Agressie tegen OCMW-medewerkers: maatschappelijk probleem roept om structurele oplossingen

Nieuws donderdag 19 februari 2026

Agressie tegen OCMW-medewerkers is onaanvaardbaar. Wie dagelijks werkt met mensen in kwetsbare situaties, verdient bescherming, respect en waardigheid. Toch toont onze recente enquête in samenwerking met het Vlaams ABVV een onthutsend beeld: bijna 1 op 2 OCMW-medewerkers (49,5 procent) krijgt maandelijks te maken met agressie, verbaal of fysiek. Dit is dus geen randfenomeen. Wat nu?

Agressie is een structureel probleem dat op een diepgaande manier verbonden is met de ontwrichting en ontrafeling van de samenlevingsverbanden, ten gevolge van een bewuste politiek van sociale afbraak op de verschillende beleidsniveaus.

Agressie op de werkvloer is nooit te verantwoorden. Ze tast niet alleen het welzijn en de veiligheid van medewerkers aan, maar ondermijnt ook de kwaliteit van dienstverlening, het vertrouwen in de openbare instellingen en de samenhang van het sociaal weefsel.

Het volstaat allerminst agressie louter te benaderen als een individueel gedragsprobleem (‘de mentaliteit’) van cliënten. Wie echt oplossingen wil, moet durven kijken naar de maatschappelijke en politieke context waarin deze agressie ontstaat. Helaas ontbreekt die openheid van geest bij de huidige beleidsmakers, die graag inzetten op stoere repressie (‘sancties’) en weigeren in te zien dat hun beleid op zoveel manieren net agressie in de hand werkt.

Frustratie en onmacht als voedingsbodem

Agressie ontstaat zelden in een vacuüm. Ze is vaak het eindpunt van een opeenstapeling van frustraties, onmacht en uitzichtloosheid. Mensen die aankloppen bij een OCMW doen dat meestal niet uit vrije keuze, maar uit noodzaak. Ze botsen op armoede, schulden, onzekerheid over huisvesting, gezondheidsproblemen, werkloosheid en complexe administratieve procedures. Jarenlange besparingen op openbare diensten hebben die druk alsmaar verhoogd. In de zorg- en welzijnssector zijn de wachtlijsten lang en eisen grote personeelstekorten een tol. Betaalbare huisvesting is voor velen onbereikbaar geworden.

Heel wat internationale studies tonen aan dat onder meer langere wachttijden - en daardoor onbeantwoorde verwachtingen van cliënten en patiënten - aanleiding geven tot meer frustratie, met toegenomen agressie tegenover hulpverleners tot gevolg. De OCMW-medewerkers die deelnamen aan onze enquête bevestigen dit ook zelf: agressie komt zelden voort uit pure kwaadwilligheid, maar uit machteloosheid. Mensen voelen zich niet gehoord, niet geholpen of gevangen in procedures waarover ze geen controle hebben. Die structurele oorzaken worden te vaak genegeerd door het beleid, dat zich vooral toespitst op sanctionering.

Omzendbrief Van Bossuyt: symptoombestrijding

De recente omzendbrief van minister van Maatschappelijke Integratie Anneleen Van Bossuyt (N-VA) vertoont grote blinde vlekken. Wie agressief is tegen een OCMW-medewerker riskeert zijn uitkering te verliezen, aldus de minister. Sancties lossen het onderliggende probleem niet op zolang de maatschappelijke context ongewijzigd blijft. Integendeel: een louter repressieve benadering kan de kloof tussen hulpverlening en hulpvragers verdiepen. De schrapping van het leefloon helpt niemand vooruit en dreigt zelfs meer agressie te veroorzaken elders in de maatschappij, ten aanzien van andere hulpverleners (bv. politie en ambulanciers) en andere medewerkers van eerste-lijn-diensten (zowel publiek als privé). Uiteraard ook gewone burgers dreigen daarbij in de klappen te delen en slachtoffer van agressie te worden. Benieuwd of de N-VA - de zelfverklaarde 'law and order'-partij - nagedacht heeft over dit risico op toenemende onveiligheid (en criminaliteit) in de samenleving.

Beleidskeuzes die druk verhogen

Bovendien komt de minister nu met een 'oplossing' voor een probleem dat door een andere beleidskeuze van de regering alleen maar groter dreigt te worden. Door de beperking van de werkloosheidsuitkering in de tijd zal de instroom bij de OCMW's immers onvermijdelijk toenemen. Meer mensen zullen sneller en vaker aankloppen voor een leefloon en andere vormen van maatschappelijke ondersteuning.

Dit heeft directe gevolgen.
- Meer dossiers per medewerker.
- Langere wachttijden voor cliënten.
- Hogere werkdruk.
- Meer frustratie bij hulpvragers.

Deze combinatie creëert een explosieve situatie. Medewerkers krijgen minder tijd per dossier, cliënten moeten langer wachten en de spanningen lopen sneller op. Overbelaste medewerkers hebben minder tijd voor empathische begeleiding, wat opnieuw kan bijdragen tot spanningen en conflicten. Dat is geen hypothese, maar een realistische inschatting vanuit het werkveld zelf: 88 procent van de OCMW-medewerkers vreest een toename van agressie als gevolg van deze maatregel. In plaats van agressie te verminderen, dreigt het beleid zo de omstandigheden te creëren waarin agressie net waarschijnlijker wordt.

De impact op medewerkers

Het bewuste beleid van besparingen, privatiseringen en de afbraak van sociale zekerheidsrechten leidt tot toenemende sociale ontwrichting, vereenzaming, ongelijkheid en uitzichtloosheid. De verdere flexibilisering van de arbeidsmarkt resulteert in een niet aflatende concurrentiestrijd, met per definitie een onzekere uitkomst voor wie naast het net vist. De ongezonde maatschappelijke dwang om alles van waarde te herleiden tot 'individuele prestatie' en 'individuele verantwoordelijkheid' is sowieso al een bron van angst, onzekerheid, frustratie en helaas ook agressie, overigens niet alleen bij kortgeschoolde mensen. Door de individualisering en de afname van betekenisvolle sociale verbanden worden mensen – ongeacht hun scholingsniveau of inkomen – op zichzelf teruggeworpen en staan ze als concurrenten tegenover elkaar.

Behalve met een toename alcohol- en drugsmisbruik, gaat dit ook gepaard met een dalend gevoel van mentaal en maatschappelijk welzijn. Neoliberalisme resulteert dus in sociale ontwrichting, met allerlei symptomen van

ontrafeling, waarmee de medewerkers van het OCMW als ultieme vangnet nadrukkelijk geconfronteerd worden. Het is in die context dat ook de risico's op agressie ten aanzien van maatschappelijk werkers toenemen. Gevaarlijke incidenten – helaas soms met een fatale afloop tot gevolg – vallen daarbij helaas niet uit te sluiten.

Nood aan structurele aanpak

De gevolgen voor OCMW-medewerkers zijn ernstig. Agressie leidt tot stress, burn-out, angstklachten, ziekteverzuim en uitval. Medewerkers voelen zich onveilig, onvoldoende ondersteund en soms in de steek gelaten. Dit heeft niet alleen persoonlijke gevolgen, maar ook organisatorische: het werknemersverloop stijgt, expertise gaat verloren en teams geraken structureel onderbemand. Op termijn tast dit de draagkracht van het gehele hulpverleningssysteem aan. Want een sterk lokaal sociaal beleid kan niet functioneren zonder gemotiveerde, veilige en ondersteunde professionals.

Wie agressie echt wil aanpakken, moet dus kiezen voor een structurele benadering. Dat betekent het volgende.

1. Investeren in openbare diensten: meer personeel, minder werkdruk, betere omkadering en voldoende middelen voor OCMW's en welzijnsdiensten.
2. Inzetten op een toegankelijke sociale bescherming: met een sociaal vangnet dat mensen niet sneller in armoede en onzekerheid duwt, maar stabiliteit biedt.
3. Werk maken van betaalbare huisvesting: zonder woonzekerheid blijft elke vorm van hulpverlening dweilen met de kraan open.
4. Een ernstig beleid van preventie en ondersteuning: psychosociale hulp, conflictbemiddeling en laagdrempelige hulpverlening verminderen spanningen alvorens ze escaleren.
5. Medewerkers beschermen: heldere veiligheidsprotocollen, opleiding, ondersteuning na incidenten en duidelijke maatschappelijke erkenning van hun rol.

Samengevat

Agressie tegen OCMW-medewerkers is onaanvaardbaar en moet krachtig worden veroordeeld. Maar wie de veiligheid van werknemers en burgers ernstig neemt, kan niet blijven steken in repressieve maatregelen die het probleem alleen maar groter maken. Zolang frustratie, onmacht, armoede, besparingen en sociale onzekerheid blijven bestaan, zal agressie een terugkerend fenomeen zijn. Echte veiligheid voor OCMW-medewerkers verkrijg je niet door mensen hun bestaansmiddelen af te nemen, maar door een beleid dat hen perspectief biedt, openbare diensten versterkt en structurele ongelijkheid aanpakt. Dat is de enige duurzame weg naar minder agressie, meer vertrouwen en een menswaardige hulpverlening. De bescherming van medewerkers en bescherming van mensen in kwetsbaarheid zijn daarom ook geen tegenstellingen. Voorkomen (preventie) is altijd beter dan genezen. Daarom hebben we nood aan een grondige maatschappijverandering, waarvoor wij ons als vakbond vastberaden inzetten.

Dries Goedertier