

Sociaal huis Europees vergeleken

In opdracht van de Vlaamse overheid onderzochten Veronique Vandezande en Joost Bronselaer of het sociaal huis ook in andere Europese landen voorkomt. De onderzoekers analyseerden de toegang tot sociale dienst- en hulpverlening in Nederland, het Verenigd Koninkrijk en Denemarken en vergeleken die met onze situatie.

TEKST JOKE VANREPELEN BEELD STEFAN DEWICKERE



Toegankelijke dienstverlening betekent een constante aanpassing van de loketwerking aan de snel veranderende behoeften.

Sociale dienst- en hulpverlening komt niet altijd terecht bij personen die ze het hardst nodig hebben. Een onoverzichtelijk en versnipperd aanbod maakt dat burgers geen antwoord vinden op hun vraag. Lokale besturen proberen dit probleem op te lossen met een sociaal huis. Een sociaal huis informeert burgers over het plaatselijke dienst- en hulpverleningsaanbod. Het bevat een gezamenlijk loket dat dankzij samenwerking tussen OCMW, gemeente en lokale partners kan doorverwijzen. Lokale besturen vullen dit toegankelijkheidsconcept in op eigen maat en behoefte. Het sociaal huis kent

daardoor talrijke verschijningsvormen zoals een fysiek en/of digitaal loket of een samenwerkingsverband tussen lokale instellingen.

Eén ministerie verantwoordelijk

Verschillende Vlaamse ministeries sturen de lokale dienstverlening aan via sectorale regelgeving. Die krijgt lokaal vorm in een sociaal huis, een woon-, werk- en opvoedingswinkel en binnenkort een loket kinderopvang. Deze sectorale regelgeving bemoeilijkt een eenvormige loketwerking op lokaal niveau. Een mogelijk antwoord op deze verkoering is één centraal ministerie verant-

centrale overheid met vervanging van de sectorale subsidiëring door *area-based budgets*. De keuze voor budgetbesteding komt bij de lokale overheden terecht. Een brede centrale financiering betekent niet noodzakelijk meer middelen, het ontschot vooral de centrale financiering en maakt een kritische evaluatie van de sectorale subsidies mogelijk.

Zo kan de Vlaamse overheid bijvoorbeeld haar communicatiebudgetten efficiënter besteden. Onbedoeld draagt ze nu bij tot een versnipperd communicatieaanbod dat de burger overspoelt. Bovenlokale welzijnsinstellingen gebrui-



“De sectorale Vlaamse regelgeving bemoeilijkt een eenvormige loketwerking op lokaal niveau.

woordelijk te stellen voor een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening, zoals dat in Nederland gebeurt. Het Nederlandse ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport vermijdt dat tegenstrijdige wetgeving een integrale werkwijze dwarsboomt. Het ministerie ontwikkelt één visie die de contouren van het lokale toegankelijkheidsbeleid bepaalt. In Denemarken geeft de centrale overheid een zeer duidelijke richtlijn: het lokale loket is dé toegangspoort tot de hele publieke sector. Deze toekomstvisie motiveert lokale besturen om op lange termijn en over de verschillende loketten heen in klantgerichte loketwerking te investeren.

Flexibele financiering

De Vlaamse overheid geeft aanzienlijke geldstromen aan losstaande toegankelijkheidsprojecten. Deze versnipperde financiering verhindert integrale werking op lokaal niveau. In Nederland stelt het Gemeentefonds een algemene pot ter beschikking waarbij gemeenten de vrijheid hebben een aandeel te besteden aan hun loketwerking. In het Verenigd Koninkrijk experimenteert de

ken Vlaams geld om naast elkaar te communiceren over een specifiek aanbod. Via een coherente strategie zou het sociaal huis gebundeld kunnen communiceren op maat van iedere burger. Bovendien tonen studies aan dat kwetsbare burgers beter bereikt worden via lokale netwerken en loketten dan via dure centrale mediacampagnes.

Loketwerking in functie van omgevingsbehoeften

Het is opmerkelijk dat het toegankelijkheidsconcept in andere landen vorm krijgt in functie van de lokale omgevingsbehoeften. Op basis van *customer insight* krijgen lokale besturen in het Verenigd Koninkrijk inzicht in de problemen en behoeften van burgers. Deze analyse geeft vorm en inhoud aan de loketwerking. Naast een algemeen dienstverleningsaanbod bevat het loket een luik dat beantwoordt aan de lokale behoeften. Een loket dat geïntegreerd is in een wijk met veel ouderen, zal bijvoorbeeld ook pensioenaanvragen afhandelen, naar vrijwilligerswerk doorverwijzen en samenwerken met zorgverstrekkers. Lokale besturen heb-

Aalst 12 oktober Het sociaal huis – samen zorgen voor welzijn

Op dit symposium komt u meer te weten over dit onderzoek.
Inschrijven bij Stefaan Kestens via communicatie@ocmwaalst.be of T 053-76 51 20

→ ben ondersteuning en stimulansen nodig om deze technieken van behoefte-analyse toe te passen.

Brede ondersteuning van lokale loketten

Lokale besturen zijn laboratoria die experimenten opzetten voor toegankelijke sociale dienstverlening. In alle landen zoeken besturen ondersteuning bij de invulling van het concept toegankelijke dienstverlening. Deze functie vervullen de belangenorganisaties van gemeenten. Zij ontwikkelen vorming en begeleiding, geven beleidsadvies, verspreiden

Effectieve samenwerking

Alle landen benadrukken het belang van samenwerking tussen gemeentelijke diensten, OCMW-diensten en externen. Kleinere gemeenten en OCMW's ontwikkelen vanwege de schaarse middelen en beperkt personeel samen hun loketwerking. Nederlandse gemeenten experimenteren met een centraal telefoonnummer en dito helpdesk, gemeenschappelijke opleidingen voor personeel en gebundelde ICT-investeringen.

Het blijkt niet evident om externe partners te laten samenwerken aan toegankelijke dienstverlening. Door de con-

“ Kwetsbare burgers worden beter bereikt via lokale netwerken en loketten dan via dure, centrale mediacampagnes.

goede voorbeelden en werken mee aan uitwisselingsmomenten. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten voert bijvoorbeeld kwaliteitscontroles uit op de loketwerking, meet en rapporteert de resultaten en biedt ondersteuning aan. Ze probeert, samen met de gemeenten, consensus te bereiken over wat een goede praktijk is. Ook de VVSG ontwikkelde instrumenten zoals het charter toegankelijke dienstverlening en de toegankelijkheidsscan, ze geeft vorming, verspreidt goede voorbeelden en biedt begeleiding aan.

Het ontbreekt in Vlaanderen aan wetenschappelijk bewijs dat aantoont waarom een bepaalde werkwijze effectief is. Lokale effectenstudies met wetenschappelijke onderbouwing kunnen kwaliteitscriteria voor het sociaal huis helpen ontstaan. Experimentele projecten opzetten en de resultaten hiervan breed communiceren, kan de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren.

currentie willen sommigen hun eigen cliënten adviseren en niet doorverwijzen naar een ander. De angst om cliënteel kwijt te geraken voedt deze redenering. In Vlaanderen bemoeilijkt de historische versnippering door verzuiling en de sectorale aansturing de samenwerking tussen partners. In het Verenigd Koninkrijk spreken gemeenten en organisaties een *service level agreement* af. Organisaties krijgen kantoorruimte of een zitdag aan het gemeentelijk loket in ruil voor een toelage. Gemeenten gaan ook partnerschappen aan met de vrijwillige en privésector. De gemeenschappelijke planning en doelstellingen leggen ze vast in een overeenkomst met de centrale overheid. Samenwerking is in het Verenigd Koninkrijk vaak een voorwaarde voor subsidiëring.

Evaluatie

Globale evaluaties over de werking van het sociaal huis ontbreken, onder ande-

re doordat er geen centraal aangestuurd vraagregistratiesysteem, geen objectieve kwaliteitscriteria en geen duidelijke toekomstvisie bestaan. Deze opdrachten zou de Vlaamse overheid op zich kunnen nemen. Toch zetten lokale besturen communicatieaudits op, vragen ze burgers naar hun tevredenheid en organiseren ze omgevingsanalyses.

De Vlaamse overheid controleert momenteel op basis van sectorale instrumenten zoals jaarplannen, evaluatierapporten en gedetailleerde richtlijnen. Evaluatie van uitkomsten kan nochtans belangrijke beleidsinformatie geven. In het Verenigd Koninkrijk bijvoorbeeld evalueert de centrale overheid via *mystery shopping* het eerste contact van de burger met het lokale bestuur. Proefpersonen met een specifiek profiel bezoeken loketten van verschillende lokale besturen met eenzelfde vraag. Hun ervaringen geven een indicatie over hoe burgers tijdens hun eerste contact behandeld worden.

Lokale besturen zijn vooral gebaat met procesevaluaties om hun eigen werking te verbeteren. De Nederlandse gemeenten beoordelen hun loketwerking aan de hand van vooropgestelde kwaliteitscriteria zoals toegankelijkheid, neutraliteit, privacygevoeligheid, deskundig personeel of herkenbaarheid. De deelnemende gemeenten krijgen een plaats in een rangorde waardoor ze zich kunnen vergelijken met anderen of met zichzelf in de loop van de tijd. Een gekende rangschikking is de 'WMO-loket top 100' van de stichting Vraagwijzer. Daarnaast heeft de Nederlandse ledenorganisatie een stevig ondersteuningsaanbod dat geënt is op deze kwaliteitscriteria. Ook de VVSG wil en kan een dergelijke rol opnemen, als ze daarvoor ondersteuning van de Vlaamse overheid krijgt. ■

Joke Vanreppelen is VVSG-stafmedewerker lokaal sociaal beleid

→ Download het onderzoeksrapport *Het Vlaams sociaal huis vergeleken met inspirerende praktijken uit andere Europese landen* vanaf midden oktober op www.vvsg.be, knop sociaal beleid, lokaal sociaal beleid, sociaal huis.