

BULLETIN

VAN MONDELINGE VRAGEN EN ANTWOORDEN

VRAGENUURTJE VAN APRIL 2012

2012/006 Evolutie leefloners en dossierlast maatschappelijk werkers

04/2012

**2012/006 Evolutie leefloners en dossierlast
maatschappelijk werkers**

SD

De heer Dirk Holemans, OCMW-raadslid

Recent verklaarde de OCMW-voorzitter in de pers dat het aantal leefloners in 2011 fors gedaald is, dat we terug op het niveau van 2008 zouden zitten. Concrete cijfers werden hierbij echter niet meegedeeld. Deze algemene trend zou ook kunnen betekenen dat de hoge werkdruk bij de maatschappelijk werkers, na een periode van overbelasting tot meer dan 80 dossiers per maatschappelijk werker, wat verminderd is.

Wat zijn de concrete cijfers voor 2011 qua leefloners waarop de voorzitter zich baseerde voor zijn uitspraak?

Zet de vermelde trend zich ook door in het eerste kwartaal van 2012

Is hiermee de werkdruk bij maatschappelijke werkers ook gedaald, aan hoeveel dossiers per maatschappelijk werker gemiddeld zitten we nu?

Wordt gedacht aan bijkomende initiatieven, indien de werkdruk voor de maatschappelijk werkers te hoog blijft?

De heer Geert Versnick, OCMW-voorzitter

Collega

Uit de meest recente boordtabel, deze van april 2012, die ik u via e-besluit zal bezorgen, blijkt dat het aantal leefloongerechtigden blijft dalen en in december de laagste waarde in 2011 bereikte. Het aantal leefloongerechtigden benadert in december 2011 het aantal dat we hadden begin 2009. Daarentegen moet ik vaststellen dat het aantal LM'ers blijft stijgen, met de hoogste waarde ooit in december 2011, nl. 1173 personen.

Omdat het niet evident is om tijdens een vragenuurtje een hele reeks cijfers op te sommen, zend ik u ook de exacte cijfers over het aantal steungerechtigden per maand, het maandgemiddelde per desbetreffend jaar en de grafieken.

BULLETIN VAN MONDELINGE VRAGEN EN ANTWOORDEN

De trends in het eerste kwartaal van 2012 van de evolutie van het aantal leefloners, het aantal nieuwe EU-burgers en het aantal LM'ers, die ook in de boordtabellen van 2012 worden beschreven, blijven zich verder zetten.

Over de werkdruk van de maatschappelijk werkers valt heel wat te zeggen.

1. Per maatschappelijk werker, werkzaam in de welzijnsbureaus en de themadiensten (Thuislozenzorg - Vreemdelingen - Gezondheidszorg) komt het departement Sociale Dienstverlening aan een dossierbelasting van gemiddeld 55 dossiers per maatschappelijk werker. Dit cijfer dateert van 18 april 2012 en geeft de toestand op die datum weer. Ter verduidelijking: het gaat hier om 'niet-gewogen' dossiers, m.a.w. het 'droge' aantal. Om de reële werklust te bepalen, krijgen dossiers een 'weegcoëfficiënt', namelijk: 1,5 voor een wijkwerkdossier - 1,7 voor een vreemdelingendossier - 2,3 voor een thuislozendossier. Deze 'dossierweging' houdt rekening met de werklust die een dergelijke cliëntsituatie met zich meebrengt.

2. Naast het 'naakte' aantal sociale dossiers dien ik te vermelden dat de werklust voor de maatschappelijk werker in de praktijk vergroot wordt doordat een sociaal dossier vaak meerdere individuele dossiers bevat (kinderen, broers, ouders, ... , van de titularis), maar ook omdat een aantal maatschappelijk werkers gespecialiseerd is (in bv. onthaal, integrale gezinsbegeleiding, jongerenwerking, perspectief), waardoor hun pakket 'zorgdossiers' kleiner is, wat betekent een grotere dossierlast voor de andere mw.

Deze feiten zijn niet af te leiden uit een gemiddeld cijfer, maar bepalen mee de werklust op de werkvloer.

We moeten dus besluiten dat de werklust voor maatschappelijk werkers hoog blijft, mede door de verhoogde aandacht voor handhaving en activering, maar ook omwille van de vele administratieve vereisten. Binnen het SD-departement is er weliswaar permanent aandacht voor mogelijke initiatieven in het kader van administratieve vereenvoudiging. Ook vaak voorkomende agressiefeiten en de groeiende 'eisende houding' van nogal wat cliënten maakt de emotionele werklust dikwijls zwaar.

Om een en ander binnen de perken te houden loopt momenteel in het SD-departement het project 'Zorg voor het optimaal functioneren van de medewerkers' in samenwerking met dienst Kwaliteit en HR.

Dit project wil, via een permanente en integrale aanpak, op basis van een grondige bevraging en opvolginstrument, gekoppeld aan een structurele verankering in de werkgroep, onderzoek doen naar wat de medewerkers in hun dagelijkse job belast om er daarna acties uit te destilleren, zowel op individueel niveau als op dienst- en beleidsniveau.

Daarvoor worden momenteel 50 diepte-interviews afgenomen bij maatschappelijk werkers. De resultaten van deze interviews zullen daarna worden besproken in 7 focusgroepen. Ook schriftelijke enquêtes staan nog op de planning.

Het is evident dat ik het resultaat van dit onderzoek afwacht om te kunnen besluiten of andere, bijkomende initiatieven noodzakelijk zijn.

Ik hoop u hiermee voldoende duidelijkheid te hebben gegeven.

Geert Versnick
voorzitter

Woordelijk verslag van het debat

De heer Voorzitter

Voor het vragenuurtje en de raad zouden we in principe de foto nemen als iedereen aangekomen is. Ik verneem dat collega Lampaert filematig weerhouden is ter hoogte van Aalst. Dus ik zou voorstellen dat we minstens wachten tot hij aanwezig is om de foto te nemen, desgevallend met uw goedvinden onderbreken we even de raad en doen we dat tijdens de raad. Desgevallend de foto mocht hij er nog niet zijn. Als u daarmee kan instemmen, zullen we op die manier werken. We hebben één mondelinge vraag en deze komt van collega Holemans. Dirk?

De heer Holemans

Dank u wel Voorzitter. U verklaarde recent in de pers dat het aantal leefloners in 2011 fors gedaald is en dat we terug op het niveau van 2008 zouden zitten. Concrete cijfers werden hierbij echter niet meegedeeld. Deze oudere trend zou kunnen betekenen dat de hoge werkdruk bij de maatschappelijk werkers na een periode van overbelasting tot meer dan 80 dossiers per maatschappelijk werker, wat feminert is. Graag stel ik volgende vragen: wat zijn de concrete cijfers voor 2011 qua leefloners waarop u zich baseerde voor de communicatie in de pers? Zet de trend zich ook door in het eerste kwartaal van 2012? En is hiermee de werkdruk bij de maatschappelijk werkers ook gedaald en hebben we een zicht op hoeveel dossiers per maatschappelijk werker gemiddeld we nu zitten? En ik zou zeggen last but not least, indien nodig wordt er gedacht aan bijkomende initiatieven om de werkdruk indien nodig wat te verlichten.

De heer Voorzitter

Collega Holemans, uit de meest recente boordtabel, deze van april 2012 die ik u via een e-besluit zal bezorgen, blijkt dat het aantal leefloongerechtigde blijft dalen, en in december in 2011 de laagste waarde bereikten. Het aantal leefloongerechtigden benaderden in december 2011 het aantal dat we hadden begin 2009. Daarentegen moet ik vaststellen dat het aantal levensminimumers blijft stijgen met de hoogste waarde ooit in december 2011, namelijk 1173 personen.

Wat ik in de pers heb verklaard, dat is dat we naar het niveau 2008 aan het toegroeien zijn, wat u ook hier op grafisch kunt zien. Ik ga evenwel geen spervuur van cijfers afvuren tijdens het vragenuurtje, maar ik zal u de exacte cijfers over het aantal steungerechtigden per maand zowel leefloon, levensminimum als de maandgemiddelden en de grafieken daarover toesturen en dat zal uiteraard ook aan alle leden van de raad dan toegestuurd worden. De trends in het eerste kwartaal 2012 van de evolutie van het aantal leefloners, het aantal nieuwe EU-burgers en het aantal levensminimumers en ook de boordtabellen van 2012 worden beschreven en blijven zich veder zetten. Over de werkdruk van de maatschappelijk werkers valt er heel wat te zeggen. 1. Per maatschappelijk werker werkzaam in de welzijnsbureau's en de themadiensten komt het departement sociale dienstverlening aan een dossierbelasting van gemiddeld 55 dossiers per maatschappelijk werker. Dit cijfer dateert van 18 april 2012 en is dus een zeer recent cijfer. En het heeft dus uiteraard, het cijfer is wat het is, maar het geeft de situatie van dat ogenblik weer. Ter verduidelijking, het gaat hier niet om gewogen dossiers, met andere woorden, die 55 dossiers is het droge aantal zoals men dat noemt. Om de reële werklast te bepalen, krijgen de dossiers een weegcoëfficiënt. Namelijk 1,5 voor een wijkwerkdossier, 1,7 voor een vreemdelingendossier en 2,3 voor een thuislozendossier. Deze dossierweging houdt rekening met de werkbelasting die in dergelijke cliëntsituatie met zich meebrengt. 2. Naast het aantal naakte sociale dossiers dien ik te vermelden, dat de werklast door de maatschappelijk werker in praktijk vergroot wordt, doordat er een sociaal dossier vaak meerdere individuele dossiers bevat. Kinderen, broers, ouders, allemaal behorende tot de titularis, maar omdat ook een aantal maatschappelijk werkers gespecialiseerd is, waardoor hun pakket zorgdossiers kleiner is, wat betekent een grotere dossierlast voor de andere maatschappelijk werkers. Het zijn er dus inderdaad naar de jongeren toe enzo, zijn er bepaalde quota dat er in bepaalde diensten minder dossiers per maatschappelijk werker toebedeeld worden. We moeten dus besluiten dat de werkdruk voor maatschappelijk werkers hoog blijft, mede door de verhoogde aandacht voor handhaving en activering. Maar ook omwille van de vele administratieve vereisten. Binnen het sociaal departement is er weliswaar permanent aandacht voor mogelijke initiatieven in het kader van administratieve vereenvoudiging. Ook vaak voorkomende agressiefeiten en de groeiende eisende houding van nogal wat cliënten, maakt de emotionele werkbelasting dikwijls zwaar. Om één en ander binnen de perken te houden, loopt momenteel in het sociaal departement het project "Zorg voor het optimaal functioneren van de medewerkers" in samenwerking met de dienst kwaliteit en de dienst HR. Dit project wil via een permanente en integrale aanpak op basis van een grondige bevraging en opvolgingsinstrument gekoppeld aan een structurele verankering in de werkgroep, onderzoek doen naar wat de medewerkers in hun dagelijkse job belast om daarna acties hieruit te distilleren, zowel op individueel niveau als op dienst - en beleidsniveau. Daarvoor worden momenteel 50 diepte interviews afgenomen bij maatschappelijk werkers.

BULLETIN VAN MONDELINGE VRAGEN EN ANTWOORDEN

De resultaten van deze interviews zullen daarna besproken worden in 7 focus groepen en ook schriftelijke enquêtes staan nog op de planning. Het is evident dat ik het resultaat van dit onderzoek afwacht om te kunnen besluiten of andere bijkomende initiatieven noodzakelijk zijn. Maar uit mijn antwoord blijkt dat we daar eigenlijk permanent aandacht aan hebben, ook vanuit de vakvereniging is daar eigenlijk permanent aandacht voor. Alstublieft. Dan stel ik voor dat we nu even schorsen. Vanaf het ogenblik dat we voltallig, zijn kunnen we de foto nemen. Zijn we om 19u nog niet voltallig, dan vatten we de raad aan en schorsen we desgevallend even om dan lopende de raad de foto te nemen. Akkoord? Tot dan.