



# Inspiratie LAC water

Betrek je cliënt



VLAAMSE  
MILIEUMAATSCHAPPIJ



**SAMENLEVINGSOPBOUW**  
Antwerpen provincie

# THEMA 1 – BETREK JE CLIËNT

## 1 BETREK JE CLIËNTEN

Het bereiken van haar doelgroep is voor veel OCMW's een belangrijk knelpunt. Voor veel mensen blijkt de stap zetten naar hulp nog te vaak een drempel. Ook binnen de OCMW's zelf zijn niet altijd voldoende mensen of tijd voorhanden om die extra stap richting cliënt te zetten.

Hoe ga je hier als OCMW- medewerker best mee om? Overloop samen met ons een aantal concrete stappen die je samen met je OCMW-collega's kan zetten om meer mensen te bereiken en je daar op te organiseren.

### 1.1 Bereik je cliënten

Wanneer de klant bereikt wordt, is veel mogelijk.

Maar uit de praktijk blijkt dat brieven vaak onbeantwoord blijven, dat telefoons niet worden opgenomen en deuren gesloten blijven. Dat heeft vaak te maken met een gebrek aan vertrouwen. Aan dat vertrouwen moet het OCMW werken. In het contact met de klant dient de maatschappelijk werker dan ook zeker de rol van het OCMW te verduidelijken. De klant moet weten dat het OCMW wil helpen met het zoeken naar een oplossing. Ook hoe het OCMW dit wil doen wil de klant weten.

Gebruik dan ook de communicatiemiddelen waarover het OCMW beschikt: ga op huisbezoek, stuur brieven, steek kaartjes in de bus, bel of SMS.

#### 1.1.1 BEL, SMS, MAIL EN SCHRIJF

##### 1.1.1.1 Een uitnodigende brief

###### **Illustratie: brief OCMW Sint-Katelijne Waver**

*“Het is belangrijk dat wij met u een oplossing kunnen vinden. (...) Iedereen heeft recht op water. We willen dan ook vermijden dat u afgesloten wordt.”*

- Een goede brief wijst op de ernst van de situatie, maar is tegelijkertijd uitnodigend. Dit is geen makkelijk evenwicht. De brief maakt best duidelijk dat het risico op afsluiting bestaat. Veel gezinnen denken immers dat nooit kunnen afgesloten worden. Bovendien stapelen achterstallige facturen zich soms snel op.
- Een goede brief is niet te lang maar toch duidelijk. Ook dat is een evenwichtsoefening.
- Een goede brief bevat geen moeilijke woorden. Juridisch of ambtelijk taalgebruik vermijd je best.
- Een brief of enveloppe zonder logo van het OCMW zorgt er misschien voor dat de brief sneller gelezen wordt. Het loont de moeite om hiermee te experimenteren. Vergeet daarbij het huishoudelijk reglement van het OCMW niet.
- Een goede brief legt duidelijk uit wat de bedoeling is van een LAC uit en welke concrete beslissingen de LAC kan nemen.





Figuur 1: Voorbeeldkaartje LAC water

Let op: ook hier heb je best aandacht voor de privacy van cliënten. De post van een appartementsgebouw komt bijvoorbeeld vaak in dezelfde brievenbus aan. Wil je vermijden dat ook de burens van de cliënt meelesen, dan gebruik je hier toch beter een gesloten enveloppe.

Over de ideale inhoud is het moeilijk uitsluitend te geven. Uiteraard bevat dit kaartje minstens de contactgegevens van het OCMW en een vraag om contact op te nemen. Maar vermeld je bijvoorbeeld de kans op een afsluiting? Bij de ene cliënt zal dit helpen om tot actie over te gaan. Voor een andere cliënt zet dit wellicht net een rem. Eens wisselen van methode en registreren wat in jouw gemeente het beste werkt zijn dus zeker zinvolle initiatieven.

1.1.1.6 Afspraak OCMW

Maatschappelijk werkers kunnen de cliënt ook een afspraak op het OCMW aanbieden vóór aanvang van de LAC-zitting. Voor sommige cliënten praat dat gemakkelijker dan aan de telefoon. De drempel om het woord te nemen ligt voor de cliënt gevoeliger lager tijdens een informele afspraak dan tijdens een LAC-zitting.

1.1.2 GA OP HUISBEZOEK

De meerwaarde van een huisbezoek staat buiten kijf. De mogelijkheid tot persoonlijk contact binnen de leef- en woonomgeving van de cliënt biedt de maatschappelijk werker een inzicht in de situatie dat op geen enkele andere manier kan verworven worden. Voor het sociaal onderzoek is dat belangrijk, voor de relatie met de cliënt des te meer.

Er zijn heel wat voordelen aan een huisbezoek:

- Een huisbezoek laat je toe cliënten te bereiken die je anders niet zou bereiken



- Het direct contact tussen cliënt en maatschappelijk werker in de thuisomgeving van de cliënt kan het onderling vertrouwen bevorderen
- Een huisbezoek vergemakkelijkt de begeleiding naar andere hulpverlening
- Een huisbezoek geeft de maatschappelijk werker een beeld van de (woon-)situatie van de cliënt, wat de kwaliteit van het sociaal onderzoek verhoogt. Specifieke situaties kunnen hierbij aan het licht komen, bijvoorbeeld rond meterstanden, lekken of leegstand.

Huisbezoeken zijn echter tijdrovend. De verplaatsingen vragen tijd en bovendien staat een maatschappelijk werker vaak voor een gesloten deur.

Ook veiligheid is een belangrijk issue. Je weet vaak niet bij wie je aanbelt of wat diens reactie zal zijn. Of je weet het net wel en vreest het korte lontje of (verbaal) agressief gedrag.

OCMW's pakken dit verschillend aan:

- per twee op huisbezoek gaan
- de adressen en het tijdstip op kantoor registreren
- aan een collega vragen om op geregelde tijdstippen op te bellen en een signaal afspreken bij problemen
- via een app aangeven waar je bent

Een huisbezoek kan aangekondigd of onaangekondigd. Beiden hebben hun voor- en nadelen. Bij een aangekondigd huisbezoek is er uiteraard meer kans om de cliënt thuis aan te treffen. Anderzijds maakt wie net geen maatschappelijk werker over de vloer wil zich op dat moment uit de voeten. In deze situaties is een onaangekondigd bezoek doeltreffender. Afwisselen is de boodschap.

Overdag, 's avonds, tijdens de schooluren of net erna, in of buiten de schoolvakanties ... op elk tijdstip vind je andere mensen thuis. Ook hier: afwisseling loont.

Het kan nuttig zijn om gedurende een bepaalde periode de inspanningen (duur, tijdstip, methode, aantal ...) te registreren, te evalueren en op basis daarvan tot een gedragen en lokale visie te komen rond huisbezoeken.

1.1.2.1 Huisbezoeken watermaatschappij

Als de watermaatschappij op huisbezoek gaat bij klanten met betaalachterstallen zijn er afspraken met het OCMW nodig over ieders rol en taakverdeling. Houd hierbij zeker voor ogen dat een sociaal onderzoek voeren en van daaruit een haalbaar betaalplan voorstellen tot de kernopdracht van het OCMW – en de deskundigheid van maatschappelijk werkers - behoort.

Het huisbezoek van de watermaatschappij vervangt dus nooit het huisbezoek van het OCMW. De watermaatschappij ziet het huisbezoek als een kans om de situatie in te schatten, gezinnen te wijzen op de urgentie, en om het achterstallige bedrag te innen of een regeling te treffen. Hoewel dit wijst op een positieve betrokkenheid en persoonlijke aanpak, zijn er ook valkuilen:

- Een bezoek van de watermaatschappij kan intimiderend zijn, waardoor klanten mogelijks een onhaalbaar betaalplan voorstellen of aanvaarden. De klant wordt erg onder druk gezet (of kan dat zo aanvoelen) door de fysieke aanwezigheid van de medewerker.
- Komt de zaak toch op de LAC, dan is er nog weinig onderhandelingsmarge.

////////////////////////////////////

- De medewerker van de watermaatschappij neemt een ambigue positie in: hij neemt de taak van een hulpverlener over maar heeft wel een andere agenda. Een sociaal onderzoek voeren en vandaaruit een haalbaar betaalplan voorstellen, is de rol van het OCMW.

### 1.1.3 WERK SAMEN MET ANDERE OCMW-DIENSTEN

Soms hebben andere diensten van het OCMW, vaak buitendiensten of antenneposten, door hun andere rol een meer nabije relatie met cliënten. Sommige OCMW's hebben bijvoorbeeld een dienst Samenlevingsopbouw, een gezinsondersteuner... Betrek deze diensten zeker in het bereiken van cliënten!

### 1.1.4 WERK SAMEN MET PARTNERS EN MIDDENVELD

Via zogenaamde intermediaire organisaties zoals wijkwerkingen, verenigingen waar armen het woord nemen, Welzijnsschakels of sociale kruideniers kan ook aan de relatie tussen de cliënt en het OCMW gewerkt worden. Niet dat deze intermediaire organisaties cliënten zelf aanspreken op hun betaalachterstallen (dat zou hun relatie met de bezoekers schaden en hun privacy schenden), maar het delen van informatie of samenwerken rond sensibilisering kunnen wel helpen.

Hoe doe je dat?

- Het OCMW kan vorming geven aan maatschappelijk kwetsbare mensen in een buurthuis bv. over het totale hulpverleningsaanbod of energiebesparing of de waterfactuur ...
- Het OCMW kan zijn werking en in het bijzonder de werking van de LAC bekendmaken bij intermediaire organisaties. Dit komt een goede doorverwijzing alleen maar ten goede.  
Het OCMW kan in samenspraak met een intermediaire organisatie de contactgegevens van deze organisatie vermelden in zijn brief of kaartje naar de cliënt. Het OCMW geeft daarbij aan dat wanneer de cliënt het moeilijk vindt om het OCMW te contacteren, hij de intermediaire organisatie kan contacteren om mee deze stap te zetten.

## 1.2 (Re-)organiseer je hulp- en dienstverlening

Meer mensen dan voorheen bereiken vereist tijd en middelen die er niet altijd zijn. Op huisbezoek gaan, bellen, mails versturen,... soms weet je ook niet goed wat nu de beste manier is. Via het hanteren van enkele eenvoudige richtlijnen kan je hierin alvast belangrijke stappen vooruit zetten.

### 1.2.1 WERK PROACTIEF: STROOMLIJN DE DIENSTVERLENING

We zien dat het loont om actief in te zetten op het stroomlijnen van de dienstverlening om proactief aan de slag te gaan.

#### **Illustratie: OCMW Heist-op-den-Berg**

*In 2014 tekenden Samenlevingsopbouw, het gemeentebestuur en het OCMW van Heist-op-den-Berg een samenwerkingsakkoord om energie-en woonkwaliteitsvragen van kwetsbare gezinnen aan te pakken. De focus van het project lag zowel op een betere samenwerking tussen de gemeente en het OCMW als op een verbetering van de interne OCMW-werking. Voor de uitvoering van dit laatste deel klaarden de partners samen uit wat ze verwachtten van maatschappelijk werkers, welke kennis hiervoor noodzakelijk was en welke dienstverleningsaspecten beter toevertrouwd werden aan*



*gespecialiseerde energie- en watermedewerkers. De achterliggende visie hierbij was dat energie- en watermedewerkers vanuit de backoffice de maatschappelijk werkers moeten ontlasten: maatschappelijk werkers behoeften geen expert te zijn in wijzigende water- en energiematregelen. Men achtte het belangrijker dat maatschappelijk werkers de mogelijkheid krijgen een aantal basiselementen in het dossier te onderzoeken om deze dossiers dan gepast door te verwijzen naar de energie- of watercel.*

*Deze focus op proactief handelen en het stroomlijnen van de dienstverlening vroeg een out-of-the-box denken van maatschappelijk werkers, waarbij men breder keek dan de afgebakende hulpvraag. Op basis van vastgestelde noden en pijnpunten werd een traject opgezet en werden een aantal zaken duurzaam geïmplementeerd. Dit resulteerde in een vlottere communicatie tussen maatschappelijk werkers en de energie- en watercel, en in de invoering van een digitaal opvolgingsdossier. Enkele maatschappelijk werkers getuigen: "Door dit project is er een intensere samenwerking opgestart tussen ons (maatschappelijk werkers) en de energiegel.", AvB, maatschappelijk werker sociale dienst. "Het is belangrijk dat zowel het bestuur, de maatschappelijk werker en het diensthoofd overtuigd is en ruimte laat om hierrond te werken of maatschappelijk werkers motiveert en aanspreekt wanneer dat nog niet gebeurde. Ik geloof in een gezamenlijke aanpak van structurele moeilijkheden." MV, maatschappelijk werker sociale dienst.*

## 1.2.2 GENERALISEER OF SPECIFIEER... MAAR KIES

Elk OCMW kiest zelf hoe het zijn sociale dienst organiseert. Belangrijk is dat deze keuze niet alleen bepaald wordt vanuit organisatorische en financiële overwegingen, maar ook vertrekt vanuit een visie. Een sociale dienst kan kiezen voor generalisten of specialisten. Ook een combinatie is uiteraard mogelijk. Beide opties hebben voor- en nadelen. We zetten ze hier even op een rijtje.

### 1.2.2.1 Specialisten: Een energie- en watercel/energie- en watermedewerker

Een of meerdere maatschappelijk werkers krijgen de kans om zich toe te leggen op nutsvoorzieningen en zich te verdiepen in het thema. Ze worden specialisten die de ingewikkelde materie volledig onder de knie hebben. Hun job bestaat er dan ook in de dossiers voor de LAC grondig voor te bereiden en deze ook bij te wonen.

#### **Voordelen:**

- deskundigheidsbevordering door focus
- continuïteit op de LAC-zitting
- permanente aandacht voor de LAC-werking
- permanente aandacht voor preventie en rationeel waterverbruik
- een beter in te schatten werkbelasting

#### **Valkuilen:**

- het repetitieve karakter kan invloed hebben op de jobtevredenheid
- de aandacht voor het thema kan afnemen bij andere maatschappelijke werkers

#### **Aandachtspunten:**

- afstemming van taken en informatie-uitwisseling tussen specialisten en andere medewerkers. Zo kan het ook voor andere medewerkers belangrijk zijn om te kijken hoe gezinnen kunnen besparen,

//

of meterstanden en facturen correct zijn, of er aan beschermde klanten toch kosten werden aangerekend of om de link te leggen tussen een haalbaar betaalplan en andere schulden.

- goede opvolging van LAC-cliënten die in actieve begeleiding zijn bij het OCMW. Ook in dit kader is een goede informatiedoorstroming en uitwisseling tussen betrokken maatschappelijk werkers belangrijk. Een goed registratiesysteem bewijst hier zijn nut.

#### 1.2.2.2 Generalisten:

Het sociaal onderzoek behoort tot het takenpakket van elke maatschappelijk werker. Elke maatschappelijk werker bereidt dossiers voor. En dan zijn variaties mogelijk: één maatschappelijk werker bundelt en verzorgt formaliteiten voor de LAC, de deelname aan de LAC wordt bepaald via een beurtrol, enz.

#### **Voordelen:**

- Meer gedragenheid van de problematiek nutsvoorzieningen bij alle medewerkers. Het zoeken naar oplossingen kan via uitwisseling versterken.
- Werklast bij piekmomenten (LAC-zitting, winterperiode ...) wordt gespreid over meerdere medewerkers
- Grotere diversiteit aan taken, meer variatie – meer uitdaging?
- Aan de slag gaan met een water-of energiedossier kan een toegangspoort zijn om andere vormen van hulpverlening aan te bieden/in te zetten. Dit biedt mogelijkheden om proactief aan de slag te gaan.

#### **Valkuil:**

- Is er voldoende tijd om deze (extra) taak (het concreet voorbereiden van een LAC-dossier) ten gronde voor te bereiden? Een LAC-dossier vraagt tijd: contactname cliënt, huisbezoek(en), sociaal onderzoek, verslag maken en nazorg.

#### ***Illustratie: OCMW Dendermonde – Team Wonen en Energie***

*Binnen het team Wonen & Energie van het OCMW van Dendermonde volgt een maatschappelijk werker (de energiemedewerker) de LAC-werking op. De meeste LAC-dossiers, nl. de dossiers van cliënten die niet actief in begeleiding zijn op het OCMW, bereidt deze medewerker zelf voor. Indien de cliënt in begeleiding is bij een collega maatschappelijk werker, geeft deze medewerker de voorbereiding door aan de betrokken collega. De medewerker is steeds aanwezig op de LAC-zitting, samen met een administratief medewerker van het OCMW, en heeft ruimte om te investeren in de voorbereiding van de dossiers en om huisbezoeken te doen. Ook kan deze medewerker zich inhoudelijk specialiseren in de LAC-materie, o.a. via studiedagen.*

#### ***Illustratie: OCMW Kontich – verdeling dossiers***

*Binnen de sociale dienst van het OCMW van Kontich worden de dossiers steeds voorbereid door verschillende maatschappelijk werkers. Nadat de maatschappelijk werker van het onthaalteam de uitnodiging voor de LAC verzonden heeft, worden de dossiers verdeeld over de verschillende maatschappelijk werkers. Ieder maatschappelijk werker krijgt de dossiers die betrekking hebben op zijn of haar eigen cliënten. De dossiers van cliënten die niet actief in begeleiding zijn bij het OCMW worden verdeeld. Een maatschappelijk werker van de dienst schuldbemiddeling*

////////////////////////////////////



*is de voorzitter van de LAC. Deze maatschappelijk werker en een collega van het onthaalteam zijn steeds aanwezig op de zitting. De andere maatschappelijk werkers geven hun sociaal verslag door aan hun collega's die op de LAC-zitting aanwezig zijn.*

In functie van specialisatie en proactieve dienstverlening, loont het de moeite om ook naar intergemeentelijke samenwerkingsverbanden te zoeken.



