

INHOUD

Inleiding	2
BBB in een notendop	2
Het ad-hocdossier	3
Personeelskader	3
Procedure	3
Respondenten	3
Vragenlijst	3
Resultaten	3
Statuten en subsidiekanalen	3
Etnische origine en anderstaligheid	4
Opleidingsniveau	7
Personeelsbeleid	9
Procedure	9
Resultaten	9
Samenwerkingsverbanden in het kader van specifieke contracten	9
Omkaderingstaken op de werkvloer	10
Omkaderingsvoorstellen	14
Niveau van de werknemer	14
Niveau van de organisatie	15
Prioritaire voorstellen	17
Initiatieven	18
Besluit	19

Auteur

Katrien Vanfraussen
Adjunct-directeur BWR

Verantwoordelijke uitgever

Eric Verrept
Leopold II-laan 204 bus 1
1080 Brussel

Inleiding

In het kader van het project Baanbrekend Brussel (BBB) - uitgevoerd door de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap - dat een schets geeft van de personeelssituatie in de welzijnssector, werd een afzonderlijke analyse uitgevoerd voor de thuiszorgsector. Vanuit de voorstelling van deze resultaten op de raad van bestuur van het Brussels Overleg Thuiszorg (B.O.T.), erkend als Samenwerkingsinitiatief in de Thuiszorg (S.I.T.) en als Geïntegreerde Dienst voor Thuisverzorging (G.D.T.), is de idee ontstaan om een ad-hocwerkgroep op te richten om bepaalde resultaten van BBB voor de thuiszorg grondiger te exploreren. Alle leden van de ad-hocwerkgroep maken deel uit van het B.O.T. Vanuit het Brussels Overleg Dienstencentra (B.O.D.) werd bepaald welke van de dienstencentra afgevaardigd zouden worden om aan dit overleg deel te nemen: Aksent, Het Anker, Cosmos en De Vaartkapoen. Ook de gespreksleider van het B.O.D. werd betrokken. Verder namen het Seniorencentrum en de twee diensten voor gezinszorg, Solidariteit voor het Gezin en Familiehulp, deel. Alvorens de resultaten uit de ad-hocwerkgroep te bespreken, overlopen we eerst kort de bevindingen van BBB.

BBB in een notendop

De bevindingen uit het project BBB zijn gebaseerd op 105 vragenlijsten afkomstig uit verschillende sectoren. In totaal namen twaalf thuiszorgorganisaties deel aan de bevraging.

In vergelijking met het gemiddelde personeelsbestand in de welzijnssector wordt de thuiszorgsector met een groter personeelsverloop geconfronteerd. Dit werd gemeten door de anciënniteit in kaart te brengen. De thuiszorgsector heeft met andere woorden minder personeelsleden in dienst die reeds langere tijd (drie jaar of langer) in de organisatie werkzaam zijn. Dit personeelsverloop vertaalt zich op jaarbasis in een groter aantal vacante functies. Bovendien blijven de vacatures langer oningevuld. In meer dan de helft van de gevallen was sprake van langdurig openstaande vacatures (vier maanden of langer). Voor de welzijnssector in het algemeen daarentegen, werd de meerderheid van de vacatures binnen de drie maanden ingevuld. In de thuiszorgsector maakt men ook meer gebruik van het Brusselse arbeidspotentieel. Ongeveer zestig procent van de personeelsleden is afkomstig uit Brussel. Het gemiddelde personeelsbestand in de welzijnssector wordt voor iets minder dan de helft ingevuld door werknemers die in Brussel wonen. De meerderheid komt uit Vlaanderen. De thuiszorg wijkt af van de bestaande dualisering in Brussel, met name een groot aanbod hooggeschoolde arbeidsplaatsen versus een meerderheid laaggeschoolde werkkrachten. In vergelijking met de welzijnssector in het algemeen, voorziet de thuiszorg in een veel groter aantal laaggeschoolde arbeidsplaatsen. Op het totaal aantal laaggeschoolde personeelsleden in de thuiszorg is het grootste percentage afkomstig uit Brussel. Hieruit kunnen we dus concluderen dat de thuiszorg een belangrijke tewerkstellingssector is voor (laaggeschoolde) arbeidskrachten uit Brussel. Bovendien ligt de gemiddelde diversiteit op het vlak van etnische origine ook dubbel zo hoog als in de welzijnssector in het algemeen. Er is wel een grote variabiliteit binnen de thuiszorgsector zelf voor wat deze parameter betreft. Niettemin geldt voor twee derde van de bevroegde thuiszorgorganisaties dat ze voor de helft of meer personeelsleden in dienst hebben met een niet-Belgische achtergrond. In de grote meerderheid van de gevallen gaat het om allochtonen¹ (niet-Europese niet-Belgen). Waarschijnlijk hangt de etnische diversiteit in het personeelsbestand onder andere samen met de aanwezigheid van laaggeschoolde arbeidsplaatsen in de thuiszorg. Binnen de groep van allochtonen zijn er immers zeer veel laaggeschoolden.

Op basis van bovenstaande bevindingen heeft de ad-hocwerkgroep beslist om de samenstelling van het personeelsbestand binnen de thuiszorg wat gedetailleerder in kaart te brengen. Dit gebeurde op kwantitatieve wijze. Vanuit de praktijk werden de implicaties van zo'n personeelsbezetting op het personeelsbeleid beschreven. Vervolgens werden voorstellen geformuleerd die een kwalitatieve dienstverlening kunnen garanderen en tegelijk langdurig, laaggeschoolde en kwetsbare werkzoekenden de kans geven zich te kwalificeren.

¹ Definitie allochtone origine in het project BBB: legaal in België verblijvende burgers met een socio-culturele herkomst teruggaand op een niet-EU land, die al dan niet Belg geworden zijn (Vesoc-definitie).

Het ad-hocdossier

Personeelskader

Procedure

Vanuit de ad-hocwerkgroep werd beslist om alle lokale dienstencentra (n=11) en de twee diensten voor gezinszorg (n=2) te bevragen over hun personeelskader. Dit gebeurde aan de hand van een vragenlijst die per mail aan de centrumleiders/verantwoordelijken bezorgd werd. In deze mail werd ook het opzet van de bevraging toegelicht.

Respondenten

Alle lokale dienstencentra (n=11) en de diensten voor gezinszorg (n=2) bezorgden de vragenlijst terug. In totaal gaat het dus om de personeelsbezetting in juni 2005 van dertien thuiszorgvoorzieningen (N=13).

Vragenlijst

Aan de hand van een personeelsmatrix werd het personeelskader van elke organisatie bevraagd. In deze matrix kwamen volgende thema's aan bod:

- statuten en subsidiekanaal
- etnische origine en anderstaligheid
- opleidingsniveau

Resultaten

De gegevens over bovenstaande parameters (zie vragenlijst) worden in dit deel achtereenvolgens op een rijtje gezet. Omdat lokale dienstencentra en de diensten voor gezinszorg niet meteen op één lijn geplaatst kunnen worden, zal het cijfermateriaal voor beide type organisaties afzonderlijk besproken worden. Ofschoon er in de lokale dienstencentra ook een aantal deeltijdse functies terug te vinden zijn, hebben we voor de berekeningen telkens het aantal personen/hoofden gebruikt. Bij de diensten voor gezinszorg - die veel groter zijn en veel meer personeelsleden deeltijds tewerkstellen - daarentegen werden de voltijdse equivalenten (VTE) berekend die werkzaam zijn in de 19 Brusselse gemeenten. Dit verklaart waarom we bij de lokale dienstencentra met absolute cijfers werken en bij de diensten voor gezinszorg niet. Omdat het hier slechts om twee organisaties gaat, zullen voor dit type voorziening enkel waar zinvol globale gemiddelden berekend worden.

Statuten en subsidiekanalen

- Lokale dienstencentra

Ten aanzien van de statuten van de personeelsleden, is er weinig eenvormigheid terug te vinden tussen de verschillende centra. In bijna alle centra (n=10) vinden we minimum twee type statuten terug: personen met een standaard contract en werknemers met gesubsidieerde contracten. De standaard contracten worden doorgaans bekostigd met overheidsgelden, meer bepaald van de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC). Hiervoor worden over het algemeen personeelssubsidies gebruikt. Soms echter worden ook werkingssubsidies van de VGC of Vlaanderen aangewend. Een ander kanaal bevindt zich op federaal niveau: het Sociaal Fonds (Sociale Maribel). De gesubsidieerde contracten worden gefinancierd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Bij iets meer dan de helft van de organisaties (n=6) werken meer mensen met een gesubsidieerd contract dan wel met een standaard contract.

Over alle dienstencentra heen wordt ongeveer de helft (45.2%) van het globale personeelsbestand op dit ogenblik ingevuld door mensen met een gesubsidieerd contract. Personeelsleden met een standaard contract vormen ongeveer een kwart van het personeelsbestand (27.4%).

Bij iets meer dan een derde van de diensten (n=4) komen ook nog andere statuten voor. Het betreft hier initiatieven die gelanceerd zijn om tewerkstellingskansen te bieden aan personen die weinig tot geen kans maken op de klassieke arbeidsmarkt. We verwijzen hiermee naar de art.60-statuten die ter beschikking gesteld worden door de Openbare Centra voor Maatschappelijk Werk (OCMW) (federale maatregel), en de doorstromingsprogramma's (DSP) vanuit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Voor dit laatste type contract fungeert de Brusselse Gewestelijke Dienst voor Arbeidsbemiddeling (BGDA) als bemiddelende instantie. Beide soorten contracten vallen onder de noemer sociale economie. Art.60-statuten komen bij de dienstencentra het meest voor. Over alle dienstencentra heen wordt iets meer dan een kwart van het personeelsbestand (27.4%) ingevuld met sociale economie-contracten. Wanneer we per organisatie alle sociale economie-contracten samen nemen dan stellen we vast dat het personeelsbestand van bepaalde organisaties hiermee voor een aanzienlijk percentage ingevuld wordt: voor de helft en zelfs meer.

Tabel 1: Personeelssituatie lokale dienstencentra met betrekking tot statuten

Organisatie	Aantal personen met standaard contract (n)	Aantal personen met ge-co-statuut (n)	Aantal personen met DSP-statuut (n)	Aantal personen met art.60-statuut (n)	Aantal sociale economie-contracten (n) - (aandeel op totaal in een organisatie)
De Vaartkapoen	3	4 ¹	0	6 ¹	6 - (46%)
Chambéry	2 ²	2 ²	0	3	3 - (43%)
Cosmos	1	1	4	3	7 - (78%)
Aksent	1	2	3	1	4 - (57%)
Forum	3	2	0	0	0
Randstad	1	4	0	0	0
De Harmonie	2	8	0	0	0
Het Anker	3	6	0	0	0
De Kat	2	1	0	0	0
Parkresidentie	1	0	0	0	0
De Kaai	1	3	0	0	0
Totaal (N) (%)	20 (27.4%)	33 (45.2%)	7 (9.6%)	13 (17.8%)	20 (27.4%)

¹ 1 functie = HTE art.60 + HTE ge-co

² 1 functie = HTE standaard contract + HTE ge-co

- Diensten voor gezinszorg

In beide diensten voor gezinszorg vinden we hoofdzakelijk standaard contracten terug (51.7 VTE, 76.8% ; 89.5 VTE, 63.7%). Dit type contract wordt bijna volledig gesubsidieerd door de Vlaamse Gemeenschap. Een aanvullend kanaal is de federale overheid. Op dit niveau worden middelen voorzien via het Sociaal Fonds (Sociale Maribel) en de dienstencheques.

In deze organisaties wordt in tweede instantie met gesubsidieerde contracten gewerkt (11.6 VTE, 17.3%; 47.7 VTE, 33.9%).

In beperkte mate vinden we er ook werknemers tewerkgesteld in een doorstromingsprogramma (4 VTE, 5.9%; 3.4 VTE, 2.4%).

Tabel 2: Personeelssituatie diensten voor gezinszorg met betrekking tot statuten

Organisatie	VTE met standaard contract	VTE met ge-co-statuut	VTE met DSP-statuut	VTE met art.60-statuut	VTE sociale economie-contracten
Solidariteit voor het Gezin	51.7 (76.8%)	11.6 (17.3%)	4 (5.9%)	0	4 (5.9%)
Familiehulp	89.5 (63.7%)	47.7 (33.9%)	3.4 (2.4%)	0	3.4 (2.4%)
Totaal (N) (%)	141.2 (67.9%)	59.3 (28.5%)	7.4 (3.5%)	0	7.3 (3.5%)

Etnische origine en anderstaligheid

- Lokale dienstencentra

Tussen de organisaties onderling bestaat een grote verscheidenheid wat de etnische diversiteit in de personeelsbezetting betreft. Drie lokale dienstencentra (27.3%) hebben een uitgesproken 'wit' personeelsbestand. De overige dienstencentra hebben allemaal in mindere of meerdere mate allochtone werknemers in dienst. Bij een derde van de centra (n=4) (36.4%) vormen allochtone² medewerkers de meerderheid. Bij de overige centra (n=4) (36.4%) maken allochtonen een derde tot de helft van het personeelsbestand uit.

Onder de allochtone medewerkers zelf is veel diversiteit wat het land van herkomst betreft. Zo zijn er verschillende dienstencentra (n=3) (27.3%) waarbij allochtone medewerkers uit maar liefst vier verschillende landen komen. Het is eerder uitzonderlijk te noemen wanneer ze dezelfde etnische origine hebben (n=2) (18.2%). Meestal wordt men met minimum twee andere etnische groepen geconfronteerd ($\# \geq 2$) (n=7) (63.6%). Indien men de diensten als één geheel beschouwd, kan gesteld worden dat autochtone (49.3%) en allochtone (50.7%) werknemers evenredig vertegenwoordigd zijn.

² Voor tewerkstellingsbeleid zijn er voorstellen om allochtoon te definiëren als elke persoon die woont in Vlaanderen (meer specifiek de Vlaamse gemeenschap, dus woonachtig in Vlaams of Brussels gewest) en van wie ten minste één grootouder is geboren buiten de Europese Unie en met uitsluiting van de andere West- en Noord-Europese staten, de VS en Canada. Deze definitie beoogt een betere afstemming van het beleid op die maatschappelijke groepen die met zekere achterstanden kampen (Wikipedia: Vrije Encyclopedie).

De totale grootte van het personeelsbestand verschilt van dienstencentrum tot dienstencentrum. Ongeveer de helft van de organisaties hebben niet meer dan vijf werknemers (n=5) (45.4%). De centra die tien of meer personeelsleden in dienst hebben zijn duidelijk in de minderheid (n=2) (18.2%). De overige centra hebben tussen de zeven en negen personeelsleden (n=4) (36.4%). Bij het lezen van deze tabel moet wel in gedachten gehouden worden dat van het totaal aantal personeelsleden slechts een minderheid een standaard contract heeft.

Tabel 3: Personeelssituatie lokale dienstencentra met betrekking tot omvang en etnische origine

Organisatie	Aantal personen Belgische origine (n)	Aantal personen allochtone origine (n)	Totaal aantal personeelsleden (N)
De Vaartkapoen	5	8	13
Chambéry	4	3	7
Cosmos	2	7	9
Aksent	2	5	7
Forum	3	2	5
Randstad	3	2	5
De Harmonie	3	7	10
Het Anker	6	3	9
De Kat	3	0	3
Parkresidentie	1	0	1
De Kaai	4	0	4
Totaal (N) (%)	36 (49.3%)	37 (50.7%)	73 (100%)

- Diensten voor gezinszorg

Beide diensten voor gezinszorg kunnen wat hun divers personeelsbeleid op het vlak van etnische origine betreft, min of meer op één lijn geplaatst worden. In beide organisaties zijn ongeveer een kwart allochtonen tewerkgesteld (14.1 VTE, 20.9% versus 40.3 VTE, 28.7%). In beide organisaties zijn autochtonen dus in de meerderheid. Alleen uit de vragenlijst van Solidariteit voor het Gezin konden de verschillende landen van oorsprong gedestilleerd worden. In totaal gaat het hier om maar liefst acht verschillende nationaliteiten. De cijfers uit de laatste kolom laten duidelijk zien dat Familiehulp een veel grotere organisatie is dan Solidariteit voor het Gezin (140.6 VTE versus 67.3 VTE). Hun personeelsbestand is dubbel zo groot als dat van Solidariteit voor het Gezin.

Tabel 4: Personeelssituatie diensten voor gezinszorg met betrekking tot omvang en etnische origine

Organisatie	Aantal VTE Belgische origine (n)	Aantal VTE allochtone origine (n)	Totaal VTE (N)
Solidariteit voor het Gezin	53.2* (79.0%)	14.1 (20.9%)	67.3
Familiehulp	100.3** (71.3%)	40.3 (28.7%)	140.6
Totaal (N)	153.5 (73.8%)	54.4 (26.2%)	207.9

*1 VTE is van Franse origine en wordt niet als allochtoon (niet-EU) beschouwd

**0.5 VTE is van Nederlandse origine en wordt niet als allochtoon (niet-EU) beschouwd

- Lokale dienstencentra

Indien organisaties het belangrijk vinden dat hun personeel Nederlands kan spreken, vraagt een etnisch divers samengesteld personeelsbestand om een investering op het vlak van taal.

Uit onderstaande tabel blijkt dat bij vier van de acht organisaties die allochtone medewerkers in dienst hebben, de meerderheid van deze medewerkers Nederlandse taallessen volgt. Het gaat hier telkens minimum om een halve dag per week per persoon. Bij de overige vier organisaties volgen de allochtone medewerkers geen taallessen. Bij één van deze organisaties beheersen de allochtone medewerkers het Nederlands reeds. Bij de andere drie organisaties spreken de betrokken werknemers geen Nederlands. Het Frans daarentegen beheersen ze wel. Bij het zoeken naar mogelijke verklaringen gaf één van deze centrumleiders aan dat het erg moeilijk is om Nederlandse taallessen te plannen. Tijdens de uren is dit erg moeilijk te organiseren omdat er nu reeds een personeelstekort is om aan de noden van het cliënteel te beantwoorden. Ná de uren is dit ook geen haalbare kaart omdat laaggeschoolde personeelsleden slechts moeizaam te motiveren zijn om hier in hun vrije uren tijd voor te maken. Bovendien gaat het vaak om vrouwen op wie na de werkuren nog een andere dagtaak, met name hun gezin, staat te wachten.

Tabel 5: Investering lokale dienstencentra in taalopleiding anderstalige personeelsleden

Organisatie	Aantal personen allochtone origine (n)	Aantal in taalopleiding (n)	Gemiddeld # uren/persoon/week
De Vaartkapoen	8	7	7.4
Chambéry	3	3	6
Cosmos	7	5	3.6
Aksent	5	3	6.7
Forum	2*	0	0
Randstad	2	0	0
De Harmonie	7	0	0
Het Anker	3	0	0

* De twee allochtone medewerk(st)ers in dit centrum beheersen de Nederlandse taal zeer goed.

- Diensten voor gezinszorg

Bij Solidariteit voor het Gezin zal bijna de helft van de allochtone medewerkers (n=6) (+ Franse werknemer) vanaf september een halve dag per week taallessen beginnen volgen. De overige allochtone medewerkers beschikken over een mondelinge basiskennis Nederlands. Bij Familiehulp volgde er op het moment van de bevraging niemand van de allochtone werknemers een taalopleiding. Een aantal van deze allochtone medewerkers beschikken over een basiskennis Nederlands.

Tabel 6: Investering diensten voor gezinszorg in taalopleiding allochtone personeelsleden

Organisatie	Aantal VTE allochtone origine (n)	Aantal VTE in taalopleiding (n)	Gemiddeld # uren/persoon/week
Solidariteit voor het Gezin	14.1	6	4
Familiehulp	40.3	0	0

- Lokale dienstencentra

Wanneer we de voorgaande parameter, met name de verschillende soorten contracten, koppelen aan de variabele etnische origine dan stellen we vast dat de standaard contracten hoofdzakelijk voorbehouden zijn voor autochtone werknemers (90%) (n=18). Autochtone en allochtone medewerkers zijn evenredig verdeeld over de gesubsidieerde contracten (48.5%, n=16 versus 51.5%, n=17). Bij de DSP- en art.60-statuten vinden we bijna uitsluitend allochtone medewerkers terug (n=18). Allochtone medewerkers vormen dus vooral de meerderheid waar het tewerkstelling in het kader van de sociale economie betreft (90%, n=18 versus 10%, n=2).

Tabel 7: Statuut in functie van etnische origine in de lokale dienstencentra

Type contract	Aantal contractuelen (n)	Aantal personen met geco-statuu (n)	Aantal personen met DSP-statuu (n)	Aantal personen met art.60-statuu (n)	Aantal sociale economie- contracten (n)
Etnische origine	Aut. - All.	Aut. - All.	Aut. - All.	Aut. - All.	Aut. - All.
Totaal (N)	18 - 2	16 - 17	0 - 7	2 - 11	2 - 18

Tabel 8: Aandeel autochtonen en allochtonen per statuut over alle lokale dienstencentra heen

Type contract	Standaard contract (%)	Gesubsidieerd contract (%)	DSP-statuu (%)	art.60-statuu (%)	Sociale economie- contracten (%)
Etnische origine					
Autochtonen	90%	48.5%	0%	15.4%	10%
Allochtonen	10%	51.5%	100%	84.6%	90%

- *Diensten voor gezinszorg*

Net zoals bij de lokale dienstencentra vinden we bij de diensten voor gezinszorg vooral autochtonen terug bij de standaard contracten (114.2 VTE versus 27.1 VTE). Dit geldt ook, zij het iets minder uitgesproken, voor de gesubsidieerde contracten (36.2 VTE versus 23.2 VTE). In de Doorstromingsprogramma's vinden we een lichte meerderheid van allochtonen terug (3.2 VTE versus 4.2 VTE).

Tabel 9: Statuut in functie van etnische origine in de diensten voor gezinszorg

Type contract	Aantal VTE met standaard contract (n)	Aantal VTE met ge-co-statuut (n)	Aantal VTE met DSP-statuut (n)	Aantal VTE sociale economie-contracten (n)
Etnische origine	Aut. - All.	Aut. - All.	Aut. - All.	Aut. - All.
Solidariteit voor het gezin	44.9 - 6.8	5.1 - 6.5	3.2 - 0.8	3.2 - 0.8
Familiehulp	69.3 - 20.3	31.1 - 16.7	0 - 3.4	0 - 3.4
Totaal (N)	114.2 - 27.1	36.2 - 23.2	3.2 - 4.2	3.2 - 4.2

Tabel 10: Aandeel autochtonen en allochtonen per statuut voor de diensten voor gezinszorg samen

Type contract	Standaard contract (%)	Gesubsidieerd contract (%)	DSP-statuut = Sociale economie-contracten (%)
Etnische origine			
Autochtonen	80.8%	61%	43.4%
Allochtonen	19.2%	39%	56.6%

Allochtonen vormen binnen beide typen voorzieningen de meerderheid binnen de sociale economie-contracten. Dit geldt vooral voor de lokale dienstencentra. Dit ligt in lijn met de algemeen gekende vaststelling dat allochtonen op het vlak van tewerkstelling minder gunstige posities bekleden.

In het volgende deel zullen bovenstaande resultaten in verband gebracht worden met de variabele 'opleidingsniveau'.

Opleidingsniveau

- *Lokale dienstencentra*

Onderstaande tabel toont aan dat over alle dienstencentra heen hoog- en laaggeschoolden de twee grootste groepen vormen.

Wanneer we deze parameter in verband brengen met type contract dan zien we dat hooggeschoolden meestal een standaard contract hebben, laaggeschoolden daarentegen vinden we vooral terug in DSP-, art.60- en ge-co-statuten. Hooggeschoolde gesubsidieerde contractuelen zijn eerder een uitzondering. Meestal gaat het om midden- en laaggeschoolden. Ook in sociale economie-contracten is het aantal hooggeschoolden eerder beperkt. Het gaat dan meestal om allochtonen met een diploma behaald in het land van herkomst. Mogelijk spelen de problemen rond de gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's hierin een rol.

Wanneer we deze aantallen analyseren in functie van etnische origine dan stellen we vast dat autochtonen vooral terug te vinden zijn in de groep van hooggeschoolden, allochtonen daarentegen in de groep van laaggeschoolden. Deze bevinding komt nog scherper tot uiting in tabel 12 waar we het aandeel van autochtonen en allochtonen voor elk opleidingsniveau afzonderlijk berekend hebben. Dit verklaart ook waarom allochtonen verminderde tewerkstellingskansen hebben en we hen vooral in de sociale economie-contracten terugvinden.

Tabel 11: Aantal personeelsleden per opleidingsniveau over alle lokale dienstencentra heen

Etnische origine	hooggeschoold (n)	middengeschoold (n)	laaggeschoold (n)
Autochtoon	23	6	7
Allochtoon	7	10	20
Totaal (N)	30	16	27

Tabel 12: Aandeel autochtonen en allochtonen per opleidingsniveau in de lokale dienstencentra

	hooggeschoold (%)	middengeschoold (%)	laaggeschoold (%)
Etnische origine			
Autochtoon	76.7%	37.5%	26%
Allochtoon	23.3%	62.5%	74%

- Diensten voor gezinszorg

Onderstaande tabel laat zien dat laaggeschoolde VTE de hoofdmoot vormen van het personeelsbestand bij de diensten voor gezinszorg. Wanneer we de scholingsgraad in functie van etnische origine bekijken dan zien we dat autochtonen in de drie scholingscategorieën de meerderheid vormen. De oververtegenwoordiging van autochtonen bij de hooggeschoolde werknemers is zelfs nog meer uitgesproken bij de diensten voor gezinszorg dan bij de lokale dienstencentra. Autochtonen vormen zowel bij de laaggeschoolden (70.8% versus 29.2%) als bij de middengeschoolde personeelsleden (86.8% versus 13.2%) de grootste groep.

Tabel 13: Aantal autochtone en allochtone VTE per opleidingsniveau in de diensten voor gezinszorg

	hooggeschoold VTE (n)	middengeschoold VTE (n)	laaggeschoold VTE (n)
Etnische origine			
Autochtoon	18.4	3.2	130.8
Allochtoon	0	0.5	53.9
Totaal (N)	18.4	3.7	184.7

Tabel 14: Aandeel autochtonen en allochtonen per opleidingsniveau in de diensten voor gezinszorg

	hooggeschoold (%)	middengeschoold (%)	laaggeschoold (%)
Etnische origine			
Autochtoon	100%	86.8%	70.8%
Allochtoon	0%	13.2%	29.2%

In tegenstelling tot de welzijnssector in het algemeen kan gesteld worden dat de thuiszorgdiensten heel wat tewerkstellingsmogelijkheden bieden aan laaggeschoolden. Dit is geen onbelangrijk gegeven in het licht van het grote aantal laaggeschoolden in Brussel. In het volgende deel gaan we dieper in op de implicaties van het tewerkstellen van laaggeschoolden voor een organisatie. Beide type organisaties zullen niet langer afzonderlijk benaderd worden. Veel van het kwalitatieve materiaal dat aangehaald werd, is immers van toepassing op alle organisaties die bij de ad-hocwerkgroep betrokken waren.

Procedure

Het kwalitatief materiaal werd tijdens de verschillende ad-hocbijeenkomsten verzameld. Bovendien kregen de ad-hocleden de opdracht om casussen te bezorgen, die als illustratie fungeren bij de kwalitatieve gegevens. De ad-hocwerkgroep is in totaal 6 keer samengekomen.

Resultaten

Uit het vorige luik is duidelijk gebleken dat de meeste lokale dienstencentra en gezinszorgdiensten niet bepaald met een doorsnee samengesteld personeelsbestand aan de slag moeten. Opvallend is de grote aanwezigheid van (1) laaggeschoolden, (2) allochtonen/anderstaligen en (3) sociale economie-contracten of statuten die in het leven geroepen zijn om de hoge werkloosheid het hoofd te bieden. Doel is om de implicaties van een divers personeelsbeleid in de volgende paragrafen te schetsen. Er zal enerzijds ingegaan worden op de voorbereidende (administratieve) taken die opgenomen moeten worden in het kader van bepaalde contracten, anderzijds zal bekeken worden welke verdere omkaderingstaken zich op de werkvloer aandienen. Hieraan voorafgaand wordt nog even een beknopte omschrijving gegeven van een aantal contracten.

Samenwerkingsverbanden in het kader van specifieke contracten

- **Gesubsidieerde contracten en doorstromingsprogramma's**

Een doorstromingsprogramma biedt aan (langdurig) werklozen de mogelijkheid om werkervaring op te doen om zo hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren en eventueel door te stromen naar een regulier arbeidscontract. Het gaat om personen die sedert minstens één jaar of sedert minstens negen maanden indien zij jonger zijn dan 25 jaar en geen getuigschrift hoger middelbaar onderwijs hebben, recht hebben op maatschappelijke integratie of op financiële maatschappelijke hulp. Het betreft hier een federale maatregel ter bevordering van de werkgelegenheid. Een DSP-contract heeft een maximum duur van twee jaar.

Het geco-stelsel is een gewestelijk tewerkstellingsprogramma. Men wil hiermee bijkomende tewerkstelling scheppen en tegelijkertijd bijdragen aan het voldoen aan collectieve behoeften in de socio-culturele sector in ruime zin. De maatregel biedt de aangeworven werkzoekenden de mogelijkheid om bijkomende kwalificaties te verwerven en op die manier hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Het betreft hier een contract van onbepaalde duur. Welke werkzoekenden (of werknemers) komen in aanmerking?

- De niet-werkende werkzoekenden die in de loop van het jaar dat hun aanwerving voorafgaat gedurende minstens 6 maanden ingeschreven waren bij een openbare tewerkstellingsdienst van een staat die deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte.
- De niet-werkende werkzoekenden die op het ogenblik van de aanwerving recht hebben op uitkeringen voor volledige werkloosheid, maatschappelijke integratie of sociale bijstand en die bovendien voldoen aan de volgende voorwaarden :
 - de uitkeringen voor maatschappelijke integratie of sociale bijstand ontvangen hebben gedurende minstens 6 maanden in de loop van het jaar dat de aanwerving voorafgaat.
 - minstens 40 jaar oud zijn.
 - aangeworven worden in een onderwijsinstelling die ingericht, betoelaagd of erkend is door de Vlaamse of de Franse Gemeenschap.
 - aangeworven worden door een instelling voor opvang van kinderen jonger dan 12 jaar.
 - aangeworven worden ter vervanging van een statutair ambtenaar die zijn loopbaan onderbreekt (KB van 28 februari 1991) in de besturen en andere diensten van de ministeries.
- De niet-werkende werkzoekenden van wie het recht op werkloosheidsuitkeringen geschorst is overeenkomstig de artikelen 80 tot 88 van het KB van 25 november 1991.
- Een topatleet zijn die wordt voorgedragen door een sportbond erkend door de Vlaamse Gemeenschap of door de Franse Gemeenschap.
- De inkomensvervangende en/of integratietegemoetkomingen ontvangen in toepassing van de wet betreffende de tegemoetkomingen aan gehandicapten van 27 februari 1987.
- De voltijds of deeltijds tewerkgestelde werknemers in het kader van een van de volgende tewerkstellingsprogramma's : geco, DAC, FBI, PRIME, PTP, APE of een inschakelingsprogramma van het Vlaamse Gewest.

Uit bovenstaande omschrijving kan afgeleid worden dat de kandidaten die in aanmerking komen voor deze contracttypes voorafgaandelijk reeds aan een aanzienlijk aantal criteria moeten voldoen. Men mikt dus op een specifiek segment van de samenleving. Vanuit zowel de lokale dienstencentra als de diensten voor gezinszorg wordt opgemerkt dat de samenwerking met de bemiddelende instantie eerder moeizaam verloopt. Eerst en vooral is het aantal kandidaten dat de BGDA doorstuurt bedroevend te noemen. Naast dit kwantitatieve probleem, stelt er zich ook een kwalitatief probleem. Een groot deel van de kandidaat-werkzoekenden die de BGDA aanlevert voldoet namelijk niet aan het vooropgestelde profiel voor een bepaalde vacature. Nochtans

beschikken zij over deze gegevens. Dit betekent dat de organisaties zelf op zoek moeten gaan naar mogelijke kandidaten.

- **Artikel 60 § 7**

Tewerkstelling met toepassing van artikel 60 § 7, is een vorm van maatschappelijke dienstverlening waarbij het OCMW een persoon een baan bezorgt. Het gaat meestal om gerechtigden op maatschappelijke integratie of op financiële maatschappelijke hulp. Deze personen hebben geen toegang meer tot de arbeidsmarkt. Het doel is hen terug in te schakelen in het stelsel van de sociale zekerheid en in het arbeidsproces. Het OCMW bekleedt de rol van werkgever en kan de persoon in zijn eigen diensten tewerkstellen of ter beschikking stellen van een derde werkgever. Dit laatste is het geval voor de lokale dienstencentra. Het OCMW ontvangt voor de duur van de tewerkstelling een toelage van de federale overheid.

De verschillende art.60'ers tewerkgesteld in een lokaal dienstencentrum zijn niet noodzakelijk verbonden met één en hetzelfde OCMW. Voor de organisaties betekent dit een grotere tijdsinvestering aangezien zij verschillende samenwerkingsverbanden moeten opstarten en onderhouden. De moeilijke samenwerking met de OCMW's is een gekend probleem in Brussel. Toch zijn verschillende dienstencentra er in geslaagd samenwerkingsverbanden op te starten met deze instanties (vb. Jette, Ukkel, Sint-Jans-Molenbeek, Evere, Etterbeek, Schaarbeek...). In de volgende paragraaf geven we een beknopte beschrijving van wat zo'n samenwerking precies inhoudt.

Indien men een art.60'er wil aanwerven, moet eerst nagaan worden welke OCMW's art.60'ers hebben en naar de organisatie willen laten doorstromen. Men moet dus tot een akkoord proberen te komen. Vervolgens moet men achterhalen wie de contactpersonen binnen het OCMW zijn. Het gaat dan meestal om de sociaal assistent(e), de jobcoach, de personeelsdienst en de contacten in het kader van het financiële luik. De jobcoach moet mensen zoeken die in aanmerking komen. Dit betekent dat men als organisatie/werknemer een aantal - minimale - vereisten naar voor moet schuiven en hierover moet onderhandelen (= jobomschrijving). De jobcoach voert de eerste screening uit. Vervolgens kunnen de kandidaten op gesprek komen bij de centrumleider/verantwoordelijke. Afhankelijk van hun leeftijd kunnen ze voor een kortere of langere periode aangeworven worden (-25: minder dan een jaar / +45: twee jaar). De arbeidsovereenkomst is steeds van bepaalde duur omdat een tewerkstelling artikel 60 nooit langer mag duren dan de arbeidsperiode die vereist is om zich terug in orde te stellen met de sociale zekerheid. Vaak is er een groot verloop en blijft een persoon niet deze hele periode in de organisatie. Vanaf het moment dat er effectief iemand geselecteerd is, moeten tal van overeenkomsten ondertekend worden. Deze documenten moeten dus op verschillende échelons aan bod komen, wat behoorlijk veel tijd in beslag neemt. Het komt er dan op neer om met bepaalde personen te onderhandelen om deze documenten tijdig op de agenda van deze instanties te laten verschijnen.

Vervolgens moet ook de toetredingsadministratie rond deze persoon in orde gebracht worden (bijvoorbeeld achterhalen op hoeveel vakantiedagen deze werknemer recht heeft).

Dit traject moet een lokaal dienstencentrum met meer dan één OCMW doorlopen. Uit het kwantitatieve deel is immers gebleken dat er centra zijn die met maar liefst vier OCMW's samenwerken. Bovendien is er niet altijd gelijkvormigheid in de werkwijze die OCMW's hanteren. Dit verschil in aanpak zorgt voor extra werk.

In tegenstelling tot de gesubsidieerde contracten, zijn DSP- en art.60-contracten (maximum 2 jaar) altijd contracten van bepaalde duur. Aangezien men als organisatie op verschillende vlakken redelijk investeert in deze personen, zou het voor de organisatie ideaal zijn, moest men hen kunnen laten doorstromen naar het reguliere kader van de organisatie. Meestal is hier echter geen ruimte voor. Op het niveau van de werknemer is er natuurlijk wel een blijvend rendement. Zijn/haar inschakelingskansen zijn immers vergroot op voorwaarde dat de nodige omkadering en begeleiding voorzien werd.

In het volgende deel gaan we dieper in op de omkadering die noodzakelijk is eens deze personen effectief aangeworven zijn. Deze ondersteuning situeert zich zowel op het niveau van de werknemer als op het niveau van de werkgever/organisatie.

Omkaderingstaken op de werkvloer

- **Niveau van de werknemer**

De ondersteuning die op dit niveau vereist is, kan gekoppeld worden aan drie belangrijke kenmerken van het personeelsbestand, met name de anderstaligheid, de laaggeschooldheid en het gebrek aan (recente) werkervaring.

Eerder is reeds kwantitatief aangetoond dat in een aantal organisaties **anderstalige** medewerkers intensief Nederlandse taallessen volgen. Om deze medewerkers een basisniveau te laten bereiken, kan er gratis beroep gedaan worden op Brusselleer. Wil men echter zijn/haar medewerkers een hoger niveau laten bereiken, moet er overgestapt worden naar betalende formules. Dit is in het licht van de huidige financiële situatie (beperkte middelen) waarin de lokale dienstencentra zich meestal bevinden, geen evidentie. Bovendien zijn veel van deze werknemers niet vertrouwd met 'leren op zich'. Taal op maat (d.i. afgestemd op de vereisten van het werk) op de werkvloer is voor deze werknemers dan ook meer aangewezen. Aan zo'n opleiding (taaltraject) is

echter een niet geringe financiële kost verbonden. Bovendien moet ook hier in het achterhoofd gehouden worden dat ofschoon taalcurssussen op de werkvloer doeltreffender zijn, het behaalde taalniveau daalt van zodra deze intensieve taalbegeleiding stopt. Dit betekent dat er na afloop van de cursus op de werkvloer blijvend aandacht moet besteed worden aan taal.

Ondanks alle obstakels die zich kunnen voordoen bij het organiseren van taallessen komt kennis van de Nederlandse taal niet alleen de kwaliteit van de hulpverlening maar ook de werknemers - vooral deze met een DSP- en art.60-statuut - ten goede. Zij staan nadien immers sterker op de arbeidsmarkt. Als de Vlaamse gemeenschap in Brussel een rol wil blijven spelen en kansen wil bieden aan anderstalige personeelsleden dan zal aandacht voor taalverwerving bij kwetsbare groepen steeds noodzakelijk zijn.

De laaggeschooldheid en het gebrek aan werkervaring (langdurig werklozen) maken dat deze werknemers slechts moeizaam een adequate professionele attitude verwerven. De begeleiding van deze werknemers heeft dan ook een veel intensiever en uitgesproken repetitief karakter (vb. één rondleiding in de organisatie op de eerste werkdag volstaat meestal niet). Ook het gebruik van een agenda bijvoorbeeld is voor hen een vreemd gegeven. Men moet deze personeelsleden met andere woorden professioneel opvoeden. Ter illustratie een aantal gedragingen die tijdens de ad-hocwerkgroep aangekaart werden:

1. *steeds te laat komen en niet begrijpen waarom dit niet kan*
2. *niet alle afgesproken werkuren volledig presteren*
3. *drie weken vakantie nemen maar vijf weken wegblijven (onwettig afwezig)*
4. *zeer traag werken en blind zijn voor werk; liever lui aan tafel blijven zitten*
5. *afspraken met de dokter, tandarts,... tijdens de werkuren plannen en niet inzien waarom dit niet kan en men hiervoor recuperatie-uren of verlof moet (op)nemen*

Er zijn dus elementen in het personeelsbeleid die niet altijd opgevangen kunnen worden met typische cursussen en vormingen. Om aan bepaalde gedragingen te kunnen schaven moet men bovendien ook onmiddellijk kunnen reageren en corrigeren. Vooral herhaling van wat kan en niet kan, is belangrijk om een leereffect te bekomen. Een voorbeeld:

A. maakt voor het uitvoeren van zijn taken gebruik van de minibus van het dienstencentrum. Hierbij loopt hij een boete op voor het niet dragen van zijn gordel. Gevolg: discussie over de betaling.... Hij moet ook vaak aankopen doen. Ondanks duidelijke richtlijnen over het bijhouden van tickets en facturen gaan soms toch nog bewijsstukken verloren. Het gaat hier niet om verkeerde bedoelingen want de aan te kopen stukken zijn aanwezig, maar wel om slordigheid. Gevolg: discussie....

Voor het verwerven van specifieke competenties is het volgen van een opleiding zeker zinvol. In het kader van de thuiszorg denken we dan in het bijzonder aan de opleiding Polyvalent Verzorgende. Deze opleiding biedt immers de mogelijkheid om vorming te combineren met het opdoen van werkervaring. Ofschoon dit type opleiding voor heel wat mensen perspectief biedt, is dit voor sommigen nog steeds te hoog gegrepen. Voor deze mensen is er geen haalbaar alternatief voorhanden waarin opleiding en werkervaring gecombineerd kunnen worden. Men stuit hierbij op een leemte in het opleidingsaanbod.

Werknemers die in het sociale economie-circuit terechtgekomen zijn, worstelen vaak ook met een veelheid aan psychosociale problemen. Zij hebben als het ware een **multiprobleem profiel**. Hun persoonlijke problemen staan vaak een kwalitatief functioneren op de werkvloer in de weg. Zo is er bij deze groep bijvoorbeeld veel meer afwezigheid. Ter illustratie volgende casus:

Een chauffeur in een art.60-statuut heeft op het ogenblik dat hij in dienst treedt 4 kinderen bij 3 verschillende vrouwen. Eén van deze vrouwen, de moeder van zijn tweeling, is reeds gestorven aan een overdosis alcohol en drugs. Zijn kinderen zijn als gevolg hiervan geplaatst en dragen zijn naam niet omdat hij eerder geweigerd had ze te erkennen. Bovendien blijkt één van die jongens seksueel misbruikt te zijn in het tehuis. Als gevolg van dit alles heeft hij zeer veel afspraken op het OCMW, de rechtbank enzovoort en moet hij regelmatig sociaal verlof nemen. Tijdens zijn tewerkstellingsperiode, beslist hij te verhuizen. Hij wordt nu in twee gemeenten en bijgevolg door twee verschillende OCMW's begeleid. Bovendien behandelen verschillende diensten zijn problemen: in OCMW A bij de jobcoach voor zijn werk en bij de sociale dienst voor zijn sociale problemen, in OCMW B voor zijn financiële problemen in verband met zijn woning en de verkrachting van zijn zoon. Bovendien heeft hij allerlei processen lopen: voor de verkrachting van zijn zoon, om zijn naam te kunnen geven aan zijn zonen, tegen de moeder van zijn andere zoon. Hij stapt dan ook regelmatig bij de politie binnen om klacht in te dienen, ...

Na enkele maanden is er een map gevuld met verklaringen van afwezigheden maar de chauffeur in kwestie is zelden in het dienstencentrum geweest. Bovendien gebruikt hij de beperkte tijd dat hij aanwezig is om uitgebreid aan klanten en collega's te vertellen wat hij allemaal voor heeft of om te telefoneren, faxen, mailen, zijn brieven te laten verbeteren...

Wanneer iemands privé problemen zo talrijk en omvangrijk van aard zijn als hierboven beschreven wordt, komt het professionele functioneren - zowel intern (team) als extern (cliënt) - onder druk te staan. Deze

werknemers hebben vaak een cliëntprofiel waardoor er ingespeeld moet worden op noden en problemen die bij gekwalificeerd personeel niet aan de orde zijn. Dit zorgt voor een extra belasting van de organisatie op het vlak van personeelsbeleid. In het volgende deel gaan we hier nog wat dieper op in.

- **Niveau van de organisatie**

Eerder hebben we reeds beschreven welke extra taken er alleen al bij de aanwerving komen kijken. Het is een administratieve krachttoer om alle specifieke tewerkstellingscontracten op punt te krijgen. De complexe en soms tegenstrijdige regelgeving maakt het er niet makkelijker op. Om te illustreren met welke administratieve rompslomp leidinggevenden geconfronteerd worden, de volgende casus:

C. werd binnen organisatie x in het kader van een DSP-statuut aangeworven op 1 januari 2005. C. kreeg goede referenties mee voor zijn vroegere reeds gepresteerde werk. De aanwerving van C. verloopt echter niet van een leien dakje. Oorspronkelijk was zijn aanwerving voorzien op 1 november 2004 maar twee dagen voor zijn definitieve aanwerving blijkt dat hij een schorsing opliep bij de RVA wegens het niet ingaan op werkaanbiedingen. Volgens C. is dit te wijten aan 'problemen met burens die zijn brievenbus leegmaken'. Door de schorsing zou C. dan toch niet in aanmerking komen voor een DSP-contract. Na tussenkomst van de vakbond blijkt na 1 maand dat de schorsing beperkt blijft zodat toch tot aanwerving kan overgegaan worden. Op 1 januari 2005 treedt C. officieel in dienst. De tweede week van zijn indiensttreding krijgt de organisatie een schrijven van een bank dat er wegens openstaande facturen beslag moet gelegd worden op een deel van zijn loon. Gevolg: getelefoneer met de bank, het sociaal secretariaat en discussie met C. Op het einde van de maand moet het loon van C. betaald worden. Een deel wordt door de organisatie betaald, een deel via de vakbond. De vakbond doet echter moeilijk en vraagt zeker vijf keer om een ander papier/document. Uiteindelijk na een bezoek van de centrumleider aan de vakbond wordt het probleem geregeld. Enerzijds had C. de vakbond niet altijd de juiste info gegeven (communicatieprobleem), anderzijds handelde de vakbond niet altijd correct en vroeg regelmatig de verkeerde informatie op (blijkt achteraf).

Deze administratieve belasting stopt niet van zodra de aanwerving rond is maar herhaalt zich elke maand opnieuw bij de uitbetaling van de lonen. Het loon van een DSP'er bestaat uit een nettoloon dat uitbetaald wordt door de werkgever maar dit wordt verminderd met de te ontvangen integratie-uitkering. De integratie-uitkering ontvangt de werknemer via zijn uitbetalingsinstelling van de vakbond of van het OCMW. Om iemand in een DSP-statuut zijn/haar loon (tijdig) te bezorgen, moeten er maandelijks tal van formulieren (C78 - BM78) ingevuld worden die aan uiteenlopende instanties (zelfs met tussenkomst van de werknemer) bezorgd moeten worden. Het vergt dus heel wat kunst- en vliegwerk om alles tijdig rond te krijgen. Men mag immers niet vergeten dat het voor deze doelgroep bijzonder belangrijk is om hun loon tijdig te ontvangen. Zij moeten immers in staat zijn om onder andere hun huur te betalen en hebben geen financiële reserves om op terug te vallen.

De organisaties hebben het gevoel er helemaal alleen voor te staan. Het is immers onduidelijk welke organisaties in welke mate ondersteuning kunnen bieden bij het uitzoeken van een aantal administratieve zaken (vb. regelgeving, procedures,...).

Het bieden van tewerkstellingskansen is een positief gegeven maar bovenstaande uiteenzetting toont tevens aan dat een divers personeelsbeleid op verschillende domeinen om een goede omkadering vraagt. Er moet een context geboden worden waarin deze personeelsleden zich kunnen kwalificeren. Enkel zo kan ook de kwaliteit van de dienstverlening gegarandeerd blijven. Uit de kwantitatieve gegevens is gebleken dat in een aantal lokale dienstcentra een niet gering aandeel van het personeelsbestand ingevuld wordt met dit type werknemers. Dit doet de vraag rijzen of deze organisaties (in hun huidige hoedanigheid) wel over de nodige draagkracht beschikken om dergelijke projecten tot een goed einde te brengen? In het volgende deel zullen suggesties gedaan worden rond mogelijke oplossingen om de kwaliteit van de dienstverlening beter te kunnen garanderen en tewerkstelling in het kader van sociale economie-initiatieven tot een goed einde te brengen.

Omkaderingsvoorstellen

Vanuit de veelheid aan vragen waarmee de lokale dienstencentra zich geconfronteerd zien, stellen ze vast dat hun regulier kader te beperkt is om hierop een antwoord te formuleren. Daarom doen ze aanvullend een beroep op niet-gekwalificeerde werknemers. Op deze manier krijgen deze personen die in Brussel een erg grote groep vormen de kans om zich te kwalificeren maar kan er ook een groter aantal taken opgenomen worden of ruimer aantal diensten aangeboden worden. Om deze tweeledige doelstelling tot een goed einde te brengen, moet er echter eerst aan een aantal voorwaarden voldaan worden. In het volgende deel worden deze op een rijtje gezet.

Niveau van de werknemer

Gezien de samenstelling van de Brusselse samenleving en de aanwezigheid van tal van andere etnische bevolkingsgroepen is de aanwezigheid van anderstalig personeel een belangrijke troef. Dit betekent echter ook dat er geïnvesteerd moet worden in het Nederlands, de taal die intern gehanteerd wordt. Met betrekking tot de **anderstaligheid** van bepaalde personeelsleden is er dus nood aan betaalbare taalopleidingen op maat die op de werkvloer kunnen plaatsvinden. Verschillende organisaties zouden zich kunnen groeperen en in samenwerking met de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) een opleiding organiseren naar analogie met deze die door Familiehulp³ georganiseerd werd. Wat de financiering betreft kan gedacht worden aan het indienen van een clusterdiversiteitsplan. Dit is een groepering van verschillende klassieke diversiteitsplannen, met een sterk gelijklopende inhoud en een centrale promotor. Volgens het bewuste Vlaamse Besluit sluit deze opleiding waarin taal gecombineerd wordt met bewustmaking rond professionele attitude en meer technische vaardigheden, perfect aan bij acties 4 en 6, zoals beschreven in Art.3: het organiseren of laten organiseren van taalopleidingen, taalstages of cursussen Nederlands op de werkvloer en het organiseren of laten organiseren van aangepaste opleidingen, gericht op de horizontale of verticale doorstroom of retentie van leden van de kansengroepen binnen de organisatie. Voorwaarde is wel dat geen van de participerende organisaties al ooit een klassiek diversiteitsplan ingediend heeft. Waarschijnlijk vallen hierdoor reeds een aantal organisaties uit de boot. Als een subsidie wordt toegekend heeft de aanvragerpromotor recht op de terugbetaling van twee derde van de gedane uitgaven van iedere deelnemende organisatie, met een maximum van 3000 euro per participant.

De **laaggeschooldheid en het gebrek aan werkervaring** (langdurig werklozen) vragen om een intensieve professionele begeleiding en opvolging op de werkvloer. Het is onduidelijk welke taken in dit opzicht door het OCMW dienen opgenomen te worden. Deze taak kan alleszins niet uitsluitend gedragen worden door de leidinggevende. Er zou voldoende omkadering voorzien moeten worden zodat volgende twee taken permanent opgenomen kunnen worden: (1) het detecteren van opleidingsnoden (pedagogische ondersteuning) en (2) de dagelijkse begeleiding op de werkvloer. Voor werknemers met een DSP-contract voorziet de BGDA nu reeds één ge-co-omkaderingsfunctie voor vier DSP'ers. Voor art.60'ers is er geen omkadering voorzien en zou er (minimaal) een gelijkaardige maatregel moeten komen. Aan deze omkaderingsfunctie moet een voldoende hoog opleidingsniveau gekoppeld zijn (minimum bachelor). Uit de kwantitatieve resultaten is echter gebleken dat hooggeschoolde gesubsidieerde contractuelen eerder een uitzondering zijn. Deze perso(n)nen moeten immers over de nodige pedagogische kwaliteiten beschikken. Bovendien moet de omkaderingsmaatregel eenduidig zijn. Tijdens de ad-hocvergadering is vastgesteld dat niet alle organisaties voor hetzelfde aantal DSP'ers een zelfde omkadering toegewezen krijgen. Soms gaat het om een deeltijdse dan weer om een voltijds gesubsidieerde contractueel op bachelorniveau. Maar ook het opleidingsniveau verschilt van organisatie tot organisatie. Het is onduidelijk waarom deze ongelijkheden bestaan.

Ook een vooropleiding op maat specifiek voor de social profit zou een meerwaarde kunnen betekenen. Het is immers belangrijk om deze mensen eerst voldoende professioneel vaardig te maken alvorens hen in een organisatie tewerk te stellen. Dit is voor geen van beide partijen (werkgever en werknemer) voordelig. Ook de cliënten mogen niet het slachtoffer worden van de onkunde/onervarenheid van deze werknemers.

Groep Intro Brussel en de VDAB organiseerden vroeger een Oriënterende Opleiding Social Profit. Deze opleiding omvatte volgende elementen:

- duidelijke informatie bijbrengen over de verschillende doelgroepen in de social profit sector, de beroepsprofielen van de jobs waarvoor de deelnemers in aanmerking komen en de mogelijke opleidingen.
- kennis van de Nederlandse taal verhogen en woordenschat, eigen aan de sector, bijbrengen.
- een grondige kijk op zichzelf verwerven in het licht van een job in de social profit sector.
- werken aan de noodzakelijke randvoorwaarden die nodig zijn om een effectieve inschakeling op de arbeids- of opleidingsmarkt mogelijk te maken.
- werken aan het verwerven en versterken van arbeidsattitudes en sociale vaardigheden nodig in het arbeidscircuit.

³ In deze opleiding op de werkvloer wordt gefocust op het verwerven van de Nederlandse taal maar wordt gelijktijdig ook aandacht besteed aan het tot stand brengen van een professionele attitude.

- opstellen van een individueel haalbaar traject.

Voordeel is dat deze opleiding gratis was en dat de verplaatsingskosten terugbetaald werden. OCMW-cliënten of werkzoekenden die een jaar zijn ingeschreven als werkzoekende ontvingen bovendien 0,80 euro per gevolgd opleidingsuur. De opleiding duurde in totaal vier maanden. Mogelijk kan met Groep Intro Brussel en de VDAB het gesprek aangegaan worden om deze kortdurende opleiding terug op te zetten. Het probleem is wel dat tenzij dit opgelegd wordt, enkel erg gemotiveerde werkzoekenden zich in deze opleiding zullen inschrijven. Instanties als het OCMW en de BGDA kunnen hier wel een stimulerend beleid rond voeren.

Naast vooropleidingen, kan er ook gedacht worden aan opleidingen op de werkvloer. Groep Intro Brussel biedt ook vormingssessies aan rond onder andere:

- assertiviteit
- onthaal en klantvriendelijkheid
- communicatie/luisteren
- inlevingsvermogen
- conflicthantering
- teamvorming en collegialiteit
- arbeidsattitudes

Dit opleidingsaanbod is niet gratis maar kan wel op maat gemaakt worden van de noden die een werkgever ervaart.

Verder kan er ook rond specifieke opleidingen gewerkt worden, bijvoorbeeld deze van Logistiek Assistent. Probleem is dat deze in principe voltijds is: gedurende vijf maanden 30 uren/4 dagen per week. Vorming is natuurlijk een noodzakelijk iets maar er moet toch naar een billijke verhouding gezocht worden tussen de tijd die aan vorming gespendeerd wordt en deze die naar de arbeidsprestaties gaat. Dit is niet alleen in het belang van de organisatie maar ook van de werknemer zelf. Het opdoen van werkervaring is voor hen immers een belangrijk gegeven. Bij een viervijfde tewerkstelling bijvoorbeeld zou maximum de helft naar vorming/opleiding mogen gaan. Bovendien kan dit naarmate de tewerkstellingsperiode vordert langzaam afgebouwd worden.

Samenvattend kan gesteld worden dat een combinatie van vooropleiding, verkorte opleidingen tijdens de tewerkstelling met regelmatige (bijvoorbeeld tweemaandelijks) instapmomenten, en vormingen op de werkvloer, de kwaliteit van de dienstverlening zeker ten goede zullen komen en in het voordeel spelen van zowel werknemer (competenter) als werkgever (minder intensieve begeleiding).

Ook het organiseren van stages in het reguliere circuit is een zinvolle piste. Deze kunnen belangrijke inzichten opleveren. Op deze manier worden deze werknemers immers geconfronteerd met wat er van hen op de reguliere arbeidsmarkt verwacht zal worden. Deze kennismaking is belangrijk omdat ze dan kunnen aanvoelen waar ze naartoe moeten werken.

Werknemers komen nu met hun veelheid aan **sociale problemen** bij de leidinggevende aankloppen. Organisaties zouden zich kunnen groeperen en een mobiele sociale dienst in het leven kunnen roepen met een aantal zitdagen in elk van de organisaties. Natuurlijk moeten er dan subsidies komen om deze dienst te bemannen. Verder kan ook gedacht worden aan het opzetten van samenwerkingsverbanden met bestaande diensten (vb. CGGZ Brussel - deelwerking Primavera / deelwerking Brussel-Oost, ...). Nu reeds bestaat tussen lokaal dienstencentrum Aksent en het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) Mozaïek de overeenkomst dat personeelsleden van het dienstencentrum kunnen langsgaan bij het CAW. Dit moet wel buiten de werkuren gebeuren. Externe hulpverlening heeft het voordeel dat de werknemer niet de kans krijgt om te pas en te onpas met zijn persoonlijke problemen op de proppen te komen (niet té laagdrempelig). Bovendien moet het betrokken personeelslid zelf een inspanning leveren. Er wordt met andere woorden een passende attitude (voldoende motivatie) ten aanzien van de aanpak van zijn/haar problemen verwacht. Niettemin kan op termijn aan een permanentie vanuit het CAW in de organisatie gedacht worden, waar zowel cliënten als werknemers een beroep op kunnen doen. Andere organisaties kunnen een gelijksoortig model toepassen. Een afspraak op relatief korte termijn bij de betrokken dienst moet wel gegarandeerd zijn. Een te lange wachttijd zou door de werknemers kunnen geïnterpreteerd worden als een gebrek aan begrip voor hun problemen waardoor ze mogelijk gedemotiveerd raken. Men moet zich als werkgever enerzijds begrijpend opstellen, anderzijds moet men aan de werknemer duidelijk maken dat er niet altijd onmiddellijk een antwoord gegeven kan worden.

Niveau van de organisatie

Indien er extra ondersteuning voorzien wordt op het individuele werknemersniveau, blijft er op het niveau van de organisatie vooral nog een enorme administratieve belasting over. Eerst en vooral moeten de leidinggevendenden veelal zelf uitzoeken welke regelgevingen er ten aanzien van bepaalde contracten gelden of welke opleidingsmogelijkheden er bestaan. Men stelt zich dan ook de vraag of het actief informeren van organisaties geen taak is van organisaties als Overleg Opleidings- en Tewerkstellingsprojecten Brussel (OOTB),

Eva, Stads² ... Er moet alleszins duidelijkheid komen over welke organisatie deze rol van informant opneemt en in welke mate er ondersteuning geboden kan worden door deze partner.

Omdat een externe opleiding alleen niet volstaat maar ook een permanente ondersteuning op de werkvloer gegarandeerd moet zijn, is een vorming voor het tussenkader en leidinggevendenden rond het omgaan of coachen van laaggeschoolde werknemers een noodzakelijke aanvullende piste. Deze knowhow is niet alleen zinvol in functie van tewerkstelling in het kader van de sociale economie (doorstromingsmogelijkheden naar het regulier kader van de organisatie zijn immers zo goed als onbestaand) maar kan ook aangewend worden voor het begeleiden van de talrijke laaggeschoolde geco's die deel uitmaken van het permanente kader.

In het kader van het optimaliseren van samenwerkingsverbanden moet ook meer aandacht besteed worden aan de werking van de BGDA. Zowel op het vlak van doorstroom als op het vlak van screening van potentiële kandidaten is een doorlichting van de huidige werking misschien aangewezen. Nu worden deze opdrachten gewoon doorgeschoven naar de organisaties zelf die meestal eerder kleinschalig zijn en niet over het nodige personeel beschikken om deze taken erbij te nemen. Bovendien deed een recent artikel in het tijdschrift Alert (Bervoets, A., jaargang 31, nr.2, 2005) waarin het 'trajectbegeleidingsmodel' beschreven wordt dat door de VDAB gehanteerd wordt, de vraag rijzen welke taak er weggelegd is voor de BGDA met betrekking tot jobcoaching. Jobcoaching is een onderdeel van een begeleidingstraject dat plaatsvindt op de werkvloer. De VDAB verleent deze (gratis) dienst (maximum 6 maanden) om de arbeidsparticipatie van specifieke doelgroepen te verhogen (allochtonen, personen met een handicap en vijftigplussers). Jobcoaches richten zich op de 'zachte' vaardigheden zoals werkhoudingen en omgangsvormen. Zij zijn de vertrouwenspersoon en het aanspreekpunt voor zowel werknemer als werkgever. Is eenzelfde taak weggelegd voor de BGDA?

De samenwerking met de OCMW's wordt bemoeilijkt door het feit dat zij uiteenlopende werkwijzen hanteren wat de toe- en begeleiding van art.60'ers betreft. Uit een sociologisch onderzoek naar de implementatie van het activeringsbeleid op de werkvloer van de Vlaamse OCMW's (Hermans, K., Lokaal VVSG, nr.12, 2005) is gebleken dat er drie soorten OCMW's zijn die totaal anders omgaan met de activering van hun cliënten. Volgens de OCMW's van het inertietype zijn er dringender taken dan het activeren van leefloongerechtigden. Het recht op een minimuminkomen primeert op de plicht van de leefloongerechtigde om zijn werkbereidheid te tonen en de eigen leefsituatie te verbeteren. In het disciplinetype primeert de uitstroom uit het leefloon en wordt activering beperkt tot tewerkstelling via artikel 60. De cliënt heeft bijzonder weinig inspraak in zijn activeringstraject en er is weinig begeleiding na de sociale tewerkstelling. Het integratietype streeft de sociale integratie van de cliënt na. Deze OCMW's proberen op maat van de cliënt te werken door middel van trajectbegeleiding. Zij stellen dan ook personeelsleden vrij om deze begeleiding op te nemen. OCMW's kunnen er dus voor kiezen een minimalistische dan wel maximalistische invulling te geven aan hun taken. Zonder voor één activeringsmodel te pleiten, moeten er volgens de auteur wel maatregelen genomen worden om de ongewenste verschillen tussen OCMW's weg te werken. Hij denkt hierbij aan een inventarisatie van de personeelsbehoeften van een OCMW (personeelsnorm bepalen) (ook zij kampen immers met een personeelstekort), een uitwisseling van 'good practices' tussen OCMW's, een strengere omschrijving van de minimale dienstverlening van een OCMW en meer vorming voor raadsleden zodat zij deze beleidsverandering steunen en deze institutionele verandering bijgevolg van de nodige legitimiteit voorzien wordt.

Omdat het vrijmaken van een trajectbegeleider binnen alle OCMW's misschien niet meteen haalbaar is, kan (ook) hier gedacht worden aan een intergemeentelijke samenwerking in de vorm van een gemeenschappelijke trajectbegeleider (zie volgende paragraaf). Dit komt ook de taakspecialisatie, die in deze context toch vereist is, ten goede.

Doorheen dit dossier werden op verschillende niveaus mogelijke initiatieven naar voor geschoven: de werknemer kwalificeren, de werkgever ondersteunen en voor de cliënt de kwaliteit van de hulpverlening verbeteren. Tijdens de laatste ad-hocbijeenkomst werd geprobeerd de voor de leden meest prioritaire oplossingen te destilleren. Deze zullen in het volgende deel in hiërarchische volgorde op een rijtje gezet worden.

Prioritaire voorstellen

- Vanuit een cliëntgericht of vraaggestuurd denken is het huidige regulier kader te beperkt om aan de bestaande behoeften in een grootstedelijke context te voldoen. Er moet dus financiële ruimte geboden worden om de aanwerving van **bijkomend én gekwalificeerd personeel** (tussenkader) mogelijk te maken die ook kunnen instaan voor de begeleiding van laaggeschoold personeel. Alleen op die manier kan een kwalitatieve hulpverlening gegarandeerd worden en kunnen er kwalificatiemogelijkheden aan laaggeschoolden geboden worden. Concreet betekent dit een verruiming van het budget. Aangezien de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) reeds een aanzienlijke financiële bijdrage levert, zal vanuit de VGC het gesprek aangegaan moeten worden met de Vlaamse Gemeenschap.
- Zelfs in de huidige situatie willen deze organisaties hun verantwoordelijkheid blijven opnemen ten aanzien van (anderstalig) laaggeschoolde werkzoekenden. Daarom werken ze mee aan de herinschakeling van deze personen. Deze inschakeling kan echter maar gerealiseerd worden wanneer er naast het nodige tussenkader ook vormingen en leeransen op de werkvloer aangeboden kunnen worden. De **personeelsleden** moeten opgeleid worden, meer bepaald op het vlak van **taal en professionele attitude**. Dit zijn immers twee minimumvoorwaarden om aan kwalitatieve hulpverlening te kunnen doen. Idealiter zouden zij, alvorens ze ergens aan de slag gaan, hier reeds vorming rond gekregen moeten hebben. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, moet er vanuit de organisaties gezocht worden naar **opleidingsmodules** die combineerbaar zijn met het opdoen van werkervaring. Natuurlijk mag men geen éénzijdige aanpak hanteren en moet er op twee fronten tegelijk gewerkt worden. Naast externe ondersteuning (opleiding voor de werknemers) moet ook op het niveau van de organisatie de nodige begeleidingsknowhow aanwezig zijn. Een **opleiding** die het **tussenkader** en de **leidinggevers** vaardigheden en kennis bijbrengt om met niet-gekwalificeerd personeel om te gaan, is een piste die parallel aan de opleiding voor de werknemers moet opgezet worden.
- Om het hoofd te kunnen bieden aan de psychosociale problemen waar deze personeelsleden vaak mee kampen, moeten er structurele samenwerkingsverbanden opgezet worden met bestaande sociale diensten (bijvoorbeeld CAW, CGGZ, ...). Als concrete invulling werd gedacht aan één vaste maatschappelijk assistent die voor de verschillende diensten ter beschikking gesteld wordt vanuit een sociale dienst. Op deze manier kan er zeer snel deskundigheid verworven worden en blijft deze knowhow ook binnen één en dezelfde persoon gesitueerd (taakspecialisatie). Het is ook de bedoeling dat deze hulpverlener ook op verplaatsing een aantal sociaal gekleurde problemen helpt oplossen. Dit voorstel kan onder de term '**mobiele sociale dienst**' gevat worden.

Naast de concrete voorstellen die hierboven aangekaart werden, wil men vanuit de ad-hocwerkgroep nog een aantal (structurele) knelpunten of bezorgdheden signaleren waar deze organisaties zelf geen invloed op kunnen uitoefenen.

- Er moet meer duidelijkheid komen over de specifieke **opdrachten** van onder andere **Overleg Opleidings- en Tewerkstellingsprojecten Brussel (OOTB)**. Enkel op deze manier kunnen organisaties éénduidig zicht krijgen op wat al dan niet verwacht kan worden van bepaalde diensten.
- Aan de **BGDA** moet duidelijk gemaakt worden dat zij een veel **actievere rol** moeten opnemen ten aanzien van mensen in een DSP-statuut. Hetzelfde geldt voor de **OCMW's** ten aanzien van mensen in een **art.60-statuut**. Beide instanties moeten in een goed uitgebouwde **trajectbegeleiding** voorzien. Hiervoor dient natuurlijk personeel vrijgesteld te worden

Initiatieven

Rond een aantal van bovenstaande voorstellen zijn reeds stappen gezet:

- Met het oog op **bijkomende financiering** zal dit dossier in een ruimer verband voorgelegd worden aan zowel de Vlaamse overheid als de Vlaamse Gemeenschapscommissie.
- Wat het **opleidingsluik** betreft, werd het gesprek aangegaan met Overleg Opleidings- en Tewerkstellingsprojecten Brussel (OOTB). Na bespreking van het dossier werd bekeken welke rol OOTB zou kunnen spelen in het opvangen van een aantal noden. Omdat OOTB zich vooral richt tot werkzoekenden die weinig scholing genoten hebben of al lang werkzoekend zijn, werd beslist een pilootproject op te zetten met die lokale dienstencentra die met sociale economie-contracten werken, met name Aksent, Chambéry, Cosmos en De Vaartkapoen. Omdat Chambéry uiteindelijk geen vragende partij was, werd beslist om met de drie overige organisaties aan de slag te gaan. Dit vormingsproject heeft tot doel een overkoepelende vorming op maat op te zetten. Om de inhoud van deze opleiding te bepalen werden de betrokken dienstencentra individueel meer in detail bevroegd over hun specifieke opleidingsnoden. Dit resulteerde in een eerste tussentijds overzicht. Deze lijst werd tijdens een ad-hocbijeenkomst besproken en bijgeschaafd. OOTB gaat in een volgende fase samen met Groep Intro Brussel nagaan op welke manier hieraan vorm gegeven kan worden. Bovendien zal bekeken worden of het niet aangewezen is om de opleiding ook open te stellen voor de laaggschoolde gesubsidieerde contractuelen van andere lokale dienstencentra. Parallel hieraan wordt ook in samenwerking met OOTB gezocht naar mogelijke vormingen voor de centrumleiders en personen die mee in zullen staan voor de opvang en begeleiding van deze kansengroepen op de werkvloer. Waarschijnlijk zal aan dit opleidingsinitiatief ook een intervisiegroep gekoppeld worden zodat de vormingen tussentijds geëvalueerd kunnen worden en, indien nodig, bijgestuurd of aangevuld kunnen worden. De Diensten voor Gezinszorg werden niet bij dit initiatief betrokken omdat zij als organisatie (werking en omvang) al te zeer verschillen van de dienstencentra. Met hen zal besproken worden of zij naast het aanklaarten van hun personeelsproblematiek bij de overheid nog andere verwachtingen koesteren.
- Wat de **mobiele sociale dienst** betreft, zal binnenkort het gesprek aangegaan worden met de coördinator van CAW Mozaïek. Deze organisatie werkt in dit verband immers nu reeds samen met één van de betrokken lokale dienstencentra. Er zal bekeken worden of uitbreiding naar andere lokale dienstencentra tot de mogelijkheden behoort.

Besluit

Uit dit dossier is duidelijk gebleken dat zowel lokale dienstcentra als de diensten voor gezinszorg hun steentje bijdragen aan het aanslepende werkloosheidsprobleem in Brussel. Het tewerkstellen van (allochtone) laaggeschoolden heeft enerzijds te maken met de bewuste keuze om een divers personeelsbeleid te voeren, anderzijds zijn deze organisaties haast verplicht om met deze mensen in zee te gaan om aan de toenemende hulpvraag te kunnen beantwoorden. De tewerkstelling van mensen die weinig kansen hebben op de reguliere arbeidsmarkt, mag echter niet betekenen dat de kwaliteit van de dienstverlening er op achteruitgaat. Bovendien kunnen deze mensen maar doorstromen naar de reguliere arbeidsmarkt als hen de kans geboden wordt de nodige bagage te verwerven. Op die manier biedt men het werkloosheidsprobleem pas echt het hoofd. De omkadering die vereist is, situeert zich op verschillende niveaus: op het niveau van het beleid (toename van de middelen, doorlichting van de werking van bepaalde overheidsorganen, opnemen van de regiefunctie inzake taakopdracht van organisaties,...), op het niveau van de organisatie (bijkomende aanwerving van ondersteuningsfiguren, administratieve ontlasting door en samenwerking met partnerorganisaties, knowhow opdoen over het voeren van een divers personeelsbeleid...) en op het niveau van de laaggeschoolde werknemer (taalopleiding, oriënterende en specifieke (voor)opleidingen,...). Een investering op al deze niveaus is noodzakelijk indien men hulp op maat wil bieden in een divers samengestelde maatschappij die op het vlak van dienstverlening, zowel wat welzijn als wat gezondheid betreft, naar een buurtgerichte/lokale werking evolueert met respect voor de wens van de cliënt om zo lang mogelijk in het thuismilieu te kunnen vertoeven.