft. Laat hem kalmeren voor je verder gaat. Maak eventueel een nieuwe afspraak.

Onder invloed van alcohol of drugs? Maak een nieuwe afspraak — Probeer het gesprek af te ronden wanneer je merkt dat een cliënt onder invloed is van alcohol of drugs. Leg meteen een nieuwe afspraak vast.

Besprek moeilijke situaties met je collega's — Toon elkaar dat je er niet alleen voor staat. Ga samen na hoe je dergelijke situaties in het vervolg kunt vermijden.

Overweeg materiële en organisatorische aanpassingen — Bekijk samen met je collega's en verantwoordelijken welke structurele aanpassingen de veiligheid verhogen.

Volg een agressietraining — Ontwikkel vaardigheden om agressie te voorkomen en er adequaat mee om te gaan.

Cliëntencontact bij het OCMW

Ontvang licht ontvlambare cliënten niet in een afgelegen lokaal — Ontvang deze cliënten op een tijdstip waarop veel collega's aanwezig zijn. Kies een ontvangstruimte in de nabijheid van je collega's.

Vraag een collega om 'stand by' te blijven — Soms voel je bij het onthaal al spanning bij een cliënt. Verwittig dan een collega en vraag om een oogje in het zeil te houden.

Voorzie een vluchtroute — Zorg dat je dichtst bij de deur zit. Dan heb je een vluchtroute.

Een verantwoordelijke vermaant de agressor — Wanneer een cliënt te ver gaat, stelt de verantwoordelijke duidelijke grenzen tijdens een disciplinair gesprek.

Op huisbezoek

Neem altijd een gsm mee

Laat collega's en je verantwoordelijke weten waar je bent — Breng je collega's en je verantwoordelijke op de hoogte van de planning van je huisbezoeken. Wanneer je te lang weg blijft, kunnen zij even bellen of langskomen om te controleren of alles in orde is.

Zorg dat je weg kan — Wanneer iemand de voordeur in het slot draait, vraag dan rustig of die open mag blijven. Denk na over eventuele vluchtwegen.

Neem een collega mee — Heb je een afspraak met een cliënt waarmee je al een negatieve ervaring had of waarbij je een escalatie vreest, vraag dan of een collega of verantwoordelijke je kan vergezellen.

Verkondig slecht nieuws niet tijdens een huisbezoek — Maak een afspraak op kantoor wanneer je slecht nieuws moet brengen.

GETUIGENISSEN

“Ik heb mezelf moeten leren om met agressieve cliënten om te gaan. Vroeger liet ik ze over me heen lopen tot ik zelf in tranen uitbarstte. Dat is onprofessioneel natuurlijk. Bovendien is dat niet alleen lastig op het moment zelf. Bij volgende contacten met diezelfde cliënt blijft dat spelen. Die kent nu immers je zwakke plek. Iemand met slechte bedoelingen zal niet nalaten om daar misbruik van te maken. Daarom ben ik kordater geworden. Als iemand me begint af te snauwen, grijp ik onmiddellijk in: ‘Als je zo begint, is ons gesprek gedaan!’ Zo iemand mag eerst afkoelen. Wanneer hij gekalmeerd is, kan hij terugkomen.”

“We hebben hier geen alarmsysteem om elkaar te waarschuwen wanneer de situatie uit de hand loopt. Maar we hebben zo onze eigen methoden. Wanneer je voelt dat je cliënt al onder hoogspanning binnenkomt, kan je hem laten plaats nemen in het voorziene lokaaltje, terwijl je zelf nog even verder loopt naar een

collega. Je vraagt hem om een oogje in het zeil te houden. Misschien kan hij na tien minuutjes eens quasi nonchalant binnenlopen in het gesprekslokaal? We proberen bij dergelijke contacten de deur ook altijd een beetje open te laten. Tegen de cliënt mompel ik daarbij iets over 'frisse lucht binnenlaten' of zo. De collega's zijn altijd attent en wanneer ze horen dat een cliënt zijn zelfbeheersing verliest en het volume van het gesprek de hoogte ingaat, lopen zij even langs met een smoesje. Zo kunnen ze even controleren of alles wel oké is en doorbreken ze meteen ook de spanning."

"Het gebeurt dat een cliënt zijn zelfbeheersing verliest. Meestal kunnen we dat wel min of meer onder controle houden, maar een paar maanden geleden is de situatie met een cliënt danig uit de hand gelopen. Die maakte het zo bont, dat we hem hier alvast voorlopig niet meer binnenlaten. Maar we moeten die man natuurlijk wel verder helpen. Daarom maakten we een afspraak met de politie. Alle contacten met die cliënt vinden nu plaats op het politiekantoor. We wachten nu af hoe de cliënt evolueert. Wanneer hij zijn gedrag onder controle houdt, zullen we hem terug hier bij het OCMW ontvangen. Maar ook dan zullen we hem niet alleen ontvangen. Bij cliënten waarvan we weten dat ze agressief kunnen zijn woont er altijd een collega, een politieagent of ambulancier het gesprek bij."

"Mijn team begeleidt een cliënt wiens stoppen af en toe eens doorslaan. Op een gegeven moment ging zijn agressief gedrag zodanig ver dat geen van mijn collega's hem nog wou ontvangen. Uiteindelijk hebben we toch zijn begeleiding verder gezet. We zijn nu meer dan een jaar verder en ondertussen verlopen de contacten positiever. We weten ondertussen ook dat zijn agressieprobleem te wijten is aan een traumatische ervaring en zijn we blij dat we doorgezet hebben."

"We proberen ervoor te zorgen dat iedereen zich veilig voelt op het OCMW, zowel cliënten als medewerkers. Daarom investeerden we in een ruime wachtruimte en zorgen we voor voldoende binnen- en buitenverlichting. Het gebouw is altijd ordelijk. In de ontvangstruimtes werken we met een 'clean desk': Geen nietjesmachine, briefopener, glazen,... geen enkel voorwerp dat als wapen gebruikt kan worden. Het lijken details, maar voorkomen is nog altijd beter dan genezen."

"We installeerden een sas waar cliënten doorheen moeten vooraleer ze toegang krijgen tot onze bureaus. Daardoor kan een boze cliënt niet langer plots voor je neus staan. Sindsdien voelen we ons veiliger."

"Huisbezoeken nemen we op in een gemeenschappelijke agenda. Daarin vermelden we waar we zijn en hoe lang we ongeveer weg zullen zijn. Wanneer een collega te lang weg blijft bellen we hem op of gaan we desnoods ter plaatse een kijkje nemen."

"Een cliënte vroeg financiële hulp aan hij het OCMW, maar haar echtgenoot was hier faliekant tegen. Tijdens het huisbezoek was de spanning meteen voelbaar. Hij stelde zich agressief op, weigerde mee te werken, gebruikte een valse naam,... Ik slaagde erin kalm te blijven. Ik luisterde naar zijn verhaal, toonde

begrip en probeerde niet te oordelen. Zo won ik zijn vertrouwen en kon ik hem overtuigen om toch mee te werken aan het sociaal onderzoek.”

“Na een incident heeft onze verantwoordelijke een disciplinair gesprek met de agressor. Daarin maakt onze teamleider aan de cliënt duidelijk dat hij achter ons staat. Hij herhaalt de regels, maakt afspraken met de cliënt en legt uit welke maatregelen genomen zullen worden.”

Slecht nieuws brengen

Soms eindigt het sociaal onderzoek in een negatief advies. Ook bij slecht nieuws hebben cliënten recht op een onverholven boodschap en een duidelijke toelichting over de redenen.

Tips en tricks

Communiqueer open en eerlijk — Draai niet rond de pot. Communiqueer open, transparant en eerlijk. Cliënten hebben recht op correcte informatie en een eerlijke boodschap. Bovendien moedigt je open en transparante houding de cliënt aan om ook eerlijk te zijn.

Leg de achterliggende redenen uit — Maak tijd om aan de cliënt uit te leggen hoe de beslissing tot stand kwam en op basis van welke argumenten ze genomen werd. Herinner de cliënt eraan dat het OCMW gebonden is aan wettelijke bepalingen en/of bepaalde criteria hanteert bij de toekenning van steun. Leg uit dat de beslissing genomen werd op basis van de bewijsstukken en welke andere oplossingen er eventueel mogelijk zijn.

Luister naar de reactie van je cliënt — Geef cliënten steeds het gevoel dat ze gehoord zijn. Toon begrip voor hun teleurstelling wanneer ze een negatieve beslissing krijgen. Ga na of het OCMW op een andere manier kan helpen.

Probeer het gesprek met een positieve noot af te ronden — Tracht moeilijke gesprekken op een positieve manier af te ronden. Benadruk de stappen die vooruit gezet werden, maak plannen voor de toekomst, suggereer alternatieve oplossingen,...

Wijs de cliënt op zijn rechten — Leg uit welke stappen hij kan ondernemen om zich te verdedigen en hoe hij zich hierbij kan laten bijstaan.

Emotionele belasting

Tijdsdruk, moeilijke cliënten, complexe cases, schrijnende situaties... Elke OCMW medewerker krijgt het wel eens moeilijk. Collega's en verantwoordelijken ondersteunen elkaar wanneer ze het moeilijk hebben.

Tips en tricks

Benadruk het positieve — Verwacht niet te veel van je cliënten. Wees blij met elk stapje in de goede richting.

Neem gefrustreerde reacties van cliënten niet persoonlijk — Wanneer cliënten boos worden omdat ze geen financiële hulp krijgen, zijn zij niet zozeer boos op jou, maar eerder op het systeem.

Sta stil bij wat je voor iemand betekend hebt — Denk aan al die keren dat je het verschil hebt gemaakt, wanneer je het even moeilijk hebt.

Ondersteun elkaar — Maak tijd voor je collega's. Luister naar hun bekommernissen en toon begrip. Organiseer momenten waarop je samen stoom kan aflaten.

De klok tikt

Het OCMW garandeert een snel antwoord op een hulpaanvraag. Dat beschermt de cliënt. Daarom moet een sociaal onderzoek binnen de dertig dagen afgerond zijn. Op die beperkte tijdspanne verzamelen OCMW-medewerkers zo veel mogelijk informatie om een concrete beslissing te kunnen nemen.

Tips en tricks

Stel je eigen werkwijze in vraag — Probeer de tijd die je in administratie steekt te beperken. Zet een stap terug en ga na hoe je efficiënter kan werken. Op lange termijn win je de tijd die je hierin investeert ruimschoots terug.

De computer, je vriend — Gebruik de computer om recente informatie op te zoeken en laat hem zo veel mogelijk administratief werk voor jou uitvoeren. Digitaliseer documenten, gebruik waar mogelijk standaarddocumenten, rekenbladen met formules, automatische opdrachten ...

Werk in blokken — Probeer je werk doordacht te plannen. Bouw momenten in waarop je ongestoord kan werken aan je verslagen, administratie,...

Bereid gesprekken en huisbezoeken voor — Ga op voorhand na welke informatie of documenten je nog nodig hebt voor het sociaal verslag. Zo kan je gerichte vragen stellen en een eventueel vervolcontact vermijden. Deze voorbereiding vraagt wat inspanning, maar leidt op het einde van de rit tot tijdswinst.

Beperk waar mogelijk het aantal documenten — Verzamel enkel die documenten die noodzakelijk zijn.

Cliëntencontact bij het OCMW

Kort je gesprekken in wanneer er veel wachtenden zijn tijdens vrije consultatiemomenten — Leg uit aan je cliënt dat je momenteel onvoldoende tijd hebt en plan zo snel mogelijk een vervolgspraak.

Beperk de wachttijd voor cliënten op afspraak — Voorzie voldoende tijd en plan gesprekken waarvan je verwacht dat ze kunnen uitlopen op het einde van de dag.

Laat je cliënt zelf zo veel mogelijk invullen — Beperk de tijd die je zelf aan administratie besteedt. Laat waar mogelijk cliënten zelf documenten invullen en neem deze daarna met hen door.

Bij het verzamelen van informatie

Bekijk de gegevens uit de Kruispuntdatabank samen met de cliënt — Zo weten zij meteen over welke gegevens je beschikt en kunnen zij meteen aangeven welke informatie al dan niet correct is. Bovendien bespaart deze werkwijze je wat tijd.

Informeer cliënten zo snel mogelijk over welke documenten je nodig hebt — Probeer cliënten nog voor ze langskomen te laten weten welke documenten je nodig hebt voor het sociaal onderzoek.

Breng andere partners op de hoogte van de 30-dagenregel — Leg uit waarom je vraag dringend is wanneer je bij derden documenten opvraagt in functie van het sociaal onderzoek.

Bouw een band op met contactpersonen bij de vakbond, mutualiteit en andere partners — Probeer de samenwerking met deze partners vlot te laten verlopen. Tracht bijvoorbeeld het rechtstreeks nummer en mailadres van contactpersonen te bekomen.

Bezorg andere diensten meteen een volmacht wanneer je informatie bij hen opvraagt — Laat de cliënt een verklaring tekenen die het OCMW toestaat om informatie bij andere diensten op te vragen. Stuur dit document mee, wanneer je gegevens opvraagt. Zo win je soms tijd.

E-mail met cliënten — Moedig cliënten die zeggen via e-mail bereikbaar te zijn aan om documenten en bijkomende vragen via e-mail te sturen. Zo vermijd je constant gestoord te worden door een rinkelende telefoon.

Op huisbezoek

Ga 's morgens — Bij een onaangekondigd huisbezoek is de kans dat je cliënt thuis is 's morgens groter dan in de namiddag.

Verzamel zo veel mogelijk informatie — Maak van de gelegenheid gebruik om eventuele ontbrekende informatie en documenten in functie van het sociaal onderzoek te verzamelen.

Vergaar ook informatie wanneer je cliënt niet thuis is — Noteer welke namen op de deurbel staan, bekijk de mogelijkheden die de buurt biedt in functie van het traject voor maatschappelijke integratie,...

Bij de opstelling van het sociaal verslag

Hou het sociaal verslag bondig — Beperk het sociaal verslag tot de informatie die relevant is voor een beslissing. Wees summier. Een sociaal verslag moet geen proza zijn.

Standaardiseer — Gebruik waar mogelijk standaarddocumenten, waar lay-out, structuur of zelfs de toepasselijke wetgeving reeds uitgewerkt is. Zo vermijd je dubbel werk.

Synopsis

De tips en tricks uit deze inspiratiewijzer vormen grotendeels de praktische vertaling van een aantal algemene principes die het sociaal onderzoek leiden:

Stel de cliënt centraal

Luister actief

Vertrek vanuit de hulpvraag

Baseer je op concrete bewijzen

Oordeel niet

Respecteer diversiteit

Verlies je niet in details

Communiceer eerlijk en open

Hanteer begrijpelijke taal

Werk efficiënt

Handel in wederzijds vertrouwen

Bevorder zelfredzaamheid

Ga na waar de cliënt extra ondersteuning kan gebruiken

Een OCMW en haar medewerkers zoeken continu naar manieren om het sociaal onderzoek efficiënt en kwaliteitsvol te organiseren. Zij blijven zichzelf ontwikkelen door:

Reflectie

Overleg

Visieontwikkeling

Samenwerkingsverbanden op te bouwen

Vormingen en bijscholingen te volgen

Register

De inspiratiewijzer behandelt voor de verschillende stappen van het sociaal onderzoek de volgende aspecten:

Ontvangst van de steunvraag

Balanceren tussen controle en hulp	6
Privacy van cliënten respecteren	9
(Ver)taalproblemen staan het sociaal onderzoek niet in de weg	19
Help, mijn cliënt wordt agressief	22
Emotionele belasting	27
De klok tikt	28

Het sociaal dossier opbouwen

Subjectiviteit vermijden	4
Balanceren tussen hulp en controle	6
Privacy van cliënten respecteren	9
Juridische complexiteit	12
Efficiënt informatie verzamelen	14
(Ver)taalproblemen staan het sociaal onderzoek niet in de weg	19
Moeilijk bereikbare cliënten	21
Emotionele belasting	27
De klok tikt	28

Het huisbezoek

Balanceren tussen hulp en controle	6
Privacy van cliënten respecteren	9
Gebruik het huisbezoek om een beter beeld te krijgen van de cliënt en zijn situatie	16
Help, mijn cliënt wordt agressief!	22
Emotionele belasting	27
De klok tikt	28

Sociaal verslag opstellen

Subjectiviteit vermijden	4
Balanceren tussen hulp en controle	6
Privacy van cliënten respecteren	9
Slecht nieuws brengen	26
Emotionele belasting	27
De klok tikt	28