

Generalistisch sociaal werk

Overbodige luxe of noodzakelijk goed?

PETER RAEYMAECKERS EN KAREN VAN RIEL

'Mensen in armoede hebben nood aan generalistische hulpverleningsorganisaties waar ze met al hun vragen terecht kunnen.'

'Het gaat niet goed met het welzijnswerk: er is te veel versnippering, het kost te veel, het levert te weinig rendement op, het staat te ver van de mensen' (Achterhuis, 1983). Deze zin is één van de vele kritieken op het sociaal werk uit Achterhuis' boek 'De markt van welzijn en geluk', een invloedrijke publicatie uit de Nederlandstalige sociaalwerkliteratuur. Een aantal van zijn kritieken zijn nog steeds relevant. Zo worden de kwalijke gevolgen van een verregaande versnippering van hulpverlening ook vandaag door Verenigingen Waar Armen het Woord Nemen aan de kaak gesteld. Recht-Op is zo'n vereniging. Zij stellen vast dat, als gevolg van die versnippering, mensen in armoede de weg naar en in de hulpverlening moeilijk vinden. Er is een missing link tussen de noden van mensen en de huidige organisatie van de hulpverlening. Gevolg? Heel wat mensen in armoede worden geconfronteerd met onderbescherming. Zij genieten niet van het voordeel van het publiek aanbod van rechten en diensten waarop ze recht hebben. Deze bijdrage pleit voor een generalistisch sociaal werk dat de hulpverlening dichterbij de hulpvrager brengt, net om die onderbescherming aan te pakken.'

VERTREKKEN VANUIT DE PRAKTIJK

De vaststelling die Recht-Op maakt, is dat bestaande hulpverlening vaak specialistisch is georganiseerd. Men werkt vanuit één deeldomein en stelt het eigen aanbod van producten en diensten centraal. Daartegenover staat dat mensen in armoede hun rechten niet kennen, niet weten wat ze van bepaalde organisaties kunnen of mogen verwachten en niet weten waar ze met hun vragen kunnen aankloppen. In deze bijdrage belichten we de resultaten van een project van Recht-Op. Zij brachten in 2013 een groep mensen in armoede bijeen rond het thema toegankelijke hulp- en dienstverlening. Deze groep formuleerde een aantal knelpunten en aanbevelingen met als speerpunt: meer generalistisch sociaal werk. De ideeën van de mensen van Recht-Op zetten we naast relevant wetenschappelijk materiaal. Meer specifiek gaan we in op de resultaten van een onderzoek naar netwerken tussen hulpverleningsorganisaties (Raeymaeckers, 2013a). De focus van dit onderzoek is de wijze waarop netwerking tussen hulpverleningsorganisaties kan versterkt worden. En ook hier is de aanwezigheid van generalistische hulpverleningsorganisaties een belangrijke factor.

WAT IS EEN GENERALIST?

De juiste definiëring van de term 'generalist' of 'generalistische hulpverleningsorganisatie' wordt in het taalgebruik van zowel de sociaal werker als onderzoeker vaak verschillend ingevuld (voor een uitgebreide discussie: Raeymaeckers, 2013a). Wie beschouwen we nu als generalist? Is dat de sociaal werker of de hulpverleningsorganisatie? In deze bijdrage maken we de keuze om te spreken over generalistische hulpverleningsorganisaties, wat wil zeggen dat de organisatie een doelstelling hanteert of hulp aanbiedt die generalistisch is. De sociaal werkers die binnen deze organisaties werken zijn dan generalisten. Dit organisatieniveau is belangrijk. Generalistische hulpverlening moet immers voldoende ondersteund worden door de organisatie. Een generalistische hulpverleningsorganisatie heeft drie belangrijke kenmerken: ze zorgt voor hulp op diverse levensdomeinen, ze is een soort van wegwijzer en medewerkers hebben een goede basishouding.

VERSCHILLENDE LEVENSDOMEINEN

We merken in de literatuur dat de term 'generalistisch' betrekking kan hebben op de methodiek, de doelgroep of de hulpvragen (Raeymaeckers, 2013a). Organisaties zijn generalistisch indien ze verschillende methodieken gebruiken, hun activiteiten richten naar meerdere doelgroepen of een antwoord willen formuleren op diverse hulpvragen. In dit artikel beschouwen we een hulpverleningsorganisatie als generalistisch als ze zich richt naar een waaier aan hulpvragen op verschillende levensdomeinen. Cliënten kunnen er terecht voor elke vraag, over alle levensdomeinen heen, gaande van problemen met de buurt, partnergeweld, vragen over de opvoedingssituatie van kinderen of met materiële en financiële problemen. Ook Recht-Op hanteert deze invulling. Zij merken immers dat de vragen of problemen van mensen in armoede vaak verweven zijn over verschillende levensdomeinen heen. Werk, gezin, onderwijs, huisvesting, justitie en gezondheid zijn onlosmakelijk met elkaar ver-

bonden. Het is dan ook vaak nefast wanneer hulpverleners slechts met één van die domeinen aan de slag gaan, aangezien beslissingen of ingrepen op het ene domein ook invloed hebben op andere levensdomeinen. Net daarom is een generalistische aanpak zo belangrijk.

Een generalist benadert de persoon in armoede niet vanuit één probleem op één levensdomein, maar kijkt naar het totaalpakket.

Een aantal uitspraken van mensen in armoede bevestigen die nood: 'Als de dokter mij medicatie mee geeft omdat ik ziek ben, maar ik moet na het doktersbezoek terug naar mijn ongezond huis met schimmel en vocht, dan zal die medicatie uiteindelijk niet

helpen. Ik zal ook geen ander huis kunnen vinden als mijn inkomen niet omhoog gaat. Maar ondertussen ben ik wel voor die medicatie aan het betalen.' En nog: 'De werkwinkel hielp mij bij het zoeken naar een job. Toen de sociaal werker van de werkwinkel ontdekte dat ik eigenlijk geen vaste woonplaats had, zochten ze eerst samen met mij naar een sociale woning. Als je geen vaste woonplaats hebt, kan je ook niet gemakkelijk werk vinden. Toen ik eenmaal een job vond, kwamen er opnieuw vragen in mij naar boven: Hoe zal ik daar geraken zonder eigen vervoer? Wat moet ik doen met mijn kind? Kan ik kinderopvang betalen? Ook daar had de sociaal werker oog voor. Dat vond ik heel goed, want ik heb al meegemaakt dat de VDAB zich enkel op werk richtte en dat hielp me niet altijd vooruit.' Kortom: een generalist benadert de persoon in armoede niet vanuit één probleem op één levensdomein, maar kijkt naar het totaalpakket. Nog een citaat: 'Een goede begeleider bekijkt je als mens en niet als werkloze (in een vakbond) of als mama (in een opvoedingswinkel) of als huurder (in een woonkantoor). Hij ziet de mens als individu en niet als een nummer.' Dit kenmerk van generalistische hulpverleningsorganisaties wordt ook gebruikt door onderzoekers zoals Blom: 'In this context generalist practice means that individual social workers in integrated organizations work with all sorts of problems and types of social work cases' (Blom e.a., 2004, 27). Deze auteurs definiëren een genera-

listische organisatie in termen van de probleemdomeinen die ze wil beantwoorden. Generalistische hulporganisaties maken geen onderscheid of selectie naar het type van cliëntproblemen. Men hanteert een holistisch perspectief op de cliëntsituatie. Sociaal werkers verbonden aan deze organisaties richten zich naar de volledige complexiteit van problemen waar cliënten mee kampen.

DE WEG WIJZEN

Voor mensen in armoede is het ook veel efficiënter dat ze met hun vragen of problemen op één plaats terecht kunnen. Mensen in armoede hebben vaak veel stappen nodig om zaken in orde te brengen. De generalist kan samen met de hulpvrager bekijken wat er nodig is. Zo lopen mensen in armoede niet verloren in het versnipperde aanbod en komen ze sneller terecht bij de juiste oplossing. Opnieuw twee mensen van Recht-Op aan het woord. 'We worden zo vaak doorverwezen dat, tegen de tijd dat we hulp vinden, het probleem

Voor mensen in armoede is het veel efficiënter dat ze met hun vragen of problemen op één plaats terecht kunnen.

in ons gezicht ontploft is. Dan is het te laat. Als we dan bij de dienst komen die ons kan helpen, krijgen we te horen: 'Waarom vroegen jullie niet eerder hulp?'. Dat is echt ontmoedigend. Sommige mensen geraken zelfs nooit op de dienst die hen kan helpen!' (...) 'We zijn al zo vaak met ons gezicht tegen de muur gelopen dat het telkens moeilijker wordt om iemand te vertrouwen. Ik wil soms wel een dienst vertrouwen, maar ik durf niet meer. Het liep al zo vaak mis. Als je dan telkens naar dezelfde dienst terug kan voor vragen, ken je de werking van de dienst al en dat geeft vertrouwen en een veilig gevoel.'

Een generalist hanteert een holistisch perspectief en bekijkt alle vragen, over de verschillende levensdomeinen heen. Dit wil echter niet zeggen dat alle problemen in deze generalistische hulpverleningsorganisatie kunnen worden opgevangen. Specialistische hulpverlening is soms nodig om de cliënt op één enkel levensdomein te ondersteunen. We pleiten daarom voor een goede samenwerking tussen

zowel generalisten als specialisten. In deze bijdrage zoomen we in op de belangrijke rol van generalisten, zonder daarvoor zijn specialistische partner als minderwaardig te beschouwen. De meerwaarde van een generalist zit hierin dat hij over veel informatie beschikt. Hij kan bijgevolg de hulpvrager de weg wijzen vanuit een zeer breed beeld over alle probleemdomeinen waar de hulpvrager mee wordt geconfronteerd. Recht-Op maakt hier de symbolische vergelijking met de huisarts. Een huisarts is een generalist binnen de gezondheidssector die kan doorverwijzen naar een diëtist, een pneumoloog, een psycholoog of andere specialisten. Zonder huisarts komen mensen rechtstreeks en afzonderlijk bij deze specialisten terecht. Zonder globaal overzicht kunnen deze specialisten wel eens tegen-

strijdige oplossingen aanbieden waardoor de persoon uiteindelijk niet of verkeerd wordt verder geholpen. Opnieuw iemand van Recht-Op aan het woord: 'Ik was eerst op een sociaal infopunt gaan vragen of ik recht had op

een parkeerplaats voor gehandicapten. Daar hadden ze gezegd dat ik er recht op had en dit moest aanvragen bij het parkeerbedrijf. Daar zeiden ze echter dat ik er geen recht op had, ik had niet genoeg punten. Ik moest aan de FOD Sociale Zekerheid vragen of ik er nu al dan niet recht op had en zij zeiden van wel. Nu moet ik opnieuw beginnen en de aanvraag opnieuw indienen.'

EEN GOEDE BASISHOUDING

Recht-Op pleit daarnaast ook voor een goede basishouding bij sociaal werkers, en dat geldt zowel voor specialisten als generalisten. We vinden het echter noodzakelijk om het belang van deze basishouding voor generalisten te benadrukken. Meer specifiek stelt Recht-Op dat een open, onbevooroordeelde, respectvolle en gelijkwaardige basishouding van de sociaal werker zeer cruciaal is. Een generalist heeft de mogelijkheid om te vertrekken van de noden van mensen en niet vanuit het beperkte aanbod van de hulpverleningsorganisatie. Hij kan hiermee proactief aan de slag gaan. Opnieuw twee citaten uit de

groep: 'Als je niet weet dat je recht hebt op iets of het niet kent, kan je het ook niet vragen. Als iemand anders dan mee kan bekijken waar je allemaal nog recht op hebt, kan er wel veel in orde komen.' (...) 'De ene dienstverlener is de andere niet. Het gaat over de manier hoe ze u behandelen. De ene doet al wat meer moeite dan de andere. Maar diegenen die buiten de lijntjes kleuren en kijken naar wat ik nodig heb in de plaats van wat ik mankeer, vind ik de beste.'

Een belangrijk aandachtspunt is de reflex om zo veel als kan samen met de hulpvrager te doen, zoals samen te zoeken naar een oplossing en samen een verwijzing voor te bereiden. Een generalistische sociaal werker handelt steeds onafhankelijk en objectief. Ook is het belangrijk dat de generalist enkel informatie aan anderen doorgeeft indien dit in samenspraak gebeurt met de hulpvrager. Slechts zo wordt de hulpvrager een volwaardige partner. Een paar voorbeelden: 'Mijn huishulp zag er nogal streng uit. Ik dacht, ze gaat hier weer komen commanderen en de baas spelen maar toch was het niet zo. De tweede keer dat ze op huisbezoek kwam, zei ze meteen 'wij beslissen samen, ik beslis niet alleen maar jij beslist mee'. Ze overlegt alles met ons. Ook wanneer ze dingen over mij hoort, zegt ze dat tegen mij. Ik vind dit belangrijk. Zo kan ik haar vertrouwen en weet ik dat ze me wil helpen en niets zal doen wat ik niet weet of wil.' (...) 'Mijn begeleider gelooft in mij. Wanneer ik moeilijkheden heb, luistert ze naar mij en gaan we samen op zoek naar de hulp die mij kan helpen. Op de duur kan ik mijn problemen zelf oplossen zonder dat ik het haar eerst moet vragen.' (...) 'De klusjesdienst kwam bij mij een verwarming plaatsen. In plaats van het met mij te bespreken, belden ze zelf achter mijn rug naar het OCMW om te vragen of ik dit wel kon betalen. Ik had zelf geld bijeen gespaard en vond dat heel kleinerend.'

Een generalistische sociaal werker handelt steeds onafhankelijk en objectief.

EEN DIVERSE WAAIER

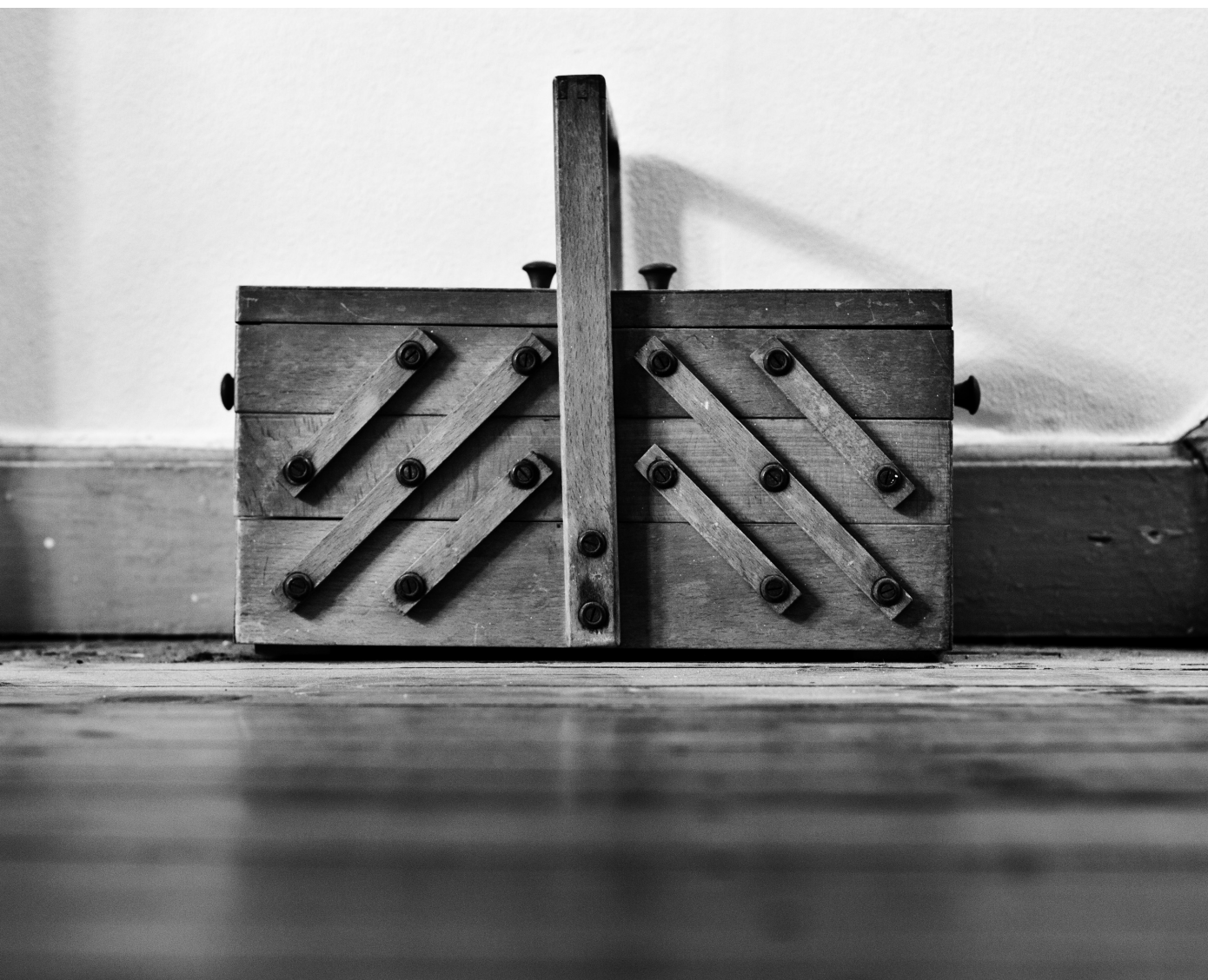
Uit het onderzoek van Raeymaeckers (2013a) blijken er verschillende organisaties deze generalistische rol op te nemen. Er zijn de buurthuizen van Samenlevingsopbouw met een laagdrempelige ont-haalwerking zoals 't Pleintje in Deurne en Centrum de Wijk in Antwerpen-Noord. Buurtbewoners kunnen er zowel bij vrijwilligers als opbouwwerkers terecht met hun vragen. Deze sociaal werkers werken aan vraagverheldering en wijzen de weg naar de juiste instantie. Over het belang van dergelijke buurtcentra in Brussel werd eerder al geschreven, onder meer door Storme (2012). Generalistische hulpverleningsorganisaties hebben een belangrijk kenmerk gemeen. Ze vervullen een schar-

nierfunctie door cliënten op een laagdrempelige manier op te vangen, te werken aan vraagverheldering en op maat van de hulpvraag de persoon in kwestie te verwijzen naar de juiste gespecialiseerde hulp. Dit is bijvoorbeeld een belangrijke opdracht van de sociale infopunten te Antwerpen. Sommige generalisten bieden tegelijkertijd een zeer intensieve begeleiding aan. Modem, een deelwerking van Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) Antwerpen, richt zich naar mensen die vastzitten in een kluwen aan problemen op meer dan één levensdo-

mein. Modem investeert in een intensieve periode van vraagverheldering, er wordt samen met de cliënt een traject opgestart. Hierbij begeleidt Modem cliënten in hun contacten met andere hulpverleningsorganisaties. Deze hulpverleners proberen daarnaast het volledige overzicht te behouden en vervullen voor cliënten het belangrijkste aanspreekpunt.

CONTEXTUALISEREN

Belangrijke vraag is nu hoe deze generalistische hulpverleningsorganisaties hun concrete opdracht in de praktijk omzetten. Onderzoek (Raeymaeckers, 2013a) toont aan dat generalisten een sterke samenwerking kunnen aanknopen met verschillende hulpverleningsorganisaties als ze vertrekken vanuit de concrete cliëntsituatie. Meer specifiek be-



© Lisa Van Damme

tekenen generalistische hulpverleners een meerwaarde omdat ze de cliëntsituatie zeer sterk contextualiseren, de cliënt ondersteunen bij de contacten naar andere hulpverleningsorganisaties en een onderhandelingspositie innemen.

Generalisten contextualiseren de cliëntsituatie voor hulpverleners van andere organisaties. Ze bieden een kader waarbinnen de cliëntsituatie moet bekeken worden. De verklaring ligt voor de hand. Generalistische organisaties streven een zeer brede kennis na over de hulpvragen en noden waar cliënten mee worstelen. Deze kennis en informatie wordt gebruikt om het verhaal van de cliënt te kaderen

binnen de juiste context. Sociaal werkers van generalistische organisaties vervullen een brugfunctie tussen de cliënt en andere meer specialistische actoren zoals schuldbemiddelaars of een sociale huisvestingsmaatschappij. Sommige cliënten kunnen hun probleemsituatie moeilijk verwoorden. Generalisten zijn in staat om deze informatie zo beknopt en bondig mogelijk over te brengen. Generalistische sociaal werkers hanteren als belangrijk startpunt een goede vraagverheldering. Dat is essentieel voor het verdere traject. In deze eerste fase vergaren zij daarom veel informatie over de cliëntsituatie. Deze informatie spelen zij graag uit naar de partners in het netwerk. In onderstaand voorbeeld uit

het onderzoek van Raeymaeckers (2013a) geeft een sociaal werker een mooie illustratie van het belang van de context. De sociaal werker wil aan het OCMW een bijpassing aanvragen bij het leefloon. De cliënt weet echter niet hoe ze zelf haar gezinssituatie moet uitleggen en haar vraag moet motiveren bij het OCMW. De hulpverlener vertaalt de situatie van de cliënt. 'Ik ga voor een vrouw bijpassing voor een leefloon aanvragen, omdat de man een te laag inkomen heeft. De man is tegelijkertijd verslaafd. Die mevrouw kan dat niet goed uitgelegd krijgen. Die schaamt zich daar voor. Dan doe ik de uitleg. Dat gaat veel vlotter hé. Die kennen mij, ik leg dat uit en dan is dat ok.'

De brede kennis die generalisten over hun cliënten vergaren is een belangrijke hulpbron bij contacten met andere organisaties. Andere, meer specialistische organisaties vergaren in eerste instantie niet dezelfde informatie over hun cliënten. Generalisten reiken extra of complementaire informatie aan waardoor andere hulpverleners het gedrag beter kunnen kaderen. In volgend voorbeeld wordt de agressieve houding van een cliënt gecontextualiseerd binnen haar specifieke situatie, waardoor er meer begrip voor zijn gedrag kan worden opgebracht. Een sociaal werker vertelt: 'Eén van mijn cliënten was een vrouw, communicatief was die nogal sterk assertief. Die drinkt wel wat en als die wat gedronken heeft, dan zijn alle remmen los en dan is zij heel overtuigend. Maar ja, soms moet je er door kijken en niet te snel schrik hebben. Die andere hulpverlener had wel schrik gekregen. Die heeft toen gezegd, als die nog eens zo binnenkomt dan wordt ze opgepakt. En dan zijn we daar mee gaan spreken, om dat op een rij te zetten. Ik heb haar de boodschap gegeven om dat niet zo persoonlijk op te nemen, dat het haar manier is om met iemand te communiceren. Ik heb haar gedrag eigenlijk uitgelegd tegen die hulpverlener. Daar heb ik wel een goed gevoel bij gehad, dat is het teken dat wij daar wel terug kunnen komen hé.'

*Generalisten
contextualiseren de
cliëntsituatie.*

ONDERSTEUNEN

Een tweede meerwaarde van de generalistische sociaal werker is het ondersteunen van de cliënt bij zijn of haar contacten met andere organisaties. Volgens vele sociaal werkers ervaren hulpvragers een hoge drempel om de stap naar de hulpverlening te zetten, mensen vermoeden een onvriendelijk onthaal of onpersoonlijke behandeling, men heeft schrik voor een negatieve beslissing of men voelt 'stress' om het verleden nogmaals te moeten uitspitten. Veel generalisten vinden het dan ook nodig om de cliënt te vergezellen naar andere hulpverleningsorganisaties. Hierbij geven ze aan dat deze ondersteuning afhankelijk moet zijn van de capaciteiten of draagkracht van de cliënt. Sommige cliënten hebben meer nood aan ondersteuning dan anderen. Zo stelt een respondent uit Raeymaeckers (2013a) dat als cliënten het nodige zelfvertrouwen ontbreken om zelf naar een organisatie te stappen, ze de cliënt hierbij vergezelt. 'Ik kan met mensen meegaan als het echt nodig is. Sommige cliënten hebben meer begeleiding nodig, daarin moet je meer investeren. Je ondervindt het met de tijd of iemand wat meer ondersteuning nodig heeft, mensen geven dat soms wel aan.'

We benadrukken dat de inspanning die van de cliënt gevraagd wordt, wel in relatie moet staan met zijn draagkracht. Een veel voorkomend voorbeeld gaat over de contacten met het OCMW of sociale huisvestingsmaatschappij waar de cliënt een zeer intensieve administratieve aanvraagprocedure moet ondergaan. Hierbij is intensieve ondersteuning noodzakelijk. Het gaat dan om het samen doorlopen van de aanvraagprocedure of het mee verzamelen van de nodige papieren en documenten. Generalisten verlagen de drempel tot het zoeken van hulp, door de cliënt zeer intensief voor te bereiden op de intakeprocedure. 'Als een cliënt hier komt en je voelt dat een aanvraag leefloon nodig is, dan zeg ik van, bereid je voor op veel registratie, administratie en eventueel ook teleurstelling. Ik probeer in te schatten hoe sterk het dossier is voor het

OCMW. En als we eerst wat voorbereidend werk moeten doen zoals bewijzen zoeken of nog wat papieren bijeenprokkelen, dan doen we dat eerst natuurlijk. Zoals bijvoorbeeld inschrijven voor lessen Nederlands en al werk zoeken of samen bewijzen rond sollicitaties verzamelen.'

ONDERHANDELEN

Een generalistische sociaal werker kan ook onderhandelen met anderen, en dat gaat verder dan het contextualiseren en het ondersteunen van de cliënt.

Onderhandelen betekent dat men bijvoorbeeld het OCMW of de woningcorporatie tracht te overtuigen van de eerlijkheid en gerechtigdheid van de situatie van een cliënt. Dat de cliënt recht heeft op bijvoorbeeld een leefloon of andere financiële steun. Dit soort van onderhandelen vraagt heel wat voorbereidingswerk. Men moet de wetgeving kunnen doorgronden en de situatie van de cliënt goed verkennen. Men oefent druk uit om de cliënt van de nodige steunverlening te voorzien. Een sociaal werker geeft hiervan een treffend voorbeeld: 'Een cliënte van mij was thuis vertrokken wegens zwaar geweld en relatieproblemen, maar de papieren waren goed. Die kwam hier. Ik heb mij de wetgeving eigen gemaakt, die ken ik zeer goed. Maar blijkt dat ze was geweigerd voor een leefloon. Ik dacht dit kan niet. Dus ik heb doorgevraagd naar de cliëntsituatie, zoveel mogelijk gegevens verzameld. Uiteindelijk moet ik dat toch elegant aanpakken. Dan heb ik de intaker gebeld. Die heeft dat opnieuw gecheckt en die zei dat ik gelijk had. Ze hebben de beslissing herbekeken.'

PLEIDOOI VOOR MEER GENERALISTEN

Het opzet van deze bijdrage is duidelijk. Wij pleiten voor meer generalistisch sociaal werk. Dit sociaal werk moet een plaats krijgen binnen organisaties die een generalistische werking nastreven en zich niet laten vastzetten in een verkokerd of versnipperd welzijnsveld. Bij deze afbakening stellen we de vraag of ook in andere, niet-generalistische organisaties een generalist een plaats kan vinden. Het ant-

woord op deze vraag zou positief moeten zijn. In een ideale situatie moet elke sociaal werker de ruimte krijgen om op een generalistische manier binnen elke organisatie met zijn of haar doelgroep om te gaan. We benadrukken hierbij dat een generalist ondersteund moet worden op het organisatie-niveau. We pleiten dan ook voor meer gedragenheid bij het beleid om dit pleidooi mee te ondersteunen. Onderzoek over de manier waarop het sociaal werk op een meer generalistische manier kan worden ingericht binnen alle types van hulpverle-

ningsorganisaties kan een zeer zinvolle bijdrage leveren. We herhalen in deze discussie dat het sociaal werk ook specialistisch mag zijn. Specialisten zijn noodzakelijk. Het is echter uitermate belangrijk dat er een sterke samen-

werking met generalisten ontstaat. Het is dan ook onze bedoeling om de discussie aan te wakkeren over de plaats van generalisten binnen het zeer diverse hulpverleningslandschap.

De analyse van Recht-Op toont duidelijk dat mensen in armoede nood hebben aan generalistische hulpverleningsorganisaties waar ze met al hun vragen terecht kunnen. In onze analyse hebben we deelwerkingen van Samenlevingsopbouw en de CAW's benoemd als voorbeelden. Maar we gaan ook verder. We tonen aan dat generalisten een belangrijke meerwaarde creëren in de samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties. Generalisten hebben toegang tot veel informatie van de cliënt en kunnen op deze manier de cliëntsituatie op een goede manier vertalen naar andere netwerkpartners. Dit zijn belangrijke voordelen in termen van efficiëntie en tijdswinst. Hulpverleners ervaren vaak een tijdsdruk om voldoende aandacht op te brengen voor het verhaal van de cliënt. Indien een generalist deze informatie kan aanreiken, steeds in samenspraak met zijn cliënt, dan kan de hulp sneller op gang komen. Dit is voordelig en beter voor iedereen, niet in het minst voor de cliënt.

*Investeren in generalistische
hulpverleningsorganisaties
moet een belangrijk
speerpunt blijven.*

NIETS NIEUW ONDER DE ZON

Zijn deze resultaten nieuw? Het antwoord is nee. Jammer genoeg komt de nood voor een generalistische praktijk doorheen de geschiedenis van het sociaal werk op gezette tijdstippen terug. Onder meer uit de bevindingen uit het project van Recht-Op stellen we echter vast dat mensen in armoede nog te weinig terecht kunnen bij generalisten die hen op hun maat de weg wijzen doorheen het complexe hulpverleningslandschap. We merken daarnaast ook dat in allerlei besparingsrondes, zoals in de stad Antwerpen, de grote organisaties zoals CAW Antwerpen en Samenlevingsopbouw die generalistische deelwerkingen uitbouwen het met minder middelen moeten doen. Dit blijkt ook in andere steden zo te zijn. Zo stelde opbouwwerker Alain Storme in een essay vast dat in de hernieuwing van het Stedenfonds er jammer genoeg geen tot weinig middelen worden voorzien voor de zogenaamde geïntegreerde buurthuizen in Brussel (Storme, 2012). We willen er dan ook voor pleiten dat stedelijke en andere lokale besturen creatief blijven na-

denken over een kwaliteitsvolle hulpverlening. Investeren in generalistische hulpverleningsorganisaties moet een belangrijk speerpunt blijven van het beleid. Teveel nog worden net deze organisaties als een overbodige luxe beschouwd. We hopen dan ook dat sociaal werkers in de toekomst voldoende ruimte krijgen om hun generalistische kerncompetentie in de praktijk om te zetten.

Peter Raeymaeckers is als onderzoeker verbonden aan het onderzoekscentrum OASES (Universiteit Antwerpen). Hij werkt deeltijds als lector sociaal werk. Karen van Riel werkt als groeps-werker bij Recht-Op Deurne. Reageren kan via karen.vanriel@recht-op.be of peter.raeymaeckers@ua.ac.be

De auteurs werden geïnspireerd door een denkmiddag rond toegankelijke dienstverlening van Recht-Op en door een seminarie 'Broodje Sociaal' van het Onderzoekforum Sociaal Werk (Universiteit Antwerpen, Karel de Grote Hogeschool en Artesis Plantijn Hogeschool).

Verwijzingen

- Achterhuis, H. (1983), *De markt van welzijn en geluk*, Baarn, Ambo.
- Blom, B. (2004), 'Specialization in social work practice. Effects on interventions in the personal social services', *Journal of Social Work*, 4(1), 25-46.
- Raeymaeckers, P. (2013a), *Tussen centrum en periferie: een mixed methods-onderzoek naar de integratie van netwerken tussen hulpverleningsorganisaties* (Proefschrift), Antwerpen, Universiteit Antwerpen.
- Raeymaeckers, P. (2013b), 'Werken aan netwerken tegen armoede. Hoe één plus één drie kan worden', *Alert*, 4, 23-31.
- Storme, A. (2012), 'Sociale wijkontwikkeling in het stedenbeleid van de Vlaamse Gemeenschapscommissie in Brussel: from hero to zero', *Ruimte & Maatschappij*, 3(3), 47-63.