

BULLETIN

VAN MONDELINGE VRAGEN EN ANTWOORDEN

VRAGENUURTJE VAN APRIL 2014

2014/007 Collectieve schuldenregeling

04/2014

2014/008 Werkdruk MA's

04/2014

2014/007 **Collectieve schuldenregeling**

De heer Pascal Verbeke, OCMW-raadslid

Geachte voorzitter

Beste collega's

De schuldenproblematiek blijft toenemen in Vlaanderen. Inkomsten en budgetteringsproblemen zijn hier de belangrijkste oorzaken.

Meer en meer mensen kloppen aan bij een advocaat om de procedure tot opstarting van de collectieve schuldenregeling aan te vragen.

In Vlaanderen zijn intussen 331 instellingen als schuldbemiddelaar erkend. Belangrijke instellingen hierbij zijn de OCMW's en CAW's.

Zien wij in het OCMW van Gent de dossiers in verband met de opstarting tot de collectieve schuldenregeling ook sterk toenemen?

Dank voor uw antwoord.

De heer Rudy Coddens, OCMW-voorzitter

Beste Pascal

In 2013 behandelde de cel schuldhulpverlening 391 dossiers van cliënten die informatie vroegen over een procedure van de collectieve schuldenregeling of cliënten die een vraag hadden naar het opstarten van een procedure collectieve schuldenregeling.

De cel schuldhulpverlening heeft deze mensen geïnformeerd en geadviseerd over een procedure collectieve schuldenregeling of over eventuele juridische alternatieven.

In 160 dossiers heeft de cel schuldhulpverlening in 2013 een verzoekschrift tot het verkrijgen van een collectieve schuldenregeling opgesteld en neergelegd of meegegeven met de cliënt.

Tot nu toe heeft de juridische dienst dit jaar 127 nieuwe dossiers van cliënten die een collectieve schuldenregeling willen aanvragen. In 2013 was er sprake van 391 dossiers. Als we dit cijfer van de eerste maanden van 2014 extrapoleren, is er inderdaad sprake van een stijgend aantal aanvragen collectieve schuldenregeling.

Wel wil ik meegeven dat niet elk nieuw dossier resulteert in een procedure collectieve schuldenregeling. Soms haken mensen onderweg af of beslissen expliciet om toch geen procedure collectieve schuldenregeling aan te vragen.

Voor de Gentse rechtbank zijn er voor 2014 momenteel ongeveer 70 à 80 aanvragen voor een collectieve schuldenregeling per maand. Dit cijfer zou niet noemenswaardig gestegen zijn sinds begin 2013 maar wel ten opzichte van de voorgaande jaren.

De rechtbank heeft OCMW Gent voor de eerste maal aangesteld als schuldbemiddelaar op 7 februari 2000. Op 31 december 2013 werd OCMW Gent in totaal 395 maal aangesteld als schuldbemiddelaar. Van die 395 dossiers zijn er op 31 december 2013 nog 162 dossiers actief.

In 2014 heeft de rechtbank OCMW Gent al 9 keer aangesteld. In totaal behandelt OCMW Gent gemiddeld ongeveer 160 à 170 dossiers op jaarbasis. Dit aantal kunnen we vrij stabiel houden omdat de wet voorschrijft dat de schuldbemiddelaar moet instemmen met de aanstelling.

Gelet op de vele aanvragen van cliënten in budgetbeheer voor een collectieve schuldenregeling behoren de aanstellingen sinds 2013 bijna allemaal tot de categorie van personen die in budgetbeheer zijn bij OCMW Gent of personen voor wie de maatschappelijk werker budgetbeheer zal opstarten.

Woordelijk verslag van het debat

De heer Pascal Verbeke, OCMW-raadslid

Geachte voorzitter, beste collega's

De schuldenproblematiek blijft toenemen in Vlaanderen. Inkomsten en budgetteringsproblemen zijn hier de belangrijkste oorzaken.

Meer en meer mensen kloppen aan bij een advocaat om de procedure tot opstarting van de collectieve schuldenregeling aan te vragen.

In Vlaanderen zijn intussen 331 instellingen als schuldbemiddelaar erkend. Belangrijke instellingen hierbij zijn de OCMW's en CAW's.

Zien wij in het OCMW van Gent de dossiers in verband met de opstarting tot de collectieve schuldenregeling ook sterk toenemen?

De heer Rudy Coddens, OCMW-voorzitter

Goed, dank u wel collega voor uw vraag.

In 2013 behandelde de cel schuldhulpverlening 391 dossiers van cliënten die informatie vroegen over een procedure van de collectieve schuldenregeling of cliënten die een vraag hadden naar het opstarten van een procedure collectieve schuldenregeling.

De cel schuldhulpverlening heeft deze mensen geïnformeerd en geadviseerd over een procedure collectieve schuldenregeling of over eventuele juridische alternatieven.

In 160 dossiers heeft de cel schuldhulpverlening in 2013 een verzoekschrift tot het verkrijgen van een collectieve schuldenregeling opgesteld en neergelegd of meegegeven met de cliënt.

Tot nu toe heeft de juridische dienst dit jaar 127 nieuwe dossiers van cliënten die een collectieve schuldenregeling willen aanvragen.

In 2013 was er sprake van 391 dossiers, zoals ik eerder heb meegedeeld. Als we het cijfer van dit jaar, dus die 127, gaan extrapoleren in de loop van het jaar, is er inderdaad sprake van een stijgend aantal aanvragen collectieve schuldenregeling.

Wel wil ik meegeven dat niet elk nieuw dossier automatisch resulteert in een procedure collectieve schuldenregeling. Soms haken mensen onderweg af of beslissen expliciet om toch geen procedure collectieve schuldenregeling aan te vragen.

Voor de Gentse rechtbank zijn er voor 2014 momenteel ongeveer 70 à 80 aanvragen voor een collectieve schuldenregeling per maand. Dit cijfer zou niet noemenswaardig gestegen zijn sinds begin 2013 maar wel ten opzichte van de voorgaande jaren.

De rechtbank heeft OCMW Gent voor de eerste maal aangesteld als schuldbemiddelaar op 7 februari 2000. Op 31 december 2013 werd OCMW Gent in totaal 395 maal aangesteld als schuldbemiddelaar. Van die 395 dossiers zijn er op 31 december 2013 nog 162 dossiers actief.

In 2014 heeft de rechtbank van Gent al 9 keer het OCMW Gent aangesteld. In totaal behandelt OCMW Gent gemiddeld ongeveer 160 à 170 dossiers op jaarbasis. Dit aantal kunnen we vrij stabiel houden omdat de wet voorschrijft dat de schuldbemiddelaar moet instemmen met de aanstelling. Gelet op de vele aanvragen van cliënten in schuldbeheer voor een collectieve schuldenregeling behoren de aanstellingen sinds 2013 bijna allemaal tot de categorie van personen die in schuldbeheer zijn bij OCMW Gent of personen voor wie de maatschappelijk werker budgetbeheer zal opstarten.

Tot daar collega en ik hoop dat ik u voldoende inzicht heb gegeven in deze problematiek.

De heer Pascal Verbeke, OCMW-raadslid

Ik zou u willen danken voorzitter, voor het uitvoerig antwoord.

2014/008 **Werkdruk MA's**

Mevrouw Evita Willaert, OCMW-raadslid

"Sociaal werkers klagen over werkdruk" was de weinig verrassende titel van een krantenartikel in De Standaard van 12 maart. Het artikel bevestigt een trend die we in Gent ook kennen, nl. de stijgende werkdruk bij de MA's gezien de hogere werklast (meer hulpvragen, meer mensen met financiële problemen) en gezien de toegenomen administratieve verplichtingen. De wens naar meer tijd om mensen persoonlijk te benaderen en meer structureel te werken kan niet verwonderen.

Daarom werden in het Gentse OCMW vroeger al initiatieven genomen.

- Zo werd in 2008 en 2012 een arbeidstevredenheidsmeting gedaan onder alle medewerkers van het OCMW. Werkdruk was ook hier één van de actiepunten. Overeenkomstig het natraject zouden per departement actieplannen ontplooid worden. Werden er ondertussen mbt het departement SD al specifieke trajecten uitgerold? In hoeverre zijn deze trajecten gekoppeld aan mogelijke werkdrukverlaging? Zijn hier al resultaten van gekend?
- In antwoord op een eerder gestelde mondelinge vraag (april 2012) werd het onderzoeksproject "Zorg voor het optimaal functioneren van de medewerkers" naar voren geschoven. Wat zijn de resultaten van dit onderzoek? Welke bijkomende acties werden hieraan gekoppeld? Zijn hier al resultaten van gekend?

De heer Rudy Coddens, OCMW-voorzitter

Beste Evita

Resultaten van het onderzoek "zorg voor het optimaal functioneren van de medewerkers in SD (ZOF)"

Het onderzoek "zorg voor het optimaal functioneren van de medewerkers in SD" dateert al van begin 2012. Bij een 30-tal maatschappelijk werkers werden diepte-interviews afgenomen waarbij gevraagd werd naar enerzijds stresserende en anderzijds ondersteunende factoren op een aantal terreinen:

- cliënten
- taakinhoud

BULLETIN VAN MONDELINGE VRAGEN EN ANTWOORDEN

- collega's
- leidinggevende
- beleid
- HR
- werkomgeving

De werklust was in het ZOF-onderzoek dus slechts een onderdeel van de bevraging. Uit het eindresultaat weerhouden we:

- dat het cliënteel ervaren werd als meer veeleisend
- de job van maatschappelijk werker blijken velen nog met plezier te doen en afwisseling is iets wat velen erin waarderen
- de meesten zijn heel positief over collega's en ook de hoofdmaatschappelijk werkers scoren goed. Al kan de coaching en de bereikbaarheid hier en daar beter.
- HR en werkomgeving blijken minder relevante factoren.
- Over het beleid is men het minst te spreken. Hierin is niet altijd duidelijk of het over het beleid binnen de sociale dienst gaat of over het bestuur zelf.

Daarnaast dienen we ook aandacht te hebben voor de nieuwe taken die afkomen af op de maatschappelijk assistenten. Denk hierbij aan de nieuwe reglementering op de inschakelingsuitkering en de verwachting dat dit zal resulteren in veel extra aanvragen.

Of de nieuwe rol die de OCMW's toebedeeld krijgen in kader van het berekenen van het individueel verminderd tarief voor kinderopvang, de impact die de nieuwe alimentatiewet op de OCMW's kan hebben.

Een ander signaal vanuit de maatschappelijk werkers is dat zij meer en meer geconfronteerd worden met een doelgroep van cliënten met zware psychische en verslavingsproblemen, veeleisende en soms agressieve klanten. Ook de stijging van de groep anderstaligen en steeds complexere problemen van de doelgroep maakt het werk soms zwaarder en meer belastend.

Na een significante daling van het aantal steunverleningen vanaf maart 2012, stellen we cijfermatig de laatste maanden opnieuw een stijging in het dossieraantal vast.

Om meer kennis en voeling te hebben van het werk aan de basis, maakt het directieteam een rondgang langsheen alle diensten van de sociale dienst. Dit initiatief werd door de medewerkers gewaardeerd en werd dan ook dit voorjaar herhaald.

Daarnaast werd de intervisie voor de hoofdmaatschappelijk werkers terug geïnstalleerd als ondersteuning voor hun coachende rol. Ook het samenbrengen van de hoofdmaatschappelijk werkers op thematische overlegmomenten is een initiatief dat binnen dit geheel past.

Binnen de workload vormt het digitaliseringsproces een zeer belangrijk element.

Het digitaliseringsproces is opgezet vanuit een versterkende benadering van de medewerkers. De werkprocessen zijn zo hertekend dat hoofdmaatschappelijk werkers minder belast worden met administratieve controles, en hierdoor meer op coaching kunnen inzetten. In deze optiek is er binnen de sociale dienst ook gestart met een cultuurveranderingsproces in de richting van het 'meer vertrouwen geven aan' en het responsabiliseren van onze medewerkers.

Daarnaast wordt ook voortdurende aandacht besteed aan administratieve vereenvoudiging, daar waar mogelijk.

Deze initiatieven worden door de maatschappelijk werkers gewaardeerd, desalniettemin geven de maatschappelijk werkers inderdaad blijvende signalen van hoge werkdruk, niet alleen qua aantal dossiers die zij behandelen maar vooral qua "zwaarte" van de problematieken waarmee zij geconfronteerd worden.

Recentelijk is er ook geopteerd voor extra personeel bij de methodische cel integrale gezinsbegeleiding (2 FTE's vermoedelijk) en een versterking bij de psychologische dienst (1 FTE). Dit naar aanleiding van de subsidies van Staatsecretaris De Block en Minister Lieten. Deze extra mensen komen veel in aanraking met complexere problematieken en kunnen zo de "gewone" maatschappelijke assistenten ontlasten van een aantal 'zware' dossiers.

Woordelijk verslag van het debat

De heer Rudy Coddens, OCMW-voorzitter

Goed, dan is een volgende vraag gesteld door collega Evita Willaert. A.u.b. collega.

Mevrouw Evita Willaert, OCMW-raadslid

Dank u wel voorzitter.

"Sociaal werkers klagen over werkdruk" was de weinig verrassende titel van een krantenartikel in De Standaard van 12 maart. Het artikel bevestigt een trend die we in Gent ook kennen, nl. de stijgende werkdruk bij de MA's gezien de hogere werklast (meer hulpvragen, meer mensen met financiële problemen) en gezien de toegenomen administratieve verplichtingen. De wens naar meer tijd om mensen persoonlijk te benaderen en meer structureel te werken kan dan ook niet verwonderen.

Daarom werden in het Gentse OCMW vroeger al initiatieven genomen. Zo werd in 2008 en 2012 een arbeidstevredenheidsmeting gedaan onder alle medewerkers van het OCMW. Werkdruk was ook hier één van de actiepunten. Overeenkomstig het natraject zouden per departement actieplannen ontplooid worden. Werden er ondertussen m.b.t. het departement SD al specifieke trajecten uitgerold? En in hoeverre zijn deze acties relevant met betrekking tot de werkdruk?

In antwoord op een eerder gestelde mondelinge vraag (april 2012) werd

het onderzoeksproject "Zorg voor het optimaal functioneren van de medewerkers" naar voren geschoven. Wat zijn de resultaten van dit onderzoek? Welke bijkomende acties werden hieraan gekoppeld?

De heer Rudy Coddens, OCMW-voorzitter

Goed, dank u wel collega.

Het onderzoek "zorg voor het optimaal functioneren van de medewerkers in SD (ZOF)" dateert al van begin 2012. Bij een 30-tal maatschappelijk werkers werden diepte-interviews afgenomen waarbij gevraagd werd naar enerzijds stresserende en anderzijds ondersteunende factoren op een aantal terreinen. Ik wil ze voor de collega's toch nog eventjes opsommen:

- cliënten*
- taakhoud*
- collega's*
- leidinggevende*
- beleid*
- HR*
- werkomgeving*

De werklast was in het ZOF-onderzoek dus slechts een onderdeel van de bevraging. Uit het eindresultaat kunnen we een aantal zaken nog altijd weerhouden.

Eén, dat het dat het cliënteel ervaren werd als meer veeleisend, in vergelijking met vroeger.

De job van maatschappelijk werker blijken velen nog met plezier te doen omdat het afwisseling biedt en eigenlijk toch nog veel mensen waardering uiten voor het geleverde werk.

De meesten zijn heel positief over collega's en ook de hoofdmaatschappelijk werkers scoren goed. Al kan de coaching en de bereikbaarheid hier en daar beter. Dat was toen op dat moment één van de aandachtspunten.

Human Resources en werkomgeving blijken minder relevante factoren te zijn.

Over het beleid is men het minst te spreken, was men het minst te spreken. Hierin is niet altijd duidelijk of het over het beleid binnen de sociale dienst gaat of over het bestuur zelf. Dat kwam niet echt tot uiting. Vooral de grote afstand tussen de top en de basis wordt herhaaldelijk vermeld. Men heeft het gevoel dat het beleid niet altijd weet wat er aan de basis gebeurt. Dat waren eigenlijk een aantal elementen die aan bod kwamen.

Daarnaast dienen we ook aandacht te hebben voor de nieuwe taken die afkomen af op de maatschappelijk assistenten. Want uiteindelijk was dat toen, want u heeft ook gevraagd of er nog een aantal andere aspecten zijn die hier ook meespelen. Denk hierbij aan de nieuwe reglementering op de inschakelingsuitkering en de verwachting dat dit zal resulteren in veel extra aanvragen. We merken toch wel dat dat de maatschappelijk assistenten bezig houdt.

Of de nieuwe rol die de OCMW's toebedeeld krijgen in het kader van het

berekenen van het individueel verminderd tarief voor kinderopvang. Dit heeft toch ook wat extra werk teweeggebracht. Normaal was dat een tussenoplossing, maar die tussenoplossing is nog altijd aan het duren. Ik kan u zeggen dat ondertussen ook VVSG, afdeling OCMW, daar ook op gereageerd heeft. Ook de impact die de nieuwe alimentatiewet op de OCMW's kan hebben. Zijn allemaal zaken die onlangs aan bod gekomen zijn en waar mensen die op het werkveld staan zich toch wel zorgen maken en toch wel voor extra druk zorgt of zal zorgen.

Een ander signaal vanuit de maatschappelijk werkers is dat zij meer en meer geconfronteerd worden met doelgroepen van cliënten met zware psychische en verslavingsproblemen, veeleisende en soms ook, laat ons zeggen, cliënten die grensoverschrijdend gedrag vertonen, met andere woorden, agressiviteit. Ook de stijging van de groep anderstaligen en steeds complexere problemen van de doelgroep maakt het werk soms zwaarder en voelt men als meer belastend aan.

Na een significante daling van het aantal steunverleningen vanaf maart 2012, stellen we cijfermatig de laatste maanden opnieuw een stijging in het dossieraantal vast. Het laagste dieptepunt was november 2012. Vanaf dan is er eigenlijk opnieuw een knik gekomen en is men nog altijd in stijgende lijn van het aantal dossiers. Op dit moment benaderen we de 5000 cliënten die leefloon of equivalent leefloon krijgen. Natuurlijk is er voorafgaandelijk heel wat extra werk dat bij de mensen terecht komt. Om meer kennis en voeling te hebben van het werk aan de basis, want dat was één van de opmerkingen in 2012, werd er eigenlijk met het managementteam de beslissing genomen, onder impuls ook van onze secretaris, om inderdaad meer op het werkveld eens te komen. Om te gaan vergaderen met het managementteam en om die afstand te proberen verkleinen. Ook het directieteam maakt een rondgang langsheen alle diensten van de sociale dienst. Dat is dan heel specifiek wat de sociale dienst betreft en we horen in ieder geval, ik heb dat zelf ook kunnen getuigen, dat dit initiatief door de medewerkers gewaardeerd werd en dat het zeker ook voor herhaling vatbaar is.

Daarnaast werd de intervisie voor de hoofdmaatschappelijk werkers terug geïnstalleerd als ondersteuning voor hun coachende rol. Ook het samenbrengen van de hoofdmaatschappelijk werkers op thematische overlegmomenten is een initiatief dat binnen dit geheel past.

Binnen de workload vormt het digitaliseringsproces een zeer belangrijk element.

Het digitaliseringsproces is opgezet vanuit een versterkende benadering van de medewerkers. De werkprocessen zijn zo hertekend dat hoofdmaatschappelijk werkers minder belast worden met administratieve controles, en hierdoor meer coaching kunnen doen of in de toekomst meer coaching zullen kunnen doen.

In deze optiek is er binnen de sociale dienst ook gestart met een cultuurveranderingsproces in de richting van het 'meer vertrouwen geven aan' en het responsabiliseren van onze medewerkers.

Daarnaast wordt ook voortdurende aandacht besteed aan administratieve vereenvoudiging, daar waar mogelijk.

Deze initiatieven worden door de maatschappelijk werkers gewaardeerd,

maar we moeten wel eerlijkheidshalve zeggen dat ondertussen bij die invoering van die automatisering dit bij heel wat mensen opnieuw voor extra druk zorgt. Dus, we denken wel dat dit voor de toekomst zeker een meerwaarde zal zijn, iedereen ziet dat ook in, maar ondertussen, de weg daar naartoe zorgt voor extra werkdruk. En het is ook wel een beetje wennen aan al die situaties. We merken ook, en dat zijn ook getuigenissen van mensen en toch wel een actualisatie, dat qua zwaarte van de problematiek, dat toch nog wel complexe situaties worden aangevoeld. We proberen daar ook met ons allen en ook denk ik vanuit het beleid, één en ander aan te doen. Recentelijk nog is ervoor geopteerd om bijvoorbeeld extra personeel bij de methodische cel, integrale gezinsbegeleiding, twee full-times, om daar mensen bij te steken in de toekomst. Ook een versterking van de psychologische dienst, één iemand. Dit naar aanleiding van subsidies van staatssecretaris De Block en ook minister Lieten. We denken dat die mensen, laat ons zeggen, zeker en vast de mensen die in welzijnsbureaus zitten extra kunnen ondersteunen. Dat is ook meer dan noodzakelijk en vooral ook de mensen die integrale gezinsbegeleiding doen, vooral ook extra kunnen bezig zijn met die echt wel complexe dossiers, wat dan automatisch wel een minder zwaarte zal betekenen voor de andere mensen. We hopen dat dit allemaal zijn effect zal hebben en natuurlijk moeten wij dat op de voet blijven opvolgen zodanig dat we, laat ons zeggen, het schitterende werk dat onze mensen doen, dat we daar natuurlijk wel resultaat vragen maar dat we dat toch wel in de gaten houden dat de mensen het verder aankunnen. Want ik denk dat dit ook onze verantwoordelijkheid is.

Bedankt voor uw vraag.

Mevrouw Evita Willaert, OCMW-raadslid
Dank u wel voorzitter.