



25 APRIL 2025

Mentale uitputting in de OCMW's regio
Voorkempen en Kempen: Interne en
extreme drukfactoren brengen
maatschappelijk assistenten tot het
randje

ELKE DE MOOR
WERKTRAJECT 2024-2025
Student Thomas More Hogeschool Geel



Inhoudsopgave

Inleiding	2
Een werkvloer onder druk	2
Externe factoren drijven de druk verder op	2
Beleidsmaatregelen versterken de werkdruk	2
Verbanden Tussen Werkdruk, Welzijn en Hulpverlening	3
1. <i>Tijdsdruk en Emotionele Uitputting:</i>	3
2. <i>Privéleven en Jobtevredenheid:</i>	3
3. <i>Werkdruk vs kwaliteit van Hulpverlening:</i>	4
4. <i>Tijdsdruk en burn-outuitval:</i>	4
Inzichten uit de Open Vragen	5
Oproep tot Structurele Hervormingen	5
Conclusie	5
Bijlage: infografic	6

Inleiding

Uit mijn recent onderzoek bij 146 maatschappelijk assistenten uit OCMW's in de regio Voorkempen en Kempen kwam een confronterend beeld naar voren van hun dagelijkse realiteit. De combinatie van interne druk – veroorzaakt door uitval, hoge werkbelasting, personeelstekort, zware administratieve taken en toenemende complexiteit van hulpvragen – en externe factoren, zoals de huisvestingscrisis, de gebrekkige samenwerking met andere instanties, ingevoerde beleidsmaatregelen, leiden tot ernstige mentale uitputting. Deze uitputting schaadt niet alleen het welzijn van de medewerkers, maar heeft ook een impact op de kwaliteit van de hulpverlening aan de meest kwetsbare groepen. (Bron: Definitieve resultaten 31-03-2025)

Een werkvloer onder druk

De cijfers vanuit mijn onderzoek liegen er niet om. Zo meldt bijna 57% van de maatschappelijk assistenten dat zij regelmatig een aanzienlijke tijdsdruk ervaren, terwijl slechts 1,4% aangeeft zelden deze druk te voelen. Administratieve taken spelen een belangrijke rol in deze werkdruk: 80,8% van de respondenten benoemt de administratieve last als belangrijkste factor die instaat voor de toename in de werkdruk. Hierbij besteedt 36,3% meer dan 20 uur per week aan administratie. Het resultaat? De grens tussen werk en privé vervaagt. Ongeveer 34,2% van de medewerkers geeft aan dat de werkdruk een sterke tot zeer sterke negatieve invloed heeft op hun privéleven.

Hierdoor voelen 41,1% van de assistenten zich na een werkdag 'redelijk tot zeer' emotioneel uitgeput, terwijl 28,1% regelmatig lichamelijke klachten zoals hoofdpijn en rugpijn ervaart. Deze uitputting heeft bovendien een direct effect op de kwaliteit van de hulpverlening: bijna de helft van de respondenten merkt dat de werkdruk een negatieve impact heeft op hun dienstverlening, en zij geven zelf een lagere kwaliteitsscore wanneer zij de druk hoger inschatten.

Externe factoren drijven de druk verder op

De crisis op de woningmarkt speelt een cruciale rol in het verhogen van de werkdruk. Dit gaf een maatschappelijk assistent aan tijdens een interview. Maatschappelijk assistenten wijzen op wachtlijsten voor sociale woningen die oplopen tot wel 4 jaar en een particuliere woningmarkt die voor kwetsbare groepen onbetaalbaar is. Het gebrek aan betaalbare woonruimte betekent dat zij keer op keer geconfronteerd worden met situaties waarin zij geen passende oplossing kunnen bieden, wat leidt tot gevoelens van machteloosheid en extra mentale belasting.

Daarnaast blijkt uit de bevraging dat de samenwerking met andere instanties – zoals ziekenfondsen, vakbonden en overheidsdiensten – structureel tekortschiet. Deze diensten zijn vaak niet bereikbaar met als gevolg dat het OCMW fungeert als vangnet voor mensen die net buiten de sociale zekerheid vallen. Het gevolg is een extra stroom van dossiers, wat de administratieve last verder vergroot en de druk op de maatschappelijk assistenten exponentieel doet stijgen.

Beleidsmaatregelen versterken de werkdruk

Ook externe beleidsbeslissingen dragen bij aan de algehele druk. Zoals bijvoorbeeld: de beperking van de werkloosheid in de tijd. Hierdoor zullen heel wat langdurige werklozen in België hun uitkering verliezen en aankloppen bij het OCMW. Ook de recente beslissing van Zuhal Demir waarbij uitkeringen na twee misstappen worden ingetrokken. Deze maatregel zal er ook voor zorgen dat de instroom naar het OCMW zal vergroten. Bovendien hebben we ook nog de

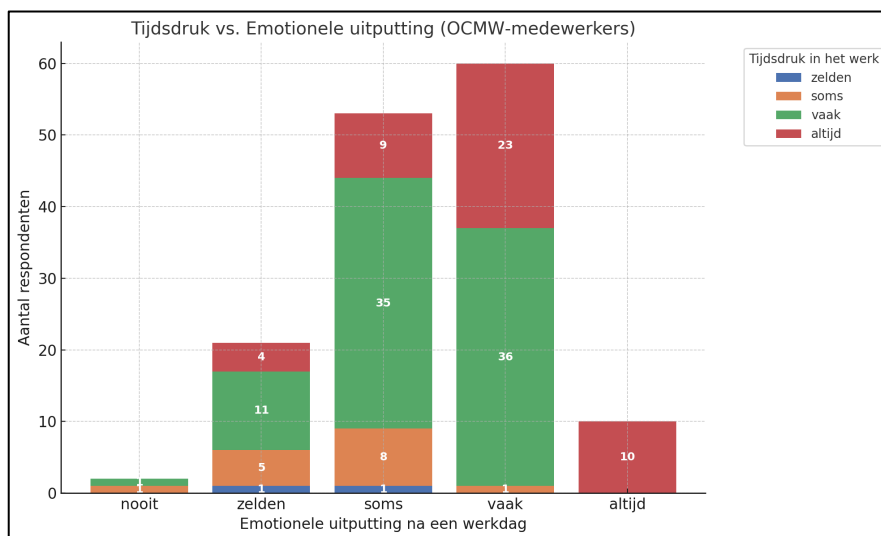
digitalisering van leefloonaanvragen, dit is een proefproject dat in juni 2025 opgestart zal worden. Ook hier rijst de vraag of deze beslissing zal bijdragen aan werklasterverlaging.

Verbanden Tussen Werkdruk, Welzijn en Hulpverlening

Analyse van de data maakt de verbanden duidelijk:

1. Tijdsdruk en Emotionele Uitputting:

Deze grafiek toont dat emotionele uitputting duidelijk stijgt zodra tijdsdruk “vaak” of “altijd” wordt ervaren.



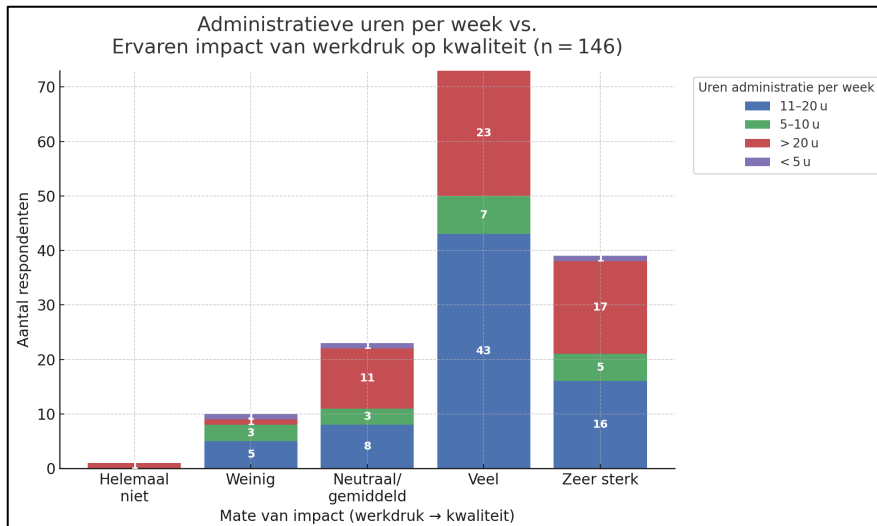
2. Privéleven en Jobtevredenheid:

Hoe sterker medewerkers de negatieve impact van het werk op hun privéleven ervaren, hoe lager hun jobtevredenheid. Tegelijk blijft een opvallend grote groep maatschappelijk assistenten ondanks die impact toch (zeer) tevreden over hun job. Dit wijst op een sterke beroepsmotivatie en betrokkenheid.



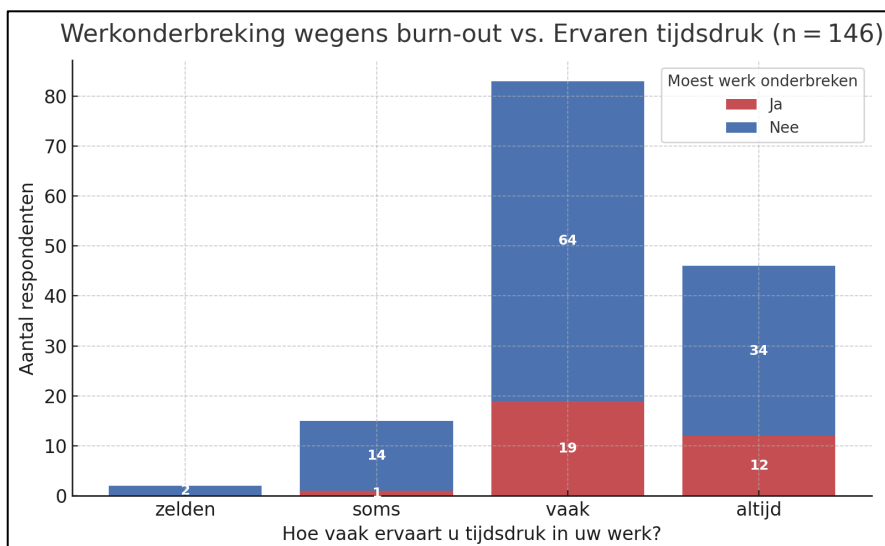
3. Werkdruk vs kwaliteit van Hulpverlening:

Hoe meer uren administratie (> 11 u), hoe vaker maatschappelijk assistenten aangeven dat werkdruk hun hulpverlening “veel” of “zeer sterk” aantast. Het verminderen of herverdelen van administratieve taken lijkt aangewezen om het gevoel van kwaliteitsverlies terug te dringen.



4. Tijdsdruk en burn-outuitval:

Deze grafiek toont een duidelijke relatie tussen het ervaren van tijdsdruk en burn-outuitval. Hoe frequenter de tijdsdruk hoe groter de kans op uitval. 1/5 van de respondenten heeft al minstens één keer het werk moeten stoppen omwille van burn-outklachten. Dit cijfer zal in werkelijkheid nog hoger liggen, dit omdat ik alleen maatschappelijk assistenten bereikt heb die aan het werk zijn. Gerichte maatregelen om structurele tijdsdruk te verlagen zijn belangrijk om verdere uitval te voorkomen.



Inzichten uit de Open Vragen

Binnen mijn enquête heb ik drie open vragen gesteld (vragen 23 t/m 25). Deze leverden extra inzichten op in wat de maatschappelijk assistenten als noodzakelijke maatregelen zien:

- **Vraag 23 – "Wat zou volgens u de werkdruk binnen OCMW's kunnen verlagen?"**
Ongeveer 45% van de respondenten noemt het aantrekken van meer personeel als de meest urgente maatregel. Daarnaast pleit ongeveer 30% voor het verminderen van administratieve lasten door vereenvoudiging van procedures en digitalisering, en 15% benadrukt dat een betere samenwerking met externe instanties essentieel is.
- **Vraag 24 – "Wat heeft u nodig om uw welzijn op het werk te verbeteren?"**
Hieruit blijkt dat zo'n 28% behoefte heeft aan steun, begrip en erkenning vanuit hun leidinggevende en het beleid.

Oproep tot Structurele Hervormingen

De enquête wijst op een onhoudbare situatie voor maatschappelijk assistenten. Er is een dringende oproep aan beleidsmakers en organisaties om structurele hervormingen door te voeren:

- **Vergroot het Personeelsbestand en Verminder Administratieve Lasten:** Investeer in extra maatschappelijk assistenten en ondersteunende administratieve krachten om de dossierlast te verlagen en ruimte te creëren voor kwalitatieve cliëntbegeleiding.
- **Herzie Beleidsmaatregelen:** Evalueer en heroverweeg maatregelen zoals die van Zuhal Demir en regering Bart De Werver, zodat deze niet ten koste gaan van het mentale welzijn van de medewerkers.
- **Aanpak van de Huisvestingscrisis:** Zorg voor meer sociale woningen en verkort de wachtlijsten, zodat maatschappelijk assistenten hun cliënten daadwerkelijk passende woonoplossingen kunnen bieden.
- **Verbeter de Samenwerking met Externe Instanties:** Structurele verbeteringen in de samenwerking tussen OCMW's en externe partijen zijn essentieel, zodat het OCMW niet als het laatste vangnet overspoeld wordt met extra dossiers.

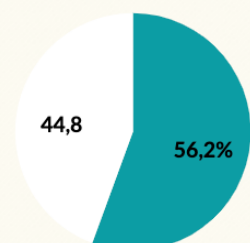
Conclusie

De data van mijn enquête maken duidelijk dat de combinatie van interne werkdruk en externe drukfactoren leidt tot ernstige mentale uitputting bij maatschappelijk assistenten. Deze uitputting schaadt niet alleen het persoonlijke welzijn, maar ook de kwaliteit van de hulpverlening aan de meest kwetsbare groepen in onze samenleving.

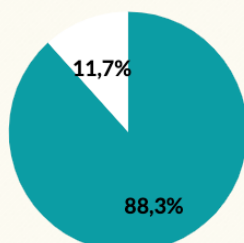
De open vragen benadrukken dat er een dringende behoefte is aan: meer personeel, administratieve vereenvoudiging, betere ondersteuning en structurele verbeteringen in de samenwerking met andere organisaties. Alleen door deze hervormingen door te voeren, kan een werkklimaat worden gecreëerd waarin maatschappelijk assistenten met voldoende energie en betrokkenheid hun cruciale werk kunnen blijven doen.

Bijlage: infografic

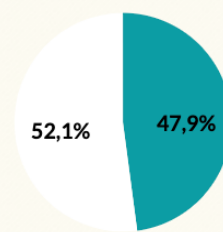
WERKDruk WEEGT OP WELZIJN EN HULPVERLENING: MAATSCHAPPELIJK ASSISTENTEN OCMW AAN HET WOORD



meer dan de helft
ervaart vaak tot altijd dat
tijdsdruk een negatieve
invloed heeft op de
kwaliteit van
hulpverlening



88,3% ervaart tijdsdruk
in de werk



bijna 50% voelt zich vaak
tot altijd emotioneel
uitgeput na een werkdag

Top 3 oorzaken van stijgende werkdruk binnen sociale dienst van het OCMW

onbereikbaarheid
en slechte
samenwerking
met andere
diensten

onvoldoende
personeel

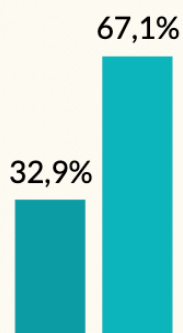
administratieve
last

33%

ondervindt vaak tot altijd
lichamelijke klachten door
werkstress

34%

ervaart vaak tot altijd dat het
werk een negatieve invloed
heeft op het privéleven



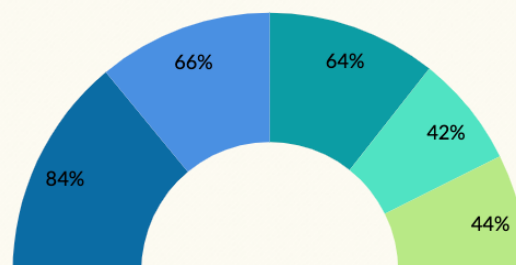
67,1% vindt dat het OCMW
over onvoldoende
personeel beschikt om de
werkdruk te dragen

36,3%

besteedt meer dan 20 uur
per week aan administratieve
taken



Rankingsvraag: "Welke factoren beïnvloeden het
meest de kwaliteit van de hulpverlening?"



■ werkdruk ■ administratieve lasten
■ beschikbaarheid van middelen
■ ondersteuning door de organisatie
■ eigen welzijn en mentale gezondheid



Bron: eigen enquête - 146 respondenten werkzaam in de regio Voorkempen en Kempen) - maart 2025

Beleidsrelevante aanbevelingen:

1. Meer personeel
2. Administratieve last verminderen en vereenvoudigen
3. Streven naar betere toegankelijkheid en samenwerking met andere organisaties
4. Streven naar haalbare caseload per maatschappelijk assistent
5. Herzien beleidsmaatregelen
6. Aanpakken huisvestingsproblematiek van de cliënten

