



## Onthaal in de OCMW's

Eindrapport

In opdracht van



**POD** | Maatschappelijke Integratie  
**SPP** | Intégration Sociale

Federale overheid  
POD Maatschappelijke Integratie

### Auteurs

Marie Balteau  
Christine Hesse  
Daphné Valsamis  
Valentijn Vanoeteren

**IDEA Consult NV**  
Kunstlaan 1-2, bus 16  
B – 1210 Brussel  
info@ideaconsult.be  
www.ideaconsult.be

**Sonecom**



## INHOUDSTAFEL

1/	Inleiding	4
1.1	Context en doelstelling van het onderzoek	4
1.2	Gehanteerd analysekader voor het onderzoek	5
1.3	Gehanteerde methodieken in het onderzoek	6
1.4	Structuur van het rapport	8
2/	Kwaliteitscriterium 1: De infrastructuur en voorzieningen van OCMW's	9
2.1	Beschikbare onthaalpunten in de OCMW's	9
2.2	Beschikbare voorzieningen voor het onthaal van aanvragers	11
2.3	Beschikbare veiligheidsvoorzieningen	14
3/	Kwaliteitscriterium 2: De toegankelijkheid van OCMW's	16
3.1	De fysieke toegankelijkheid van het OCMW	16
3.2	De openingsuren van de OCMW's	17
4/	Kwaliteitscriterium 3: De transparantie van het onthaal	19
4.1	De werking van het onthaal	19
4.2	De te volgen onthaalprocedure	22
4.3	Controlemechanisme van het onthaal	24
5/	Kwaliteitscriterium 4: De mensgerichtheid van het onthaal	25
5.1	Aantal aanvragen en registraties van dienst- en hulpverlening	25
5.2	Gemiddelde wachttijd voor aanvragers	26
5.3	Klachten betreffende het onthaal	28
6/	Kwaliteitscriterium 5: De betrouwbaarheid van onthaalmedewerkers	29
6.1	Het statuut van de onthaalmedewerkers	29
6.2	De competenties en vaardigheden van onthaalmedewerkers	30
6.3	De opleidingen van onthaalmedewerkers	32
6.4	Evaluaties van medewerkers in een onthaalfunctie	34
6.5	Kwaliteitshandvest van de OCMW's	35
7/	Kwaliteitscriterium 6: De betrokkenheid van aanvragers	37
7.1	Tevredenheidsenquêtes	37



7.2	Andere vormen van betrokkenheid	38
8/	Te verbeteren kwaliteitsaspecten volgens de OCMW's	39
8.1	Te verbeteren aspecten van het onthaal	39
8.2	Mogelijke struikelblokken	40
9/	Transversale analyse	41
10/	Aanbevelingen en goede praktijken	47
11/	Besluit	57



## 1/ Inleiding

---

### 1.1 Context en doelstelling van het onderzoek

Naar een OCMW stappen blijft een moeilijke stap voor veel mensen. Vooroordelen, de moeite om te erkennen dat men in een moeilijke situatie zit en hulp nodig heeft, de angst voor wat anderen gaan denken, worden bestempeld als "OCMW-cliënt", de angst om verkeerd begrepen te worden of afgewezen te worden. Al deze elementen maken dat het onthaal bij een OCMW cruciaal is. Het OCMW is, als overheidsinstantie, het laatste middel in de strijd tegen armoede. Bijgevolg is het heel belangrijk dat wie voor het eerst bij een OCMW aanklopt, op zo'n manier onthaald wordt dat hij/zij bij andere problemen nog zal willen terugkomen.

In deze context heeft de POD Maatschappelijke Integratie, in samenwerking met de federaties van OCMW's, IDEA Consult en SONECOM gevraagd om de omstandigheden waarin de OCMW's de aanvragers van dienst- en hulpverlening ontvangen te onderzoeken. Deze studie beoogt dus een helder beeld van de omstandigheden waarin aanvragers van maatschappelijke hulp onthaald worden in de OCMW's. Er werd o.a. gevraagd om volgende omstandigheden te onderzoeken (maar deze lijst is niet limitatief):

- ▶ plaats (kader);
- ▶ openingsuren;
- ▶ specialisatie van personeel;
- ▶ registratie van aanvragen;
- ▶ hoe worden taalproblemen opgelost?;
- ▶ hoe lang moet men wachten voor men aan de beurt komt?;
- ▶ hoe worden aanvragen behandeld?;

De focus van het onderzoek ligt op het fysieke onthaal, niet op het onthaal via andere kanalen zoals telefoon of online (email, website, sociale media). Gezien een goede interactie tussen alle kanalen evenwel deel uitmaakt van de globale onthaalfunctie, komen ook de andere kanalen onrechtstreeks in beeld. In deze studie wordt bovendien het onthaal gedefinieerd als *het eerste fysieke onthaal van de aanvragers vóór de indiening van hun aanvraag van dienst- en hulpverlening. Hiermee wordt verstaan het onthaal van bij het binnenkomen in de lokalen tot vóór de opmaak van het sociaal onderzoek.*

Deze studie wil een volledige en grondige analyse maken van de organisatie van het onthaal in de OCMW's in de Belgische gemeenten. De finale betrachting is echter om de OCMW's te sensibiliseren en te ondersteunen bij het onthaal van personen die maatschappelijke hulp zoeken via de OCMW's. De finale doelstelling van dit onderzoek is dus om goede praktijken te identificeren en aanbevelingen te formuleren om de onthaalpraktijken te verbeteren.

We wensen hierbij alle OCMW's die hebben deelgenomen aan de enquête en de kwalitatieve fase te bedanken, alsook alle sturgroepleden.



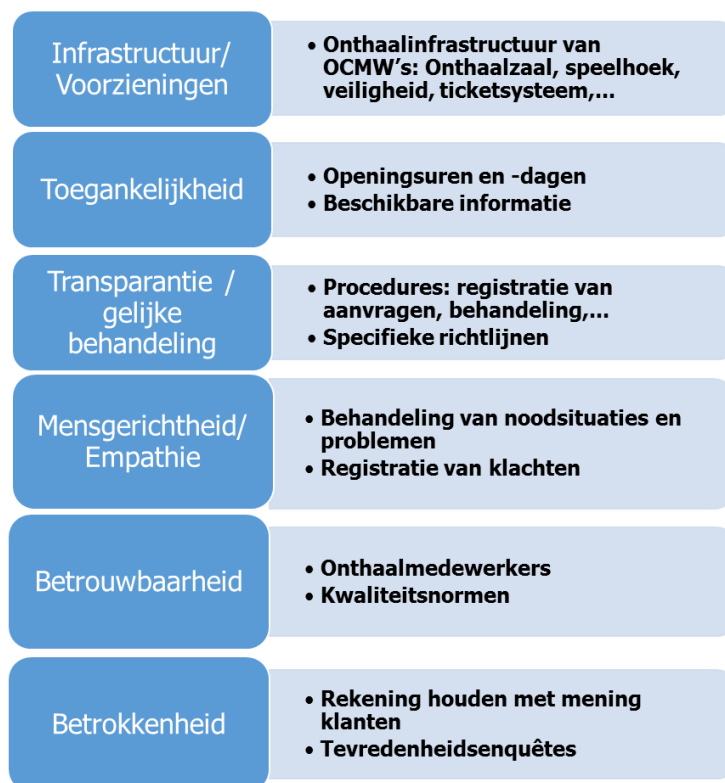
## 1.2 Gehanteerd analysekader voor het onderzoek

Voor de evaluatie van de onthaalpraktijk binnen de OCMW's baseren we ons op kwaliteitsmodellen die binnen private en publieke instellingen worden gehanteerd, zoals CAF<sup>1</sup>, EFQM<sup>2</sup> en meer aangepaste kwaliteitsmodellen voor publieke organisaties (inbegrepen de lokale besturen) zoals **'le Modèle d'Evaluation de la Qualité perçue des Services Publics' (Modèle QSP)**. Dit model werd echter herwerkt op maat van deze specifieke opdracht, met name het registreren van de kwaliteit van de onthaalpraktijk.

Onderstaande figuur geeft het analysekader weer dat voor deze opdracht gehanteerd wordt. De focus ligt hierbij op 6 grote thema's:

- ▶ De infrastructuur en voorzieningen van het OCMW
- ▶ De toegankelijkheid van het OCMW
- ▶ De transparantie/gelijke behandeling
- ▶ De mensgerichtheid/Empathie
- ▶ De betrouwbaarheid
- ▶ De betrokkenheid

*Figuur 1: kwaliteitsaspecten onthaalpraktijk*



Bron: IDEA Consult en Sonocom

<sup>1</sup> Common Assessment Framework (CAF) is een tool om de sterktes en verbeterpunten van een organisatie te onderzoeken.

<sup>2</sup> European Foundation for Quality Management (EFQM) ontwikkelde een eenvoudig hanteerbaar instrument voor (zelf)evaluatie op basis van 9 criteria.



Deze 6 kwaliteitsdimensies werden gehanteerd in alle stappen van het onderzoek en bepalen de structuur van het hele rapport.

## 1.3 Gehanteerde methodieken in het onderzoek

We verduidelijken hieronder de methoden en technieken die werden ingezet tijdens de opdracht.

### 1.3.1 Online bevraging van OCMW's

IDEA Consult en Sonecom hebben van *dinsdag 17 november 2015 tot en met maandag 14 december 2015* een **online enquête georganiseerd bij alle OCMW's**. Alle voorzitters en secretarissen hebben een **eerste mail** gekregen op *17 november* met een uitnodiging om deel te nemen (maximaal 1 antwoord per OCMW).

Een **eerste reminder** werd doorgestuurd op *24 november* aan alle OCMW's die nog niet hadden geantwoord. Alle OCMW's die de enquête slechts **gedeeltelijk invulden** kregen ook een reminder mail met de vraag om hun enquête verder af te werken.

In de week van *30 november* werden alle OCMW's die de enquête nog niet of slechts gedeeltelijk hadden ingevuld **telefonisch gecontacteerd** om hen aan te sporen om deel te nemen aan de enquête. Na deze telefonische gesprekken, werden opnieuw **verschillende e-mails** uitgestuurd, ofwel naar nieuwe contactpersonen, ofwel naar correcte e-mailadressen, ofwel als laatste reminder.

In totaal hebben **303 respondenten** deelgenomen aan de enquête, waarvan **282** de vragenlijst tot op het einde invulden. **277** van deze respondenten zijn **individuele OCMW's** terwijl **36 lokale antennes** zijn. De **responsgraad t.o.v. de individuele OCMW's** bedraagt dus **47%**.

In onderstaande tabellen wordt de **gewest en omvang** van het OCMW respondenten vergeleken aan deze van het totaal bestand van OCMW's.

Tabel 4a: Vergelijking deelnemende OCMW's per Gewest en de totaliteit van de OCMW's

Gewest	Respondenten		Totaal bestand		% Respons
	Aantal	%	Aantal	%	
Brussel	10	3,6%	19	3,2%	<b>52,6%</b>
Vlaanderen	123	44,4%	308	52,3%	<b>39,9%</b>
Wallonië	144	52,0%	262	44,5%	<b>55,0%</b>
<b>Totaal</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>	<b>589</b>	<b>100%</b>	<b>47,0%</b>

Tabel 4b: Vergelijking omvang deelnemende OCMW's en de totaliteit van de Belgische OCMW's

Omvang	Respondenten		Totaal bestand		% Respons
	Aantal	%	Aantal	%	
Zeer groot (+1000)	19	6,9%	32	5,4%	<b>59,4%</b>
Groot (300 - 1000)	30	10,8%	59	10,0%	<b>50,8%</b>
Gemiddeld (100 - 300)	72	26,0%	145	24,6%	<b>49,7%</b>
Klein (50-100)	65	23,5%	139	23,6%	<b>46,8%</b>
Zeer klein (0-50)	91	32,9%	214	36,3%	<b>42,5%</b>
<b>Totaal</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>	<b>589</b>	<b>100%</b>	<b>47,0%</b>

Uit bovenstaande tabellen blijkt dat **de omvang van de deelnemende OCMW's goed overeenstemt** met het aandeel ervan binnen de totaliteit van de Belgische OCMW's, maar dat de **Vlaamse OCMW's minder goed vertegenwoordigd zijn**. De representativiteitstest toont echter dat deze verschillen niet significant zijn.



Aangezien de enquête ook betrekking heeft op lokale antennes, maar dat de verdeling van deze antennes niet gekend is, werd bovendien besloten om de resultaten van de enquête niet te herwegen.

### 1.3.2 Kwalitatieve gesprekken

Het onderzoeksteam is overgegaan tot de **kwalitatieve fase van de verdieping van de analyse** tijdens de periode *februari tot begin april 2016*.

De kwalitatieve fase bestond uit vier aparte gegevensinzamelingen bij 15 OCMW's:

- ▶ Diepgaande gesprekken met **medewerkers**. Afhankelijk van de omvang van het OCMW: 1 à 2 onthaalmedewerkers en 1 onthaalcoördinator;
- ▶ Diepgaande gesprekken met **de hulpvragers van hulp en/of dienstverlening**: Afhankelijk van het OCMW, gemiddeld vijf per OCMW;
- ▶ Een **rechtstreekse observatie** door de onderzoeker met een gemiddelde duur van 1 uur;
- ▶ **Bevoorrechte getuigen**: 2 hulpaanvragers met een verschillend profiel (een jonge Noord-Afrikaan en een vrouw die haar werkloosheidsuitkering kwijt was). Deze methode maakt gebruik van onderzoekers die zich voordoen als hulpaanvragers. In eerste instantie kunnen ze zo ondervinden hoe het onthaal verloopt voor hulpaanvragers. Deze bevoorrechte getuigen beschreven ook de omstandigheden en vaststellingen van hun bezoek.

In totaal werden 3 Brusselse, 6 Vlaamse en 6 Waalse OCMW's bezocht. Bij de selectie van de OCMW's hebben we rekening gehouden met de omvang van de OCMW's en hun geografische spreiding (landelijk versus stedelijk gebied), maar ook met bepaalde goede praktijken die door deze OCMW's waren vermeld in de enquête.

Het is interessant om vast te stellen dat alle geselecteerde OCMW's **ermee hebben ingestemd om deel te nemen aan deze gesprekken**. De voornaamste moeilijkheid was de identificatie van de contactpersoon voor de organisatie van de gesprekken in elk OCMW en de planning van de gesprekken.

Los van deze praktische moeilijkheid werden de onderzoekers van harte verwelkomd in elk OCMW en **hebben de onthaalmedewerkers goed meegewerkt**. In sommige OCMW's namen de onderzoekers plaats aan het onthaal met de onthaalmedewerkers en hebben ze hun werk **vanop een bevoorrechte positie kunnen observeren**.

De OCMW's hadden er geen enkel probleem mee dat de gebruikers ondervraagd werden. De **gebruikers hebben ook goed meegewerkt**. De enige moeilijkheid was dat de gebruikers soms onvoldoende Frans of Nederlands kenden om de vragen van de onderzoekers te beantwoorden.

**De proef met de bevoorrechte getuige bleek moeilijk in de praktijk**, doordat de onthaalmedewerkers al snel naar de identiteit van de onderzoeker vroegen. De proeffase was dus relatief kort bij de meeste OCMW's.

### 1.3.3 Focusgroepen

Er werden twee focusgroepen georganiseerd tijdens het project.

De **eerste focusgroep** werd kort na de lancering van het project georganiseerd, op *22 september 2015*. De doelstellingen waren de volgende:

- ▶ De eerste informatie verzamelen over de onthaalpraktijken van de OCMW's
- ▶ De goede en slechte praktijken van het onthaal bij de OCMW's opsporen
- ▶ Eventuele problemen met het onthaal bij de OCMW's begrijpen
- ▶ De contextuele en verklarende factoren voor de onthaalpraktijken bij de OCMW's begrijpen

De volgende organisaties hebben aan deze focusgroep deelgenomen: UVCW, 2 Vlaamse OCMW's, 2 Brusselse OCMW's, de netwerken voor de strijd tegen armoede, DYZO en de POD MI (ervaringsdeskundigen en de inspectiedienst).

De **tweede focusgroep** werd aan het einde van het project georganiseerd, op *23 mei 2016*. De doelstellingen waren de volgende:



- ▶ De eerste resultaten van de studie bespreken
- ▶ De geïdentificeerde goede praktijk verfijnen

De volgende organisaties hebben aan deze focusgroep deelgenomen: 2 Waalse OCMW's, 2 Vlaamse OCMW's, 2 Brusselse OCMW's, de netwerken voor de strijd tegen armoede, DYZO en de POD MI (ervaringsdeskundigen en de inspectiedienst).

## 1.4 Structuur van het rapport

De resultaten van deze studie worden voorgesteld in de volgende hoofdstukken. Wij baseren ons daarvoor op ons analysekader en de 6 kwaliteitscriteria. Elk kwaliteitscriterium stemt overeen met een hoofdstuk van het rapport:

- ▶ **Hoofdstuk 2:** De infrastructuur/voorzieningen
- ▶ **Hoofdstuk 3:** De toegankelijkheid
- ▶ **Hoofdstuk 4:** De transparantie/gelijke behandeling
- ▶ **Hoofdstuk 5:** De mensgerichtheid/empathie
- ▶ **Hoofdstuk 6:** De betrouwbaarheid
- ▶ **Hoofdstuk 7:** De betrokkenheid

Voor elk van deze criteria/hoofdstukken wordt de kwantitatieve informatie (online-enquête) alsook de kwalitatieve informatie (diepgaande gesprekken) die tijdens het project werd verzameld samengevat. De twee informatiebronnen worden dus gegroepeerd maar de bron van het inzicht wordt steeds duidelijk vermeld (de enquête of de gesprekken).

**Hoofdstuk 8** stelt de te verbeteren kwaliteitsdimensies voor op basis van de resultaten van de enquête en de kwalitatieve fase. In **hoofdstuk 9** wordt een transversale analyse aangeboden. Op basis van deze analyse en de voorgaande hoofdstukken stellen we ook aanbevelingen en een beschrijving van sommige goede praktijken voor in **hoofdstuk 10**. Het laatste hoofdstuk ten slotte biedt een algemeen besluit van het rapport.





## 2/ Kwaliteitscriterium 1: De infrastructuur en voorzieningen van OCMW's

Deze dimensie betreft **de infrastructuur van de OCMW's in de strikte zin van het woord**, dat wil zeggen de fysieke componenten van het onthaal: de ruimtes voor het onthaal (de loketten, wachtzaal enz.), de organisatie en beveiliging van deze ruimtes, de voorzieningen (ticketservice, scherm, stoelen enz.), de ruimtes voor de ontmoeting met het OCMW-personeel, hun organisatie, de vormgeving en de staat van de ruimtes (gebouwen, verluchting, toiletten enz.).

### 2.1 Beschikbare onthaalpunten in de OCMW's

OCMW's zijn niet altijd geconcentreerd in één gebouw in de gemeente. Sommige OCMW's beschikken over verschillende **gedecentraliseerde OCMW-antennes**. Zoals aangegeven in onderstaande tabel beschikt 21% van de bevroegde OCMW's over gedecentraliseerde antennes en gemiddeld gaat dit over 5 antennes.

Grote OCMW's hebben proportioneel vaker gedecentraliseerde antennes (41% van de grote OCMW's versus 7% van de kleine OCMW's). Ze beschikken ook over meer antennes (6 versus 3 voor een klein OCMW). Hetzelfde geldt voor OCMW's in het Brussels gewest. Dit kan echter verklaard worden door het feit dat de Brussels gewest enkel grote OCMW's bevat.

*Tabel 1: Percentage OCMW's dat beschikt over meerdere gedecentraliseerde OCMW-antennes en gemiddeld aantal antennes per OCMW*

		% OCMW met antennes	Gemiddeld aantal antennes
<b>Totaal</b>	<b>Totaal</b>	20,8%	5
<b>Omvang</b>	<b>Groot</b>	41,3%	6
	<b>Middelgroot</b>	18,9%	4
	<b>Klein</b>	6,7%	3
<b>Gewest</b>	<b>Brussel</b>	45,5%	6
	<b>Vlaanderen</b>	21,8%	4
	<b>Wallonië</b>	18,1%	3

Bron: Online enquête bij OCMW's

In elk OCMW kunnen er **verschillende onthaalpunten** beschikbaar zijn. Zoals aangegeven in onderstaande tabel is in 6 op 10 OCMW's een centraal onthaalpunt aanwezig voor heel het OCMW. In 2 op 10 OCMW's is er een administratief onthaalpunt beschikbaar, terwijl in 15% OCMW's er een gemeenschappelijk onthaalpunt is met andere diensten (bvb. gemeentediensten). 1 op 10 OCMW's geeft aan geen specifieke onthaalpunt te hebben voor het onthaal van aanvragers van dienst- en hulpverlening.

Het is echter belangrijk om op te merken dat er belangrijke verschillen zijn naargelang het *gewest en omvang* van het OCMW. Kleine OCMW's hebben bvb. vaker geen specifiek onthaalpunt voor de aanvragers, terwijl grote OCMW's vaker verschillende onthaalpunten hebben per type aanvraag. In Vlaanderen zijn er vaker gemeenschappelijke onthaalpunten met andere diensten (bvb. gemeentediensten,...). Dit komt in 25% Vlaamse OCMW's voor versus 0% OCMW's in Brussel en 8,6% Waalse OCMW's. Dit kan verklaard worden door het Vlaams decreet 'Lokaal Sociaal Beleid', waarbij sterk werd ingezet op het oprichten van een Sociaal Huis, met één loket voor sociale dienstverlening. Deze tendens zou zich naar de toekomst toe verder moeten doorzetten.



Tabel 4: Welk type onthaalpunten zijn er in uw OCMW aanwezig? (n=301, meerdere antwoorden mogelijk)

	Totaal	Brussel	Vlaanderen	Wallonië
Een centraal onthaalpunt voor heel het OCMW	59,1%	33,3%	64,8%	57,9%
Een administratief onthaalpunt	18,9%	57,1%	16,4%	15,8%
Een gemeenschappelijk onthaalpunt met andere diensten (bv. gemeentediensten,...)	15,0%	0,0%	25,0%	8,6%
Verskillende onthaalpunten voor elke type aanvraag	14,6%	28,6%	15,6%	11,8%
Ander onthaalpunt (bv. gespecialiseerde onthaalpunten, bureau van maatschappelijke werker)	13,6%	23,8%	18,8%	7,9%
Geen enkel specifieke onthaalpunt is voorzien voor het onthaal van aanvragers van dienst- en hulpverlening	10,0%	0%	3,1%	17,1%

Bron: Online enquête bij OCMW's

De **graad van vertrouwelijkheid** varieert sterk tussen de verschillende type onthaalpunten. De respondenten in de enquête geven zelf aan dat het meest voorkomende onthaalpunt, namelijk het gemeenschappelijke onthaalpunt, de laagste graad van vertrouwelijkheid toelaat. De onthaalpunten per type aanvraag bieden daarentegen de hoogste graad van vertrouwelijkheid.

De resultaten van de enquête worden bevestigd door de kwalitatieve gesprekken en observaties in de 15 bezochte OCMW's. Bij de meeste bezochte OCMW's bevindt het onthaal zich in een **centraal en open loket** dat weinig vertrouwelijkheid biedt voor de hulpaanvrager. In sommige gevallen bevindt het loket zich dicht bij de wachtzaal of in een grote zaal, zodat de hulpaanvrager weinig privacy heeft ten opzichte van de andere aanwezige gebruikers.

Het is echter belangrijk op te merken dat dit geen grote problemen lijkt op te leveren voor de ondervraagde gebruikers. De onthaalmedewerker heeft doorgaans immers enkel een oriënterende rol. De informatie die moet worden geleverd aan de onthaalmedewerker – en dus de nood aan vertrouwelijkheid aan het onthaalloket – is eerder beperkt.

Om een bepaalde vertrouwelijkheid mogelijk te maken voor de gebruikers, ondanks het open loket, zijn er verschillende praktijken bij de bezochte OCMW's:

- ▶ Er wordt **een bepaalde afstand vereist** tussen de gebruiker aan het onthaalloket en de volgende persoon in de wachtrij.
- ▶ Sommige OCMW's spelen **sfeermuziek** aan het onthaal. Zo kunnen de gesprekken tussen de onthaalmedewerker en hulpaanvragers gecamoufleerd worden.
- ▶ Bij sommige bezochte OCMW's **zijn het onthaalloket en de wachtzaal gescheiden met een zekere afstand ertussen**, wat ervoor zorgt dat de gebruiker een vrijer gesprek kan hebben met de onthaalmedewerker.
- ▶ Bij sommige OCMW's **zijn de vensters uitgerust met anti-inkijkfolie**, waardoor gebruikers in het gebouw naar buiten kunnen kijken, zonder binnen gezien te worden.

Het is overigens belangrijk te melden dat bij sommige OCMW's waar ook andere diensten voor de bevolking gegroepeerd zijn (bv. gemeentelijke diensten, bijstand aan personen enz.) een **centraal onthaalloket** het onthaal verzekert voor alle diensten. Hulpaanvragers kunnen zich dus in het gezelschap bevinden van andere gebruikers die een heel andere dienst nodig hebben. Deze situatie lijkt niet voor bijzondere gêne te zorgen bij de hulpaanvragers. In tegendeel, volgens sommige onthaalmedewerkers draagt de centralisering van verschillende diensten in één enkel gebouw bij tot een vermindering van de stigmatisering van hulpaanvragers die zich net zo goed in het OCMW-gebouw kunnen bevinden voor een andere reden dan maatschappelijke hulp.

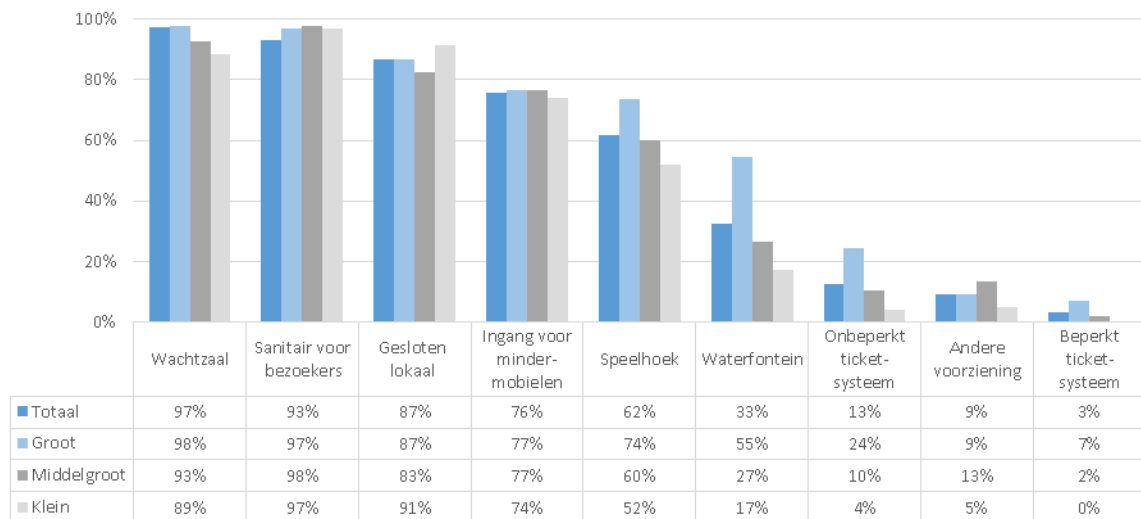


## 2.2 Beschikbare voorzieningen voor het onthaal van aanvragers

Via de kwalitatieve fase hebben we kunnen vaststellen dat **de staat van de ruimtes en het gebouw** sterk kan variëren van het ene OCMW tot het andere. Sommige bezochte OCMW's bevinden zich in volledig vernieuwde gebouwen die exclusief waren voorbehouden voor het onthaal van aanvragers van maatschappelijke hulp. Andere OCMW's bevinden zich daarentegen in oudere gebouwen die minder geschikt zijn voor een dergelijk onthaal. De sfeer van de plek hangt voor een groot deel af van de staat van de ruimtes en het gebouw. Een nieuw gebouw garandeert echter niet noodzakelijk de kwaliteit. Een van de bezochte OCMW's bevond zich bijvoorbeeld in een nieuw gebouw maar de inrichting voldeed helemaal niet aan de verwachtingen van de gebruikers; zo lag de wachtzaal tussen het onthaal en de bureaus van de sociale assistenten, wat de indruk gaf dat men in een gesloten sas zat.

Bij de meeste bezochte OCMW's wordt echter een inspanning gedaan om de vormgeving van de plaats te verbeteren, ongeacht zijn staat, bijvoorbeeld door planten, schilderijen/foto's, de netheid enz.

*Figuur 2: Beschikbare voorzieningen voor het onthaal van aanvragers per OCMW (n=301, meerdere antwoorden mogelijk)*

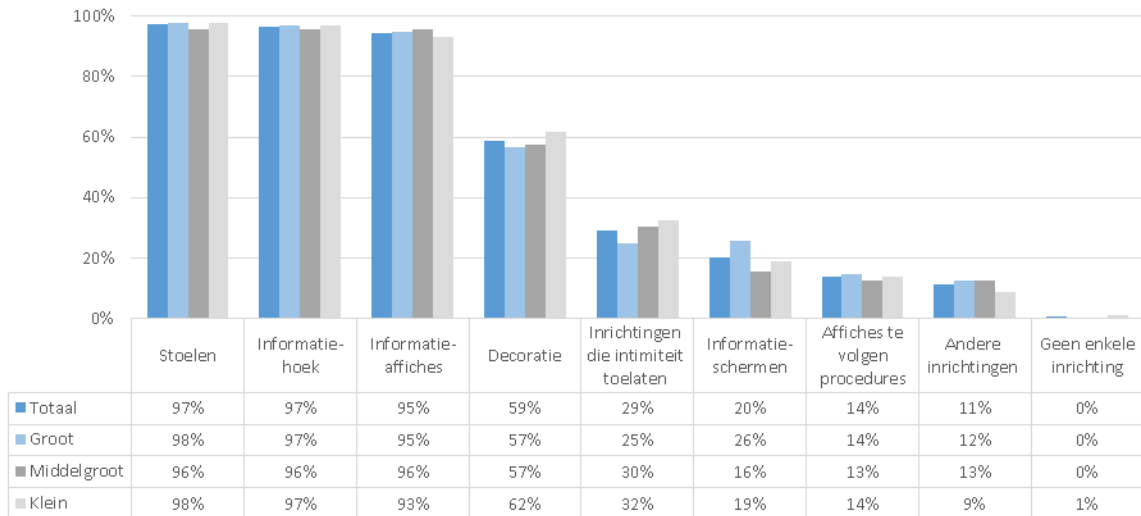


Bron: Online enquête bij OCMW's

Uit de enquête blijkt echter dat er ook grote variaties kunnen zijn in de **beschikbare voorzieningen** tussen OCMW's naargelang hun omvang. Zo komen bvb. speelhoeken, waterfonteinen en ticket-systemen vooral aan bod in grote OCMW's.



Figuur 3: Inrichtingen van de onthaalpunten (n=295, meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: Online-enquête bij OCMW's

Wat **de voorzieningen van het onthaal** betreft, hebben we bij alle bezochte OCMW's basiselementen gevonden zoals stoelen, sanitair, informatiebrochures ... Bij sommige OCMW's worden andere meer specifieke elementen aangeboden zoals een speelhoek, een drinkwaterdispenser, gratis thee/koffie, dagbladen en tijdschriften, informatieschermen enz.

Globaal gezien waren de ondervraagde hulpaanvragers tevreden over de **voorzieningen** die hun ter beschikking werden gesteld, ook al ging het sommige gevallen slechts om basisvoorzieningen. Hoewel de voorzieningen in de wachtzaal dus kunnen helpen om het wachten minder vervelend te maken, lijkt dit geen primordiaal element te zijn voor de gebruikers.

- ▶ Bij één bezocht OCMW bestond de wachtzaal uit drie kleine, onderling verbonden maar aparte wachtzalen voor de aanvragers van maatschappelijke hulp. De hulpaanvragers lijken dit op prijs te stellen, aangezien ze zo van elkaar gescheiden kunnen worden of afstand kunnen houden en een zekere vertrouwelijkheid en anonimiteit genieten.
- ▶ Bij één OCMW bevond de wachtzaal zich in een soort sas, tussen het onthaalloket en het bureau van de sociale assistenten. Hoewel er vensters waren en de deur naar de uitgang niet op slot was, was het gevoel van insluiting toch onaangenaam.

Wat de **informatie ter beschikking van de hulpaanvragers** betreft, gaat het voornamelijk, zoals blijkt uit onderstaande figuur, om de gegevens van verenigingen die relevant zijn voor de hulpaanvragers (78%), informatiebrochures over de rechten van hulpaanvragers (69%), over de verschillende bestaande vormen van hulp (69%) en de verschillende diensten van het OCMW (67%). Andere informatie voor de hulpaanvragers en die onder de categorie 'overige' valt, zijn vacatures en informatie over culturele evenementen, activiteiten in de buurt enz.



Figuur 4: Informatie ter beschikking gesteld van de aanvragers (n=293, meerdere antwoorden mogelijk)



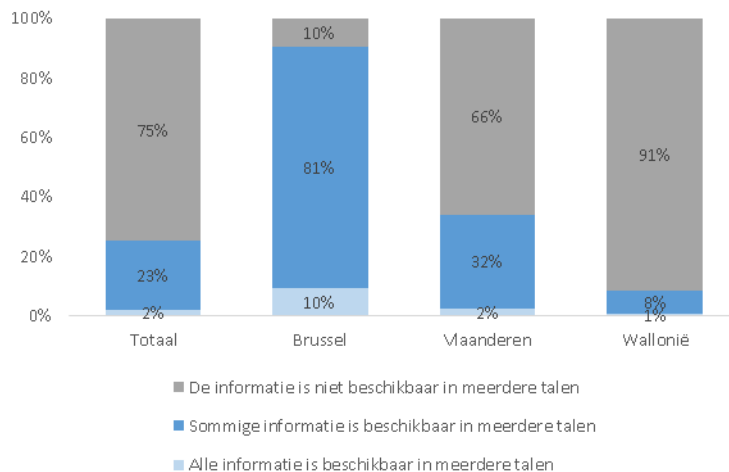
Bron: Online enquête bij OCMW's

Het is overigens interessant om vast te stellen dat uit de kwalitatieve fase blijkt dat de ondervraagde gebruikers geïnteresseerd zijn in de informatie die hun wordt aangeboden. Een belangrijk aandachtspunt is echter het volgende: sommige gebruikers die het Nederlands of Frans onvoldoende beheersen hebben gezegd dat ze de ter beschikking gestelde documenten niet begrijpen. Eén van de bezochte OCMW's had hiervoor een innovatieve oplossing, door voor deze hulpaanvragers een video ter beschikking te stellen om het begrip te vergemakkelijken. Andere mogelijkheden zijn het gebruik van pictogrammen.

De **taal** waarin de OCMW's informatie ter beschikking stellen van de hulpaanvragers is dus een bijzonder belangrijk criterium. Zoals we vaststellen in de onderstaande figuur, is bij 75% van de OCMW's de informatie voor de hulpaanvragers slechts beschikbaar in één taal; bij 23% van de OCMW's is sommige informatie beschikbaar in meerdere talen, terwijl 2% van de OCMW's alle informatie voor de hulpaanvragers ter beschikking stelt in meerdere talen. Dit verschilt echter zeer sterk van gewest tot gewest. Bij de Brusselse OCMW's biedt 81% een deel van de informatie en 10% alle informatie voor de hulpaanvragers aan in meerdere talen. De Waalse OCMW's hebben het minst de neiging om informatie in meerdere talen ter beschikking te stellen van de hulpaanvragers (91% heeft informatie in slechts één taal). Interessant om te zien is ook dat 34% van de Vlaamse OCMW's een deel van of alle informatie in meerdere talen aanbiedt aan de hulpaanvragers, wat indruist tegen de wetgeving ter zake.



Figuur 5: Informatie beschikbaar in meerdere talen (n=295)



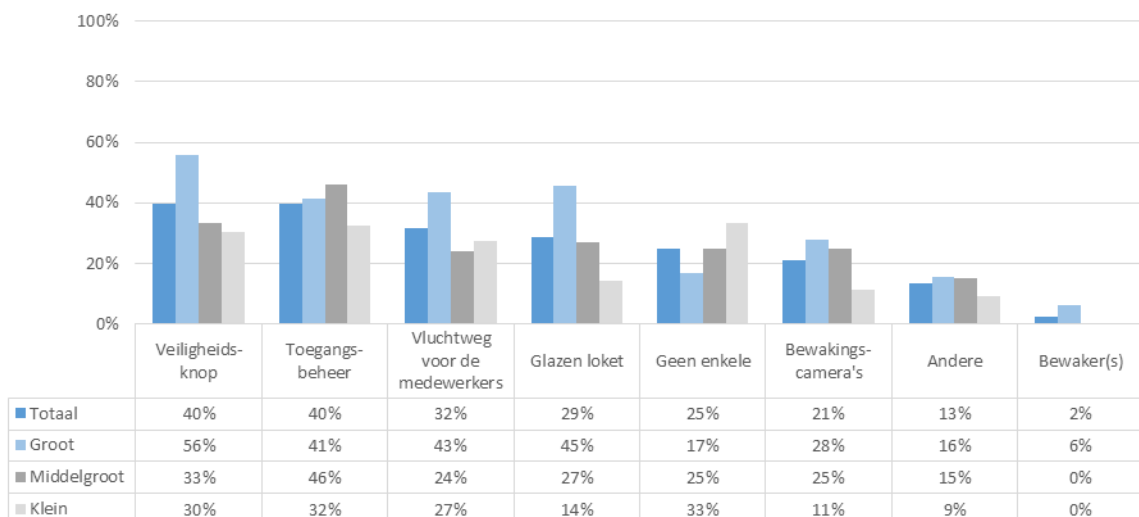
Bron: Online enquête bij OCMW's

In Brussel wordt de informatie naast het Frans en Nederlands ook in het Engels (11%) en het Arabisch (5%) aangeboden; in Vlaanderen gaat het voornamelijk om het Frans (81%), Engels (49%), en Arabisch (39%), en in Wallonië om het Duits (54%), Nederlands (31%) en Engels (31%).

## 2.3 Beschikbare veiligheidsvoorzieningen

Wat de **voorzieningen voor de beveiliging van de plaatsen** betreft, blijkt uit onderstaande figuur dat er in bijna 1 OCMW op 4 geen enkele veiligheidsvoorziening is. Bij de kleine OCMW's is dat zelfs 1 op 3. Als er veiligheidsvoorzieningen aanwezig zijn, gaat het voornamelijk om veiligheidsknoppen (40%), toegangsbeheer (40%), vluchtwegen voor de werknemers (32%) of nog loketten met glas (29%). Uiteraard vinden we al deze beveiligingselementen vaker in de grote OCMW's terug dan in de kleine.

Figuur 6: Beschikbare veiligheidsvoorzieningen (n=289, meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: Online enquête bij OCMW's



De kwalitatieve fase bevestigt de resultaten van de enquête. Zo blijkt uit de bezoeken aan de OCMW's dat de **veiligheidsvoorzieningen** in de meeste bezochte OCMW's vrij discreet zijn, bv. een alarmsysteem, een veiligheidsknop, een geheime code voor de liftdeur, toegangsbadges enz. In sommige kleine OCMW's kan een kleine ingreep zoals de verwijdering van de handgrepen van de deuren naar de bureaus van de sociale assistenten zorgen voor de creatie van eenrichtingsverkeer; enkel de maatschappelijk werkers kunnen de deur langs binnen openen, of langs buiten via een sleutel. Bij andere OCMW's bevindt het onthaaloket zich achter glas.

Dankzij deze voorzieningen kan men in zekere mate de plaatsen beveiligen, zonder echter de hulpaanvragers te benadelen. De ondervraagde onthaalmedewerkers hebben ons vooral gevallen van verbale agressie van bepaalde gebruikers gemeld. Dit type geweld kan niet worden vermeden met eender welk type veiligheidsvoorziening, maar moet veeleer verbaal worden beheerd door de onthaalmedewerkers.



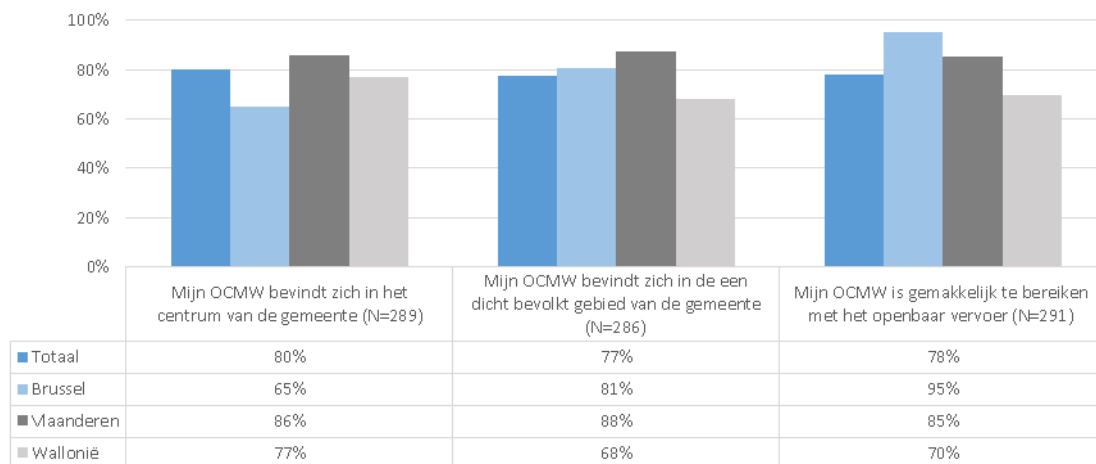
### 3/ Kwaliteitscriterium 2: De toegankelijkheid van OCMW's

Deze dimensie betreft **de infrastructuur van de OCMW's in de brede zin van het woord**, dat wil zeggen de cognitieve bestanddelen van het onthaal, wat men te kennen geeft, de leesbaarheid van het aanbod: de fysieke toegankelijkheid van het OCMW, de ligging van het OCMW, de signalisatie ter oriëntatie, de zichtbaarheid van het OCMW, de openingsuren enz.

#### 3.1 De fysieke toegankelijkheid van het OCMW

Wat de **fysieke toegankelijkheid** betreft, geeft de meerderheid van de OCMW's in de enquête aan dat ze zich in het centrum van de gemeente bevinden (80%), dat ze zich in een dichtbevolkte wijk bevinden (77%) en dat ze gemakkelijk bereikbaar zijn met het openbaar vervoer (78%). De Vlaamse OCMW's vinden vaker dat ze goed gelegen zijn (86%) en dat ze gemakkelijk bereikbaar zijn met het openbaar vervoer (85%). 95% van de Brusselse OCMW's vindt dat ze gemakkelijk bereikbaar zijn met het openbaar vervoer. De Waalse OCMW's vinden echter minder vaak dat ze goed gelegen zijn (77%) of gemakkelijk bereikbaar zijn met het openbaar vervoer (70%), hoewel ook hier de percentages hoog zijn.

Figuur 7: Stellingen fysieke toegankelijkheid van het OCMW waarmee men eens is (per gewest)



Bron: Online enquête bij OCMW's

De kwalitatieve fase heeft de goede fysieke toegankelijkheid van de meeste OCMW's bevestigd. De meeste van de ondervraagde gebruikers vonden dat hun OCMW goed bereikbaar was met het openbaar vervoer en zich in het centrum van hun gemeente bevond. De meeste van de ondervraagde gebruikers gaan ook **met het openbaar vervoer** naar hun OCMW. Daardoor is de bereikbaarheid met het openbaar vervoer een belangrijk kwaliteitscriterium voor de gebruikers van het OCMW. Andere gebruikers gaan met de fiets of te voet naar hun OCMW; **de ligging van het OCMW in het centrum van de gemeente** is dus ook een belangrijk kwaliteitscriterium voor de gebruikers, om hun reistijd te beperken. Een laatste categorie van personen ten slotte gaat met de auto of bromfiets naar het OCMW. Het belang van **parkeerplaatsen** wordt dan benadrukt. Parkeerplaatsen zijn moeilijk te vinden indien het OCMW zich in het centrum van de gemeente bevindt, zeker in een grootstedelijke gemeente.

Ook de **toegankelijkheid van de OCMW's voor minder mobiele gebruikers** is erg belangrijk. Meerdere elementen die we hebben teruggevonden bij de OCMW's vergemakkelijken voor hen de toegang:

- ▶ Lokalen op het gelijkvloers
- ▶ Een lift naar de lokalen op de verdiepingen





- ▶ Automatische opening van de deuren
- ▶ Hellend vlak voor rolstoelen
- ▶ Brede deuren en gangen
- ▶ Onthaalloket aangepast voor personen in rolstoel

Ook al lijkt de fysieke toegankelijkheid van de meeste OCMW's bevredigend, de kwalitatieve fase heeft aangetoond dat er inspanningen nodig zijn op het vlak van de **zichtbaarheid van het OCMW**. Dat is vooral het geval bij sommige OCMW's die in een gebouw ondergebracht zijn met andere diensten voor de burger, zoals gemeentelijke diensten, bijstand aan personen enz. In dat geval zijn de signalisatie en bewegwijzering uiterst belangrijke kwaliteitscriteria. Deze waren niet aanwezig bij alle bezochte OCMW's, waardoor de zichtbaarheid van sommige OCMW's een probleem vormt voor nieuwe gebruikers.

**De zichtbaarheid van het onthaalloket**, ten slotte, varieert sterk van het ene OCMW tot het andere. Bij de meeste bezochte OCMW's bevindt het loket zich op een centrale plaats, dicht bij de ingang. Wanneer ze het OCMW-gebouw eenmaal gevonden hebben is het voor de gebruikers dus niet zo moeilijk meer om het onthaalloket te vinden. Bij sommige OCMW's is er echter geen onthaal. In die gevallen 'verwelkomt' een parlofoon de gebruikers, en zorgen de sociale assistenten voor het onthaal.

### 3.2 De openingsuren van de OCMW's

Wat de **openingsuren van OCMW's** betreft zijn de meeste OCMW's vooral in de voormiddag bereikbaar. Ongeveer de helft van de OCMW's zijn ook in de namiddag open. Een heel beperkt aantal OCMW's zijn heel vroeg of 's avonds open. Slechts 14% van de OCMW's hebben specifieke uren uitsluitend voor de inschrijving van aanvragen.

Opmerkelijk is echter dat de openingsuren van de OCMW's heel sterk variëren tussen OCMW's maar ook dat binnen eenzelfde OCMW de openingsuren heel sterk kunnen variëren van dag op dag. Deze vaststelling werd ook bevestigd tijdens de kwalitatieve fase. De sterk variërende openingsuren kunnen heel verwarrend zijn voor de aanvragers van hulp.

Tabel 12: Openingsuren van de OCMW's (% OCMW's dat op het aangegeven moment open is)

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag	Sommige feestdagen
Zeer vroeg 's morgens (voor 8u)	1,4%	1,4%	1,4%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%
's Morgens (+/- tussen 8u en 12u)	95,9%	92,2%	84,0%	90,1%	93,9%	2,4%	1,4%	2,0%
's Middags (+/- tussen 12u en 13u)	6,8%	7,1%	6,8%	7,1%	6,5%	0,0%	0,0%	0,0%
In de namiddag (+/- tussen 13u en 17u)	51,4%	50,7%	51,7%	51,7%	42,9%	0,7%	0,3%	0,7%
's Avonds (na 17u)	11,9%	6,8%	2,4%	7,8%	1,0%	0,3%	0,3%	0,7%

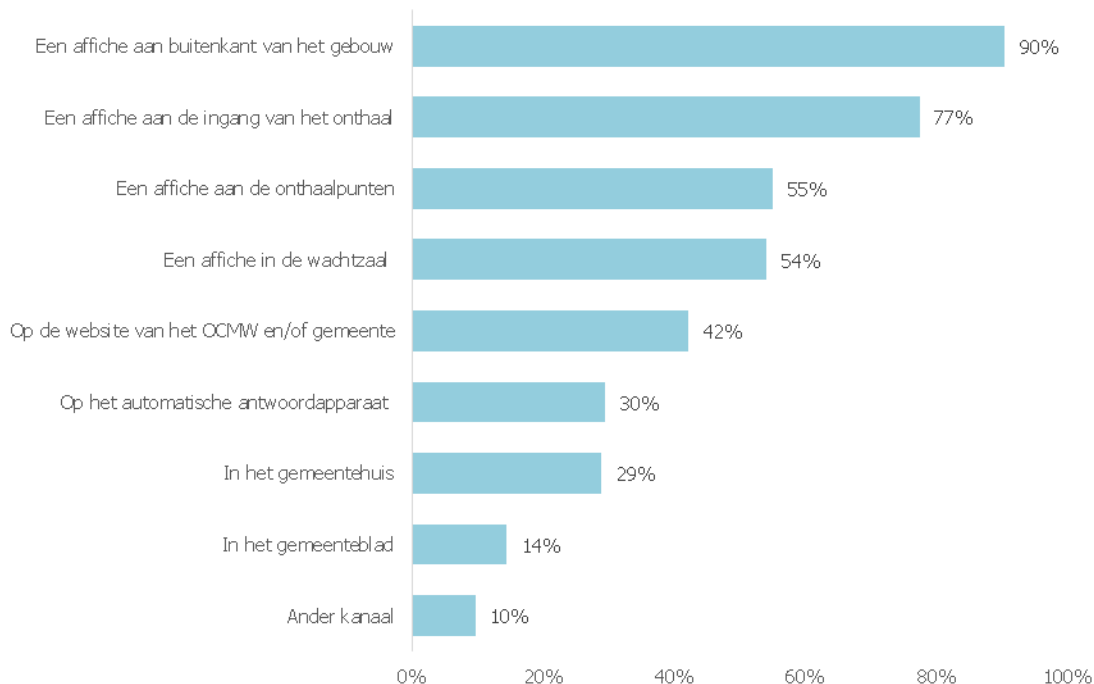
Bron: Online enquête bij OCMW's



De verwarring van sommige aanvragers van hulp wat de openingsuren betreft van hun OCMW kan ook verklaard worden door de **kanalen om de openingsuren van het OCMW** mee te delen. Zoals aangegeven in onderstaande figuur hebben 9 op 10 OCMW's een affiche aan de buitenkant van hun OCMW met de openingsuren en 8 op 10 heeft een affiche aan de ingang van het onthaal. Dit betekent echter dat 1 op 10 OCMW's de openingsuren van hun OCMW niet communiceren aan de buitenkant van hun gebouw en 2 op 10 niet aan de ingang van het onthaal. Dit werd ook bevestigd tijdens de kwalitatieve fase van het onderzoek. Dit zijn echter evidente kanalen om de transparantie van de openingsuren te verhogen en de verwarring van aanvragers van hulp te vermijden.

Andere kanalen die worden gebruikt en de transparantie kunnen verhogen zijn de website van het OCMW (42%), een antwoordapparaat (30%), het gemeentehuis (29%), maar ook de Facebook pagina van het OCMW, visitekaartjes, afsprakenkaarten, officiële brieven, enz.

*Figuur 8: Via welke kanalen worden de openingsuren van uw OCMW meegedeeld? (n=292)*



Bron: Online enquête bij OCMW's



## 4/ Kwaliteitscriterium 3: De transparantie van het onthaal

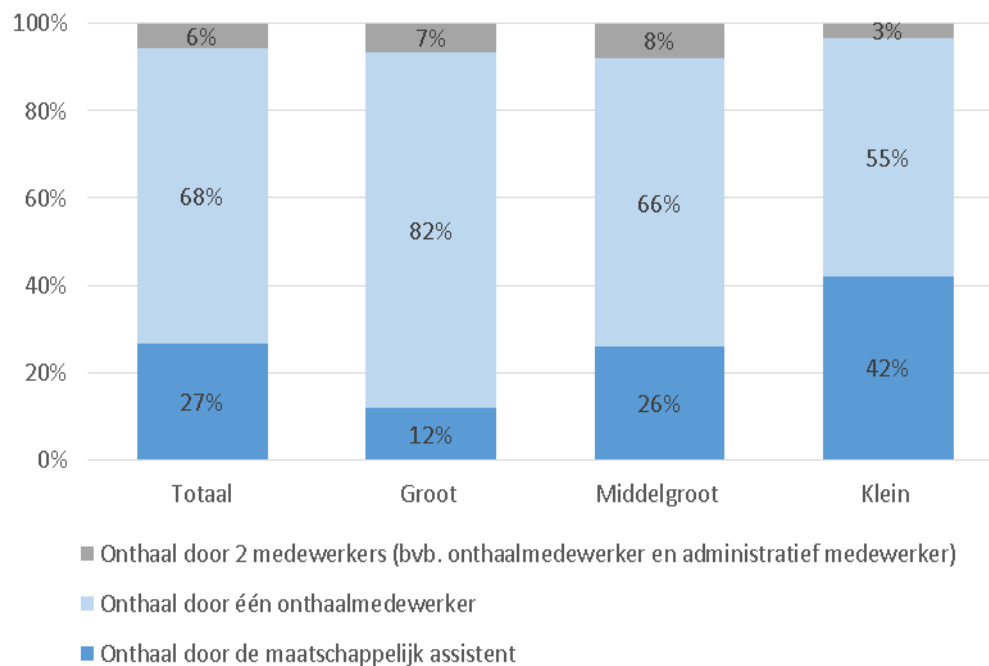
Deze dimensie betreft de ethische fundamenten van de werking van de OCMW's, dat wil zeggen de uitvoering van de procedures en de samenstellende waarden van de richtlijnen: duidelijke communicatie over de opdrachten van het OCMW, duidelijke en toegepaste procedures, registratie van de aanvragen en gelijke behandeling, respect voor de persoonlijke levenssfeer, deontologie enz.

### 4.1 De werking van het onthaal

Zoals vermeld in de grafiek hieronder, worden de hulpaanvragers in bijna 7 op de 10 OCMW's verwelkomd door een **onthaalmedewerker**, vóór het gesprek met de maatschappelijk werkers. In 6% van de OCMW's komen ze in contact met 2 medewerkers, bv. een onthaalmedewerker en een administratieve medewerker.

Bij 27% van de OCMW's gebeurt het onthaal echter door een maatschappelijk werkers. Dat is vooral het geval bij de kleine OCMW's. Bij 42% is er geen onthaalmedewerker en de hulpaanvrager wordt meteen door een maatschappelijk werker verwelkomd. Dit werd bevestigd tijdens de kwalitatieve fase. In dat geval spelen de maatschappelijk werkers een dubbele rol, wat niet altijd gemakkelijk is als er veel volk is.

Figuur 9: Wie is verantwoordelijk voor het onthaal van aanvragers in het OCMW? (n=277)



Bron: Online enquête bij OCMW's



Als we de **rollen en taken van de onthaalmedewerkers** van naderbij bekijken, stellen we vast dat ze voornamelijk een oriënterende rol hebben. De andere taken van de onthaalmedewerkers zijn:

- ▶ Informatie geven over de verschillende diensten (46%);
- ▶ Informatie geven over de nodige administratieve documenten (18%);
- ▶ De aanvraag opslaan in een register (18%).

Deze taken worden echter vaker door de sociale assistenten uitgevoerd. De sociale assistenten zijn ook verantwoordelijk voor de volgende taken:

- ▶ Informatie geven over de verschillende hulpmaatregelen (98%);
- ▶ Beslissen over de bevoegdheid van het OCMW om hulp te bieden (98%);
- ▶ Informatie geven over de nodige administratieve documenten (97%);
- ▶ De persoon begeleiden bij de te volgen procedures (95%);
- ▶ De Kruispuntbank van de sociale zekerheid raadplegen (93%);
- ▶ Een bewijs leveren van de aanvraag (91%).

In sommige OCMW's zijn er ook administratieve medewerkers aanwezig om de sociale assistenten bij te staan. Hun taak bestaat er voornamelijk in de Kruispuntbank van de sociale zekerheid te raadplegen (93%), naast andere administratieve taken.

*Tabel 17: Door wie worden onderstaande taken uitgevoerd (n=291, meerdere antwoorden mogelijk)*

Taken	De onthaalmedewerkers	De maatschappelijk assistent(e)	Andere medewerkers
Andere uitgevoerde taken (n=29)	55%	28%	14%
Informatie geven over verschillende diensten (n=289)	46%	88%	14%
De aanvrager informatie geven over de nodige administratieve documenten zodat zijn aanvraag kan worden behandeld (n=291)	18%	97%	6%
De aanvraag inschrijven in een register (n=291)	18%	80%	1%
De persoon begeleiden bij de te volgen procedures (n=292)	17%	95%	1%
Een ontvangsbewijs uitreiken (n=288)	15%	91%	6%
Informatie geven over de verschillende bestaande steunmaatregelen (n=290)	12%	98%	3%
De gegevensstromen raadplegen van de KSZ (n=289)	9%	93%	20%
Informereren over de al dan niet bevoegdheid van het OCMW om gevolg te geven aan de aanvraag voor dienst- en hulpverlening (n=290)	7%	98%	6%

Bron: Online enquête bij OCMW's

De onthaalmedewerkers hebben dus voornamelijk een oriëntatie- en informatierol. Het **beslissingsvermogen** van de onthaalmedewerkers is dus beperkt. Dit werd ook gecontroleerd tijdens de kwalitatieve fase.

Men kan echter een uitzondering vermelden wanneer de onthaalmedewerker ontdekt dat de hulpaanvrager niet uit de gemeente in kwestie komt. In dat geval kan het zijn dat de onthaalmedewerker zelf de gebruiker informeert over het feit dat het OCMW hem niet zal kunnen helpen en hem naar zijn eigen gemeente doorverwijst (**territoriale bevoegdheid**). De onthaalmedewerkers waarmee wij spraken zeiden dat dit enkel gebeurt wanneer de territoriale bevoegdheid evident was, en niet in complexe gevallen.

Bovendien wordt een **minimum aan informatie** gevraagd aan de hulpaanvrager bij zijn eerste komst, zoals: woonplaats, identiteit (via de identiteitskaart) en de reden voor zijn aanwezigheid. Voor de rest stelt de onthaalmedewerker weinig vragen aan de hulpaanvrager. Het doel van de medewerker is voornamelijk om voldoende informatie te verzamelen om de hulpaanvrager correcte te kunnen oriënteren, maar zonder te veel in detail te treden. Dat is de rol van de maatschappelijk werker. Hoewel de onthaalmedewerker slechts een



minimum aan informatie nodig heeft om de gebruiker te oriënteren, kan het soms zijn dat de medewerkers de nodige tijd uittrekken om aandachtig naar de aanvrager te luisteren.

Bij de meeste van de bezochte OCMW's worden de informatie en aanvraag van de hulpaanvrager door de onthaalmedewerker **ingevoerd**. Vervolgens wordt de hulpaanvrager naar een maatschappelijk werkers doorverwezen. Het gesprek met de maatschappelijk werkers heeft meestal dezelfde dag plaats (zie grafiek hieronder).

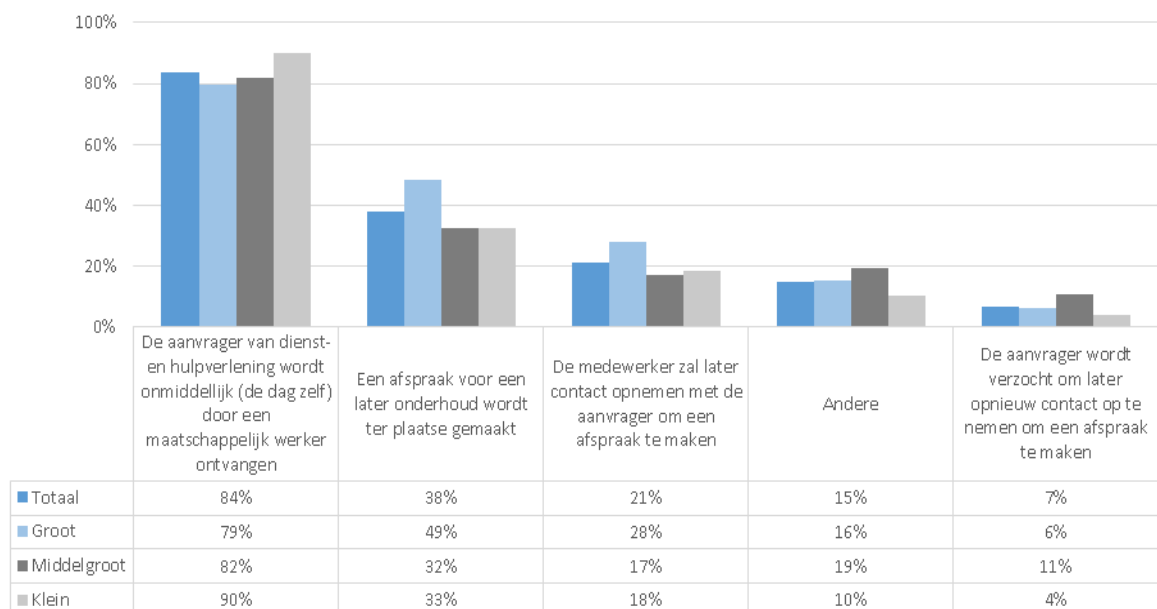
De Kruispuntbank van de sociale zekerheid wordt later geraadpleegd, door de maatschappelijk werkers of een administratief medewerker. Bij sommige OCMW's worden de hulpaanvragers die voor het eerst naar het OCMW komen immers niet meteen naar een maatschappelijk werkers doorverwezen maar naar een **administratief medewerker**. Deze administratieve medewerker zal een eerste deel van de informatie leveren, de aanvraag invoeren en de hulpaanvrager doorverwijzen naar een maatschappelijk werker.

De onthaalmedewerker kan soms ook **informatie leveren over de verschillende diensten** van het OCMW aan de gebruikers. Dit vergt een goede kennis van de diensten van het OCMW. De manier waarop deze kennis aan de onthaalmedewerkers wordt doorgegeven verschilt sterk van OCMW tot OCMW. Bij sommige OCMW's, voornamelijk de grote, worden er formele opleidingen georganiseerd bij de aanwerving van nieuwe onthaalmedewerkers. Daarnaast worden er ook opfrissingscursussen gegeven en/of worden er nota's opgesteld voor de onthaalmedewerkers in geval dat er zich veranderingen voordoen. In de kleinere OCMW's gebeurt de kennisoverdracht op meer informele wijze, bijvoorbeeld rechtstreeks op het terrein (zie ook hoofdstuk 6).

Wat de **registratie van de aanvragen** betreft, gebeurt dit bij de meeste OCMW's, zoals eerder vermeld, door de maatschappelijk werker en niet door de onthaalmedewerker. Als de hulpaanvrager enkel informatie wenst en niet naar een maatschappelijk werker gaat, worden zijn informatieaanvragen doorgaans niet ingevoerd. Dit werd ook vastgesteld tijdens de kwalitatieve fase van het onderzoek.

Naast de fysieke kant van het onthaal, moeten de onthaalmedewerkers zich bij de meeste bezochte OCMW's ook bezighouden met de **telefonische permanentie**. De medewerkers hebben dus meerdere taken tegelijk en moeten flexibel zijn. De omgeving kan stresserend zijn voor de onthaalmedewerker en vergt gevorderde organisatorische vaardigheden.

*Figuur 10: Wordt de aanvrager, zodra zijn aanvraag geregistreerd is, onmiddellijk door een maatschappelijk werker ontvangen of krijgt hij een afspraak voor een later onderhoud? (n=288, meerdere antwoorden mogelijk)*



Bron: Online enquête bij OCMW's

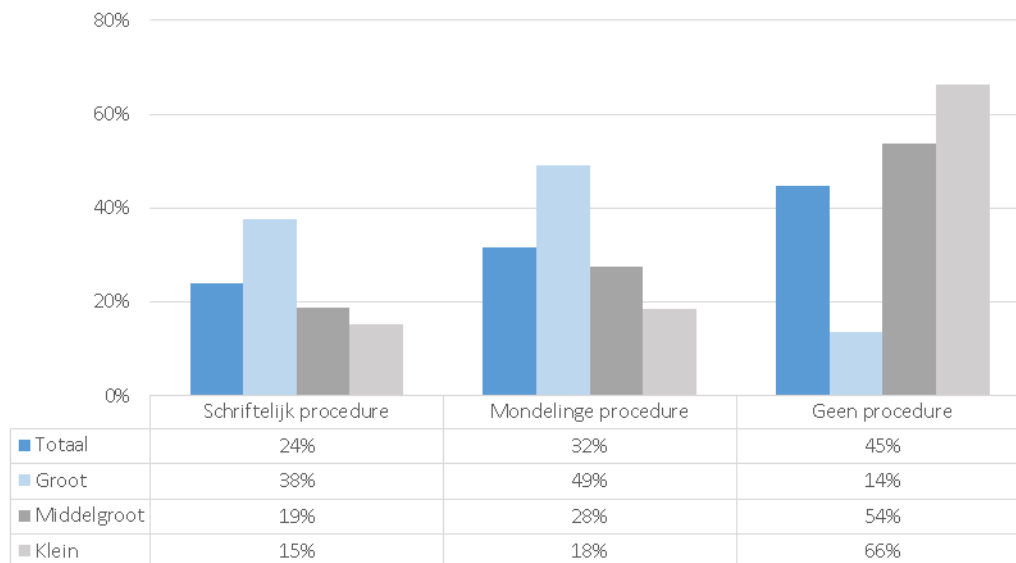


## 4.2 De te volgen onthaalprocedure

In 45% van de OCMW's is er geen **expliciete onthaalprocedure** voor de onthaalmedewerker. 1 OCMW op 4 beschikt over een schriftelijke procedure terwijl 32% van de OCMW's een mondelinge procedure heeft.

Deze praktijken variëren echter sterk van het ene OCMW tot het andere, al naargelang hun omvang. Zo heeft 66% van de kleine OCMW's geen procedure, tegenover 14% van de grote. Bij 38% van de grote OCMW's heeft een schriftelijke procedure, tegenover slechts bij 15% van de kleine OCMW's.

Figuur 11: Moet de onthaalmedewerker van uw OCMW een duidelijk omschreven onthaalprocedure volgen? (n=285)



Bron: Online enquête bij OCMW's

Uit de kwalitatieve fase blijkt dat zelfs als de **procedures** niet altijd schriftelijk zijn, vooral in de kleine OCMW's, de medewerkers altijd een impliciete procedure volgen, die hun wordt uitgelegd tijdens de eerste dagen van hun tewerkstelling. We merken overigens een verschil in de **voorgestelde benadering** tussen de kleine en grote OCMW's. De kleine OCMW's stellen vaker een gepersonaliseerde benadering op maat voor, terwijl in de grote OCMW's meer gestandaardiseerde procedures worden voorgesteld.

In de enquête bij de OCMW's hebben we hen ook ondervraagd over het bestaan van **specifieke onthaalprocedures** in hun OCMW voor elke doelgroep en type aanvraag. Zoals vermeld in de tabel hieronder, zijn er in 65% van de OCMW's geen specifieke procedures per doelgroep en in 52% van de OCMW's zijn er geen specifieke procedures per type aanvraag. De specifieke procedures zijn vooral terug te vinden in de grote OCMW's en betreffen voornamelijk:

- ▶ De doelgroepen: zij die voor het eerst komen (18%); bejaarden (14%).
- ▶ Het type aanvraag: schuldbemiddeling (32%); socioprofessionele inschakeling (29%); energie (29%).



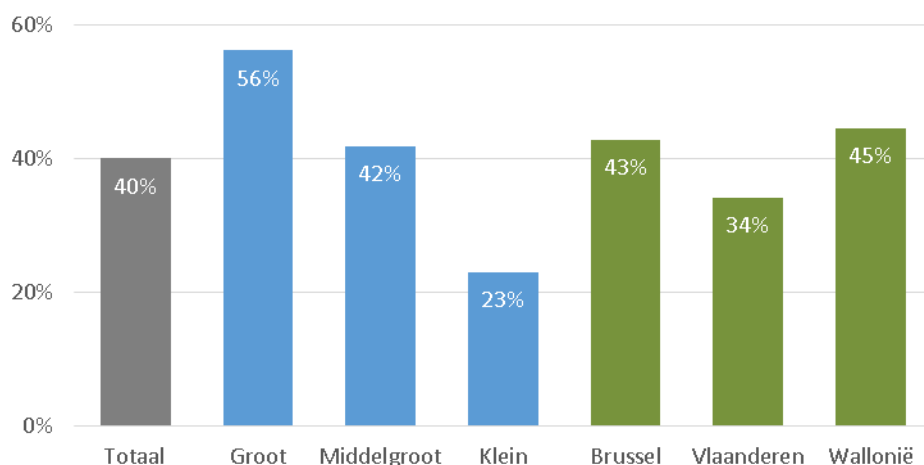
Tabel 20: Is een specifieke onthaalprocedure van toepassing in uw OCMW voor doelgroepen of type aanvragen? (n=273, meerdere antwoorden mogelijk)

		%	Groot	Middelgroot	Klein
Doelgroep	Er zijn geen specifieke onthaalprocedures voor doelgroepen in mijn OCMW	65,3%	49,5%	72,0%	74,2%
	Nieuwkomers	17,9%	21,1%	17,2%	15,5%
	Ouderen	14,4%	17,9%	14,0%	11,3%
	Jongeren	11,6%	22,1%	8,6%	4,1%
	Daklozen	9,8%	16,8%	6,5%	6,2%
	Andere doelgroepen	8,1%	10,5%	5,4%	8,2%
	Werklozen waarvan het recht op uitkering afloopt	7,4%	10,5%	7,5%	4,1%
	Zelfstandigen	1,4%	1,1%	2,2%	1,0%
Type aanvraag	Er zijn geen specifieke onthaalprocedures per type aanvraag in mijn OCMW	52,4%	34,8%	53,8%	68,9%
	Schuldoverlast (in het kader van schuldbemiddeling of collectieve schuldenregeling)	31,9%	47,8%	35,2%	12,2%
	Socio-professionele integratie	28,9%	41,3%	34,1%	11,1%
	Energie	28,9%	43,5%	27,5%	15,6%
	Huisvesting	19,8%	29,3%	18,7%	11,1%
	(Dringende) medische hulp	17,2%	31,5%	13,2%	6,7%
	Sociale activering	12,8%	17,4%	14,3%	6,7%
	Referentieadres	11,7%	16,3%	12,1%	6,7%
	Andere	8,4%	8,7%	9,9%	6,7%

Bron: Online enquête bij OCMW's

Ten slotte hebben we de OCMW's ondervraagd over het bestaan van **specifieke spoedprocedures**. Zoals blijkt uit de volgende grafiek, beschikt 40% van de OCMW's over een spoedprocedure. Dit percentage bedraagt 56% voor de grote OCMW's, tegenover 23% voor de kleine OCMW's.

Figuur 12: % OCMW's met specifieke procedure voor spoedgevallen (n=289)



Bron: Online-enquête bij OCMW's

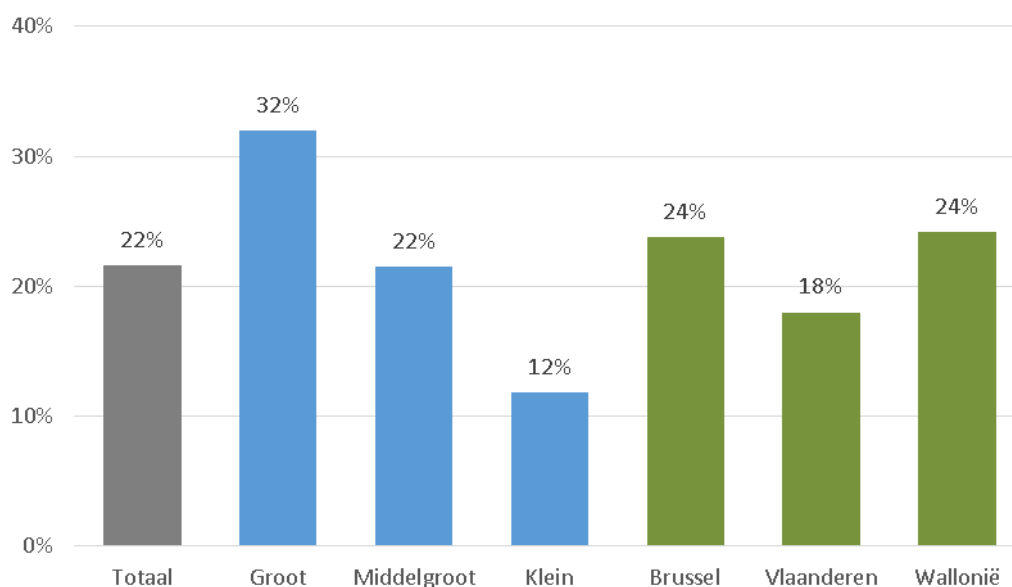


Wat de **procedures in noodgevallen** betreft, zijn deze bij de meeste OCMW's beperkt tot de openingsuren van het OCMW. Een dringende aanvraag kan dus dringend behandeld worden, maar enkel tijdens de openingsuren van het OCMW. Sommige OCMW's zorgen wel voor een telefonische permanentie, 24 uur op 24, door een maatschappelijk werker van wacht aan te stellen.

### 4.3 Controlemechanisme van het onthaal

Slechts 22% van de OCMW's heeft controlemechanismen ingevoerd voor de procedures die de onthaalmedewerkers volgen. Dit percentage bedraagt 32% bij de grote OCMW's, tegenover 12% voor de kleine, en is in het algemeen dus laag. Het gaat voornamelijk om controles en supervisie door het diensthoofd of de coördinator van het onthaal. Bij sommige OCMW's controleren de coördinatoren van de medewerkers de informatie die werd geregistreerd door de medewerkers, het aantal registraties, de wachttijd enz. Het gaat om een ware monitoring van de gegevens en informatie die door de medewerkers verzameld worden. De feedback van de maatschappelijk werker, na het gesprek met een hulpaanvrager, is ook cruciaal voor de controle van de kwaliteit van de oriëntatie door de onthaalmedewerker.

*Figuur 13: % OCMW's met een controlemechanisme om te evalueren of de onthaalmedewerkers de procedures volgen (n=292)*



Bron: Online enquête bij OCMW's





## 5/ Kwaliteitscriterium 4: De mensgerichtheid van het onthaal

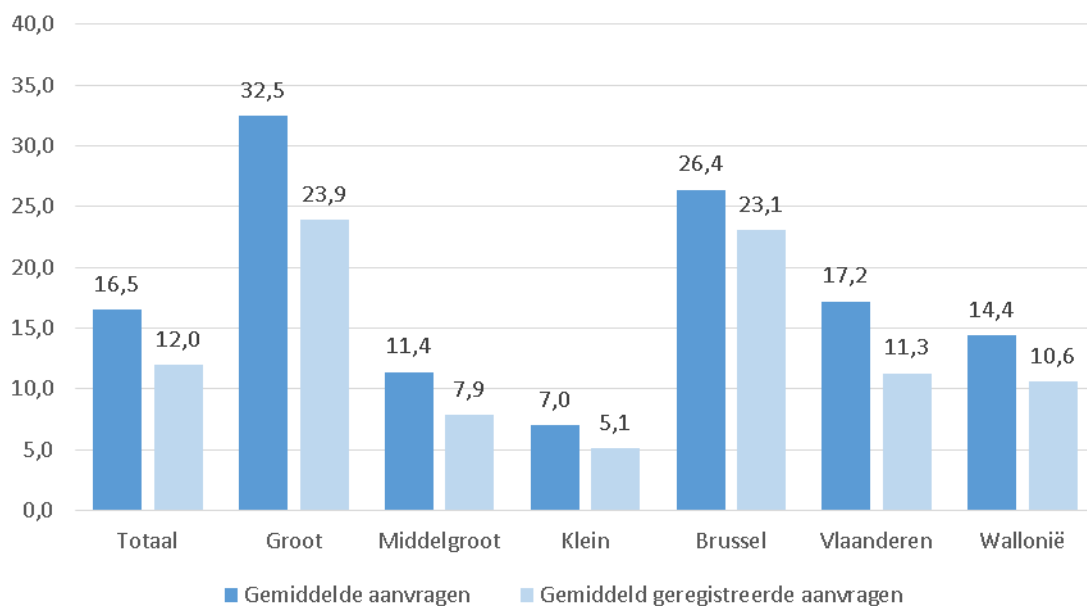
Deze dimensie betreft het engagement van het OCMW voor het welzijn van personen, dat wil zeggen het begrip en de proactiviteit van het OCMW ten opzichte van de personen: de relatie met de gebruikers (beleefdheid, dienstverlening, ...), een redelijke wachttijd, geïndividualiseerde aandacht, interesse voor de vastgestelde problemen, de registratie van klachten enz.

### 5.1 Aantal aanvragen en registraties van dienst- en hulpverlening

Het **aantal aanvragen** voor dienst- en hulpverlening varieert sterk van OCMW tot OCMW. Gemiddeld worden 16,5 aanvragen voor hulp gedaan per dag<sup>3</sup>. Dit aantal moet echter voorzichtig geïnterpreteerd worden aangezien er grote verschillen zijn naar omvang en gewest van het OCMW. Zo stijgt het aantal aanvragen tot 32,5 aanvragen in een groot OCMW en 26,4 aanvragen in een Brussels OCMW. Een OCMW geeft zelf aan 300 aanvragen per dag te krijgen. Kleine OCMW's daarentegen krijgen dagelijks gemiddeld slechts 5 aanvragen voor hulp. In zeer kleine OCMW's worden er soms geen enkele aanvragen per dag gekregen.

Zoals aangegeven in onderstaande figuur worden aanvragen niet altijd **geregistreerd**. Hoewel een OCMW gemiddeld 16,5 aanvragen per dag krijgt, worden gemiddeld slechts 12 aanvragen effectief geregistreerd<sup>4</sup>. Gemiddeld worden dus 73% van alle aanvragen effectief geregistreerd. Vooral middelgrote OCMW's en Vlaamse OCMW's registreren gemiddeld minder aanvragen, respectievelijk 69% en 66% van de gekregen aanvragen. Brusselse OCMW's daarentegen registreren het grootste aandeel van hun gekregen aanvragen, namelijk 88%. Waalse OCMW's scoren gemiddeld (74%).

*Figuur 14: Hoeveel aanvragen voor dienst- en hulpverlening ontvangt en registreert uw OCMW gemiddeld per dag?*



Bron: Online enquête bij OCMW's

<sup>3</sup> De standaard deviatie voor het gemiddelde is hoog gezien de grote verschillen tussen OCMW's.

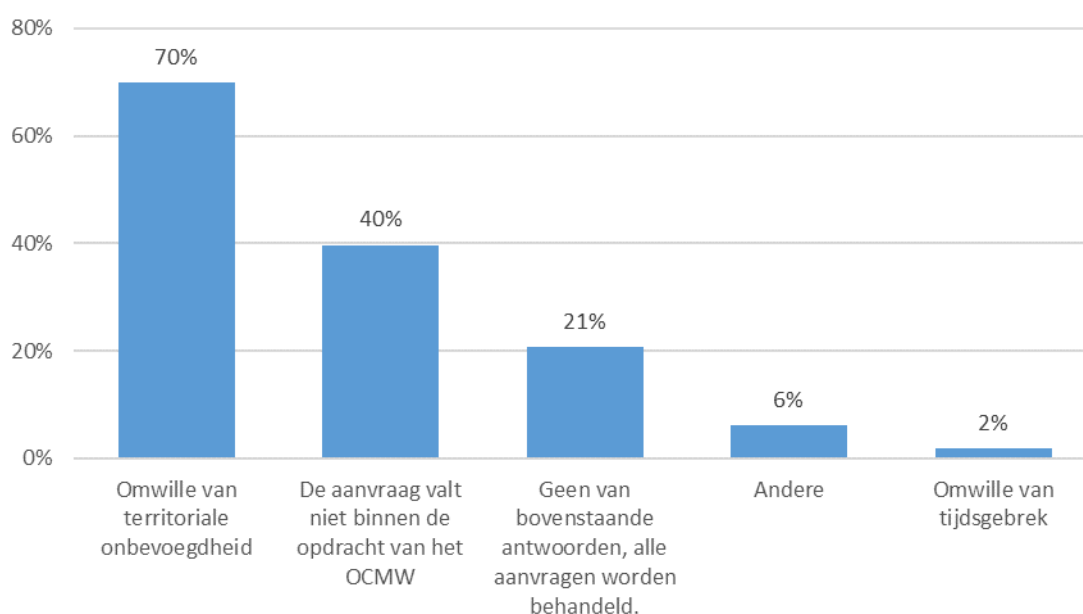
<sup>4</sup> Deze aantallen moeten alweer voorzichtig geïnterpreteerd worden aangezien er grote verschillen kunnen zijn tussen de OCMW's naargelang hun omvang en gewest.



De meest voorkomende reden om de aanvraag niet te registreren is de **territoriale bevoegdheid**. Zoals aangegeven in onderstaande figuur worden in 70% van de gevallen een aanvraag niet geregistreerd omwille van deze reden. In de bezochte OCMW's werd de territoriale bevoegdheid reeds door de onthaalmedewerker bepaald.

De tweede meest voorkomende reden om een aanvraag niet te registreren is het feit dat de aanvraag niet valt binnen de opdracht van het OCMW. Slechts 20% van de bevroagde OCMW's geeft aan alle aanvragen te behandelen. Andere redenen die verklaren waarom een aanvraag niet wordt geregistreerd is het feit dat de aanvrager niet over de nodige documenten bezit. Dit werd eveneens vastgesteld door de bevoorrechte getuigen tijdens onze bezoeken aan OCMW's. In geen enkele bezocht OCMW werd de aanvraag van de getuige geregistreerd omwille van het feit dat de getuige niet in bezit was van zijn identiteitskaart.

*Figuur 15: Wat zijn de belangrijkste redenen om bepaalde aanvragen niet te kunnen behandelen in uw OCMW? (n=277, meerdere antwoorden mogelijk)*



Bron: Online enquête bij OCMW's

## 5.2 Gemiddelde wachttijd voor aanvragers

Wat de **wachttijd aan het onthaalloket** betreft, blijkt uit de enquête dat bij 43% van de ondervraagde OCMW's er helemaal geen wachttijd is aan het loket. In 38% van de gevallen moet men gemiddeld tussen 0 en 5 minuten wachten, in 10% van de gevallen meer dan 5 minuten en in de overblijvende 10% meer dan 10 minuten.

De wachttijd is het langst in de grote OCMW's en bij de Brusselse OCMW's. Slechts 10% van de ondervraagde Brusselse OCMW's zegt dat er bij hen geen wachttijd is aan het onthaalloket. Bij 4 Brusselse OCMW's op 10 bedraagt de wachttijd gemiddeld 5 minuten, bij 25% bedraagt de wachttijd 5 tot 10 minuten en bij de resterende 25% bedraagt de wachttijd meer dan 10 minuten. Globaal gezien is de wachttijd aan het onthaalloket dus relatief beperkt. Dit werd ook bevestigd en vastgesteld tijdens de kwalitatieve fase van het project.

*Tabel 32: Wat is meestal de gemiddelde wachttijd van een aanvrager van dienst- en hulpverlening alvorens te worden ontvangen aan het eerste onthaalpunt van uw OCMW? (n=273)*

		% Geen wachttijd	% tussen 0 en 5 minuten	% tussen 5 en 10 minuten	% tussen 10 en 15 minuten	Meer dan 15 minuten
<b>Totaal</b>	<b>Totaal</b>	42,5%	38,1%	9,9%	5,5%	4%



<b>Omvang</b>	<b>Groot</b>	35,2%	42%	11,4%	5,7%	5,6%
	<b>Middelgroot</b>	45,6%	41,1%	5,6%	4,4%	3,3%
	<b>Klein</b>	46,3%	31,6%	12,6%	6,3%	3,3%
<b>Gewest</b>	<b>Brussel</b>	10%	40%	25%	20%	5%
	<b>Vlaanderen</b>	44,7%	42,1%	7,9%	3,5%	1,8%
	<b>Wallonië</b>	45,3%	34,5%	9,4%	5%	5,7%

Bron: Online enquête bij OCMW's

De **wachttijd in de wachtzaal** is echter langer. Zo verklaart slechts 6% van de OCMW's dat er helemaal geen wachttijd is hun wachtzaal. Dit percentage is overigens het hoogst in de kleine OCMW's (9,4%) en de Waalse OCMW's (7%). Bij 13% van de OCMW's moet men echter langer dan 20 minuten wachten. Dit percentage bedraagt 20% voor de grote OCMW's en zelfs 25% voor de Brusselse OCMW's.

Tabel 33: Wat is meestal de gemiddelde wachttijd van een aanvrager van dienst- en hulpverlening in de wachtzaal van uw OCMW (n=275)

		% Geen wachttijd	% tussen 0 en 5 minuten	% tussen 5 en 10 minuten	% tussen 10 en 15 minuten	% tussen 15 en 20 minuten	% Meer dan 20 minuten
<b>Totaal</b>	<b>Totaal</b>	5,8%	9,8%	26,2%	28%	16,7%	13,4%
<b>Omvang</b>	<b>Groot</b>	4,5%	6,8%	18,2%	23,9%	22,7%	20,4%
	<b>Middelgroot</b>	3,3%	9,9%	20,9%	38,5%	16,5%	11%
	<b>Klein</b>	9,4%	12,5%	38,5%	21,9%	11,5%	6,2%
<b>Gewest</b>	<b>Brussel</b>	5%	15%	30%	20%	5%	25%
	<b>Vlaanderen</b>	4,4%	12,4%	28,3%	27,4%	20,4%	7,1%
	<b>Wallonië</b>	7%	7%	23,9%	29,6%	15,5%	16,8%

Bron: Online enquête bij OCMW's

Deze verschillen in de wachttijd werden ook vastgesteld tijdens de kwalitatieve fase van het project. Zo blijkt dat de wachttijd sterk kan variëren van het ene OCMW tot het andere, maar ook van de ene dag tot de andere binnen hetzelfde OCMW. Sommige gebruikers hebben ons bijvoorbeeld gemeld dat ze een tiental minuten moesten wachten, voor anderen bedroeg de wachttijd meer dan een half uur. Volgens bepaalde ondervraagde onthaalmedewerkers is maandag de dag met de meeste aanvragen en dus de langste wachttijd.

Er werden echter meerdere praktijken vastgesteld om de wachttijd te verkorten voor de hulpaanvragers:

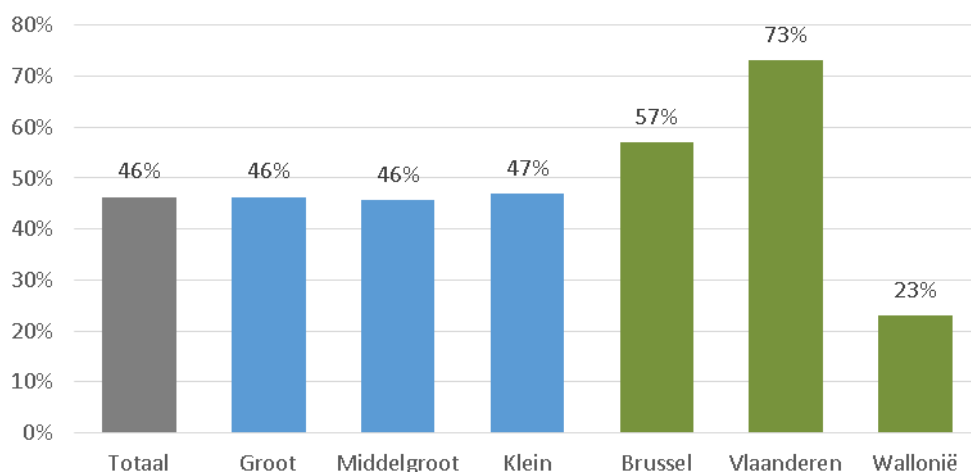
- ▶ Sommige OCMW's kiezen ervoor **met afspraken te werken**, om de wachttijd te verkorten voor hulpaanvragers die regelmatig moeten terugkeren.
- ▶ Een ander ondervraagd OCMW heeft een **badgesysteem** ingevoerd voor hulpaanvragers die regelmatig naar het OCMW komen. Zo kunnen ze als ze een afspraak hebben meteen naar de lokalen van de maatschappelijk werker en hoeven ze niet langs het onthaal te passeren. Dit systeem werd echter nog maar pas ingevoerd en staat nog niet helemaal op punt.
- ▶ Bij sommige grote OCMW's helpt het **computersysteem** om elke hulpaanvrager te informeren over het aantal wachtenden voor hem en de gemiddelde wachttijd. Hierdoor kunnen gebruikers beslissen om, indien de wachttijd te lang is, later terug te keren op een minder druk moment van de week. Dit systeem werd zeer op prijs op gesteld door de ondervraagde gebruikers in de OCMW's waar dit type systeem was ingevoerd.



### 5.3 Klachten betreffende het onthaal

Wat betreft de **registratie van klachten**, blijkt uit de Online enquête bij OCMW's dat 46% van de bevroegde OCMW's een systeem heeft om klachten te registreren. Opvallend is dat hier geen significante verschillen zijn naar omvang van het OCMW, maar wel naar gewest. Zoals aangegeven in onderstaande figuur worden in 73% Vlaamse OCMW's de klachten geregistreerd tegenover slechts 23% Waalse OCMW's. Brusselse OCMW's zitten in het midden, met een percentage van 57% OCMW's die klachten registreren. Deze belangrijke regionale verschillen kunnen echter verklaard worden door het Vlaams decreet van 1 juni 2011 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.

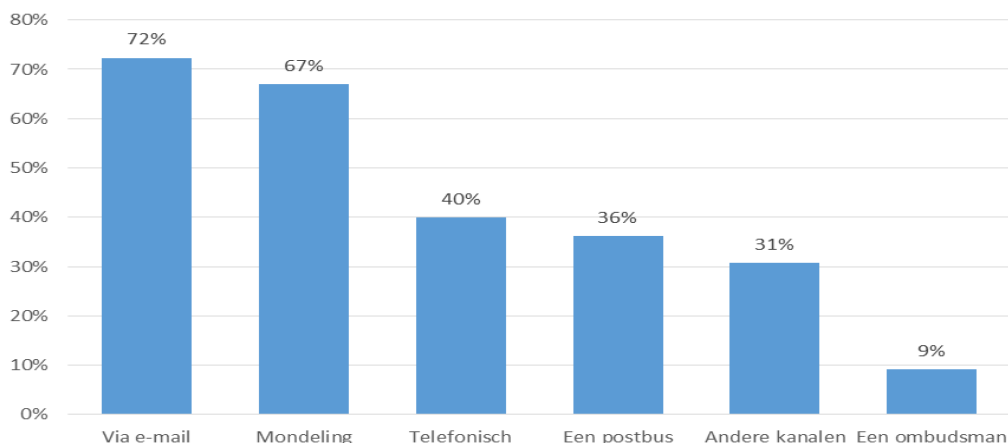
*Figuur 16: % OCMW's waar klachten betreffende het onthaal worden geregistreerd (n=287)*



Bron: Online enquête bij OCMW's

Zoals aangegeven in onderstaande figuur worden de klachten grotendeels via e-mail verzameld (72%) maar ook mondeling (67%). In 9% OCMW's die de klachten registreren is er ook een ombudsman. Andere kanalen om de klachten te verzamelen zijn via brief en/of klachtformulier/register.

*Figuur 17: Op welke manier(en) worden deze klachten verzameld? (n=130, meerdere antwoorden mogelijk)*



Bron: Online enquête bij OCMW's



## 6/ Kwaliteitscriterium 5: De betrouwbaarheid van onthaalmedewerkers

---

Deze dimensie betreft vooral de efficiëntie en coherentie van de activiteiten van de OCMW's, dat wil zeggen, het geheel van de antwoorden past in een globale, ondubbelzinnige procedure gebaseerd op expertise: competent personeel dat up-to-date is met de richtlijnen en onderwerpen, opleidingen en personeelsevaluaties enz.

### 6.1 Het statuut van de onthaalmedewerkers

De overgrote meerderheid van de onthaalmedewerkers in OCMW's wordt tewerkgesteld op basis van een **contract van onbepaalde duur**. Dit geldt des te meer voor grote OCMW's, waarvan 91% vooral onthaalmedewerkers een contract van onbepaalde duur hebben. Merk op dat het totaal hier niet 100% is, omdat OCMW's waar er een evenwichtige mix van statuten aanwezig is meerdere antwoorden konden aanduiden. Contracten van onbepaalde duur komen ook meer voor in Brussel en Vlaanderen dan in Wallonië.

Ongeveer 1 op de 10 OCMW's werkt regelmatig met contracten van **bepaalde duur**. Vooral middelgrote OCMW's maken hier gebruik van, hoewel de verschillen met grote en kleine OCMW's beperkt zijn. Ook de verschillen tussen de gewesten zijn klein, waarbij de Waalse OCMW's het vaakst contracten van onbepaalde duur hanteren en de Brusselse het minst.

In 10% van de OCMW's wordt ook een substantieel deel van de onthaalmedewerkers op basis van een **artikel 60§7** statuut tewerkgesteld. Dit is een vorm van sociale tewerkstelling, erop gericht om werkervaring en bepaalde sociale rechten op te bouwen. Sommige OCMW's gebruiken deze medewerkers voor taken waarvoor beperkte competenties worden gevraagd, zoals bvb. archiveren. In andere OCMW's zijn het echter onthaalmedewerkers.

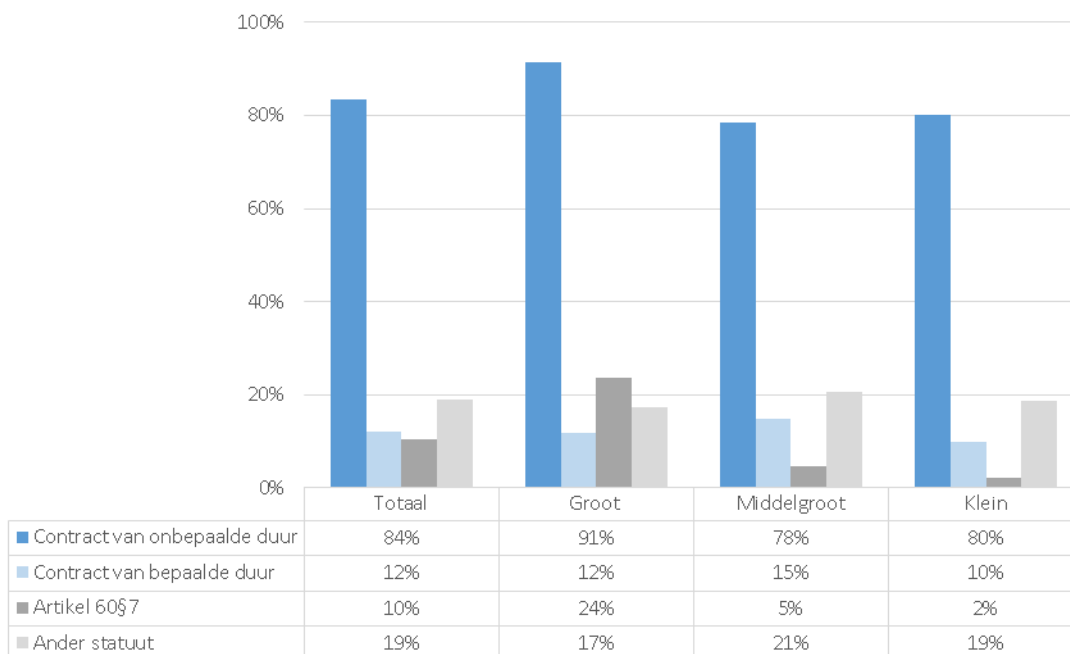
In kleine en middelgrote OCMW's wordt hier zelden van gebruik gemaakt, maar in grote OCMW's geeft bijna 1 op de 4 aan dat minstens een deel van hun onthaalmedewerkers over dit statuut beschikt. Dit hangt nauw samen met het vaker voorkomen van dit statuut in Brusselse OCMW's, die over het algemeen grote OCMW's zijn. In Wallonië is artikel 60§7 tewerkstelling bij onthaalmedewerkers veel minder courant (8,8%), in Vlaanderen bijna onbestaande (1,7%).

In andere gevallen werden stagairs of DSP/GESCO tewerkstelling ingeschakeld. Een aantal respondenten gaf in de restcategorie 'ander statuut' ook statutair ambtenaar aan.

Deze resultaten werden ook bevestigd tijdens de kwalitatieve fase van het onderzoek. Alle bevraagde onthaalmedewerkers hadden een contract van onbepaalde duur en de meeste hadden ook een vrij lange anciënniteit (meer dan 5 jaar).



Figuur 18: Welke statuten komen het meest voor in uw OCMW? (n=272, meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: Online enquête bij OCMW's

## 6.2 De competenties en vaardigheden van onthaalmedewerkers

Uit de gesprekken met de gebruikers blijkt duidelijk dat **empathie** een centraal criterium is om de kwaliteit van het onthaal te evalueren. Wanneer gebruikers werd gevraagd naar hun tevredenheid over het onthaal, werden de infrastructuren en voorzieningen amper vermeld. Ze spelen vast een rol in de algemene sfeer van het OCMW, maar het belangrijkste is de persoonlijkheid van de onthaalmedewerker, zijn vriendelijkheid en luisterbereidheid.

De **persoonlijkheid en competenties** van de personen aan het onthaal zijn ook cruciaal om agressieve gebruikers op te vangen maar ook om voor een aangename sfeer te zorgen bij het OCMW.

De onthaalmedewerkers spelen een belangrijke rol bij het onthaal en de oriëntatie van de hulpaanvragers. Daarvoor moeten ze over een hele reeks **kennis (technische vaardigheden) en know-how-to-be (gedragsvaardigheden)** beschikken:

Technische vaardigheden:

- ◆ Kennis van de diensten van het OCMW
- ◆ IT-kennis

Gedragsvaardigheden:

- ◆ De mensgerichtheid, vriendelijkheid
- ◆ Stressmanagement
- ◆ Zelfbeheersing
- ◆ Psychologische kennis
- ◆ Empathie en luistervaardigheid
- ◆ Geweldbeheersing
- ◆ Polyvalentie
- ◆ Organisatie



Door de concentratie van verschillende diensten in één enkel gebouw (OCMW, gemeente, bijstand aan personen) moeten de onthaalmedewerkers vaak omgaan met **uiteenlopende gebruikers en aanvragen**. Dat vereist van hen een grondige kennis van de verschillende diensten maar ook meer flexibiliteit dan voorheen.

De cijfers uit de kwantitatieve fase bevestigen en verfijnen de analyse op basis van de kwalitatieve fase. De vijf belangrijkste **competenties en vaardigheden** volgens de OCMW's bij het aanwerven van onthaalmedewerkers zijn allen sociale vaardigheden, namelijk: luistervaardigheid, communicatie, mensgerichtheid, beroepsgeheim en empathie. De eerste technische vaardigheid, namelijk computerkennis, staat pas op de 6<sup>de</sup> plaats.

*Tabel 39: Welke competenties en vaardigheden zijn belangrijke criteria voor de aanwerving van personen in een onthaalfunctie in uw OCMW? (gerangschikt volgens meest belangrijke competentie)*

	%
Luistervaardigheid	14%
Communicatie	14%
Mensgerichtheid	13%
Beroepsgeheim	11%
Empathie	6%
Computerkennis	6%
Kennis van het Frans of het Nederlands	6%
Motivatie	5%
Stressmanagement	5%
Zelfbeheersing	5%
Kennis van de sociale wetgeving	4%
Omgaan met agressie	4%
Kennis van het geografisch grondgebied	3%
Andere competenties	3%
Kennis van vreemde talen	1%
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>

Bron: Online enquête bij OCMW's

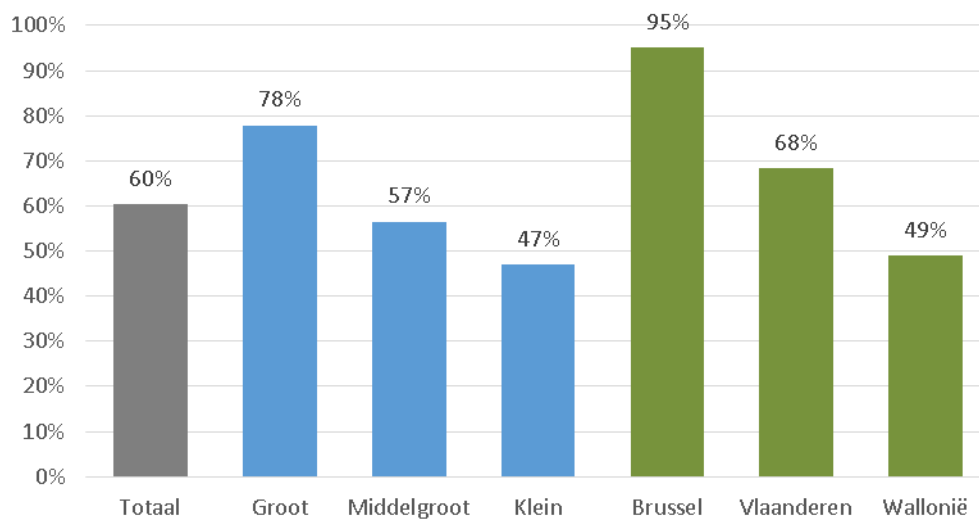


### 6.3 De opleidingen van onthaalmedewerkers

De **opleiding** van de onthaalmedewerkers varieert sterk van het ene OCMW tot het andere. De grote OCMW's waarmee we spraken hebben de neiging meer te investeren in de formele opleiding van hun onthaalmedewerkers dan de kleine OCMW's. In de kleine OCMW's gebeurt de opleiding meer op het terrein. Er worden echter ook formele opleidingen aangeboden door de kleinere ondervraagde OCMW's, bijvoorbeeld bij de aanwerving van nieuwe medewerkers of bij opfrissingscursussen.

De formele vorming varieert ook per gewest. In de Brusselse OCMW's wordt in 95% van de gevallen een opleiding voorzien voor nieuwe onthaalmedewerkers. In Vlaanderen is dit ongeveer 2 op 3, in Wallonië net niet in de helft van de OCMW's.

*Figuur 19: % OCMW's die opleidingen aanbieden aan nieuwe onthaalmedewerkers (n=285)*



Bron: Online enquête bij OCMW's

Het **type voorgestelde opleidingen** hangt af van de behoeften van de onthaalmedewerkers. Het kan gaan om een technische opleiding, zoals het computersysteem voor de registratie of meer algemene opleidingen, zoals talen, communicatie ...

De vaakst voorkomende opleiding voor nieuwe medewerkers is een kennismaking met de verschillende diensten van het OCMW. Op de tweede plaats komt communicatie, gevolgd door opleidingen over de te volgen procedures en computerprogramma's. De opleidingen kennen dus vooral een heel praktische insteek in het begin, maar er is ook aandacht voor communicatie, luisteren en empathie. Uit de interviews bleek ook het toenemend belang van leren omgaan met geweld, zeker voor nieuwe onthaalmedewerkers.

*Tabel 41: Wat houden de opleiding(en) aangeboden aan nieuwe medewerkers in? (n=171, meerdere antwoorden mogelijk)*

	Aantal	%
De verschillende diensten van het OCMW	113	66,1%
Communicatie	102	59,6%
De te volgen procedures	92	53,8%
Computerprogramma's	92	53,8%
Beroepsgeheim	88	51,5%
Omgaan met agressie	73	42,7%
Luisteren	61	35,7%



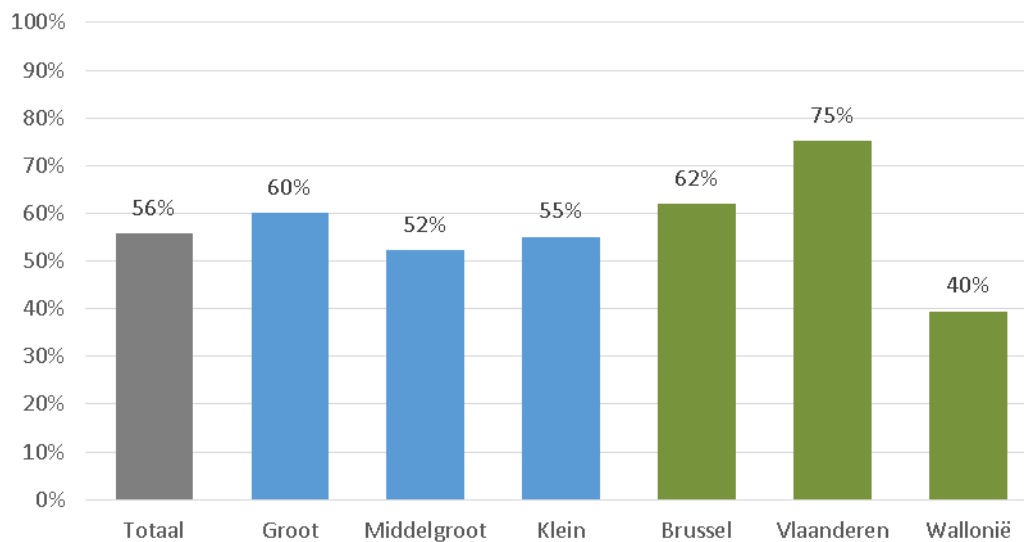


De verschillende steunmaatregelen	42	24,6%
Stressmanagement	37	21,6%
Empathie	31	18,1%
Andere	26	15,2%
De sociale wetgeving (het handvest van de sociaal verzekerde)	23	13,5%
Zelfbeheersing	22	12,9%
Het geografisch grondgebied (bevolking, aanwezige verenigingen, enz.)	17	9,9%
Talen	5	2,9%

Bron: Online enquête bij OCMW's

Iets meer dan de helft van de OCMW's zet ook in op de bijscholing van de onthaalmedewerkers. Net zoals bij opleidingen aan nieuwkomers, zetten grote OCMW's hier meer op in dan middelgrote en kleine. Het verschil is echter beperkt. In Brusselse OCMW's wordt sterk ingezet op nieuwe onthaalmedewerkers, maar op het vlak van bijscholing zijn de Vlaamse OCMW's koploper. Drie op de vier Vlaamse OCMW's biedt bijscholing aan, ten opzichte van 62% in Brussel en 40% in Wallonië.

Figuur 20: % OCMW's die bijscholingsopleidingen aanbieden aan onthaalmedewerkers (n=285)



Bron: Online enquête bij OCMW's

De vaakst voorkomende bijscholing is gericht op communicatie. Technische vaardigheden zoals computerprogramma's en kennis van de verschillende diensten en procedures blijven zeer belangrijk, maar sociale vaardigheden zoals omgaan met agressie en beroepsgeheim worden relatief belangrijker voor ervaren medewerkers.



Tabel 44: Wat houden de bijscholingsopleiding(en) aangeboden aan onthaalmedewerkers in uw OCMW over het algemeen in? (n=156, meerder antwoorden mogelijk)

	Aantal	%
Communicatie	88	56,4%
Computerprogramma's	80	51,3%
Omgaan met agressie	77	49,4%
De te volgen procedures	56	35,9%
Beroepsgeheim	53	34,0%
De verschillende diensten van het OCMW	51	32,7%
Luisteren	42	26,9%
Stressmanagement	39	25,0%
De verschillende steunmaatregelen	31	19,9%
De sociale wetgeving (het handvest van de sociaal verzekerde)	30	19,2%
Empathie	24	15,4%
Zelfbeheersing	14	9,0%
Andere	13	8,3%
Talen	8	5,1%
Het geografisch grondgebied (bevolking, aanwezige verenigingen, enz.)	4	2,6%

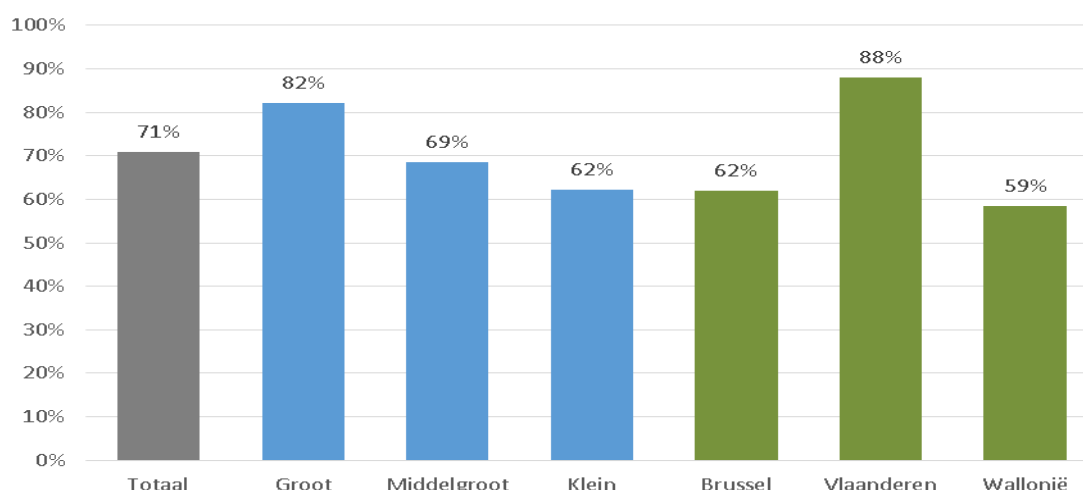
Bron: Online enquête bij OCMW's

## 6.4 Evaluaties van medewerkers in een onthaalfunctie

De grote ondervraagde OCMW's organiseren ook **evaluaties** van hun onthaalmedewerkers. Dat is minder vaak het geval bij de kleine OCMW's. Dankzij deze evaluaties kan men dan weer de opleidingsbehoeften van de onthaalmedewerkers identificeren. Uit de enquête blijkt ook dat de evaluaties couranter zijn bij de Vlaamse OCMW's (88%) dan bij de Brusselse (62%) of Waalse (59%) OCMW's.

Er worden bij sommige OCMW's ook **uitwisselingen** voorgesteld tussen de teams en onthaalmedewerkers. Hierdoor kunnen de onthaalmedewerkers eventuele problemen melden en met andere medewerkers of sociale assistenten nagaan hoe deze problemen kunnen worden opgelost.

Figuur 21: % OCMW's die evaluaties uitvoeren van onthaalmedewerkers (n=285)



Bron: Online enquête bij OCMW's



De criteria die tijdens evaluaties worden gehanteerd, stemmen grotendeels overeen met de vaardigheden en de competenties die als belangrijk worden beschouwd bij de aanwerving van nieuwe onthaalmedewerkers. Het zijn ook deze vaardigheden waarop tijdens opleidingen en bijscholing op wordt ingezet.

*Tabel 46: Welke criteria worden tijdens deze evaluaties beoordeeld? (Rangschikking)*

	%
Communicatie	17%
Mensgerichtheid	15%
Inachtneming van de procedures	12%
Beroepsgeheim	12%
Kennis van de voorschriften	7%
Computerkennis	7%
Empathie	7%
Zelfbeheersing	5%
Stressmanagement	5%
Omgaan met agressie	4%
Kennis van de wetgeving en reglementen betreffende de OCMW's	3%
Kennis van het Frans of het Nederlands	2%
Andere criteria	2%
Kennis van het geografisch grondgebied	1%
Inachtneming van het handvest van de sociaal verzekerde	1%
Kennis van vreemde talen	1%
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>

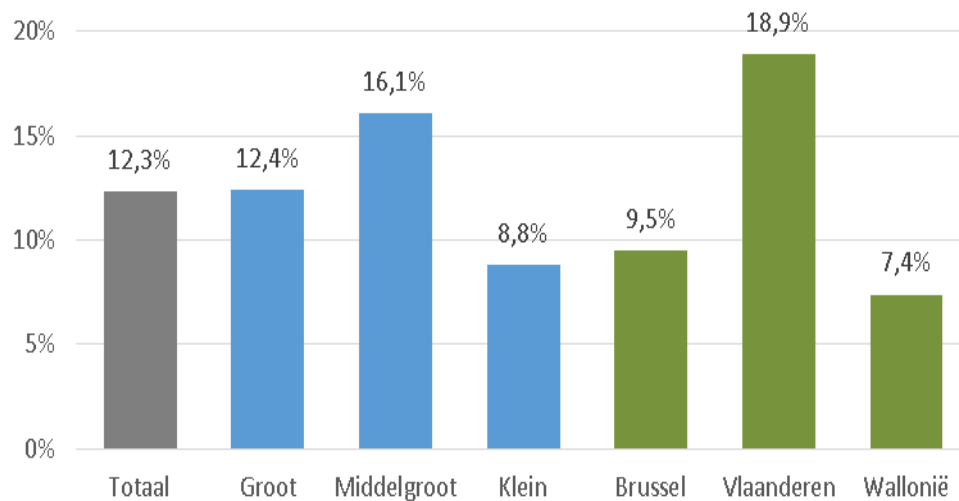
Bron: Online enquête bij OCMW's

## 6.5 Kwaliteitshandvest van de OCMW's

In een **kwaliteitshandvest** geeft een dienstverlenende organisatie aan op welke manier ze invulling geeft aan haar missie en doelstellingen. Slechts 12,3% van de OCMW's doet dit op een geformaliseerde manier. Vooral middelgrote OCMW's maken gebruik van een kwaliteitshandvest. In Wallonië komt het gebruik van een kwaliteitshandvest zelden voor (7,4% van de OCMW's), in Brussel iets meer (9,5%) en in Vlaanderen het meest (18,9%)



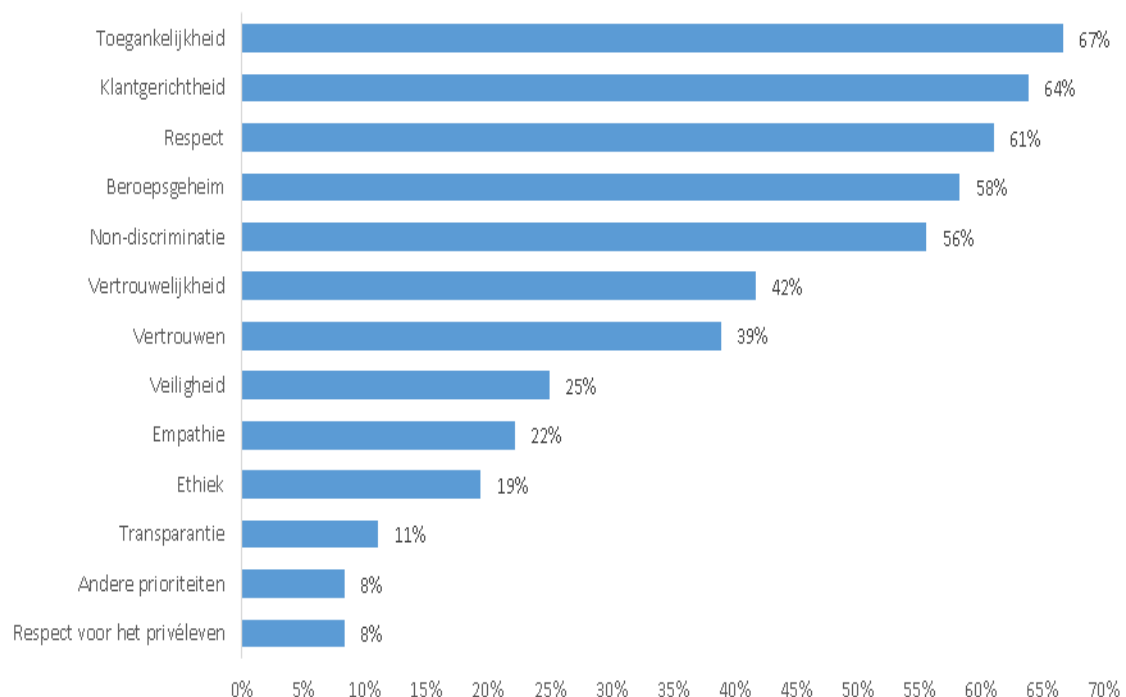
Figuur 22: % OCMW's met een kwaliteitshandvest voor het onthaal van aanvragers van dienst- en hulpverlening (n=292)



Bron: Online enquête bij OCMW's

De OCMW's die over een kwaliteitshandvest beschikken, leggen in de eerste plaats de focus op toegankelijkheid, op de voet gevolgd door mensgerichtheid. Respect, beroepsgeheim en non-discriminatie zijn aspecten die vaak worden opgenomen in het kwaliteitshandvest. Terwijl empathie als een heel belangrijke vaardigheid wordt genoemd bij onthaalmedewerkers, is het in de kwaliteitshandvesten vaak geen doel op zich.

Figuur 23: Wat zijn de belangrijkste prioriteiten van het onthaal die in dit handvest zijn vermeld? (n=36)



Bron: Online enquête bij OCMW's



## 7/ Kwaliteitscriterium 6: De betrokkenheid van aanvragers

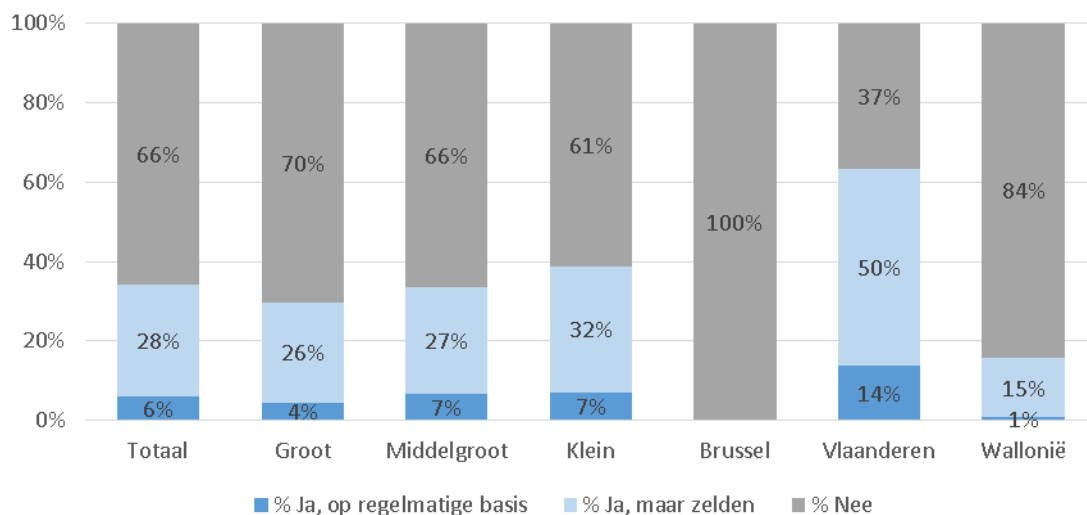
Deze dimensie betreft de graad van betrokkenheid van de personen bij de werking van de OCMW's, dat wil zeggen hun mogelijkheid om actief te zijn binnen het OCMW: rekening houden met het standpunt van personen, tevredenheidsenquêtes, enz.

### 7.1 Tevredenheidsenquêtes

Tevredenheidsenquêtes zijn een vaak gebruikte tool binnen organisaties om na te gaan hoe gebruikers hun dienstverlening zien. Bij de OCMW's zijn enquêtes nog geen algemeen gehanteerd middel om de betrokkenheid bij hun hulpaanvragers te verhogen. 34% van de OCMW's organiseerde reeds een enquête, maar slechts 6% hiervan doet dit op regelmatige basis.

Er is een **significant verschil tussen de drie gewesten**. In Vlaanderen hield 64% van OCMW's al één of meerdere enquêtes bij haar doelpubliek, terwijl dit in Wallonië beperkt bleef tot 16%. In Brussel hield geen enkele van de bevroagde OCMW's een tevredenheidsenquête. De verschillen tussen grote en kleine OCMW's zijn beperkter. Kleine OCMW's zijn iets meer geneigd om enquêtes te gebruiken dan grote OCMW's (39% ten opzichte van 30%). Middelgrote OCMW's situeren zich tussen beide in met 34%.

Figuur 24: Organiseert uw OCMW tevredenheidsenquêtes bij aanvragers? (n=284)



Bron: Online enquête bij OCMW's

De waarde van een tevredenheidsenquête zit hem vooral in de **doorwerking naar de organisatie** toe. Bijna één op de drie OCMW's die enquêtes uitvoeren geeft aan dat ze op basis van hun enquête de onthaalprocedure hebben aangepast. Tijdens de interviews in de kwalitatieve fase gaf één van de OCMW's aan dat ze een tevredenheidsonderzoek uitvoerden om een nieuwe procedure te evalueren. Een ander OCMW plande in de nabije toekomst een enquête om hun nieuwe werking en gebouw te beoordelen.



## 7.2 Andere vormen van betrokkenheid

Tevredenheidsenquêtes zijn niet de enige manier om aanvragers van hulp te betrekken bij de werking van het OCMW. De onthaalmedewerkers en de maatschappelijk werkers zijn over het algemeen goed geplaatst om de noden op het vlak van onthaal bij de hulpaanvragers te capteren. De medewerkers kunnen op basis opmerkingen, suggesties of frustraties van hulpaanvragers de nodige acties ondernemen en communiceren naar hun collega's en leidinggevenden.

Zo gaven bepaalde OCMW's aan dat ze op regelmatige basis een (soms informele) brainstormsessie houden om na te denken over mogelijkheden om het onthaal te verbeteren. Dit soort sessies valt eenvoudig te organiseren in kleinere OCMW's door het beperkt aantal medewerkers. In grotere OCMW's is het echter ook perfect mogelijk om in beperktere groep te brainstormen of een werkgroep op te richten die zich inzet voor het optimaliseren van de kwaliteit van het onthaal. Een aantal OCMW's gaf ook aan dat ze voorstander zijn van meer uitwisseling van ervaringen tussen OCMW's.



## 8/ Te verbeteren kwaliteitsaspecten volgens de OCMW's

---

### 8.1 Te verbeteren aspecten van het onthaal

De OCMW's beschouwen een betere inrichting van het onthaal en betere veiligheidsvoorzieningen als de **twee grootste prioriteiten** om het onthaal te verbeteren:

- ▶ De OCMW's zien een breed arsenaal aan mogelijkheden om de **veiligheid** te verbeteren. Het vertrekpunt is een goede controle van wie (waar) binnenkomt. Momenteel beschikt 40% van de OCMW's over een systeem van toegangsbeheer. Ook een veiligheidsknop is in 40% van de OCMW's aanwezig, maar een aantal OCMW's die hier niet over beschikken, geven aan dat dit bij hen een verbetering zou kunnen zijn. Een andere vaak genoemde mogelijke verbetering is een vluchtweg uit de spreeklokalen, wat nu in 32% van de OCMW's aanwezig is. Andere opties zijn glasbeveiliging, camerabewaking, veiligheidsagenten en een parlofoon. Een heel aantal OCMW's voerden de afgelopen ook dergelijke verbeteringen effectief door.
- ▶ Een betere **inrichting van het onthaal** omvat meerdere aspecten. OCMW's zien hier onder andere ruimte tot verbetering op het vlak van mensvriendelijkheid, professionaliteit en privacy. Zo kan de privacy mogelijk verbeterd worden door een betere afscheiding, aparte ruimtes en wachtzalen of kleine hulpmiddelen zoals muziek aan de balie. Vaak doorgevoerde veranderingen zijn het verbeteren van de aanduiding en bewegwijzering.

Hun derde prioriteit, een verbetering van de **onthaalinfrastructuur**, hangt duidelijk samen met de eerste twee prioriteiten. Zonder een degelijke infrastructuur is de veiligheid en de inrichting van het onthaal heel moeilijk te optimaliseren. Een aantal OCMW's hebben nood aan een beter gebouw of op zijn minst een verfraaiing van de bestaande infrastructuur. Voor sommige OCMW's biedt of bood de inbedding in een Sociaal Huis of een inkanteling in de gemeente een oplossing. Hoewel een inbedding of inkanteling in andere organisaties opportuniteiten biedt, gaven enkele OCMW's ook wel aan dat het omgaan met de integratie tussen OCMW en gemeente een uitdaging kan vormen.

**Toegankelijkheid**, een ander vaak vermeld aspect dat kan verbeterd worden, hangt samen met de infrastructuur. OCMW's verwijzen hiervoor vaak naar pure infrastructuur gerelateerde elementen zoals voorzieningen voor mensen met beperkte mobiliteit, lokalen op het eerste verdiep, een automatische deur of een centraler gelegen gebouw. De link met procedures kan echter ook gelegd worden. Zo kan een invoering van digitale dienstverlening ook een verbetering op het vlak van toegankelijkheid inhouden. Een aantal respondenten pleit ook voor ruimere openingsuren en beperktere wachttijden. De informatie die aan hulpaanvragers ter beschikking wordt gesteld is volgens een aantal OCMW's niet altijd voldoende.

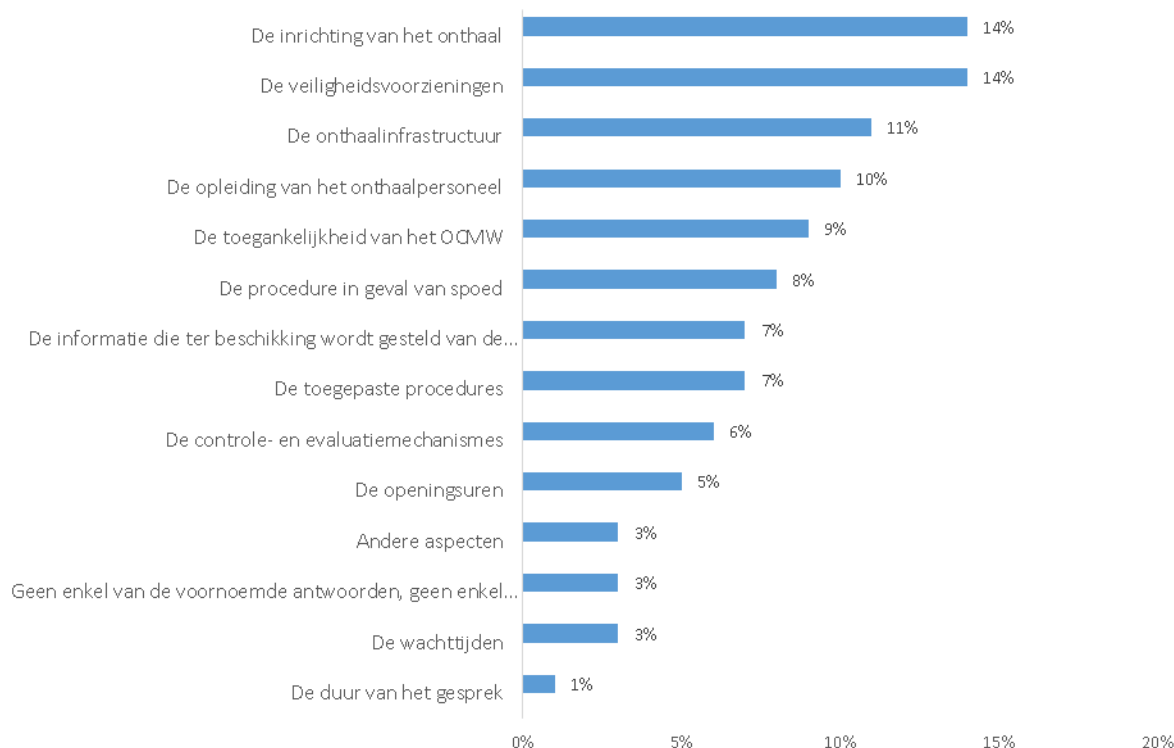
Een groot aantal OCMW's wijst op het belang van **opleidingen**. 60% van hen voorziet een opleiding aan nieuwe medewerkers. Ze zien echter zelf nog ruimte voor verbetering wat opleidingen betreft, zowel voor nieuwkomers als op het vlak van bijscholing voor meer ervaren onthaalmedewerkers. Door het brede takenpakket gaat dit zowel over de kennis van procedures en OCMW diensten, assertiviteit en omgaan met agressie, communicatie,...

De OCMW's zien ook in dat er stappen kunnen gezet worden op het vlak van **procedures**. Zo geeft een aantal respondenten aan dat een spoedprocedure een verbetering zou kunnen zijn. Het gaat echter ruimer dan dit. De invoering van duidelijke, geschreven, gestandaardiseerde en geformaliseerde procedures kan volgens een aantal bevroegde personen de wachttijden verlagen en de efficiëntie verhogen. Voorbeelden hiervan zijn een goede registratie van wie zich aanmeldt met een klantvolgsysteem. Sommige OCMW's voorzien alleen nog een permanentie voor nieuwe hulpaanvragers, terwijl de reeds geregistreerde aanvragers enkel op afspraak worden ontvangen. Andere OCMW's voerden nieuwe openingsuren in, schakelen geen telefoons door naar maatschappelijk werkers in gesprek of werken met een ticketsysteem om wachttijden te verbeteren. Deze verbeterde principes worden ook best gekoppeld aan controle en evaluatiemechanismes.

Andere minder vaak genoemde verbeteraspecten zijn het aanwerven van extra personeel met de juiste competenties, een betere selectie en aanwerving en het houden van een enquête bij hulpaanvragers.



Figuur 25: Wat zijn volgens u de belangrijkste aspecten van het onthaal in uw OCMW die in de toekomst moeten worden verbeterd?



Bron: Online enquête bij OCMW's

## 8.2 Mogelijke struikelblokken

De OCMW's geven zelf een heel aantal mogelijkheden aan om het onthaal te verbeteren (zoals hierboven aangegeven). Veel OCMW's ondernamen ook actie en voerden sommige van deze maatregelen in. In andere gevallen stuiten ze echter op een aantal **struikelblokken**.

Het vaakst genoemde struikelblok hangt nauw samen met de voornaamste verbeterprioriteiten, namelijk een **gebrek aan ruimte en degelijke infrastructuur**. Door creatieve oplossingen en kleine aanpassingen, zoals betere aanduidingen of akoestische maatregelen, kan heel wat geredieerd worden. Sommige situaties vragen echter om grondigere aanpassingen zoals een renovatie of nieuw gebouw. Hier hebben medewerkers minder invloed op. Ook financiële uitdagingen worden aangehaald als een belemmering voor het verbeteren van het onthaal.

Niet alleen infrastructuur of geld kan belemmerend werken, maar ook **weerstand tegen verandering** bij het personeel houdt soms een verbetering van de werking van het onthaal tegen. Het ontbreekt soms ook aan tijd of personeel om de gewenste veranderingen door te voeren. Andere genoemde uitdagingen zijn een uitstroom van medewerkers, het niet nakomen van afspraken en politieke inmenging. Het is belangrijk om deze mogelijke struikelblokken snel in het proces te identificeren en proactief naar oplossingen te zoeken.





## 9/ Transversale analyse

---

Op basis van de online-enquête, gevoerde gesprekken en gedane observaties, bestaat de transversale analyse uit de **interpretatie en analyse van al de verzamelde informatie**, met een focus op:

- ▶ Het verloop van het onthaal en de verschillen al naargelang van de omvang van de OCMW's;
- ▶ De identificatie van de centrale elementen in het discours van de personen waarmee we spraken;
- ▶ De perceptie door de personen die het onthaal verzorgen van het onthaal en zijn verloop;
- ▶ De beleving van de gebruikers en de personen belast met het onthaal en hun behoeften.

Bedoeling is de gemeenschappelijke werkwijzen van de OCMW's te identificeren en te onderstrepen om duidelijk referentiekader te bieden voor het onthaal bij de OCMW's. Dit kader maakt een beter begrip mogelijk van de globale dynamiek waarin de goede onthaalpraktijken bij de OCMW's moeten passen. Op het einde van dit hoofdstuk geven we de verschillende dimensies gesynthetiseerd weer in een schema.

### 1. Empathie: de centrale dimensie in de perceptie van de kwaliteit van het onthaal

Een eerste element in de evaluatie van de kwaliteit van het onthaal bij de OCMW's betreft de **interacties** die plaatsvinden op het moment van het onthaal. De kwaliteit van de interactie bepaalt de eerste stappen van het parcours van de gebruiker en heeft er een grote invloed op. Of het nu gaat om de bevoorrechte getuigen of de gebruikers, de kwaliteit van het onthaal wordt zeer positief beoordeeld als de interactie goed verloopt en dit binnen een redelijke termijn. De onthaalmedewerkers evalueren hun werk ook voornamelijk aan de hand van de kwaliteit van de interacties die ze hebben met de gebruikers.

*"Ik hou me bezig met het onthaal, ik wens de mensen een goeie dag, ik ben vriendelijk. Ik kan hun probleem niet oplossen, maar luister naar hen en leg de afspraken vast"*

#### Onthaalmedewerker

De onthaalmedewerker vervult in de eerste plaats een **oriënterende rol**, hij is er om de gebruiker te begeleiden en te gidsen in het proces. Het accent ligt duidelijk op de sociale band tussen de gebruiker en het OCMW. Bij meer dan 75% van de OCMW's vinden we op zijn minst één onthaalmedewerker terug, wat het belang onderstreept van de onmiddellijke begeleiding van de hulpaanvragers. De kleine OCMW's beschikken niet systematisch over een onthaalmedewerker aangezien de sociale assistenten vaak in staat zijn om de gebruikers meteen bij hun aankomst op te vangen.

*"10/10! Het gesprek was helemaal niet procedureel, ik had de indruk dat ze aandachtig luisterde en me echt wou helpen"*

#### Bevoorrechte getuige

*"De onthaalmedewerkster is zeer vriendelijk, glimlacht altijd"*

#### Gebruiker

De **interactiecompetenties** van de onthaalmedewerkers zijn essentieel voor het goede verloop van het onthaal. De competenties die werden vermeld door de OCMW's tijdens de online-enquête sluiten aan op de getuigenissen. De 5 voornaamste vaardigheden zijn: luistervaardigheid, communicatie, mensgerichtheid, beroepsgeheim en empathie. Het is overigens bij hun indiensttreding dat de nieuwe onthaalmedewerkers (95% in Brussel, 68% in Vlaanderen, 49% in Wallonië) een communicatieopleiding krijgen. Indien er een kwaliteitshandvest bestaat (12% van de OCMW's), sensibiliseren sommige OCMW's hun onthaalmedewerkers



over de manier om met een situatie om te gaan. In die gevallen wordt de relatie met de hulpaanvragers, respect en niet-discriminatie benadrukt.

*"Wanneer een gebruiker agressief wordt, mag men zelf vooral niet zijn stem verheffen. Je moet in tegendeel rustig blijven en de situatie uitleggen. Meestal kalmeert hij dan automatisch"*

**Onthaalmedewerker**

De **behoefte aan continue opleiding** rond het omgaan met agressiviteit en passieve conflictoplossing wordt zeer vaak benadrukt in de getuigenissen en bevestigd door de online-enquête. Dit toont nogmaals het belang aan van een goed verloop van de interactie tussen de gebruiker en de onthaalmedewerker. Naast het beheer van agressie moet de onthaalmedewerker ook de klachten van gebruikers beheren en registreren (73% in Vlaanderen en 23% in Wallonië); dat draagt ook bij tot de mensgerichtheid van het OCMW.

*"Ik moet nooit lang wachten. Ik word altijd ontvangen; als ik geen afspraak heb, wordt er snel één vastgelegd"*

**Gebruiker**

De **wachttijd** aan het onthaaloket is ook een centraal element van de perceptie van de gebruiker. Een vlot onthaal is de eerste stap van de begeleiding. Dit aspect van het onthaal wordt goed begrepen door de OCMW's, aangezien er bij gemiddeld 43% van de OCMW's geen enkele wachttijd is, 47% telt 0 tot 10 minuten wachttijd en voor de resterende 10% bedraagt de wachttijd meer dan 10 minuten. De langste wachttijden zijn logisch gezien terug vinden bij de grote OCMW's en meer bepaald de Brusselse OCMW's.

*"Het gebouw is in slechte staat maar de mensen zijn echt super"*

**Gebruiker van een klein  
OCMW**

De rechtstreekse beleving door de onthaalmedewerker en de gebruiker staat centraal in de evaluatie en appreciatie van het verloop van het onthaal. Als de interacties goed verlopen, voelen de gebruikers zich aangemoedigd en gerespecteerd in hun hulpaanvraag. Hoewel de kwaliteit van de interactie bij het onthaal bijdraagt tot een goede perceptie van het onthaal, volstaat dit niet om een kwalitatieve begeleiding te garanderen. De kwaliteit van het onthaal schuilt meer in het vermogen van de OCMW's om de aanvragen van de gebruikers efficiënt te behandelen.



## 2. Transparantie en betrouwbaarheid: de basis voor de garantie van een kwalitatief onthaal

De **transparantie en betrouwbaarheid van de werking** van het onthaal en bij uitbreiding van het OCMW zijn essentieel, omdat ze enerzijds een kwalitatief onthaal garanderen maar anderzijds ook positieve omstandigheden creëren voor de ontmoetingen tussen de gebruiker en de onthaalmedewerker. Nadenken over de organisatie en haar stabiliseren zorgt voor goede omstandigheden voor de ontwikkeling van een kwalitatief onthaal. De werking is de vereiste basis opdat de actie van het OCMW goed wordt uitgevoerd, in overeenstemming en met respect voor de gebruiker en de werknemer.

*"We hebben het onthaal herzien, we hebben onze werking op papier gezet, wie wat doet. Op basis daarvan hebben we hulpmiddelen voor de goede uitvoering van ons werk afgeleid. Of toch, een betere uitvoering!"*

Maatschappelijk werker

Een goede interactie tussen de gebruiker en de onthaalmedewerker wordt bereikt door **een goede organisatie en een duidelijke definitie van de procedures (transparantie)**. Bij 45% van de OCMW's is er geen **expliciete procedure** voor de onthaalmedewerker. Dit percentage loopt op tot 66% voor de kleine OCMW's. De kleine OCMW's, de kleine structuren die minder begunstigen verwelkomen, kunnen hun organisatie vrijer beheren aangezien het aantal personen belast met het onthaal en het aantal gebruikers relatief laag ligt. De teams kennen elkaar en reageren snel. De organisatie blijft vaak informeel. De grote OCMW's, in tegenstelling tot de kleine, kunnen zich niet op een informele organisatie baseren; de organisatie moet duidelijk zijn voor alle personen belast met het onthaal. Bij de grote OCMW's heeft 86% een procedure (38% een schriftelijke procedure), terwijl slechts 15% van de kleine OCMW's er een heeft. Toch heeft 14% van de grote OCMW's geen enkele procedure.

Bij bijna 50% van de OCMW's zijn er geen **specifieke procedures** per doelgroep of per type aanvraag. De specifieke procedures zijn voornamelijk aanwezig in de grote OCMW's en betreffen voornamelijk: de bezoekers die voor het eerst komen, bejaarden, schuldbemiddeling, socioprofessionele inschakeling en energie.

De invoering van **een spoedprocedure** is ook essentieel. 2 OCMW's op 5 hebben er een, met een groot verschil tussen de grote en de kleine OCMW's (56% van de grote OCMW's heeft een spoedprocedure tegenover 23% van de kleine OCMW's).

De definitie van de spoedprocedures moet de verplichting omvatten om **elke aanvraag, welke dan ook, te registreren**. De registratie maakt een erkenning van de rechten van de gebruikers mogelijk en maar betekent tevens een erkenning voor de ondernomen stappen. Volgens de online-enquête wordt 73% van de aanvragen geregistreerd en registreert slechts 20% van de OCMW's alle aanvragen, ongeacht hun aard.

Het opstellen van een procedure voor de werking van het onthaal bevordert de definitie van de rol van de onthaalmedewerker en zijn grenzen. Het is immers essentieel dat de onthaalmedewerker een oriënterende rol uitoefent en deelneemt aan de creatie van een sociale link door zijn beleefdheid en aandacht. De beslissende rol behoort toe aan de sociale assistenten (of de OCMW raad). Als de procedures duidelijk zijn, zijn de rollen het ook, en dat draagt bij tot de efficiëntie van de service.

Om het goede verloop van de procedures te verzekeren, voorzien sommige OCMW's in **controlemechanismen**, maar dat blijft relatief beperkt, met grote verschillen al naargelang de omvang. Er bestaan controleprocedures bij 32% van de grote OCMW's en bij 12% van de kleine.

*"Aangezien we een groot OCMW zijn in een gemeente met veel inwoners, was het duidelijk dat we op een bepaald moment het onthaal moesten herzien. Dat vergt tijd, maar het is nodig, we moeten ons beroep professionaliseren"*

Hoofd maatschappelijk werker

*"Onze rol wordt vaak onderschat. Nochtans is wat wij doen niet gemakkelijk en heb je er heel wat verschillende competenties voor nodig"*

Onthaalmedewerker



Een goede organisatie bevordert een goed beheer van de competenties (betrouwbaarheid). Wanneer de globale werking van het OCMW transparant is, heeft men de mogelijkheid om functieprofielen te definiëren die het beroep van onthaalmedewerker echt vorm geven.

Deze professionalisering van het beroep garandeert een zekere kwaliteit in het verloop van het onthaal. De creatie van een volwaardige, duidelijke en stabiele functie draagt immers bij tot de dagelijkse waardering van het werk van de onthaalmedewerkers. Zij voelen zich dan erkend. Het beroep professionaliseren betekent het waarderen. Deze waardering van het beroep van onthaalmedewerker komt vaak ter sprake bij de medewerkers van de grotere OCMW's.

*"Het moeilijke is de aanwerving en het vinden van de nodige persoonlijke competenties voor het beroep van onthaalmedewerker. Het wordt zeer snel duidelijk als iemand niet gemaakt is voor dit beroep"*

#### **Onthaalmedewerkster**

*"Vaardigheden zoals empathie zijn essentieel en zeer moeilijk te evalueren bij de aanwerving. Dat hangt sterk af van de persoonlijkheid van de kandidaten"*

#### **Hoofd maatschappelijk werker**

De duidelijkheid van de werking maakt het mogelijk de **toevertrouwde taken en vereiste competenties** voor hun uitvoering af te bakenen. De gedragscompetenties zijn essentieel voor de rol van onthaalmedewerker. Interne of externe opleidingen verbeteren de gedragscompetenties, rusten de onthaalmedewerkers uit met de nodige vaardigheden en begeleiden hen in de evolutie van hun beroep. De continue opleiding voor het omgaan met agressie wordt systematisch benadrukt. Deze opleidingen dragen bovendien actief bij tot de professionalisering van het beroep.

Naast deze opleidingen verbeteren de **evaluaties van de onthaalmedewerkers** en de vele uitwisselingen die plaatsvinden in de teams ook de kwaliteit van het onthaal. Ze maken het mogelijk om eventuele moeilijkheden te melden en ze op te lossen. De evaluaties zijn couranter bij de Vlaamse OCMW's (88%) dan bij de Brusselse (62%) of Waalse (59%) OCMW's.

De creatie van een stabiel statuut met werkzekerheid voor de onthaalmedewerkers voltooit ten slotte het professionaliseringsproces. Momenteel stelt bijna 84% van de OCMW's onthaalmedewerkers te werk met een contract van onbepaalde duur. 10% werkt met artikel 60, §7.



### 3. De toegankelijkheid en voorzieningen, dimensies die het onthaal optimaliseren en versterken

*"De bewaker komt naar ons toe wanneer we aankomen, dat is goed"*

**Gebruiker**

**De toegankelijkheid en zichtbaarheid van het onthaal** hebben een grote invloed op de perceptie door de gebruikers. De toegankelijkheid begint op de eerste plaats met het traject dat de gebruiker moet afleggen om zich naar het OCMW te begeven. In de meeste gevallen bevinden de OCMW's zich dicht bij het centrum van de gemeente (80%), in dichtbevolkte zones (77%) en zijn ze bereikbaar met het openbaar vervoer (78%).

De gebruiker moet kunnen begrijpen waar de dienst die hij zoekt zich bevindt, en vervolgens begrijpen wat van hem verwacht wordt. De OCMW's met de duidelijke vermelding 'OCMW' en zelfs 'Onthaal van het OCMW' zijn meteen meer 'verwelkomend' in de ogen van de gebruikers. Eenmaal het OCMW gevonden werd, varieert de **duidelijkheid van het onthaal**. Wanneer er een loket is, melden de gebruikers zich spontaan. Maar het onthaal kan ook verdubbeld zijn wanneer er een medewerker of bewaker aan de ingang staat. Er is niet altijd een loket of onthaalmedewerker en zeker geen bewaker. 60% van de OCMW's heeft een centraal onthaal, 20% heeft een administratief onthaal, 10% heeft geen onthaal en 15% deelt het onthaal (voornamelijk in Vlaanderen). In de OCMW's met een kwaliteitshandvest (12% van de OCMW's) is de toegankelijkheid een van de fundamentelementen van het onthaal.

Overigens begint de toegankelijkheid vaak met de beschikbaarheid van goede informatie op het internet. Daarom is de creatie van een **website** van het OCMW essentieel, net als de updates van de informatie die erop terug te vinden is.

Wat de **openingsuren** betreft, zijn de OCMW's voornamelijk 's ochtends open; de helft van hen is ook 's namiddags open. De weergave van al deze informatie is verplicht. 90% van de OCMW's heeft een affiche met de openingsuren aan de buitenzijde van het gebouw (42% vermeldt deze informatie ook op zijn website, 30% op een antwoordapparaat en 29% bij de gemeente).

*"Zolang je ergens kunt gaan zitten en het goed weer is, heb je niet echt iets anders nodig"*

**Een ondervraagde gebruiker**

*"[Over het weergeven van de verwachte wachttijden aan het onthaal Het is een heel handig systeem. Als ik weet dat ik te lang moet wachten, dan kom ik liever op een andere dag terug als het niet dringend is"*

**Een ondervraagde gebruiker**

De infrastructuur draagt ook bij tot de perceptie van het onthaal maar heeft slechts een matige invloed op de evaluatie ervan door de gebruikers.

De **voorzieningen** zoals een wachtzaal, toiletten, stoelen enz. zijn aanwezig in de overgrote meerderheid van de OCMW's, ongeacht hun omvang. Speelhoekjes, drinkwaterdispensers en een ticketsysteem zijn vaker terug te vinden bij de grote OCMW's.

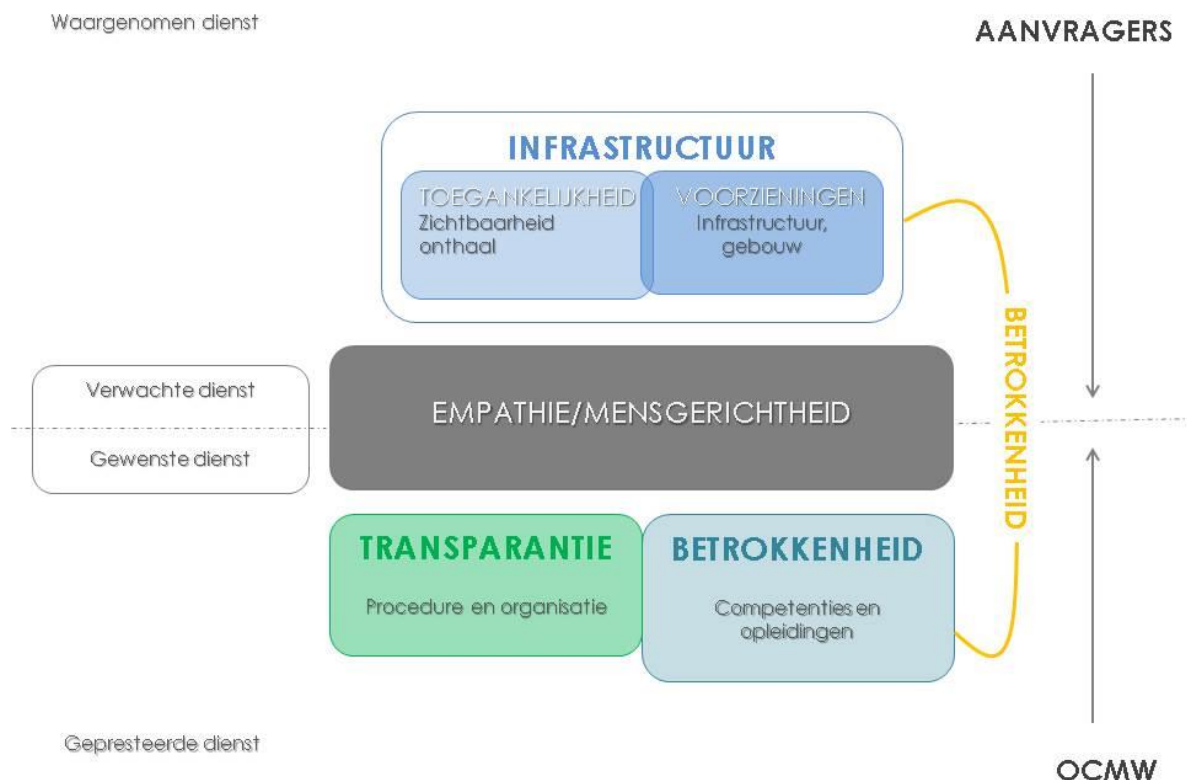
De **beveiligingsvoorzieningen** nemen verschillende vormen aan en hebben niet allemaal dezelfde invloed op de gebruiker. Bij 40% van de OCMW's vinden we een veiligheidsknop terug en een voorziening voor het beheer van de toegangen tot de bureaus van de maatschappelijk werkers. Bij 32% van de OCMW's zijn er ook vluchtwegen voor de werknemers en bij 29% loketten achter glas. Discrete voorzieningen zoals de veiligheidsknop hebben niet dezelfde agressieve symboliek als de loketten achter glas. De OCMW's bevestigen dat een verregaande beveiliging agressief overkomt op de gebruikers, die zich vaak al negatief bekeken voelen. Uiteraard vinden we al deze beveiligingselementen vaker in de grote OCMW's terug dan in de kleine.



#### 4. Schema voor de interpretatie van de analyse

Door opnieuw te vertrekken vanuit het theoretische kader en de evaluatie van de kwaliteit van de openbare diensten (QSP-model), worden de verwachte dienst (gebruikers) en gewenste dienst (werknemers) gecombineerd in één centrale dimensie: de **mensgerichtheid/empathie**. De kwaliteit van het onthaal door de OCMW's blijkt immers voornamelijk geëvalueerd te worden op het moment van de interactie tussen de gebruiker en de persoon/personen belast met het onthaal. **Maar deze empathie hangt af van een goede organisatie en een goede definitie van de functie van de onthaalmedewerker (transparantie en betrouwbaarheid).**

Het analysekader van de uitwerking in verschillende dimensies kan als volgt worden voorgesteld:



- ▶ De evaluatie van het onthaal (perceptie en beleving) verloopt via **de centrale dimensie van de empathie**. Dat is de belangrijkste dimensie.
- ▶ Om erin te slagen goede voorwaarden te creëren voor interactie en empathie maar ook om een kwalitatief onthaal te garanderen, moeten de OCMW's (opnieuw) werken aan de **transparantie** van hun werking en de **professionalisering** van het beroep van onthaalmedewerker.
- ▶ Vanuit het standpunt van de gebruiker is de **toegankelijkheid** erg belangrijk. De infrastructuur (fysiek, telefonisch, internet) is immers het eerste contact voor de gebruiker. **De voorzieningen** kunnen ook bijdragen tot een betere perceptie door de gebruikers.



## 10/ Aanbevelingen en goede praktijken

---

Uit de resultaten van deze studie blijkt duidelijk dat sommige praktijken helpen het onthaal van de hulpaanvragers bij het OCMW te verbeteren. Door een beter onthaal voelen gebruikers zich welkom en begeleid in hun hulpaanvraag, en tegelijk voelen de werknemers zich op hun gemak in hun functie en ondersteund door de OCMW's.

Op basis van de waarnemingen in deze studie kunnen we meerdere **aanbevelingen** identificeren voor elke dimensie van de kwaliteit:

- ▶ Transparantie: duidelijkheid scheppen in de werking van het onthaal van het OCMW
- ▶ Betrouwbaarheid: het beroep van onthaalmedewerker professionaliseren en waarderen
- ▶ Toegankelijkheid: verwelkomen en begeleiden: verbetering van de duidelijkheid van het onthaal
- ▶ De infrastructuur/voorzieningen: de onthaalruimtes inrichten en uitrusten voor een betere kwaliteit
- ▶ Betrokkenheid: tijd uittrekken voor de gesprekken met de gebruikers en de uitwisseling met andere OCMW's

Het is de verbetering en integratie in het OCMW van de 5 dimensies hierboven die de dimensie empathie/mensgerichtheid concreet gaat optimaliseren. We hebben aangetoond dat deze dimensie berust op en bestaat dankzij de 5 andere: er zijn dus geen specifieke aanbevelingen voor deze dimensie.

De aanbevelingen voor een kwalitatief onthaal zijn divers en moeten noodzakelijkerwijs passen in een globale benadering waarin rekening wordt gehouden met de componenten van het onthaal. Het is echter belangrijk op te merken dat de uitvoering van het onthaal sterk verschilt tussen de kleine en grote OCMW's. Er zijn heel wat aanbevelingen en deze kunnen dus anders worden uitgewerkt al naargelang de realiteit van de OCMW's (aantal aanvragen, stedelijk/landelijk gebied, specifieke sociale diensten enz.). Daardoor kunnen ze niet allemaal worden toegepast, maar geven ze indicaties over de te nemen richting. Daarnaast dient ook te worden opgemerkt dat **bepaalde aanbevelingen prioritair zijn** ten opzichte van andere. Uiteraard zijn de verplichte wettelijke bepalingen prioritair (onmiddellijk in te voeren als dat nog niet het geval zou zijn), daarna zullen we focussen op de aanbevelingen in verband met de transparantie en betrouwbaarheid, en ten slotte op de aanbevelingen over de toegankelijkheid en voorzieningen. Elk OCMW zal echter **zijn eigen actieplan** en prioriteiten moeten bepalen op basis van zijn eigen behoeften en de kenmerken van zijn onthaal.

Deze aanbevelingen worden overigens geïllustreerd met bepaalde **goede praktijken** die tijdens dit project werden vastgesteld bij de bezochte OCMW's. De goede praktijken kunnen als volgt gedefinieerd worden: *Een goede praktijk is niet enkel een praktijk die goed is, maar een praktijk die haar nut bewezen heeft en die goede resultaten heeft opgeleverd, en die dus als model kan worden aanbevolen. Het is een geslaagde ervaring, die verdient te worden gedeeld zodat zo veel mogelijk mensen/organisaties ze overnemen.*

Het is overigens belangrijk eraan te herinneren dat naast deze aanbevelingen die een betere kwaliteit van het onthaal mogelijk maken, **verschillende bepalingen verplicht zijn en door de OCMW's moeten worden nageleefd**. Deze studie heeft echter duidelijk gemaakt dat deze bepalingen niet altijd worden nageleefd, alvast bij een aantal OCMW's. Alvorens onze aanbevelingen te geven voor de verschillende kwaliteitsdimensies, geven we nog even een kort overzicht van de na te leven wettelijke bepalingen.



## I. De verplichte, na te leven wettelijke bepalingen voor elk OCMW

---

Uit deze studie is gebleken dat sommige wettelijke bepalingen niet worden nageleefd. Elk OCMW moet zich er dus in de eerste plaats van verzekeren dat het deze wettelijke bepalingen naleeft:

- ▶ De **beslissing over de territoriale bevoegdheid** mag niet worden genomen door een onthaalmedewerker maar enkel door een maatschappelijk werker na analyse van het dossier van de hulpaanvrager.
- ▶ Alle **aanvragen moeten geregistreerd worden** en er moet een **ontvangstbewijs van de aanvragen** worden afgeleverd.
- ▶ De informatie van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid mag niet door een onthaalmedewerker worden geraadpleegd, enkel door een maatschappelijk werker (en eventueel door een administratieve medewerker).
- ▶ De **openingsuren van het OCMW** moeten worden weergegeven aan de ingang van het OCMW-gebouw.
- ▶ Er moet een **aangepaste infrastructuur voor personen met beperkte mobiliteit** worden voorzien: een hellend vlak, automatisch openende deuren, liften of lokalen op de begane grond...

## II. Transparantie: Duidelijkheid scheppen in de werking van het onthaal van het OCMW

---

Vervolgens is het noodzakelijk de transparantie van de werking van het onthaal van het OCMW te verbeteren, via meerdere praktijken:

- ▶ **Praktijk 1.1.: De taken van het onthaal van het OCMW identificeren**
- ▶ **Praktijk 1.2.: De functies en rollen van de medewerkers definiëren**

Deze praktijken worden hieronder in detail besproken.

### Praktijk 1.1.: De taken van het onthaal van het OCMW identificeren

In team (voor de kleine OCMW's) of in een werkgroep die zich aan het onthaal wijdt (voor de grote OCMW's) zal men overleg moeten plegen en alle acties onderzoeken die enerzijds gerealiseerd worden door elk van de werknemers belast met het onthaal, en anderzijds, die gerealiseerd moeten worden op het moment van het onthaal.

Meer bepaald zouden de volgende acties ingevoerd moeten worden om de taken van het onthaal te identificeren:

- ▶ **Samen een lijst opstellen van de formele en interactieve onthaalactiviteiten.** Het gaat er dus om alle taken van de medewerkers, de mogelijke interacties en de te leveren antwoorden op te sommen:
  - ◆ Alle mogelijke soorten interacties opsommen en de antwoorden die moeten worden geboden bij elke algemene en specifieke situatie (dringende aanvraag, specifieke aanvraag, geweld, vreemde taal enz.);
  - ◆ De types gevraagde en te geven informatie opsommen;
  - ◆ De andere verwachte taken opsommen: post verwerken, telefoon beantwoorden enz.
- ▶ **Samen de omkaderende activiteiten opsommen.** Vervolgens moeten de begeleidende maatregelen worden geïdentificeerd die voorzien zijn voor de onthaalmedewerkers, met name de vergaderingen, evaluaties en opleidingen. De frequentie van deze acties en hun benadering/inhoud moet ook gespecificeerd worden.

### Praktijk 1.2.: De functies en rollen definiëren

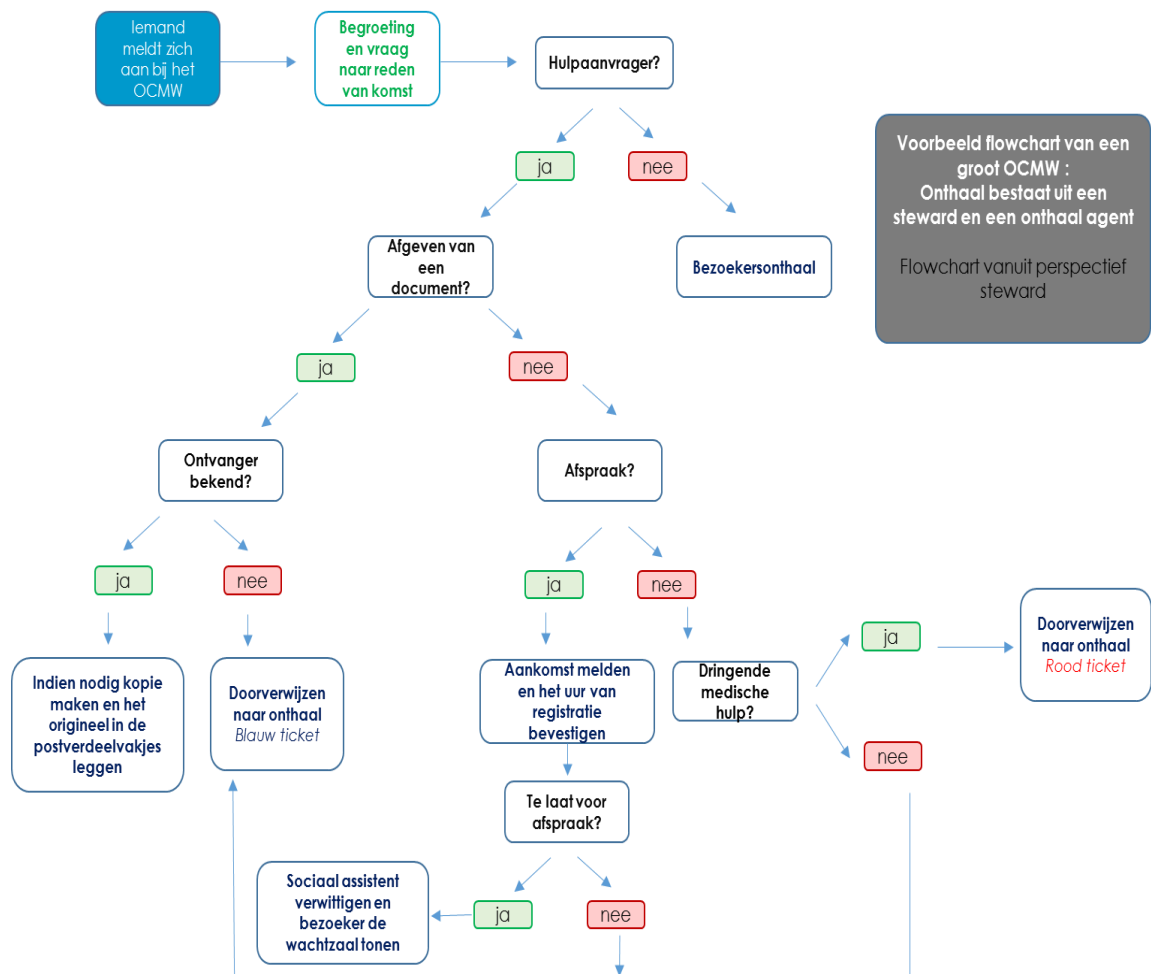
In team (voor de kleine OCMW's) of in een werkgroep gewijd aan het onthaal (voor de grote OCMW's), de functies en rollen van de verschillende werknemers belast met het onthaal definiëren en specificeren.

Meer bepaald zouden de volgende acties uitgevoerd moeten worden om de functies en rollen van het onthaal te definiëren en te specificeren:





- ▶ **Een onthaalprocedure opstellen.** Om het onthaal te structureren, moet er een duidelijke procedure worden opgesteld voor het onthaalpersoneel (vademecum voor het onthaal). Deze procedure moet de volgende zaken verduidelijken:
  - ◆ De rol van het onthaalpersoneel: de verwachte taken en de grenzen die niet mogen worden overschreden. Daartoe moet de uitvoering van bepaalde wettelijke bepalingen verduidelijkt worden, met name:
    - Een onthaalmedewerker mag geen beslissing nemen over de aanvraag van de hulpaanvrager; zelfs de beslissing inzake territoriale bevoegdheid mag niet door de onthaalmedewerker worden genomen;
    - Alle aanvragen en informatieaanvragen moeten door het onthaalpersoneel geregistreerd worden;
    - De raadpleging van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid is een taak van de maatschappelijk werker en niet van de onthaalmedewerker;
    - Na elke aanvraag moet systematisch een ontvangstbewijs geleverd worden.
    - Het OCMW moet een afspraak vastleggen met de hulpaanvrager of zelf terug contact opnemen nadat de hulpaanvraag werd geregistreerd.
  - ◆ De aan te brengen antwoorden voor elk mogelijk type interactie: zowel voor de 'klassieke' aanvragen als voor de dringende of specifieke aanvragen en voor gevallen van geweld;
  - ◆ Het type te verstrekken informatie.
- ▶ **Tools creëren die het mogelijk maken de onthaalprocedure te visualiseren en te verduidelijken.** Eenmaal de procedure en de taken van de verschillende personeelsleden bij het onthaal duidelijk gedefinieerd zijn, komt het erop aan deze procedure te visualiseren via verschillende tools:
  - ◆ Een **flowchart** ter illustratie van alle procedures voor de **onthaalmedewerker**: Een flowchart is een hulpmiddel om een proces of activiteit te analyseren en te beschrijven. Hiervoor moet het proces of de activiteit in verschillende evenementen opgesplitst worden en moet de logische relatie die hen verbindt, getoond worden. Het opstellen van een flowchart biedt een beter begrip van het proces voor de onthaalmedewerker. Deze flowchart moet overigens regelmatig worden bijgewerkt. Hieronder wordt een voorbeeld weergegeven.



Voorbeeld flowchart van een groot OCMW :  
 Onthaal bestaat uit een steward en een onthaal agent  
 Flowchart vanuit perspectief steward

- ◆ Een **flowchart** die de procedures illustreert voor de **hulpaanvragers**: Voor een hulpaanvrager zou een flowchart ook helpen om de te volgen procedure en de verschillende stappen van zijn aanvraag te verduidelijken. Dit zou ook meer transparantie bieden voor de hulpaanvrager.
- ◆ Een **organigram** van de verschillende functies bij het OCMW. Een organigram is een schematische weergave van de functionele, organisatorische en hiërarchische verbanden in een organisatie. Het biedt een overzicht van de verdeling van de posten en functies in een structuur. Dit organigram zou het mogelijk maken de rol en de taken van elke werknemer bij het OCMW duidelijk te visualiseren. Het is overigens belangrijk de complementariteit van de verschillende taken van de medewerkers van het OCMW (de onthaalmedewerker, de administratieve medewerker en de maatschappelijk werker) vast te leggen en te controleren.

Het kader hieronder biedt voorbeelden van goede praktijken inzake transparantie die bij sommige OCMW's werden vastgesteld tijdens de kwalitatieve fase van het project.

*Kader 1: enkele goede praktijken op het vlak van transparantie*

**Goede praktijk 1:**  
 Een van de OCMW's waar we mee spraken, heeft een document opgesteld met alle situaties die zich kunnen voordoen aan het onthaal. Bij hun indiensttreding ontvangen de onthaalmedewerkers dit document en worden ze vanaf de eerste dag opgeleid over de werking van het OCMW. De onthaalmedewerkers kunnen zichzelf dus snel in het organigram plaatsen, weten precies tot wie ze zich moeten richten als ze moeilijkheden hebben om personen te beantwoorden, als een persoon moeilijk doet enz. De definitie van de rollen en procedures zorgt



voor stabiele, voorspelbare en goed beheerde werkomstandigheden.

#### **Goede praktijk 2:**

*Om de behoeften van de onthaalmedewerkers in de grote OCMW's optimaal te begrijpen, heeft een van de OCMW's waarmee we spraken een specifieke werkgroep opgericht rond het onthaal en de verbetering ervan. Het eerste jaar heeft de werkgroep een opleidingsprogramma opgesteld voor nieuwe werknemers en een functiebeschrijving voor de HR-dienst. Door in team dit document op te stellen hebben ze een concreet kader kunnen scheppen voor het onthaal en de definitie van de functies en rollen. Elk jaar pleegt deze werkgroep overleg om de bestaande voorzieningen te verbeteren.*

### **III. Betrouwbaarheid: het beroep van onthaalmedewerker professionaliseren en waarderen**

---

Vervolgens komt het erop aan het beroep van onthaalmedewerker te professionaliseren en te valoriseren via diverse praktijken:

- ▶ **Praktijk 2.1.:** Een beroepskader creëren
- ▶ **Praktijk 2.2.:** De werknemers ondersteunen
- ▶ **Praktijk 2.3.:** Ruimte voor dialoog en evaluatiemomenten creëren

Deze praktijken worden hieronder in detail besproken.

#### **Praktijk 2.1.: Een beroepskader creëren**

Professionaliseren, dat is de kennis, knowhow en persoonlijke vaardigheden van een beroep vastleggen. Het beroepsprofiel vastleggen om een betrouwbaar team van onthaalmedewerkers te creëren. In de grote OCMW's wordt het onthaal doorgaans door meerdere personen verzorgd. In dat geval moeten er evenveel functies geprofessionaliseerd worden als dat er personen betrokken zijn bij het onthaal.

Om het beroepskader van de onthaalmedewerker te definiëren en te creëren, zouden de volgende acties moeten worden uitgevoerd:

- ▶ **De nodige technische competenties definiëren voor de goede uitvoering van de functie van onthaalmedewerker:** De volgende technische competenties kunnen vermeld worden:
  - ◆ Kennis van de diensten van het OCMW
  - ◆ Kennis van de verschillende onthaalprocedures (zie praktijk 1.2.)
  - ◆ Kennis van de gebruikte computerprogramma's
- ▶ **De nodige gedragscompetenties definiëren voor de goede uitvoering van de functie van onthaalmedewerker:** De volgende gedragscompetenties kunnen vermeld worden:
  - ◆ De mensgerichtheid, vriendelijkheid
  - ◆ De wil om oplossingen te vinden
  - ◆ Zelfbeheersing
  - ◆ Kennis van de menselijke aard
  - ◆ Empathie en luistervaardigheid
  - ◆ Geweldbeheersing
  - ◆ Polyvalentie
  - ◆ Organisatorische vaardigheden



- ▶ **Continuïteit bieden in het beroepskader van de onthaalmedewerker:** de functie van onthaalmedewerker vergt heel wat kennis en gedragscompetenties. Deze worden verworven via opleidingen (zie verder) maar ook door ervaring. Daardoor kan men via onthaalmedewerkers met een stabiel contract (van onbepaalde duur) een beter onthaal bieden aan hulpaanvragers dan met medewerkers met een tijdelijk contract (bv. met een art. 60§7-contract). De werknemers met een art. 60§7-contract kunnen echter bepaalde taken toegewezen krijgen om een onthaalmedewerker bij te staan.
- ▶ **Een referentiepersoon aanduiden:** Bv. een hoofd maatschappelijk werker of een onthaalcoördinator die de vragen van de onthaalmedewerkers kan beantwoorden, kan nadenken over de beste manier om een bepaalde situatie aan het onthaal te beheren enz. Dit is vooral belangrijk voor de grote OCMW's, in de kleinere OCMW's gebeurt de communicatie directer maar is dit net zo noodzakelijk.

### Praktijk 2.2.: De werknemers ondersteunen

De definitie van de contouren en vereisten van het beroep van onthaalmedewerker maakt de creatie van vaktools mogelijk. Deze moeten de loopbaan van de onthaalmedewerker helpen en begeleiden. De professionalisering van het beroep en de terbeschikkingstelling van tools dragen bij tot de creatie van goede werkomstandigheden en het waarderen van de onthaalfuncties.

Daarvoor zouden de volgende acties moeten worden uitgevoerd:

- ▶ **Terbeschikkingstelling van tools voor de beschrijving van de onthaalprocedures:** het vademecum van het onthaal, de flowchart, het organigram (praktijk 1.2.) zijn allemaal tools die helpen om de rol van de onthaalmedewerkers en de verwachtingen ten opzichte van hun functie te verduidelijken.
- ▶ **De opleidingen van onthaalmedewerkers systematiseren:** Zowel voor de nieuwe onthaalmedewerkers als voor de medewerkers met meer ervaring zijn opleidingen nodig. Daarom is het nodig:
  - ◆ De behoeften voor de basisopleiding en de opfrissingscursussen van de onthaalmedewerkers te definiëren;
  - ◆ Interne of externe opleidingen te organiseren;
  - ◆ De opleidingen te systematiseren en ze aan de evaluaties van de onthaalmedewerkers te koppelen (zie hierna).

### Praktijk 2.3.: Ruimte voor dialoog voorzien en evaluatiemomenten creëren

Om een duidelijke en doordachte werking vast te leggen, moeten er ook evaluatiemomenten van het geleverde werk voorzien worden teneinde de kwaliteit te controleren. Naast deze evaluatie moet er ook tijd worden voorzien voor reflectie en invraagstelling van het beroep.

De volgende acties zouden moeten worden uitgevoerd:

- ▶ **Anticiperen en meerdere keren per jaar teamvergaderingen plannen:** Via deze vergaderingen kunnen de onthaalmedewerkers, administratieve medewerkers, maatschappelijk werkers, coördinatoren enz. onderlinge gesprekken voeren, specifieke praktische gevallen bespreken en samen nadenken over oplossingen. Via deze gesprekken moet men ook de onthaalprocedures kunnen bijwerken indien nodig. De procedures zijn immers niet statisch en moeten kunnen worden verbeterd indien nodig.
- ▶ **Een jaarlijks functioneringsgesprek voorzien met de onthaalmedewerkers:** Elk jaar zou er een functioneringsgesprek moeten worden voorgesteld aan de onthaalmedewerker. Dit gesprek moet de werknemer de mogelijkheid bieden om een balans op te stellen van het afgelopen jaar, zijn sterke en zwakke punten te bespreken, zijn opleidingsbehoeften te identificeren, zijn sterke punten te valoriseren en aan zijn verbeterpunten te werken. Via dit gesprek moet de onthaalmedewerker zijn werk kunnen verbeteren, zich kunnen professionaliseren, maar ook de vinger leggen op bepaalde dimensies van het onthaal die beter moeten.
- ▶ **Een evaluatie inbouwen van lopende dossiers:** Naast de jaarlijkse evaluatie van de onthaalmedewerkers kan men via een systematische evaluatie van een selectie dossiers de kwaliteit van het onthaal controleren. Bovendien kan de kwaliteit van het onthaal geëvalueerd worden tijdens discussies met de maatschappelijk werkers of via tevredenheidsenquêtes bij de hulpaanvragers.

Het kader hieronder biedt voorbeelden van goede praktijken inzake betrouwbaarheid die bij sommige OCMW's werden vastgesteld tijdens de kwalitatieve fase van het project.



## Kader 2: een paar goede praktijken op het vlak van betrouwbaarheid

### **Goede praktijk 3:**

Een OCMW waarmee we spraken organiseert jaarlijkse opleidingsplannen op maat voor zijn onthaalmedewerkers. Elk jaar worden tijdens functioneringsgesprekken de behoeften van de onthaalmedewerker geïdentificeerd en worden er specifieke opleidingen gedefinieerd en georganiseerd voor deze onthaalmedewerker. Zo kan men een beter antwoord bieden aan de behoeften van de onthaalmedewerker.

### **Goede praktijk 4:**

Een van de betrokken OCMW's is 2 jaar geleden een verregaande reflectie over het onthaal begonnen. Om het beroep van onthaalmedewerker te professionaliseren, heeft het OCMW maatschappelijk werkers als referentiepersonen aan het onthaal geplaatst. Deze maatschappelijk werkers zijn er om onthaalmedewerkers bij te staan en hun vragen te beantwoorden, bijkomende informatie te bieden aan de gebruikers en zodat de onthaalmedewerker zich niet alleen voelt aan het loket, maar voelt zich gesteund door een team en de beschikbare hulpmiddelen. De onthaalmedewerker heeft geen opleiding van maatschappelijk werker maar dankzij de werking van het OCMW kan hij het beste antwoord bieden aan de gebruiker dankzij deze 'referentie maatschappelijk werker'.

### **Goede praktijk 5:**

In OCMW's met een gemeenschappelijk onthaal met andere sociale diensten moeten onthaalmedewerkers over een brede kennis beschikken om hulpaanvragers wegwijs te kunnen maken. In één bezocht OCMW werd een goed onthaal verzekerd door een extra tussenstap voor mensen met algemene vragen of een eerste contact met het OCMW door middel van een 'ID-team'. Dit ID-team staat in voor info en doorverwijzing. Zij zorgen voor vraagverheldering, infoverstrekking en eventuele doorverwijzing om de meest geschikte dienstverlening aan te bieden. Zij bereiden ook de eventuele doorverwijzing mee voor, zodat de hulpaanvrager er nooit alleen voor staat. De leden van dit team zijn ervaren maatschappelijk werkers die goed vertrouwd zijn met het welzijnslandschap.

## **IV. Toegankelijkheid: Verwelkomen en begeleiden: verbetering van de duidelijkheid van het onthaal**

Het onthaal is letterlijk de eerste ontmoeting tussen de gebruiker en het OCMW. Deze ervaring kan ontmoedigend werken als de gebruiker de juiste plaats niet vindt of als de toegang moeilijk is door de infrastructuur van het OCMW, de locatie of de openingsuren.

Verschillende praktijken kunnen de OCMW's helpen om hun toegankelijkheid te vergroten voor de hulpaanvragers:

- ▶ Het OCMW of de antennes inplanten in de buurt van het **openbaar vervoer**, het voornaamste vervoermiddel voor de hulpaanvragers;
- ▶ **Bewegwijzering** aanbrengen in de buurt van het OCMW om de aanwezigheid van het OCMW duidelijk aan te geven;
- ▶ Een **bord** met de vermelding 'OCMW' aanbrengen op het gebouw. Dit is nog belangrijker wanneer het OCMW het gebouw deelt met andere diensten (bv. de gemeente);
- ▶ Een medewerker hebben die de gebruiker verwelkomt wanneer hij het gebouw betreedt, of op zijn minst een **loket dat zeer duidelijk zichtbaar is** bij het binnenkomen;
- ▶ Duidelijk **de openingsuren van het OCMW** weergeven, aan de ingang van het gebouw, aan het onthaal en op de website van het OCMW.
- ▶ **Stabiele openingsuren** definiëren, bv. de lokalen 's ochtends openen (altijd op hetzelfde uur) en 's namiddags (of een paar namiddagen per week) met gesloten bureaus werken (altijd dezelfde uren);



- ▶ Een **leesbare en up-to-date website** hebben. Dit omvat ook de openingsuren en het adres van het OCMW (Google-referentie up-to-date);
- ▶ Een **gratis nummer voor het OCMW** voorzien om de telefonische toegang tot het OCMW mogelijk te maken voor personen met geringe inkomsten (bv. daklozen). Dit gratis nummer moet ook duidelijk worden meegedeeld;
- ▶ Een **systeem van telefonische permanentie** voorzien dat 24 uur per dag bereikbaar is, bv. een gsm die wordt doorgegeven tussen maatschappelijk werkers, het nummer van de voorzitter enz.
- ▶ **Andere middelen bedenken om hulpaanvragers te verwelkomen/begeleiden**, bv. via sociale assistenten buiten het gebouw of pedagogische teams (ook al behoort dit niet tot het eigenlijke onthaal).

Het kader hieronder biedt voorbeelden van goede praktijken inzake toegankelijkheid die bij sommige OCMW's werden vastgesteld tijdens de kwalitatieve fase van het project.

*Kader 3: een paar goede praktijken op het vlak van toegankelijkheid*

#### **Goede praktijk 6:**

*Een van de OCMW's die we bezochten had niet enkel een onthaalmedewerker maar ook een steward bij de ingang. Deze persoon verwelkomt letterlijk de personen die zich aanmelden bij het OCMW. Hij is beleefd, kalm, en legt meteen uit hoe de volgende minuten gaan verlopen, waar men kan gaan zitten of documentatie kan terugvinden. Dit type voorziening verbetert de toegankelijkheid van het onthaal en versterkt het gevoel dat men op de juiste plek is beland en begeleid zal worden.*

#### **Goede praktijk 7:**

*Mensen met betalingsmoeilijkheden voor aardgas en elektriciteit krijgen in sommige gevallen een budgetmeter van hun netbeheerder. Deze budgetmeter werkt met een kaart om op te laden. Heel wat OCMW's bieden een oplaadpunt aan als deel van hun dienstverlening. In één bezocht OCMW werd dit oplaadpunt strategisch geplaatst tussen een dubbele rij schuifdeuren. Tijdens de openingsuren is de drempel naar het onthaal van het OCMW op deze manier laag. Buiten de openingsuren gaat de buitenste schuifdeur nog open, waardoor het oplaadpunt ook op deze momenten kan gebruikt worden. Door deze slimme plaatsing verhoogt de toegankelijkheid dus zowel tijdens als buiten de openingsuren.*

#### **Goede praktijk 8:**

*Het proces van een persoon om naar het OCMW te gaan, om hulp te vragen en over zijn situatie te praten, vergt vaak heel wat moed. Sommige personen hebben heel wat moeilijkheden om zich goed te voelen bij de administratieve procedures en meer algemeen om zich te 'integreren' in de maatschappij die hun wordt voorgesteld. Een OCMW waarmee we spraken heeft dit goed begrepen en heeft besloten om een dienst met sociale assistenten buiten het gebouw op te richten. De werknemers van het OCMW verplaatsen zich dus om beurt naar de personen die niet geneigd zijn om zelf hulp te komen zoeken. De hulp komt dan naar hen toe. In een tweede fase zal de externe maatschappelijk werker de persoon uitnodigen om naar het OCMW te komen. Dit is immers enkel een oplossing voor een eerste contact. Er wordt geen follow-up thuis bij de persoon uitgevoerd.*

## **V. Infrastructuur/voorzieningen: De onthaalruimtes inrichten en uitrusten voor een betere kwaliteit**

Ook al staan de installaties/voorzieningen niet centraal in de kwaliteit van het onthaal, ze dragen toch bij tot een positieve perceptie ervan. Verschillende voorzieningen kunnen de kwaliteit van de onthaalruimtes verbeteren:

- ▶ De OCMW-gebouwen zijn niet allemaal nieuw; **propere, verzorgde ruimtes en een aantal decoratieve elementen** kunnen echter het gevoel van kwaliteit van de onthaalruimtes verbeteren;
- ▶ Verschillende praktijken helpen de **vertrouwelikheden van de hulpaanvragers aan het loket te garanderen**:



- ◆ Een bepaalde **afstand** eisen tussen de gebruiker aan het onthaalloket en de volgende persoon in de wachtrij;
- ◆ Het afspelen van **sfeermuziek** aan het onthaal. Zo kunnen de gesprekken tussen de onthaalmedewerker en hulpaanvragers gecamoufleerd worden;
- ◆ **Het onthaalloket en de wachtzaal scheiden met een zekere afstand ertussen**, wat ervoor zorgt dat de gebruiker een vrijer gesprek kan hebben met de onthaalmedewerker;
- ▶ De **voorzieningen voor de beveiliging van het onthaal** moeten zo discreet mogelijk zijn. Bv. een alarmsysteem, een veiligheidsknop, geheime code op de deur van de lift, toegangsbadges, eenrichtingsdeuren enz. De meest courante feiten van geweld bij de OCMW's zijn gevallen van verbaal geweld. Dit type geweld kan niet worden vermeden met eender welke uitrusting, maar moet verbaal opgelost worden door de onthaalmedewerkers;
- ▶ **Informatie over de wachttijd** voor de hulpaanvrager zodat hij beter geïnformeerd wordt en frustraties in het geval van lange wachttijden vermeden worden. Als er te veel wachtenden zijn voor de hulpverlener, kan hij beslissen om later terug te komen als zijn aanvraag niet dringend is;
- ▶ **Computersystemen voor de invoering van de gegevens van de hulpaanvrager**, om zijn dossier up-to-date te houden en zijn bezoeken en informatieaanvragen te registreren. Deze informatie vergemakkelijkt het werk van de maatschappelijk werker en zo hoeft de hulpaanvrager niet altijd de reden voor zijn aanwezigheid of de staat van zijn dossier te herhalen;
- ▶ **Verskillende voorzieningen in de wachtzaal maken het wachten aangenamer**: voldoende stoelen, informatiebrochures, leesmateriaal, een speelhoek, een drinkwaterdispenser enz.
- ▶ Voor personen die de landstalen niet machtig zijn, kan **informatie in de vorm van pictogrammen** door iedereen begrepen worden.
- ▶ Belangrijke informatie kan ook worden weergegeven met bewegende beelden op **monitors**.

Het kader hieronder biedt voorbeelden van goede praktijken inzake installaties/voorzieningen die bij sommige OCMW's werden vastgesteld tijdens de kwalitatieve fase van het project.



#### Kader 4: een paar goede praktijken op het vlak van installaties/voorzieningen

##### **Goede praktijk 9:**

Een van de OCMW's die we spraken voerde een informatiesysteem over de wachttijd in. Bij zijn bezoek worden de informatie en aanvraag van de hulpaanvrager door de onthaalmedewerker ingevoerd. Via dit monitoringsysteem kan men ook weten hoeveel personen zich bij een bepaalde maatschappelijk werker gemeld hebben. Dankzij dit systeem kan de onthaalmedewerker de hulpaanvrager informeren over het aantal personen voor hem en de gemiddelde wachttijd. Zo kan de hulpaanvrager later terugkomen als de wachttijd te lang is en zijn aanvraag niet dringend. Dit werd sterk geapprecieerd door alle hulpaanvragers die werden ondervraagd bij dit OCMW en maakt het wachten aangenamer volgens de onthaalmedewerkers.

##### **Goede praktijk 10:**

Bij meerdere OCMW's die we bezochten stelt zich regelmatig het probleem van vertrouwelijkheid aangezien hulpaanvragers vaak hun situatie moeten uitleggen, aan de onthaalmedewerker en moeten duidelijk maken waarom ze daar zijn en welke moeilijkheden ze ervaren. Dit gebeurt heel spontaan, en de onthaalmedewerkers, hoewel ze wel zeggen dat ze niet bevoegd zijn om te antwoorden, nemen vaak de tijd om te luisteren, op grond van hun empathie. Om een ruimte te creëren waar men met respect naar de situatie van de hulpaanvrager kan luisteren, hebben sommige OCMW's een radio geplaatst in de wachtzaal om een akoestische zone te creëren tussen de onthaalzone en de wachtzaal.

Een ander OCMW plaatste ook decoratieve elementen op het plafond die het geluid absorberen. Op die manier werd de akoestiek verbeterd en konden hulpaanvragers stiller vertrouwelijke vragen stellen.

##### **Goede praktijk 11:**

Voor veel OCMW's bestaat een groot aandeel van de onthaalde mensen uit hulpaanvragers die meermaals beroep doen op het OCMW. Door een onderscheid te maken tussen enerzijds reguliere hulpaanvragers die op afspraak met een maatschappelijk assistent werken en anderzijds nieuwe hulpaanvragers of algemene vragen kan het onthaal efficiënter verlopen. Zo werd in één OCMW gebruik gemaakt van een badge systeem voor reguliere hulpaanvragers. Indien zij een afspraak hebben met hun maatschappelijk assistent, kunnen zij op het afgesproken uur met de badge naar het juiste lokaal. Op deze manier wordt een tussenkomst van het onthaal vermeden en kunnen de wachttijden verkort worden.

## **VI. Betrokkenheid: Tijd uittrekken voor de gesprekken met de hulpaanvragers en voor de uitwisseling met andere OCMW's**

Momenteel is de betrokkenheid van de gebruikers een dimensie die maar weinig toegepast wordt door de OCMW's. Er worden ook weinig uitwisselingen georganiseerd tussen OCMW's. De volgende praktijken zouden echter kunnen helpen om de kwaliteit van het onthaal bij de OCMW's te verbeteren:

- ▶ **Organisatie van tevredenheidsenquêtes bij de hulpaanvragers.** Deze enquêtes kunnen bijvoorbeeld de vorm aannemen van korte vragen die worden beantwoord bij het verlaten van het OCMW.
- ▶ **Aan de hulpaanvragers de mogelijkheid bieden om een klacht in te dienen.** Dit kan gebeuren via een ombudsman, een klachtenbus die zichtbaar is in het OCMW, een e-mailadres dat te vinden is op de website van het OCMW enz.
- ▶ **De uitwisseling van goede praktijken tussen OCMW's organiseren.**





## 11/ Besluit

---

Deze studie heeft een analyse mogelijk gemaakt van de **praktijken van de OCMW's inzake het onthaal van hulpaanvragers**. Sommige vaststellingen van deze studie zijn **positief**:

- ▶ Ongeacht de staat van het gebouw van het OCMW, leveren OCMW's inspanningen om de **vormgeving van de lokalen** te verbeteren (bv. via planten, decoratieve elementen, de netheid van de lokalen enz.) en zijn **basisvoorzieningen** beschikbaar (wachtzaal, voldoende stoelen, informatie en brochures enz.).
- ▶ Bij de meeste van de OCMW's blijven de **veiligheidsvoorzieningen** discreet.
- ▶ De OCMW's zijn meestal gemakkelijk **fysiek bereikbaar**, door hun centrale ligging in de gemeente, door de nabijheid van het openbaar vervoer of nog door de infrastructuur voor personen met beperkte mobiliteit.
- ▶ De meeste OCMW's beschikken over een **open centraal loket** voor het hele OCMW. Ook al biedt dit type loket weinig privacy voor de hulpaanvrager, toch leveren sommige OCMW's inspanningen om de privacy bij dit type loket te verbeteren, bv. met muziek, een verplichte afstand tussen gebruikers enz.
- ▶ Bij de grote meerderheid van de OCMW's zijn de **wachttijden aan de onthaaloketten** zeer beperkt. De **wachttijden in de wachtzaal** kunnen langer zijn en variëren van het ene OCMW tot het andere maar ook van de ene dag tot de andere. Ze zijn voor de grote meerderheid echter redelijk.
- ▶ De onthaalmedewerkers hebben voor de grote meerderheid een stabiel contract en worden aangeworven met **contracten van onbepaalde duur** (84%). Slechts 10% van hen heeft een contract onder art. 60§7. Overigens worden deze medewerkers vaak gesteund door andere onthaalmedewerkers met een contract van onbepaalde duur.
- ▶ 70% van OCMW's organiseert **evaluaties van zijn onthaalmedewerkers**. De geëvalueerde competenties zijn voornamelijk gedragscompetenties (communicatie, mensgerichtheid, beroepsgeheim enz.) die cruciaal zijn voor de functie van onthaalmedewerker.

Andere, **minder positieve** vaststellingen wijzen op de nodige verbeteringen:

- ▶ Ook al zijn de OCMW's grotendeels goed bereikbaar, het ontbreekt sommige OCMW's en hun onthaal aan **signalisatie en bewegwijzering**, wat de zichtbaarheid van het onthaal vermindert. Dat is vooral het geval bij sommige OCMW's die in een gebouw ondergebracht zijn met andere diensten voor de burger, zoals gemeentelijke diensten, bijstand aan personen enz.
- ▶ De meeste OCMW's zijn enkel 's ochtends toegankelijk. De **openingsuren** kunnen ook sterk verschillen van dag tot dag bij hetzelfde OCMW, wat voor verwarring kan zorgen bij de hulpaanvrager.
- ▶ Wanneer een hulpaanvraag geregistreerd is, ligt de verantwoordelijkheid om een **afspraak** niet bij de aanvrager maar bij het OCMW. In 7% van de OCMW's wordt er nu echter gevraagd aan de hulpaanvrager om zelf contact op te nemen.
- ▶ Bij 45% van de OCMW's is er **geen enkele expliciete onthaalprocedure** voor de onthaalmedewerker. Bovendien heeft 60% van de OCMW's **geen enkele spoedprocedure**. Wanneer er een spoedprocedure is, gaat het vaak om een procedure die enkel van toepassing is tijdens de openingsuren van het OCMW en niet buiten deze uren.
- ▶ 40% van de OCMW's biedt **geen enkele opleiding aan zijn nieuwe onthaalmedewerkers** en 46% van de OCMW's biedt **geen enkele opfrissingscursus**.
- ▶ Amper 1 op 10 OCMW's heeft een **kwaliteitshandvest voor het onthaal**.
- ▶ Bij 66% van de OCMW's is er nog **nooit een tevredenheidsenquête** georganiseerd bij zijn hulpaanvragers.

Uit deze studie is ten slotte gebleken dat sommige **wettelijke bepalingen** niet worden nageleefd door een aantal OCMW's:

- ▶ Bij 1 OCMW op 4 is de ingang **niet aangepast aan personen met beperkte mobiliteit**.
- ▶ 1 OCMW op 10 **hangt de openingsuren niet op** aan de buitenzijde van het gebouw, hoewel dit een reglementaire verplichting is.



- ▶ Bij sommige OCMW's wordt de **beslissing inzake territoriale bevoegdheid** door de onthaalmedewerker zelf genomen. De hulpaanvrager wordt dus naar een ander OCMW doorverwezen, zonder de mogelijkheid te hebben gekregen om zijn geval uit te leggen aan een maatschappelijk werker.
- ▶ Hoewel dit wettelijk verplicht is, **worden niet alle hulpaanvragen geregistreerd en worden er niet altijd ontvangstbewijzen afgeleverd**. Slechts 20% van de OCMW's verklaart alle aanvragen te registreren. In totaal wordt 1 aanvraag op 4 niet geregistreerd. De voornaamste reden om de aanvragen niet te registreren is te kaderen in de problematiek van de territoriale bevoegdheid (70% van de niet-registraties). In sommige gevallen zou deze beslissing zelfs genomen worden door de onthaalmedewerker zelf.
- ▶ In 10% van de OCMW's wordt de **Kruispuntbank van de sociale zekerheid geraadpleegd** door de onthaalmedewerker en niet door een maatschappelijk werker.

Door deze verschillende praktijken in perspectief te plaatsen hebben we **verschillende aanbevelingen kunnen identificeren** voor de verbetering van het onthaal van hulpaanvragers bij de OCMW's. Deze aanbevelingen worden overigens geïllustreerd met bepaalde **goede praktijken** die tijdens dit project werden vastgesteld bij de bezochte OCMW's. Ten slotte bood deze studie ook een herinnering aan het feit dat naast deze aanbevelingen die een betere kwaliteit van het onthaal mogelijk maken, **verschillende bepalingen verplicht zijn en door de OCMW's moeten worden nageleefd**.

Alle geïdentificeerde aanbevelingen in deze studie bieden de OCMW's een richting om de kwaliteit van hun onthaal te verbeteren. Hoewel er nuances kunnen worden aangebracht van het ene OCMW tot het andere, op basis van hun kenmerken (omvang, gewest enz.), zijn deze aanbevelingen relevant voor alle OCMW's. Bovendien vergen deze aanbevelingen voor het merendeel geen bijkomende financiële middelen voor de OCMW's, maar wel **menselijke middelen en de wil om het onthaal onder handen te nemen en te herzien**.