

Staten-Generaal Lokaal sociaal beleid



Verslag werkgroep 4: werken aan grondrechten vraagt vertrouwen

Op 6 februari 2020 organiseerde de stad in samenwerking met APSMO en de Universiteit Antwerpen de Staten-Generaal lokaal sociaal beleid. Meer dan 500 mensen in armoede, vrijwilligers, eerste- en tweedelijnswerkers, onderzoekers en medewerkers van de stad namen hieraan deel. En dit leverde heel wat input op. In dit document geven we een samenvatting van de belangrijkste bevindingen en voorstellen uit alle werkgroepen.

Met dank aan alle deelnemers en onderzoekers die meewerkten in de voortrajecten en tijdens de werkgroepen de dag zelf.



Werkgroep 4: werken aan grondrechten vraagt vertrouwen

Hoe brengen we mensen op een correcte en snelle manier tot hun rechten? En binnen welk kader doen we dit? Met deze vragen ging de werkgroep aan de slag.

Werken aan grondrechten vanuit vertrouwen, is het fundament van sociaal werk. Hulp vragen en/of vinden is niet evident. Heel wat mensen ervaren drempels. Ze kennen het aanbod niet of geraken niet tot de juiste dienst.

Ze botsen op wachtlijsten en/of haken af. Sommige mensen ervaren schaamte of zijn bang om hun verhaal te doen, uit angst voor de gevolgen. Soms worden mensen verplicht om in een traject te stappen of hebben negatieve ervaringen gehad in het verleden. Kortom, wanneer sociaal werkers met mensen in een kwetsbare situatie aan verandering willen werken, dan is **‘vertrouwen’ een essentiële voorwaarde.**

Om vertrouwen op te bouwen, vertrekken werkers vanuit een **participatieve basishouding**. Dit wil zeggen een open, eerlijke, transparante en respectvolle houding. Cliënten/klanten worden maximaal betrokken en houden regie over de eigen situatie. De werker zegt wat hij doet en doet wat hij zegt. Er wordt gewerkt op tempo van de cliënt/klant en vanuit een positieve krachtenbenadering.

Werkers zijn empathisch, luisteren actief en zijn getraind om rekening te houden met het referentiekader en de achtergrond van mensen. Dit betekent echter niet dat de sociaal werker alles goedkeurt wat de cliënt/klant zegt. Spiegelen, confronteren en de discussie aangaan met mensen over hun gedrag, is net een onderdeel van een eerlijke en open houding.

De vertrouwensrelatie staat **goede samenwerking tussen diensten** niet in de weg. Integendeel, samenwerken is noodzakelijk om mensen tot hun rechten te brengen. Het is echter wel belangrijk dat dit op een correcte, transparante manier gebeurt en dat er duidelijkheid is over ieders rol, opdracht en finaliteit. Dat kader moet vooraf duidelijk zijn, ook voor de cliënt/klant in kwestie die maximaal betrokken wordt op de eigen situatie en het eigen (hulpverlenings)traject.

Wat is er nodig om in vertrouwen te werken aan grondrechten?

Er is nood aan een **kader** dat aangeeft hoe sociaal werkers op een correcte en transparante wijze aan grondrechten kunnen werken. Is er dan geen kader? Zeker wel. Er is een juridisch kader, dat aangeeft hoe in vertrouwen dient gewerkt te worden. Daarnaast is sociaal werk een normatief beroep, wat wil zeggen dat sociaal werkers in hun afwegingen en beslissingen rekening houden met waarden, zoals maatschappelijke dienstbaarheid, sociale rechtvaardigheid, menselijke waardigheid, integriteit (van Ewijk, Spierings & Wijnen, 2012, p. 49; Miller).

Dit zijn de krijtlijnen voor sociaal werk, met grondrechten als kompas. Maar deze krijtlijnen moeten worden omgezet in de dagelijkse praktijk van werkers. Sociaal werkers ervaren daarin vooral nood aan een handelingskader en duidelijke richtlijnen rond samenwerken met diensten en organisaties. Ook hier moet niet van nul begonnen worden. Er is al heel wat literatuur rond omgaan met ethische dilemma's, er zijn goede praktijken en er gebeuren al heel wat (interne) oefeningen binnen verschillende organisaties en diensten. Dit materiaal kan gebruikt worden om te komen tot een eenduidig kader rond samenwerking tussen diensten.

Sociaal werkers moeten goed getraind zijn **om juridisch en ethisch correct te handelen**. Naast een duidelijk kader is er nood aan vorming, training en intervisie. Zo leren werkers te reflecteren over het eigen handelen, hun professionaliteit aan te scherpen, weloverwogen om te gaan met ethische dilemma's en mensen in een kwetsbare positie nog meer te betrekken op hun traject.

Concrete voorstellen uit de werkgroep 'werken aan grondrechten vraagt vertrouwen'



Sociale professionals moeten **in vertrouwen kunnen werken** aan de rechten van mensen. Dat is het fundament van sociaal werk. De stad en middenveldorganisaties delen deze visie.



Er is nood aan een **kader rond samenwerking en infodeling, over organisaties en diensten heen**. Dit kader moet juridisch en ethisch correct zijn, en stelt grondrechten garanderen centraal.



Cliënten/klanten houden **regie** en worden ten volle **betrokken** op hun eigen situatie en (hulpverlening)traject. Sociaal werkers worden getraind om dit te doen.



Sociale professionals worden ondersteund – via **opleiding en intervisie** – om juridisch en ethisch correct alsook zelfzeker hun werk te doen. Kennis, competenties en vaardigheden worden getraind.



In (nieuwe) **samenwerkingsverbanden** wordt tijd en ruimte gemaakt om elkaar te leren kennen en door te praten over ieders rol/opdracht, de gedeelde opdracht en/of doelstellingen en de wijze waarop met persoonsgebonden informatie correct wordt omgegaan.



Stel een **klankbordgroep** samen met cliënten, werkers en experts om kwesties waar het moeilijk loopt (in dossiers, samenwerkingsverbanden...) samen vast te pakken.



Automatische toekenning van rechten helpt om administratieve drempels te beperken. Digitale toepassingen zorgen voor nieuwe uitdagingen, die wel grondig moeten worden vastgepakt.



Sociale professionals vertrekken vanuit een **participatieve basishouding**: open, betrouwbaar, op ritme van mensen, positieve benadering, integraal, empathisch...



Een **helder stappenplan** over hoe omgaan met ethische dilemma's binnen elke organisatie is een belangrijk hulpmiddel om werkers te versterken. Zorg dat aanspreekpunten gekend zijn en dat morele dilemma's in teams besproken worden.



Goede praktijken worden uitgewisseld. Organisaties en samenwerkingsverbanden worden in kaart gebracht en leren van elkaar.