



Lutte contre le non-recours aux droits : proposition de plan d'actions et partage d'expériences

Vechten tegen het niet-gebruik van sociale
rechten: voorstel voor een actieplan en delen van
ervaringen



Programma

- **09u00:** Inleiding door **Alexandre Lesiw**, Voorzitter POD Maatschappelijke Integratie en **Peter Samyn**, Voorzitter van de FOD Sociale Zekerheid
- **09u10:** Tussenkoms van **Karine Lalieux**, Minister van Pensioenen en Maatschappelijke Integratie, belast met Personen met een beperking, Armoedebestrijding en Beliris
- **09u15:** Werkgroep “non take-up”: Voorstel van transversale acties voor een plan ter bestrijding van de non take-up van de sociale rechten – **Frédéric Swaelens**
- **10u30:** “Zakken zonder zorgen. Efficiënte en veilige gegevensuitwisseling bij de toekenning van een sociaal voordeel”, OCMW Gent – **Krist Poffyn**
- **11u00:** “Sensibilisering en opleiding van medewerkers in de strijd tegen NTU“, Christelijke mutualiteit – **Karine Rochtus**
- **11u30:** “De kracht van gedragsinzichten voor een toegankelijke dienstverlening bij Dienst Personen met een Handicap“, DG HAN – **Jolien Kouwenhoven**
- **12u00:** Einde





Federale Overheidsdienst
Sociale Zekerheid
Service public fédéral
Sécurité sociale

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Alexandre Lesiw

Président du SPP Intégration sociale

Voorzitter van de POD Maatschappelijke Integratie





Federale Overheidsdienst
Sociale Zekerheid
Service public fédéral
Sécurité sociale

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Peter Samyn

Président du SPF Sécurité sociale

Voorzitter van de FOD Sociale Zekerheid





Karine Lalieux

Ministre des Pensions et de l'Intégration sociale, chargée
des Personnes handicapées, de la Lutte contre la
pauvreté et de Beliris

Minister van Pensioenen en Maatschappelijke Integratie,
belast met Personen met een beperking,
Armoedebestrijding en Beliris





Voor een betere toegang tot sociale uitkeringen en afgeleide rechten

Slotsessie van het project NTU

woensdag 4 mei 2021



Voor een betere toegang tot sociale uitkeringen en afgeleide rechten

- ✓ Wat is non take-up?
- ✓ Waarom de non take-up van de sociale rechten bestrijden?
- ✓ Project NTU?
 - Wie en wat (scope)?
 - Werkassen
 - Bestaande acties (inventaris)
 - Inspirerende acties (workshops per thema)
 - Output: 8 voorstellen van transversale acties
- ✓ De 8 voorstellen van transversale acties
- ✓ Toekomstige ontwikkelingen



Wat is non take-up?

- ✓ *Non Take-Up (of afgekort NTU)* = rechthebbenden op een uitkering of een dienstverlening ontvangen deze niet altijd, omwille van:
 - Onwetendheid: de rechthebbende kent zijn recht niet
 - Niet aangevraagd: de rechthebbende kent zijn recht, maar vraagt het niet aan
 - Geen toegang: het recht is gekend en aangevraagd, maar de persoon ontvangt het niet
 - Niet voorgesteld: het recht wordt niet voorgesteld aan een rechthebbende
- Hieruit vloeit een proces voort van uitsluiting van de rechten.



Non take-up: enkele voorbeelden van uitsluiting van sociale rechten

- Onwetendheid: *“Ik ken, ik kende dit recht niet”*.
- Het niet aanvragen: *“Ik wil dit recht niet aanvragen”*.
- Geen toegang: *“Ik heb dat recht aangevraagd, maar ontvang het niet”*.
- Het feit dat het niet wordt voorgesteld: *“Ze hebben mij dit niet gezegd”*.



Waarom de non take-up van sociale rechten bestrijden?

- ✓ Billijkheid: iedereen die wettelijk recht heeft op een uitkering moet deze kunnen ontvangen.
Logisch gevolg: het is oneerlijk dat iemand iets niet ontvangt waar hij recht op heeft / het is oneerlijk dat iemand iets ontvangt waar hij geen recht op heeft ...
- ✓ *Efficiëntie*: een maatregel is niet efficiënt wanneer hij niet alle betrokkenen bereikt.
- Regeerakkoord: *“Binnen de grenzen van het reglementaire kader in verband met de bescherming van de privacy zal de regering zoveel mogelijk een einde maken aan de non take-up van de rechten en zal zich blijven inspannen voor de automatisering van de sociale rechten”*.
- Uitvoering van het project Non Take Up, gecoördineerd door de POD Maatschappelijke Integratie en de FOD Sociale Zekerheid.



Project NTU

Werkgroep NTU: “Voor een betere toegang tot sociale uitkeringen en afgeleide rechten”

- ✓ Gecoördineerd door de POD Maatschappelijke Integratie en de FOD Sociale Zekerheid
- ✓ In samenwerking met: de OISZ (KSZ, HKW, HZIV, FEDRIS, RIZIV, RSVZ, RVA, RSZ, RJV, DAVO, FPD), de ziekenfondsen (christelijke, vrije en socialistische mutualiteiten) en de betrokken ervaringsdeskundigen
- ✓ Scope: de toegang verbeteren tot de sociale uitkeringen en tot de afgeleide rechten in een transversaal perspectief
- ✓ Output: voorstellen van transversale acties
- ✓ Start: september 2019/Onderbreking maart-augustus 2020/Einde: april 2021
- ✓ 25 maart 2021: presentatie van de voorstellen aan de externe partners



WG NTU: drie werkassen

Op basis van een literatuuronderzoek, identificatie van drie werkassen:

- ✓ AS 1: alle potentiële rechthebbenden weten hoe ze hun sociale rechten kunnen uitputten
- ✓ AS 2: het aantal uit te voeren acties verminderen die een rechthebbende zelf moet ondernemen om zijn of haar sociale rechten uit te putten
- ✓ AS 3: wegwerken van fysieke en mentale drempels die een hinderpaal vormen voor de uitvoering van sociale rechten



WG NTU: de bestaande acties

Inventaris van bestaande, uitgevoerde of nog uit te voeren acties.

- 5 soorten geïdentificeerde acties:
 - ✓ *Communicatie/Informatie tussen organisaties*
 - ✓ *Digitalisering en digitale kloof*
 - ✓ *Automatisatie (inclusief proactieve identificatie)*
 - ✓ *Opleiding/Sensibilisering*
 - ✓ *Communicatie/Informatie naar de gebruikers*
- Workshops organiseren per thema: de kennis verspreiden en de transversale acties identificeren



De 8 transversale acties

1. Een sociale Wiki ontwikkelen
2. Delen van kennis rond NTU
3. Het specifieke communicatieplan op de site My.belgium.be ...
4. Een informatiesysteem invoeren met betrekking tot de potentiële rechthebbenden
5. Onderzoek naar een actuele inkomensnotie
6. Vraag en aanbod van sociale rechten op elkaar afstemmen
7. Ondersteuning van de dienst ervaringsdeskundigen bij opleidings- en sensibiliseringsinitiatieven voor armoede en sociale uitsluiting
8. Een nieuwe missie voor de openbare computerruimtes



Actie 1: een sociale Wiki ontwikkelen

Een toegankelijke informatiewebsite oprichten over alle sociale uitkeringen en afgeleide rechten

- ✓ Website die toegankelijk is voor iedereen, zowel wat de inhoud betreft, als de afbeeldingen en de taal
- ✓ Door bijzondere aandacht te hebben voor de kwetsbare groepen
- ✓ Gecentraliseerde informatie over alle rechten en sociale voordelen.
- ✓ Zich laten inspireren door bestaande projecten: rechtenverkennen, mybenefits.be, my.belgium.be, ...
- Nood aan een nauwe en gecoördineerde samenwerking tussen de verschillende partners
- Permanente update van de informatie



Actie 2: Delen van kennis rond NTU

- ✓ Kennis verzamelen en delen (studies, artikelen, informatie, goede praktijken, ...) over de non take-up door en voor de instellingen van de sociale bescherming en de partners die actief zijn in de strijd tegen de non take-up
 - Via een gecentraliseerde website
 - Via een specifiek netwerk bestemd voor NTU of via de integratie in een bestaand netwerk
- Coördinatie en beheer door één enkele centrale organisatie
- Nadruk wordt gelegd op de praktijken om de NTU van sociale rechten te beperken



Actie 3: specifiek communicatieplan op de site [My.belgium.be](https://my.belgium.be) ...

Vaststelling

- ✓ Elke instelling ontwikkelt haar eigen online tools
- ✓ Sommige zijn gekend, andere minder ([Mypension.be](https://mypension.be) vs. [MyBEnefits.fgov.be](https://mybenefits.fgov.be))
- ✓ [My.belgium.be](https://my.belgium.be) verenigt de meeste, maar niet alle federale online tools. Is vrij onbekend bij het grote publiek

Oplossing

- ✓ [My.belgium.be](https://my.belgium.be) zo uitgebreid mogelijk maken
- ✓ Breed communiceren over het bestaan ervan

Voordelen

- ✓ Bestaande en centrale website
- ✓ Actie die op korte/middellange termijn kan worden uitgevoerd



Actie 4: Een informatiesysteem invoeren met betrekking tot de potentiële rechthebbenden

Vaststellingen

- ✓ Instellingen staan in contact met gebruikers die bij de andere instellingen niet geïdentificeerd zijn als rechthebbenden
- ✓ De rechthebbenden worden niet ingelicht over hun rechten of over hoe zij ze moeten activeren

Oplossing?

- ✓ Een systeem voor uitwisseling van informatie tussen instellingen invoeren over de potentiële rechthebbenden
- ✓ Deze gebruikers proactief inlichten over hun sociale rechten en de manier om ze te activeren of hulp te ontvangen om ze te activeren.
- “Binnen de grenzen van het reglementaire kader in verband met de bescherming van de privacy en van het handvest van de sociaal verzekerde”



Actie 5: Onderzoek naar een actuele inkomensnotie

De automatisering van het onderzoek van de bestaansmiddelen, bij de toekenning van sociale uitkeringen, kan de non take-up verminderen

Maar, deze automatisering is moeilijk omwille van:

- Het ontbreken van gecentraliseerde registratie van alle (nodige) elementen over de inkomens
 - Het ontbreken van gegevensstromen die voldoende actueel zijn
 - Frequente wijzigingen van situaties van groepen met lage inkomens
- De actuele inkomensnotie (cf. BELMOD-project) kan het volgende faciliteren:
- ✓ De automatische identificatie van potentiële rechthebbenden om hen ertoe aan te zetten om een aanvraag in te dienen
 - ~ proactieve flux voor de verhoogde tegemoetkoming (gedateerde fiscale gegevens)
 - ✓ Door de implementatie van gegevensuitwisselingen tussen OISZ via de KSZ



Actie 5: Onderzoek naar een actuele inkomensnotie

- Prioriteiten en aandachtspunten
 - ✓ Noodzakelijke voorwaarden:
 - Kwaliteitsvolle actuele gegevens
 - Er moet belang worden gehecht aan de communicatie (communicatiekanalen, gebruik van de talen, ...) en aan de hoeveelheid informatie die nodig is
 - Voorzichtigheid tegenover het privéleven van de burger + recht op informatie en om bezwaar aan te tekenen
 - ✓ Verkennende fase, gevolgd door een noodzakelijke uitvoeringsfase



Actie 6: Vraag en aanbod van sociale rechten op elkaar afstemmen

Vaststellingen

- ✓ Er is een **versnipperd en vaak weinig transparant beeld** van de rechten en diensten voor de personen met een beperking, wat vaak tot verwarring en frustratie leidt
- ✓ Er bestaat een **gestandaardiseerd model voor de toekenning van rechten** dat niet volledig beantwoordt aan de verschillende problemen die deze doelgroepen ervaren
- ✓ Burgers moeten **voortdurend** informatie verstrekken.

Oplossing

- ✓ Een gepersonaliseerd aanbod dat het aanbod in overeenstemming brengt met de vraag
- ✓ Met behulp van algoritmes (algoritmes kunnen fraude, maar ook de NTU bestrijden)

Actie 6: Vraag en aanbod van sociale rechten op elkaar afstemmen

De algoritmes zorgen ervoor dat:

- ✓ er relevante aanbevelingen kunnen worden gedaan op basis van een reeks eerder gebruikte criteria (cf. AirBnb)
- ✓ er automatisch ingevulde informatie is
- ✓ er groepen van personen geprofileerd kunnen worden met dezelfde noden en dat er aangepaste oplossingen kunnen worden voorgesteld
- ✓ er tijd kan worden vrijgemaakt voor de MW --> nadruk op de relatie met de gebruikers

Actie 7: Ondersteuning van de dienst ervaringsdeskundigen bij opleidings- en sensibiliseringsinitiatieven voor armoede en sociale uitsluiting



Vaststelling

- ✓ De eerstelijnsmedewerkers worden niet altijd voldoende opgeleid voor de problemen in verband met armoede en sociale uitsluiting

Oplossing

- ✓ De dienst ervaringsdeskundigen van de POD MI stimuleert, ondersteunt en volgt alle opleidingsinitiatieven en sensibiliseringsacties op inzake armoede en sociale uitsluiting

Hoe?

- ✓ Partnerschappen aangaan met de OISZ en de ziekenfondsen
- ✓ Knowhow en pedagogisch materiaal ter beschikking stellen
- ✓ Coördinatie van de inhoud van de opleidingen

Voordelen

- ✓ De dienst ervaringsdeskundigen heeft een pragmatische kennis van de problematiek van de NTU en kan de noden van de rechthebbenden en van op het terrein snel identificeren

Actie 8: een nieuwe missie voor de openbare computerruimtes



Vaststelling

- ✓ Ondanks de veralgemeende verbinding tot internet blijft de digitale kloof bestaan
- ✓ Bereidheid om de overheidsdiensten te digitaliseren

Probleem

- ✓ Het publiek dat digitaal uitgesloten dreigt te worden, loopt eveneens een risico op NTU

Oplossing

- ✓ Dit publiek begeleiden via de OCR

Actie 8: een nieuwe missie voor de openbare computerruimtes



Hoe?

- ✓ De missie van de OCR uitbreiden naar de begeleiding van mensen met weinig digitale vaardigheden
- ✓ De begeleiders sensibiliseren en opleiden
- ✓ (Virtuele) permanenties verzekeren met de betrokken overheidsdiensten
- ✓ De OCR financieel ondersteunen

Voordelen

- ✓ Bestaande structuren
- ✓ Lokaal niveau dicht bij de gebruikers



WG NTU: De 8 voorstellen van transversale acties

- ✓ Pragmatisch
- ✓ Vullen elkaar aan
- ✓ Niet volledig (toekomstige ontwikkelingen)
- ✓ Geïntegreerd in het 4^{de} federaal plan tot bestrijding van armoede en sociale uitsluiting



WG NTU: En de toekomst?

- ✓ Uitvoering van acties in het kader van het 4^{de} federaal plan tot bestrijding van armoede en sociale uitsluiting
- ✓ Nieuwe acties identificeren
- ✓ Andere thema's behandelen
- ✓ Een netwerk invoeren van alle actoren die betrokken zijn bij de uitvoering van transversale acties tot bestrijding van de non take-up



Voor een betere toegang tot sociale uitkeringen en afgeleide rechten

BEDANKT!

Coördinatie WG NTU: Mathilde, Pauline, Suzan, Gineke, Natascha,
Jeroen, Arne, Eric, Katrijn, Jolien, Samira, Frédéric

De OISZ en de ziekenfondsen

ntu@mi-is.be