



HET SOCIAAL HUIS INTERNATIONAAL VERGELEKEN

Veronique VANDEZANDE en Joost BRONSELAER¹

In Vlaanderen wordt het concept van het 'sociaal huis' aangewend om de toegang tot sociale dienstverlening te optimaliseren. Deze bijdrage verduidelijkt in eerste instantie wat dit concept inhoudt en bevat daarnaast de belangrijkste bevindingen van een onderzoek, uitgevoerd door het Kenniscentrum Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, naar de wijze waarop de toegang tot sociale dienstverlening in Nederland, Engeland en Denemarken is georganiseerd (Vandezande en Bronselaer 2011). Vervolgens wordt aangegeven hoe deze buitenlandse praktijken het Vlaamse lokaal sociaal beleid kunnen inspireren.

Het sociaal huis in Vlaanderen

Sociale dienstverlening komt niet altijd terecht bij de personen die deze diensten het meest nodig hebben. Er bestaan drempels die maken dat de toegankelijkheid tot sociale diensten niet

steeds optimaal en rechtvaardig is. Deze drempels kunnen zowel bij de voorzieningen, de cliënten, de hulpverleners, als bij de globale structuur van het hulpverleningslandschap liggen (Andersen en Davidson 2007, Sannen en Demeyer 2003, Opdebeeck e.a. 1998). Een van de elementen die de toegang in belangrijke mate bemoeilijkt, is een onoverzichtelijk en versnipperd aanbod van diensten. In Vlaanderen probeert men dit probleem te ondervangen via het decreet Lokaal Sociaal Beleid, waarin de coördinatie en samenwerking tussen de verschillende actoren uit het aanbod op lokaal niveau centraal staan. In het decreet focust men zich bovendien niet enkel op samenwerking van de partners op het aanbodniveau, maar bepaalt men ook dat dit aanbod overzichtelijk en duidelijk dient te worden gemaakt naar de cliënten toe. Meer specifiek worden de gemeenten verplicht tot de oprichting van een zogenaamd sociaal huis.

1 De auteurs zijn wetenschappelijk medewerker bij het Kenniscentrum Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Contact: veronique.vandezande@wvg.vlaanderen.be.

Hoe dit huis concreet moet worden ingevuld, is niet gedefinieerd, maar men verwijst wel naar drie functies die het minimaal zou moeten vervullen:

(1) **Informatiefunctie:** zo ruim mogelijk informatie verstrekken over de mogelijke opvang- en hulpvormen en bestaande voorzieningen, die opvang en hulp aanbieden op het lokale en regionale niveau.

(2) **Loketfunctie:** het minimaal tot stand brengen van een gezamenlijk loket dat op een geïntegreerde wijze toegang verschaft tot de sociale dienstverlening van het lokaal bestuur.

(3) **Doorverwijfsfunctie:** het tot stand brengen van een ruime samenwerking met lokale actoren.

De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) definieert het sociaal huis dan ook als een concept: "Het sociaal huis is een toegankelijkheidsconcept dat op lokaal niveau wordt uitgewerkt en dat een antwoord biedt op de specifieke toegankelijkheidsproblemen in de lokale dienst- en hulpverlening." De concrete invulling van het sociaal huis ligt niet vast en wordt overgelaten aan de lokale besturen. Er worden geen erkenningsvoorwaarden of kwaliteitsnormen opgelegd. De gemeenten zijn juridisch wel verplicht een sociaal huis op te richten, maar in de praktijk is er geen controle mogelijk omdat de drie functies zeer vrij kunnen worden ingevuld (Sels e.a. 2008). Bovendien wordt de "sociale dienstverlening" waarvan sprake in het decreet, niet nader gedefinieerd, waardoor ook deze invulling op het lokale niveau ligt. Uit de memorie van toelichting van het decreet blijkt dat deze vaagheid geen toeval is, gezien "de operationalisering van het begrip [...] [sociale dienstverlening] veranderlijk [is] naar tijd en omstandigheden". Men verwacht dus van ieder lokaal bestuur dat zij het sociaal huis, én de informatie over de mogelijke diensten, invullen op hun eigen maat en naar eigen behoefte.

“ De gemeenten zijn juridisch wel verplicht een sociaal huis op te richten, maar in de praktijk is er geen controle mogelijk omdat de drie functies zeer vrij kunnen worden ingevuld. ”

Gezien de grote vrijheid die de lokale besturen is toebedeeld in de organisatie en invulling van hun sociaal huis, kent dit huis tal van verschijningsvormen. Uit een drietal studies, waarvan de laatste dateert van 2009, blijkt dat iets meer dan de helft van de lokale besturen opteert voor een fysieke invulling van het sociaal huis (Departement WVG 2009, Sannen en van Regenmortel 2008, Sels 2008). Het sociaal huis bevindt zich in deze gevallen in een gebouw. De verschijningsvorm die daarna het meeste voorkomt is het "netwerk": een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties met interne afspraken. Deze vorm wordt in iets minder dan de helft van de gevallen gehanteerd, al dan niet in combinatie met een fysieke of andere invulling. De laatste grote categorie, die in ongeveer een op vijf lokale besturen wordt toegepast, is het "digitale" sociaal huis. Tenslotte is het belangrijk op te merken dat er vele combinatievormen mogelijk zijn en dat er ook nog andere, minder frequent voorkomende invullingen bestaan. De verschillen in definiëring in de drie beschikbare studies laten geen directe vergelijking van de cijfers toe. Meer fundamenteel bevestigen deze verschillen een zeer belangrijk element dat we voordien reeds aanstipten: hét sociaal huis bestaat niet en is een wat misleidende term, omdat het de indruk kan geven van een bakstenen huis of van een aparte actor binnen het welzijnslandschap.

Onderzoek naar inspirerende buitenlandse praktijken

Achtergrond bij het onderzoek

In 2010 voerde het Kenniscentrum Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een onderzoek uit op vraag van de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin: zij wilden graag weten hoe de toegang tot sociale dienstverlening in andere Europese landen wordt georganiseerd.

In dit onderzoek stonden volgende onderzoeksvragen centraal:

- (1) Welk beleidsniveau is voornamelijk verantwoordelijk voor het toegankelijk(er) maken van sociale dienstverlening?
- (2) Vindt men het loketidee - naar analogie met het sociaal huis – ook terug in de andere landen?
- (3) Zijn er alternatieve organisatievormen terug te vinden om de burger te informeren en/of door te verwijzen?
- (4) Werd de gekozen aanpak in het betreffende land met behulp van wetenschappelijk verantwoorde methoden geëvalueerd?
- (5) Wat zijn de resultaten van de geëvalueerde organisatievormen op vlak van effectiviteit en/of doelmatigheid?

Om dit te onderzoeken selecteerden de onderzoekers Nederland, Denemarken en het Verenigd Koninkrijk. Deze keuze van landen is mede gebaseerd op de typologie van Anttonen & Sipilä (1996): zij deelden Europese landen in op basis van hun sociale dienstverlening. Er werd een land van ieder type gekozen om een zekere diversiteit in aanpak te introduceren in het onderzoek. Het Middellandse Zee- of gezinszorgsysteem wordt vaak gezien als een rudimentair model, dat ongelijke kansen in de hand zou werken. Daarom is het minder interessant een land uit deze categorie op te nemen in de

vergelijking. Dit wil echter niet zeggen dat er geen goede praktijken in deze groep van landen zouden bestaan. Het Verenigd Koninkrijk werd als case opgenomen als het typevoorbeeld van het inkomensafhankelijk model. Voor wat betreft het universalistisch Scandinavisch model werd voor Denemarken gekozen. Denemarken was in de jaren '80 een pionier wat betreft zogenaamde 'one stop shops' (Eriksen 1998 p17, 21). Om diverse redenen werd Nederland als case voor het Noord-Europese subsidiariteitsmodel gekozen.

De onderzoekers voerden een literatuuronderzoek uit en interviewden in ieder land een aantal plaatselijke experts. Voor een gedetailleerde beschrijving van de landenselectie, de methodologie alsook de geselecteerde experts verwijzen we naar het volledige onderzoeksrapport (Vandezande en Bronselaer 2011). Het is belangrijk hier te vermelden dat de resultaten van het onderzoek betrekking hebben op de situatie in 2010, de doorgenomen documentatie en de interviews met de plaatselijke experts dateren van deze periode.

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek

In elke landencase bestaat minstens één concept dat sterke gelijkenissen vertoont met het Vlaamse sociaal huis. Lokale overheden blijken daarbij laboratoria te zijn waar tal van experimenten worden opgezet rond het toegankelijk maken van sociale dienstverlening. De inhoudelijke invulling is verschillend per land en moet begrepen worden tegen achtergronden van de verschillende politiek-maatschappelijke visies en structuren, geografische en demografische kenmerken, densiteit van dienstverleningsaanbod, enzovoort. Binnen eenzelfde land (lees: tussen lokale overheden) variëren verschillende kenmerken van de betreffende organisatievorm eveneens sterk. Opmerkelijk is dat in sommige

landen meerdere organisatievormen naast elkaar bestaan (Engeland) of er zich ontwikkelen (Nederland). De vraag kan daarbij gesteld worden of het bestaan van parallelle organisatievormen strookt met een efficiënte dienstverlening of kwaliteitskenmerken zoals herkenbaarheid of de één-loketidee.

Verskillende beleidsniveaus (het lokale, regionale en landelijke niveau) spelen elk hun eigen rol in de onderzochte sociale huizen. In alle landen zijn daarnaast verschillende partners (zoals belangengroepen van lokale overheden, cliëntenorganisaties of expertisebureaus) betrokken, die lokale overheden ondersteunen bij de beleidsvoering. Uit alle landencases blijkt ook het belang van de beleidsvrijheid van lokale overheden opdat ze kunnen tegemoetkomen aan de specifieke, lokale situatie. Daarnaast worden sommige facetten best op een hoger niveau georganiseerd omwille van schaalvoordelen (bijvoorbeeld vorming of digitale catalogi) of de uniformiteitseis (bijvoorbeeld vraagregistratie).

“ Uit alle landencases blijkt het belang van de beleidsvrijheid van lokale overheden opdat ze kunnen tegemoetkomen aan de specifieke, lokale situatie. ”

Ondanks de diversiteit en het innovatief karakter van veel lokale initiatieven ontbreekt het vaak aan hard wetenschappelijk bewijs dat aantoonst dat of waarom een bepaalde aanpak (kosten)effectief is. De beleidsevaluatie is soms centraal gestuurd en structureel ingebouwd (bijvoorbeeld de evaluatie van het Sociaal en Cultureel Planbureau in Nederland) en bestaat soms enkel op lokaal niveau. Het wetenschappelijk onderzoek bleek voornamelijk beschrijvend van aard. Naast de vaststelling dat het zelden een verklarend karakter heeft, blijkt het ook am-

per theoretisch verankerd. Antwoorden op de vraag: “Zijn burgers door het toegankelijkheidsconcept goed geïnformeerd, geadviseerd, doorverwezen, ondersteund?” worden voornamelijk bekomen via twee types van onderzoek. Enerzijds zijn er “uitkomstevaluaties”, gericht op het meten van klanttevredenheid en mystery shopping, anderzijds zijn er ook analyses en audits op basis van gegevens van vraagregistratie. Als we kijken naar Vlaanderen, merkt Sels (2010) in dit verband op dat het ook daar ontbreekt aan objectieve gegevens over de performantie van verschillende invullingen van het sociaal huis ten aanzien van de basisdoelstelling van het verhogen van de toegankelijkheid.

Inspiratie uit het onderzoek voor het Vlaams lokaal sociaal beleid

Bij een vergelijking van de drie landencases blijkt dat lokale overheden in de verschillende landen zoeken naar “innovatieve oplossingen” voor dezelfde problemen. De toegankelijkheid van dienstverlening in de bestudeerde landen moet begrepen worden tegen verschillende achtergronden, zoals een verschillende mate van decentralisatie en een verschillende omvang van de lokale besturen. Het spreekt dus voor zich dat niet alle ideeën of oplossingen simpelweg naar de Vlaamse context kunnen worden vertaald. Toch kunnen deze oplossingen een inspiratie zijn voor de organisatie van de toegang tot de sociale dienstverlening in Vlaanderen en kunnen een aantal elementen als randvoorwaarden voor een goed functionerende toegang worden gedefinieerd. In wat volgt worden op basis van de buitenlandse voorbeelden een aantal beleidsaanbevelingen geformuleerd.

Rolverduidelijking van de verschillende beleidsniveaus

In Vlaanderen scheidt het decreet Lokaal Soci-

aal Beleid een algemeen kader dat de toegang tot sociale diensten wil bevorderen. Het sociaal huis wordt daartoe verplicht opgelegd aan lokale overheden. In de bestudeerde landencases blijkt meestal eveneens een centraal wettelijk kader te bestaan, maar is het concept soms niet verplicht (WMO-loket Nederland, de gedeelde front offices in het Verenigd Koninkrijk) en soms wel (Borgerservicecentrene zijn verplicht voor de lokale overheden, zoals bepaald in de Local citizens service centres act in Denemarken). De concrete uitvoering en vormgeving zijn steeds een verantwoordelijkheid voor het lokale niveau, zodat iedere gemeente zijn sociaal huis kan laten inspelen op de plaatselijke noden en omgeving. De graad van autonomie en beslissingsbevoegdheid van lokale besturen is mee bepalend voor de uitwerking op het lokaal niveau.

Uit het onderzoek in het Verenigd Koninkrijk bleek dat de interne organisatie van de centrale overheid voor een aantal structurele problemen zorgt. De centrale overheid werkt sterk met verticale beleidsdomeinen. Elk van deze beleidsdomeinen heeft zijn eigen programma's, zijn eigen regels, zijn eigen financiering. Op lokaal niveau komen deze allemaal samen, maar de verschillende maatregelen zijn niet noodzakelijk compatibel, en staan soms zelfs in competitie met elkaar. In een Londense gemeente liepen er bijvoorbeeld op een bepaald moment gelijktijdig meer dan honderd programma's voor jonge werklozen. Dit duidt op zogenaamde "eilanden van dienstverlening" (Varney 2006) die onvoldoende op elkaar zijn afgestemd. Een betere afstemming zou volgens Varney (2006) niet enkel meer burgergericht, maar ook kostenbesparend zijn. Een oplossing die vaak wordt geciteerd, zou erin kunnen bestaan om de financiering los te koppelen van specifieke programma's en de keuze voor de inzet van budgetten meer over te laten aan de lokale overheden. Dit is ook wat men in het Total Place programma voorstelt: men wil lokale partners meer vrijheden geven

om met hun budgetten om te gaan (HM Treasury 2010).

In Vlaanderen is het debat over de interne en externe staatshervorming, en over de opdrachten en verantwoordelijkheden van de verschillende beleidsniveaus volop aan de gang (federaal, Vlaams, provinciaal, lokaal). De regierol van lokale besturen, maar ook van andere betrokken actoren moet verder worden geconcretiseerd. Deze concretisering impliceert een duidelijke visieontwikkeling, wat ook motiverend zou werken voor de lokale overheden. Sels (2010) heeft het bovendien over verschillende planningstermijnen die samenwerking blokkeren en niet op elkaar afgestemde decreten. Het in 2011 goedgekeurde planlastendecreet waarin de sectorale plannen (zoals bijvoorbeeld het jeugdbeleidsplan, sportbeleidsplan, lokaal sociaal beleidsplan) worden afgeschaft en geïntegreerd in een lokale meerjarenplanning, zou deze problemen (gedeeltelijk) moeten kunnen verhelpen.

Vanuit de idee van een efficiënte en effectieve beleidsvoering zouden we er ook aan kunnen denken om na te gaan of er bij de centrale overheid één overheidsdienst systeemverantwoordelijkheid kan dragen (naar analogie met het Nederlands Ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport). Deze dienst zou dan bijvoorbeeld moeten garanderen dat de wetgeving uitvoerbaar is, stimulerende maatregelen moeten nemen en de coherentie van het centrale beleid bewaken.

Brede ondersteuning van lokale overheden

In alle bestudeerde landen blijkt de noodzaak om gemeenten te ondersteunen bij de invulling van het concept dat ze hanteren om toegang te verschaffen tot sociale dienstverlening. Door deze ondersteuning hoeft iedere gemeente niet steeds opnieuw het wiel uit te vinden, en kan men een beroep doen op professionele experts,

die een overzicht van de verschillende mogelijkheden hebben. Deze functie wordt voor het merendeel opgenomen door de belangenorganisaties van steden en gemeenten.

Ook in Vlaanderen zien we dat de VVSG met steun van de Vlaamse overheid een dergelijk aanbod voorziet, bijvoorbeeld door het organiseren van studiedagen, het verzamelen en communiceren van goede praktijken inzake het sociaal huis en het ontwikkelen van instrumenten zoals de toegankelijkheidsscan en het charter toegankelijke dienst- en hulpverlening. Het charter toegankelijke dienst- en hulpverlening is een intentieverklaring over de basisprincipes van toegankelijke dienst- en hulpverlening in de gemeente. De toegankelijkheidsscan is een zelfevaluatie-instrument dat het lokaal bestuur toelaat om de lokale dienst- en hulpverlening van dichterbij te bekijken vanuit toegankelijkheidsperspectief. Het helpt om lacunes en tekortkomingen op te sporen en vormt de basis voor verbeteracties. Het is belangrijk dat deze ondersteuning van lokale overheden wordt verdergezet en eventueel uitgebouwd. De lokale overheden moeten kunnen genieten van een continue ondersteuning met betrekking tot een integrale aanpak van het toegankelijker maken van de dienstverlening.

“ Het is belangrijk dat de ondersteuning van lokale overheden wordt verdergezet en uitgebouwd. ”

Deze ondersteuning kan uit een waaier van aspecten bestaan en kan gaan van een kennisdelingsfunctie op het centrale niveau tot een adviesfunctie op het individuele niveau. In de onderzochte buitenlandse praktijken in Nederland, Denemarken en het Verenigd Koninkrijk zagen we onder andere volgende functies vervuld: het stimuleren van dynamische en innovatieve over-

heden via het publiceren van rankings en goede praktijken, het aanbieden van vorming en individuele consultancy, het bepalen van competenties voor het personeel van het sociaal huis, het oppikken en ondersteunen van innovaties en digitale systemen... Met betrekking tot dit laatste kunnen we bijvoorbeeld denken aan een digitale catalogus, waarin professionelen en/ of gebruikers kunnen zoeken op beschikbaarheid van een dienst, locatie, objectieve of subjectieve beoordelingen ervan of de aard van de aangeboden dienst.

In Denemarken en het Verenigd Koninkrijk bestaan een aantal instituten waarin gemeentepersoneel dat in een geïntegreerd loket werkt, een specialistische (soms meerjarige) opleiding kan krijgen. Dit is in Vlaanderen misschien niet haalbaar op korte termijn, maar in de basisopleidingen zou wel meer aandacht kunnen gaan naar het opleiden van toekomstig gemeentepersoneel met burgercontact, vanuit een integrale en burgergerichte visie.

Invulling sociaal huis in functie van omgevingsbehoeften

Het is opmerkelijk dat in andere landen het gehanteerde toegankelijkheidsconcept sterk vorm krijgt in functie van de (vaak lokale) omgevingsbehoeften. De vorm, communicatie en dienstverlening van een loket wordt als het ware herdacht in functie van de behoeften van de gebruikers. Ook in Vlaanderen zou daar bij de doorontwikkeling van een sociaal huis meer aandacht moeten naar uitgaan. Die logica geeft aan dat bij de uitbouw van een specifiek sociaal huis best rekening wordt gehouden met lokale kenmerken (zoals de samenstelling van de lokale bevolking, de graad van sociale cohesie, bestaande dienstverlening...). Dit aspect verklaart waarom het onmogelijk is om een concrete en universele organisatievorm van het sociaal huis naar voor te schuiven: deze vorm is noodzakelijk flexibel en

veranderlijk omdat het steeds op maat van de lokale realiteit moet kunnen functioneren.

In Engeland gebruikt men de term Customer Insight als een verzamelnaam voor allerlei technieken die inzicht kunnen geven in de behoeften van lokale gebruikers (IDeA 2008). Een voorwaarde voor het gebruik hiervan is uiteraard dat deze technieken met kennis van zaken worden toegepast: iedere methode heeft beperkingen waarmee rekening moet worden gehouden. Dit idee heeft ruim ingang gevonden en men gebruikt bijvoorbeeld regelmatig cijfergegevens om de vorm en inhoud van lokale publieke diensten te bepalen. De gedeelde front offices in Engeland hebben hierdoor vaak ook een doelgroepgericht luik (bijvoorbeeld gericht naar ouderen), naast hun algemene dienstverlening.

In Denemarken zien we dat de omstandigheden van sommige verafgelegen en dunbevolkte gebieden in Jutland katalysator zijn voor innovatie. In het bijzonder voor deze gebieden is de evolutie naar een meer digitale vorm van "sociaal huis" interessant. Ten tijde van de interviews voor het onderzoek liep er een project bij een zevental gemeenten, onder begeleiding van Local Government Denmark, waarbij men op een fysieke plaats in een aantal gemeenten apparatuur installeert om een videoconferentie tot stand te brengen tussen dienstverleners en burgers. Op deze plaats kan de burger in interactie treden met gemeentepersoneel. Het uitwisselen van documenten tussen de burger en receptionist kan bijvoorbeeld gebeuren via printer of fax. Deze locatie-op-afstand wordt beheerd door de verschillende participerende overheden, die op die manier een sociaal huis delen.

We zien in alle landencases dat er een toenemende aandacht is voor digitale oplossingen, hoewel er ook enige terughoudendheid is omdat niet alle bevolkingsgroepen even vlot ge-

bruik (kunnen) maken van dit type oplossingen. De mogelijkheid tot een persoonlijk contact met een dienstverlener moet behouden blijven.

Inzetten van flexibele vormen van financiering

In de drie onderzochte landencases is er geen aparte financiering van de centrale overheid om een "sociaal huis" te organiseren. Vaak bestaat de financiering van een lokaal sociaal huis uit een mix van verschillende inkomstenbronnen, zowel verticaal (afkomstig van de centrale overheid) als horizontaal (afkomstig van het lokale niveau).

Voornamelijk uit de Engelse case bleek dat een sectorale benadering van dienstverlening een grote hindernis is voor het ontwikkelen van een integrale toegangspoort op het lokale niveau. Een burgergerichte aanpak vergt een intersectorale visie, zowel op het centrale als op het lokale niveau. In Engeland experimenteerde men hiertoe met het vervangen van sectorale geldstromen met specifieke doeleinden door zogenaamde "area based budgets" (HM Treasury 2010). Lokale overheden krijgen dan meer vrijheid om met de budgetten om te gaan, zodat de middelen optimaal kunnen worden ingezet.

“Een burgergerichte aanpak vergt een intersectorale visie, zowel op het centrale als op het lokale niveau.”

Ook in Vlaanderen is regelgeving, en de daaraan gekoppelde financiering, vaak sectoraal. In het licht van de optie van lokale sociale huizen die genomen werd in het decreet Lokaal Sociaal Beleid – en de integrale visie die daarachter zit – zou de centrale overheid de effecten van de sectorale aanpak kritisch en met de nodige zelfreflectie kunnen evalueren. Hiernaast zagen

we nog andere financieringsmechanismen voor lokale loketten in het buitenland. De taken die een lokaal integraal loket overneemt van andere dienstverleningsactoren worden soms in contracten (of zelfs wetten) verankerd. Daar staat doorgaans ook de overdracht van bepaalde middelen tegenover om het geïntegreerd klantencontact te organiseren.

Verder onderzoek, bijvoorbeeld via het opzetten van experimenten bij een aantal lokale overheden, kan uitwijzen welke financieringsmechanismen gewenst zijn voor een flexibelere inzet van budgetten op het lokale niveau. Gekoppeld aan het gekozen financieringsmechanisme moet ook bekeken worden welke prestaties – gemeten aan de hand van meetbare indicatoren – men hier tegenover kan zetten.

Inzetten op effectieve vormen van samenwerking

In alle landencases werd benadrukt dat een goede samenwerking tussen de actoren een kritieke succesfactor is voor de verbetering van de toegankelijkheid van de sociale dienstverlening voor burgers: zowel met de verschillende administraties, als met de betrokkenen op het lokaal niveau. Dit is echter vaak een kwestie van jaren en vergt meestal een cultuurverandering. Er moet ook over worden gewaakt dat de samenwerking zowel op strategisch als op operationeel niveau gebeurt. Bovendien is er discussie over welke diensten al dan niet moeten worden gegroepeerd. In hoeverre is het wenselijk en kunnen alle sociale diensten in een gemeente worden samengebracht? Is dit wel steeds een vraag van de burger? Hier is zeer weinig over geweten. Ook over de graad van samenwerking tussen lokale actoren en de positie die het sociaal huis er inneemt in Vlaanderen, is vanuit wetenschappelijk oogpunt weinig gekend. Er zou dus een analyse gemaakt kunnen worden van

de plaats van het sociaal huis binnen het netwerk van organisaties en van mogelijke factoren die samenwerking in de weg staan.

Een vaststelling is dat in verschillende sectoren in Vlaanderen samenwerkingsverbanden structureel uitgebouwd worden (bijvoorbeeld in de kinderopvang, in de jeugdhulpverlening via integrale jeugdhulp of in de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden). Er is echter weinig inzicht in de effectiviteit en efficiëntie ervan, waardoor weinig is geweten over werkzame samenwerkingsmodellen. Samenwerking tussen de betrokken lokale actoren wordt als gevolg daarvan ook zelden in productiviteitstermen geconcretiseerd. Het valt aan te bevelen hier bijvoorbeeld via wetenschappelijk onderzoek verder inzicht te verwerven om de centrale overheid in staat te stellen dergelijke effectieve en efficiënte samenwerkingsmodellen daadwerkelijk te stimuleren. Sels (2010) merkt in dit verband op dat de principes van een uniek loket worden toegepast in een sector die historisch versnipperd is door verzuiling, waarvan de meeste actoren bovenlokaal en sectoraal worden aangestuurd en waarin ook de concurrentie speelt. Het gevolg daarvan is dat doelstellingen op vlak van samenwerking, indien die al bestaan, een integrale visie op lokaal niveau missen.

Versterken van interlokale dynamiek

In Vlaanderen liggen nog heel wat mogelijkheden om in te zetten op het versterken van de interlokale dynamiek. In het buitenland zien we dat men dat op verschillende manieren aanpakt. Een methode om dit te doen is bijvoorbeeld het bevorderen van transparantie binnen de lokale overheden: zo zou men interessante praktijken kunnen delen door deze te beschrijven en via een website ter beschikking te stellen voor andere overheden. Een dergelijk, beperkt overzicht is nu al beschikbaar op de website van de VVSG.

Een andere mogelijkheid is het leren van elkaar op een meer interactieve manier, zoals door het oprichten van een internetcommunity waar ervaringen kunnen worden uitgewisseld, het opzetten van verenigingen voor medewerkers van sociale huizen of het organiseren van bijeenkomsten. Ook het opzetten van experimenten waarvan de ervaringen en resultaten breed gecommuniceerd worden, behoort tot de mogelijkheden. Het voorbeeld van Nederland toont dat ook rangordeningen van loketten, gebaseerd op zelfevaluatie of klantreview stimulerend kunnen werken in de richting van een meer kwaliteitsvolle aanpak (Haverkamp 2010, Stichting Vraagwijzer 2010).

Evaluatie

Tenslotte merkten we op dat in Nederland en Engeland de evaluatiecultuur in de lokale loketten sterker ingeburgerd is dan in Vlaanderen. Evaluaties van dergelijke loketten kunnen verschillende vormen aannemen en op verschillende beleidsniveaus plaatsvinden. Op het centrale niveau is het minder prioritair om een gedetailleerd beeld te hebben van procesevaluaties op het lokale niveau. Het is daarentegen wel wenselijk om te beschikken over enkele uitkomsten in functie van de doelstellingen die men voor de sociale huizen vooropstelt. We kunnen bijvoorbeeld denken aan de techniek van mystery shopping (door proefpersonen met specifieke profielen naar een sociaal huis te sturen), de mate van bereik van burgers, tevredenheidsmetingen of andere uitkomsten van bezoekers van het sociaal huis.

In het kader van het nieuwe Vlaamse planlastendecreet wil men sturen op resultaten en werkt men hiervoor aan passende indicatoren. Men zou op termijn bijvoorbeeld vraag en aanbod met elkaar kunnen vergelijken, of men zou bepaalde prestaties kunnen monitoren. De centrale overheid of de VVSG zou ook werk kunnen maken van evaluaties die nuttig zijn in het stimuleren van de interlokale dynamiek (zie supra), zoals het voorbeeld van de rankings in Nederland (Haverkamp 2010, Stichting Vraagwijzer 2010). Een bovenlokale, gestandaardiseerde meetmethode laat een vergelijking van de uitkomsten van verschillende lokale besturen toe. Dit kan ook ten goede komen aan de interlokale dynamiek.

Op het lokale niveau heeft men ook baat bij gedetailleerde procesevaluaties die toelaten het eigen functioneren grondig onder de loep te nemen en te verbeteren. Elementen die men in rekening zou moeten nemen zijn de omgevingsbehoeften, de vooropgestelde doelstellingen van het sociaal huis, de kwaliteit van dienstverlening en de kosteneffectiviteit. Een aantal van deze elementen kan men monitoren via een (continue) vraagregistratie bij bezoekers. Het is hierbij belangrijk dat al aan de evaluatie gedacht wordt in de opstartfase, en dat men bijvoorbeeld eerder abstracte doelstellingen tracht om te zetten in meetbare doelen. Hierbij zou het zeker nuttig zijn dat die knelpunten die te maken hebben met de centrale overheden, ook aan die overheden worden gecommuniceerd (bijvoorbeeld via de VVSG).

Bibliografie

- Andersen, R.M. en Davidson, P.L. (2007), "Improving access to care in America. Individual and contextual indicators". In Andersen, R.M., Rice, T.H. en Kominski, G.F. (red.) *Changing the U.S. health care system. Key issues in health services policy and management*, San Francisco: Jossey-Bass, pp 3-32.
- Anttonen, A. & Sipilä, J. (1996), "European social care services: Is it possible to identify models?", *Journal of European Social policy*, vol. 6 (2), pp 87-100.
- Departement WVG, Afdeling Welzijn en Samenleving (2009), *Het Sociaal Huis in Vlaanderen: een stand van zaken*, Brussel: Vlaamse Overheid.
- Eriksen, S. (1998), *Knowing and the art of IT management. An inquiry into work practices in one-stop shops* (PhD dissertation). Lund: Lund university.
- Haverkamp, S. (2010), *Sterrengids Kwaliteit Wmo-loketten in de provincie Noord-Holland*, Utrecht: Zorgbelang i.s.m. Foar Elkoar.
- HM Treasury (2010), *Total Place: A whole area approach to public services*, London: HM Treasury.
- IDeA (2008), *Insight: understanding your citizens, customers and communities*, London: IDeA.
- Opdebeeck S., Van Audenhove, C. en Lammertyn F. (1998), *De toegankelijkheid van de voorzieningen in de Welzijnzorg en de Gezondheidszorg in Vlaanderen*, Brussel: LICAP.
- Sannen, L. en Demeyer, B. (2003), *Verslagboek Sociaal Huis, een gids doorheen een boeiend 'startertraject' 2003*. Brussel: Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, Afdeling Inspectie en Toezicht - Cel Lokaal Sociaal Beleid.
- Sannen, L. en Van Regenmortel, T. (2008), *Lokaal sociaal beleid: de intenties onder de loep. Beleidsplananalyse 2008-2014*, Leuven: HIVA, KULEUVEN.
- Sels, P. (2008), *Het sociaal huis op het terrein*, Brussel: VVSG.
- Sels, P. (2010), "Lokaal Sociaal Beleid", *Politeia*, Aflevering 16, november 2010, p. B16.
- Stichting Vraagwijzer (2010), *WMO-loket top 100 – 2010*, Koudenberg aan den Rijn: Stichting Vraagwijzer Nederland.
- Vandezande, V. en Bronselaer, J. (2011), *Het Vlaams sociaal huis vergeleken met inspirerende praktijken uit andere Europese landen*, Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Varney, D. (2006), *Service transformation: A better service for citizens and businesses, a better deal for the taxpayer*. London: HM Treasury.