

# Een andere kijk op toegankelijkheid

Elien Oomen

Alumnus student maatschappelijk werk aan UCLeuven-Limburg

In de laatste fase van de bachelor Sociaal werk, afstudeerrichting Maatschappelijk Werk, liep Elien Oomen stage bij een OCMW van een Vlaamse gemeente. In deze context deed ze onderzoek rond het thema 'toegankelijkheid' en verwerkte dit in een bachelorproef.

De missie van het OCMW, beschreven in artikel 1 van de organieke wet van OCMW, luidt: 'Elke persoon heeft recht op maatschappelijke dienstverlening. Deze heeft tot doel eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid' (fgov, 1976). Het zou dus voor iedere potentiële hulpvrager mogelijk moeten zijn om beroep te kunnen doen op een OCMW. Toch kun je vragen stellen bij de toegankelijkheid van OCMW's en tracht bijna elk lokaal bestuur de toegankelijkheid te bevorderen. Maar hoe toegankelijk is het OCMW van deze Vlaamse gemeente en wat is een juiste maat van toegankelijkheid?

## DREMPEL OF DREMPELLOOS?

De bachelorproef heeft de titel 'Drempel of drempelloos?'. Deze probleemstelling gaat over de mate van toegankelijk-

heid van een OCMW van een Vlaamse gemeente. De probleemstelling wordt in deze bachelorproef bekeken vanuit het perspectief van de hulpverlener en van de cliënt.

Drempel en drempelloos zijn twee tegen-gestelde begrippen. Een drempel in een OCMW-context wijst op een beperkte toegankelijkheid van het OCMW waardoor sommige mensen – die gebaat zouden zijn met het aanbod – geen gebruik maken van het zorgaanbod. Er bestaan drempels aan de vraagzijde, drempels in de hulpverleningsrelatie, drempels aan de aanbodzijde en drempels in de wetgeving. Deze opdeling van drempels is geïnspireerd op het onderzoek van L. Sannen in 2003.

Ten eerste is een barrière aan de vraagzijde, een cliëntgebonden drempel. Het is een drempel die verband houdt met de eigen opvattingen of percepties, houdingen en overtuigingen van de



cliënt ten aanzien van de hulpverlening. Vervolgens bestaan er drempels in de hulpverleningsrelatie tussen een cliënt en hulpverlener. Zo kunnen een verschillende positie en verschillende verwachtingen belemmerend zijn. Ten derde zijn er drempels aan de aanbodzijde, namelijk barrières die verband houden met voorzieningen. Onbekendheid van het aanbod, versnippering van het aanbod en een aanbod dat niet afgestemd is op de vraag, zijn hier voorbeelden van. Tot slot zijn er drempels door de wetgeving. De wetgeving kan reguleringen treffen waardoor juist risicogroepen het sterkst getroffen worden. Daarnaast wordt de regelgeving steeds ingewikkelder, omvangrijker en ondoorzichtiger. Dit zorgt voor een drempel voor alle gebruikers en voor de maatschappelijk kwetsbaren in het bijzonder (Sannen, 2003).

Doorheen het onderzoek ontdekte ik dat 'drempelloos' een positieve en negatieve

connotatie heeft. Ik noem dit positieve drempelloosheid en negatieve drempelloosheid.

Positieve drempelloosheid in een OCMW wijst op een OCMW dat toegankelijk is voor alle inwoners en waar mensen zonder probleem gebruik kunnen maken van het zorgaanbod. Dit is het streefdoel voor elk OCMW en de juiste maat van toegankelijkheid.

Negatieve drempelloosheid wijst op een OCMW waar mensen te snel beroep op doen, hiervoor gebruik ik ook de term 'OCMW-put'. Uit het onderzoek wordt duidelijk dat er meer eensgezindheid is over de definitie van OCMW-drempel dan de definitie van OCMW-put. Een OCMW-put lijkt immers niet te bestaan in de literatuur. Over negatieve drempelloosheid zijn verschillende interpretaties mogelijk. Het onderzoek baseert zich voornamelijk op deze indicatoren: bijstandsafhankelijkheid, idee van vanzelfsprekendheid van de zorg, ondankbaarheid, idee van

onvoorwaardelijke zorg, hoge eisen en gemakzucht. Een OCMW-put bestaat dus uit verschillende facetten die iedereen anders kan interpreteren en ervaren. Ook hulpverleners in dezelfde werkcontext kunnen er, vanuit hun hulpverleningsvisie, anders tegenover staan.

De bestrijding van deze negatieve drempelloosheid is actueel. Zo wordt het maatschappelijk debat vandaag de dag sterk gekenmerkt door de overheersende aandacht voor uitkeringsfraude. De budgettaire schaarste en de vaak gesignaleerde hoge werkdruk in welzijnsvoorzieningen zetten eerder aan tot het bestrijden van onrechtmatige uitgaven en tijdsinvestering dan tot het actief opsporen van bijkomende rechtmatige uitgaven en tijdsinvestering (Steenssens, 2014). Daarnaast is er het streven naar een actieve welvaartstaat waarbij de passieve sociale bescherming plaats maakt voor een activerende human capital benadering waarbij geïnvesteerd wordt in menselijk kapitaal (Hemerijck, 2013).

In figuur 1 wordt het verschil tussen drempel en drempelloosheid duidelijk. Er wordt ook een onderscheid gemaakt tussen positieve drempelloosheid en negatieve drempelloosheid. Ik ontwikkelde deze figuur voor mijn bachelorproef.

## ONDERZOEK

Om de mate van toegankelijkheid van het OCMW te bepalen en een antwoord te formuleren op de probleemstelling, wordt er in het praktijkonderzoek van de bachelorproef zowel rekening gehouden met het standpunt van de cliënt als het standpunt van de hulpverlener. Dit krijgt vorm in de onderzoeksvraag 'In welke mate verschilt de perceptie van de hulpverlener met de perceptie van de cliënt over de toegankelijkheid van het OCMW?'. Visies over toegankelijkheid kunnen verschillen. Praktijk lijkt soms tegenover theorie te staan en meningen van cliënten lijken soms tegenover meningen van hulpverleners te staan. Maar zonder elkaars perspectief te kennen, kan dat perspectief ook niet beïnvloed of genuanceerd worden. Daarom is het belangrijk om deze vraag te stellen.

Het gehele onderzoek wordt bekeken vanuit een micro-perspectief. Er wordt gekeken naar visies, percepties en opvattingen van cliënten en hulpverleners over de toegankelijkheid van het OCMW. Deze visies worden uiteraard beïnvloed door het mesoniveau. De bereikbaarheid, beschikbaarheid en bruikbaarheid van de hulp- en dienstverlening en de zichtbaarheid en bekendheid van de dienstverlening hebben zeker een invloed. Daarnaast worden de percepties ook bepaald door het macroniveau. Het macroperspectief geeft een blik op de maatschappij en de samenleving. In het onderzoek worden acht diepte-interviews afgenomen. Om gegevens uit deze interviews te verwerken en analyseren, werd gebruik gemaakt van coderen. Via deze onderzoeksmethode is het onmogelijk om algemene conclusies te trekken voor de gehele groep, hiervoor is de steekproefgrootte te klein (Feijt, 2015). De deelnemers van dit onderzoek bestaan

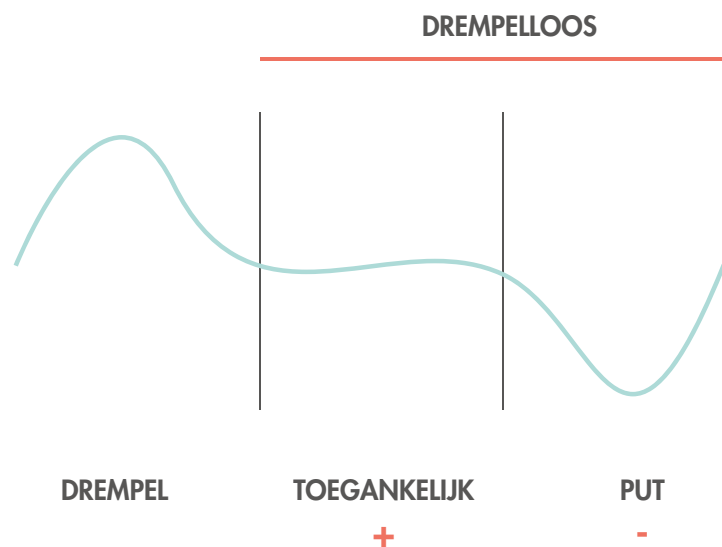
uit vier hulpverleners van de sociale dienst van het OCMW en vier hulpvragers. De keuze van de respondenten gebeurt op basis van verschil in profielen. De profielen van de hulpverleners zijn voornamelijk gebaseerd op geslacht, generatie, achtergrond (met de focus op de sociaaleconomische status), sociale omgeving, beroepsverleden en hulpverleningsvisie. De profielen van de hulpvragers zijn gebaseerd op geslacht, generatie, achtergrond (met de focus op de sociaaleconomische status), sociale omgeving en hulpvraag.

## RESULTATEN

Uit het onderzoek blijkt dat de profielen van de hulpvrager en de hulpverlener een invloed hebben op de onderzoeksvraag. Voornamelijk de sociaaleconomische status van de hulpvrager heeft een grote invloed. Uit zowel de bevraging van de hulpverleners als uit de bevraging van de hulpvragers blijken cliënten met een hogere sociaaleconomische status over het algemeen meer drempels te ervaren dan cliënten met een lagere sociaaleconomische status. Daarnaast is de persoonlijkheid van de hulpvrager bepalend voor het al dan niet ervaren van een drempel. Het profiel van de hulpverlener wordt voornamelijk gekleurd door de hulpverleningsvi-

sie en de dienst waarin hij/zij werkzaam is. Ook de soort hulpvraag is bepalend voor het al dan niet ervaren van een drempel. Sommige vragen zijn eenvoudiger om te stellen dan andere.

Een derde vaststelling is dat alle respondenten de fase in de hulpverlening aangeven als beïnvloedende factor. Soms ervaren cliënten in het begin van de hulpverlening een drempel. Deze drempel kan verlagen naarmate de cliënten langer in de hulpverlening zitten. Als de hulpvrager de drempel over is, komen ze in de zone van positieve drempelloosheid. Maar deze positieve drempelloosheid kan dan soms plaatsmaken voor de OCMW-put. Er kunnen dan bepaalde aspecten van negatieve drempelloosheid tevoorschijn komen, zoals 'settelen' in de zorg en bijstandafhankelijkheid. Bij andere cliënten kan er daarentegen eerst een OCMW-put plaatsvinden als een soort van afweermecanisme. Nadien lijken ze meer een idee te ontwikkelen over de beperkingen van een OCMW waardoor ze komen in de zone van positieve drempelloosheid. Verder gaven zowel de ondervraagde hulpverleners als de ondervraagde hulpvragers aan dat cliënten te laat naar het OCMW gaan. Hiervoor worden gelijkaardige redenen gegeven. Cliënten komen te laat omwille van struisvogelgedrag, angst voor statusverlies, angst voor innerlijke



Figuur 1: Verschil tussen drempel en drempelloosheid



verlaging, geloof in eigen capaciteiten en de onbekendheid van het aanbod.

Nochtans geven beide partijen aan dat de toegankelijkheid van het OCMW verbeterd is ten opzichte van vroeger. Dit omwille van een betere perceptie van de omgeving, een grotere bekendheid van het aanbod en een breder aanbod. Maar deze verbetering kan schijn zijn. De nood aan hulp kan in deze tijd hoger zijn door de maatschappelijke evoluties van individualisering en ongezonde economische omstandigheden. Dit kan een vertekend beeld geven van de werkelijke toegankelijkheid van het OCMW.

Hoewel het OCMW als toegankelijker wordt ervaren, lijkt zich een recent neveneffect te ontwikkelen, namelijk negatieve drempelloosheid. De publieke opinie lijkt deze negatieve drempelloosheid op te merken of lijkt zich er meer op te focussen. In onze actieve welvaartstaat wordt verwacht dat je je niet 'settelt' in de zorg. Mensen moeten actief zijn, cliënten mogen geen weerstand tonen voor de werkdruk die er is en we verwachten bereidwillige hulpvragers die efficiënt gebruikmaken van de hulp (Hemerijck, 2013). Uit het onderzoek wordt duidelijk dat er heel wat gevaren zijn verbonden aan het meegaan in de visie van negatieve drempelloosheid. Het kan leiden tot een wantrouwen in zorgbehoevende burgers, drastische besparingen op hulpverlening, het verhogen van de indicatie-eisen voor zorg, het terugkaatsen van de zorgbehoevende burger op zijn eigen verantwoordelijkheid en die van zijn omgeving en tot versterking van het individueel schuldmodel (Steyaert, 2014). Daarnaast is het een valkuil voor een hulpverlener om een hulpvrager toe te laten tot deze OCMW-put (E.J., 2016).

### **RICHTING EEN 'JUISTE' MAAT VAN TOEGANKELIJKHEID**

Doorheen het praktijkonderzoek wordt duidelijk dat de juiste maat van toegankelijkheid beantwoordt aan positieve drempelloosheid. Voor het OCMW is het moeilijk om die juiste maat van toegankelijkheid te realiseren vanaf de aanvang



**“Wanneer het aanbod van het OCMW bekender is, groeit er een positieve perceptie bij de omgeving over de organisatie. Hierdoor kan het OCMW een plek worden die toegankelijk is voor elke juist geïnformeerde burger.”**

van het hulpverleningsproces. Voor de juiste maat van toegankelijkheid vinden we antwoorden bij de empowermentgedachte en maatwerk. Er wordt getracht de cliënt weer eigenaar van zijn eigen leven te maken, vertrekkend vanuit de krachten van de persoon en met aandacht voor hulpverlening op maat (Van Regenmortel, 2002). Zo betekent empowerment binnen de hulpverlening ook een verschuiving van het aanbodgerichte zorgsysteem naar het vraaggerichte zorgsysteem, waarbij de vraag van de hulpvrager centraal komt te staan (Van Regenmortel, 2002). Deze manier van werken is drempelverlagend (Sannen, 2003). ‘Empowerment en maatwerk’ kan eveneens de ‘OCMW-put’ of negatieve drempelloosheid wegwerken. Empowerment is een proces van versterking waarbij cliënten greep krijgen op hun eigen situatie. Wanneer empowerment beantwoordt aan de verwachtingen van de hulpvrager, zal de begeleiding meer kans op slagen hebben. Vanuit deze visie staan we als hulpverleners met verwondering te kijken naar de cliënt in plaats van oordelend. We blijven geloven in de burger en gaan niet mee in de visie van OCMW-put waarbij wantrouwen in de burger wordt ontwikkeld (Driessens & Van Regenmortel, 2009). Dit kan de toegankelijkheid van het OCMW alleen maar ten goede komen. Voor een juiste maat van toegankelijkheid is duidelijkheid in de hulpverlening tevens van groot belang. Er moet congruentie bestaan tussen hulpverleningsvisies, waar er ook ruimte is voor de eigenheid van de

hulpverlener. Daarnaast kunnen parallellen tussen OCMW 's en andere instanties een positief effect hebben op de toegankelijkheid. Tot slot is, volgens het onderzoek van S. Wellens, communicatie van groot belang (Wellens, 2010). Het verspreiden van juiste informatie over het OCMW-aanbod is zeer belangrijk. Wanneer het aanbod van het OCMW bekender is, groeit er een positieve perceptie bij de omgeving over de organisatie. Hierdoor kan het OCMW een plek worden die toegankelijk is voor elke juist geïnformeerde burger. Daarnaast is imagocommunicatie belangrijk. Hierbij wordt communicatie ingezet om het gewenste imago te realiseren. Door deze communicatie wordt het OCMW op een positieve manier in beeld gebracht (Wellens, 2010).

## BESLUIT

Via dit verkennend onderzoek komen we tot een andere kijk op toegankelijkheid. ‘Drempels in de hulpverlening’ is een bekend thema in wetenschappelijk onderzoek, maar de ‘OCMW-put’ plaats op het continuüm van toegankelijkheid in een OCMW is nieuw. Door alle facetten van toegankelijkheid te bekijken, kan er vervolgens een oplossing gezocht worden richting de juiste of meest gewenste maat van toegankelijkheid voor het OCMW. Deze oplossing vindt voornamelijk zijn antwoorden bij de empowermentsgedachte en maatwerk. ■

### Referenties

- Driessens, K., & Van Regenmortel, T. (2009). *Bindkracht in Armoede - Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: LannooCampus.
- E., J. (2016, april 19). *Percepties op toegankelijkheid*. (E. O., Interviewer).
- Feijt, A. (2015, juni 19). *Tips voor studenten die onderzoek gaan doen of tentamen willen halen nr. 3*. Opgeroepen op mei 10, 2016, van Research Company: <http://www.rcompany.nl>.
- fgov. (1976, augustus 5). *Organieke wet betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn. Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen, artikel 1*.
- Hemerijck, A. (2013). *Changing welfare states*. Oxford: Oxford University Press.
- Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord - Literatuurstudie en diepte-interviews*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven, Hoger Instituut voor de arbeid.
- Steenssens, K. (2014). *Proactief handelen als middel in de strijd tegen sociale onderbescherming: Een verkenning van de concepten en de huidige beleidscontext*. HIVA - KULeuven.
- Steyaert, J. (2014, juni). *De meervoudigheid van vermaatschappelijking*. DE GIDS.
- Van Regenmortel, T. (2002). *Empowerment en maatzorg*. Leuven: Acco.
- Wellens, S. (2010, oktober 12 en 19). *Het OCMW en zijn imago's*. Workshop voor VVSG.