



Voorstel van transversale acties voor een plan ter bestrijding van de non take-up van sociale rechten

Voor een betere toegang tot sociale uitkeringen en afgeleide rechten

Maart 2021



Een document van de POD Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding, Sociale Economie en Grootstedenbeleid, en de FOD Sociale Zekerheid

Kruidtuinlaan 50 bus 165
B-1000 Brussel
+32 2 508 85 85
vraag@mi-is.be
www.mi-is.be

Contents

| | |
|--|----|
| 1. Wat is non take-up van de sociale rechten? | 2 |
| 2. Beschrijving van het project en van de werkwijze | 3 |
| 2.1 Het project..... | 3 |
| 2.2 Werkwijze | 3 |
| 3. Presentatie van bestaande en inspirerende acties | 5 |
| PIJLER 1: Alle potentiële rechthebbenden informeren over de manier waarop ze hun sociale rechten kunnen uitputten | 5 |
| Thema 1: Informatie & communicatie | 5 |
| Thema 2: Sensibilisering en opleiding | 7 |
| PIJLER 2: het aantal acties verminderen dat nodig is om alle sociale rechten van de rechthebbende uit te putten | 7 |
| Thema 3: Automatisering van de rechten..... | 7 |
| PIJLER 3: De fysieke en mentale belemmeringen voor de uitoefening van sociale rechten uit de weg ruimen | 8 |
| Thema 4: Digitale kloof en Digitalisering..... | 8 |
| 4. Voorstel van transversale acties voor een plan ter bestrijding van de non take-up van de sociale rechten | 10 |
| 4.1. De voorstellen: samenvatting van de acht transversale acties..... | 10 |
| 4.2 De voorstellen: gedetailleerde fiches per actie:..... | 12 |
| Actie 1 - Een sociale wiki ontwikkelen..... | 12 |
| Actie 2 - Delen van kennis rond NTU..... | 13 |
| Actie 3 - Communicatieplan om de site my.belgium.be, bekend te maken, dat de federale onlinetools overneemt | 15 |
| Actie 4 - Een informatiesysteem invoeren met betrekking tot de potentiële rechthebbenden. . | 17 |
| Actie 5 - Ondersteuning van de dienst ervaringsdeskundigen van de POD MI voor opleidingsinitiatieven die sensibilisering voor armoede en sociale uitsluiting tot doel hebben.. | 18 |
| Actie 6 - Onderzoek naar een actuele inkomensnotie | 20 |
| Actie 7 - Vraag en aanbod van sociale rechten op elkaar afstemmen | 22 |
| Actie 8 - Openbare computerruimtes: nieuwe opdrachten..... | 24 |
| Colofon | 26 |



1. Wat is non take-up van de sociale rechten?

De term “non take-up van de rechten” verwijst naar het feit dat sommige rechthebbenden geen gebruik kunnen maken van een openbaar aanbod van de rechten en diensten waarop ze aanspraak kunnen maken. In België worden, in verschillende domeinen van de sociale bescherming, de potentiële rechthebbenden op een uitkering of dienstverlening niet altijd ingelicht over hun rechten, hebben niet de reflex of weten niet hoe ze deze aanvraag moeten doen, ... De oorzaken van non take-up zijn heel divers, het Observatorium voor gezondheid en welzijn Brussel¹ vat de redenen voor non take-up als volgt samen:

- **Onwetendheid:** het recht is niet gekend door persoon;
- **Het niet aanvragen:** het recht is gekend, maar wordt niet aangevraagd door persoon;
- **Geen toegang:** het recht is gekend en aangevraagd, maar de persoon ontvangt het niet;
- **Het feit dat het niet wordt voorgesteld:** wanneer een maatschappelijk werker een recht niet voorstelt aan een persoon die hier recht op heeft;

Dit leidt tot een proces van uitsluiting van sociale rechten.

Om billijkheidsredenen moeten diegenen die wettelijk recht hebben op een uitkering deze kunnen ontvangen. Bovendien gaan de maatregelen hun doel voorbij wanneer zij de personen die er recht op hebben niet bereiken.

Het bestrijden van non take-up, bevordert de sociale en economische insluiting van personen en verhoogt de koopkracht en de efficiëntie van de sociale bescherming. De bestrijding van de non take-up zorgt er ook voor dat het risico om in armoede te belanden daalt, door de individuen te behoeden voor een aanzienlijke daling van hun levensniveau.

Verschillende studies² hebben het bestaan van de non take-up aangetoond en wijzen op verschillende oorzaken die aan de oorsprong liggen van deze problematiek:

- **het gebrek aan informatie;**
- **de moeilijkheid om zijn rechten te laten gelden** (stigmatisering, valse beloften, vrees voor controle, ...);
- **de complexiteit van de reglementering;**
- **de houding van de instelling** (geen voorstel doen, budgettaire verplichting, gebrek aan proactiviteit, ...).

In 2022 worden de resultaten verwacht van het TAKE-onderzoek dat gecoördineerd wordt door de Universiteit Antwerpen en dat meer inzicht zal geven in het relatieve belang van deze oorzaken en de omvang van non-take-up in België. Uit Brussels onderzoek weten we al dat bepaalde levenslopen vaker voorkomen bij personen in een situatie van non take-up³. Het gaat vaker om personen die:

- **in een sociaal isolement leven** (*eenoudergezinnen, ouderen, personen met een handicap, ...*);
- **“nieuwe noden hebben”** (naar aanleiding van een wijziging in hun levenssituatie);
- **gemigreerd zijn;**
- **het risico lopen op een grotere stigmatisering;**
- **geen vast adres of bankrekening hebben.**

¹ Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2017) [Inzichten in non take-up van de sociale rechten en in sociale onderbescherming in het Brussels Gewest](#), Thematisch katern van het Armoederapport van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 2016, Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie: Brussel.

² Voor meer informatie over de bestaande literatuur verwijzen we naar bijlage I, die een selectie bevat van de meest relevante studies en artikels over de strijd tegen non take-up.

2. Beschrijving van het project en van de werkwijze

2.1 Het project

De bedoeling van het project is een voorstel van federaal actie opstellen ter bestrijding van de non take-up van de sociale rechten. De problematiek van non take-up vereist een transversale aanpak. De antwoorden op dit probleem moeten meervoudig en gevarieerd zijn en moeten de verschillende actoren rond de tafel brengen. Daarom werd, in augustus 2019, een werkgroep opgericht op initiatief van de POD Maatschappelijke Integratie en de FOD Sociale Zekerheid om de toegang te verbeteren tot de verschillende stelsels van de sociale bescherming. Deze instellingen brachten vervolgens de openbare instellingen van sociale zekerheid (OISZ), ongeacht of ze actief zijn in de bestrijding van de non take-up, en belangrijke partners samen om deze globale en transversale aanpak te garanderen. Sommige organisaties (steunpunt ter bestrijding van armoede, regionale netwerken voor armoedebestrijding, OCMW's, ...) werden in een laatste fase geraadpleegd.

De verbetering van de toegang tot de gezondheidszorg en de verbetering van de gezinsinkomens werden als prioriteiten in het regeerakkoord opgenomen. Het regeerakkoord Vivaldi van 30 september 2020 vermeldt dat *“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”*.

Het eindrapport zal worden voorgelegd aan Karine Lalieux, Minister van Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding belast met Personen met een Handicap, en Frank Vandenbroucke, Minister van Sociale Zaken.

2.2 Werkwijze

Eerste fase: analyse van de literatuur en vastleggen van de werkwijze

In de eerste fase van het project (augustus-december 2019) hebben de medewerkers van de POD Maatschappelijke Integratie en van de FOD Sociale Zekerheid kennis genomen van de bestaande literatuur en hebben zij een werkwijze opgesteld om de potentiële partners te raadplegen. Voor meer informatie over de bestaande literatuur verwijzen wij de lezer naar bijlage I, die een selectie bevat van de meest relevante studies en artikels over het bestrijden van non-take-up.

Hierbij werden 3 grote werkassen ontwikkeld:

- **Pijler 1: alle potentiële rechthebbenden weten hoe ze hun sociale rechten kunnen uitputten**

Voorbeelden van acties:

- alle burgers algemeen informeren over hun sociale rechten;
- gericht communiceren naar de potentiële meest kwetsbare rechthebbenden;
- de sociale actoren opleiden rond de problematiek van de non take-up;
- de aanvraagprocedures vereenvoudigen;
- de communicatie tussen diensten vergemakkelijken; goede praktijken uitwisselen tussen instellingen; ...

- **Pijler 2: het aantal uit te voeren acties verminderen die een rechthebbende zelf moet ondernemen om zijn sociale rechten uit te putten**

Voorbeelden van acties:

- de wetgeving en de toekenningsprocedures vereenvoudigen en harmoniseren; de potentiële rechthebbenden proactief identificeren;
- de rechten automatisch toekennen;
- de vorm van automatisering zoeken die het meest is aangepast aan de persoon; de continuïteit waarborgen van de rechten van het ene stelsel tot het andere (geïntegreerd dossier, uniek loket, individuele opvolging); ...

- **Pijler 3: wegwerken van fysieke en mentale drempels die een hinderpaal vormen voor de uitvoering van sociale rechten**

Voorbeelden van acties:

- de rechthebbenden ondersteunen;
- communiceren over de stigmatisering;
- de meest kwetsbare rechthebbenden individueel begeleiden (waaronder de rol van de ervaringsdeskundigen);
- goede praktijken uitwisselen tussen sociale actoren.

Tweede fase: een werkgroep oprichten

Begin 2020 hebben de volgende instellingen: KSZ, HVW, HZIV, FEDRIS, RIZIV, RSVZ, RVA, RSZ, RJV, DAVO (FOD Financiën), FPD, Christelijke, Liberale en Socialistische mutualiteiten de oproep van de POD Maatschappelijke Integratie en van de FOD Sociale Zekerheid beantwoord, waarna de eerste werkvergaderingen van start zijn kunnen gaan. In maart 2020 werden de werkzaamheden echter opgeschort vanwege de gezondheidscrisis. De werkzaamheden werden in september 2020 hervat, dankzij de wil van alle deelnemers om vooruitgang te boeken in dit thema, wat nogmaals het belang ervan heeft aangetoond in deze periode van de gezondheidscrisis.

In deze tweede fase was het de bedoeling **om een samenwerking op te zetten** (regelmatige contacten, vergaderingen met deskundigen van verschillende instellingen, goede praktijken uitwisselen, ...) om de bestaande en/of lopende acties te identificeren en/of uit te voeren op het vlak van non take-up van de sociale rechten. De WG NTU heeft vervolgens een **inventaris** opgesteld die als basis heeft gediend voor het opstellen van een uniek document van actievoorstellen ter bestrijding van de non take-up van de sociale rechten.

In totaal hebben de partners ongeveer 40 actiefiches vooraf ingediend. Een deel van deze fiches werd besproken tijdens workshops die van eind oktober tot eind november 2020 werden georganiseerd. De ervaringsdeskundigen hebben eveneens deelgenomen aan de besprekingen. Tegelijk met deze workshops werden uitwisselingen georganiseerd tussen de coördinatoren van de werkgroepen en de deelnemende instellingen, om zo de uiteindelijke actiefiches op te stellen.

Derde fase: een voorstel van transversale acties opstellen voor een plan ter bestrijding van de non take-up van de sociale rechten en plenaire zitting voor de voorstelling van de resultaten van de werkzaamheden.

Tijdens de workshops werden acht transversale actievoorstellen ter bestrijding van non-take-up geïdentificeerd. Deze acties zullen tevens geïntegreerd worden **in het 4^{de} federaal plan armoedebestrijding**. Het geeft een overzicht van de werkzaamheden van de werkgroep en identificeert de prioritaire acties.

Het 4^{de} federaal plan armoedebestrijding wordt opgesteld door de POD Maatschappelijke Integratie en vormt de leidraad van het federale armoedebestrijdingsbeleid. Op basis van een bepaald aantal strategische assen worden specifieke acties geformuleerd om de bestaande armoedeproblemen efficiënt te bestrijden. Deze doelstellingen worden eveneens opgevolgd tijdens de volledige duur van het plan.

Tot slot werden de resultaten van de werkzaamheden, voor raadgevend advies, voorgelegd aan de **externe actoren** die actief zijn in de bestrijding van de non-take-up (OCMW's, federale, regionale en lokale verenigingen armoedebestrijding, verenigingen op het terrein, ...) tijdens een informatief Webinar. Na deze vergadering werd de feedback van het werkveld over de acht actievoorstellen in een verslag opgenomen dat het eindrapport vergezelt. Beide documenten zullen voorgelegd worden aan Karine Lalieux, Minister van Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding belast met Personen met een Handicap, en Frank Vandenbroucke, Minister van Sociale Zaken.

3. Presentatie van bestaande en inspirerende acties

De medewerkers van de POD Maatschappelijke Integratie en de FOD Sociale Zekerheid hebben kennis genomen van de bestaande literatuur. Op basis daarvan zijn drie pijlers geïdentificeerd in de strijd tegen non take-up: alle potentiële rechthebbenden informeren over de manier waarop ze hun sociale rechten kunnen uitputten (1), het aantal acties verminderen dat nodig is om alle sociale rechten van de rechthebbende uit te putten, (2) de fysieke en mentale belemmeringen voor de uitoefening van sociale rechten uit de weg ruimen (3).

Voor meer informatie over de bestaande literatuur verwijzen we naar bijlage I, die een selectie bevat van de meest relevante studies en artikels over de strijd tegen non take-up.

Daarnaast hebben de OISZ en de ziekenfondsen een inventaris opgemaakt van meer dan veertig acties in de strijd tegen non take-up. Die inventaris vindt u in bijlage II. Op basis daarvan werden tijdens workshops enkele inspirerende acties besproken, die in dit hoofdstuk worden samengevat. Ze zijn gerangschikt volgens de thema's en de doelstellingen die ze behandelden.

PIJLER 1: Alle potentiële rechthebbenden informeren over de manier waarop ze hun sociale rechten kunnen uitputten

De eerste pijler die we hebben uitgediept, is communicatie en informatie zoals geen (correcte) informatie omtrent de toegang tot rechten is een bekende oorzaak van NTU. Dat niet-weten komt mogelijk doordat de rechthebbende niet correct, voldoende en duidelijk over zijn rechten is geïnformeerd. NTU kan ook te wijten zijn aan het feit dat het recht niet wordt voorgesteld of wordt uitgesloten: de organisaties die het recht verlenen, hebben niet altijd voldoende toegang tot informatie. Het eerstelijns personeel heeft soms ook onvoldoende kennis of tijd om de potentiële rechthebbenden door te verwijzen naar de juiste diensten. De voorbije jaren hebben verschillende instellingen interessante en relevante acties ondernomen op het vlak van informatie en communicatie rond NTU. Sommigen stelden inspirerende projecten voor om de communicatie tussen de instellingen te verbeteren, anderen pleitten voor een betere communicatie met de potentiële rechthebbenden.

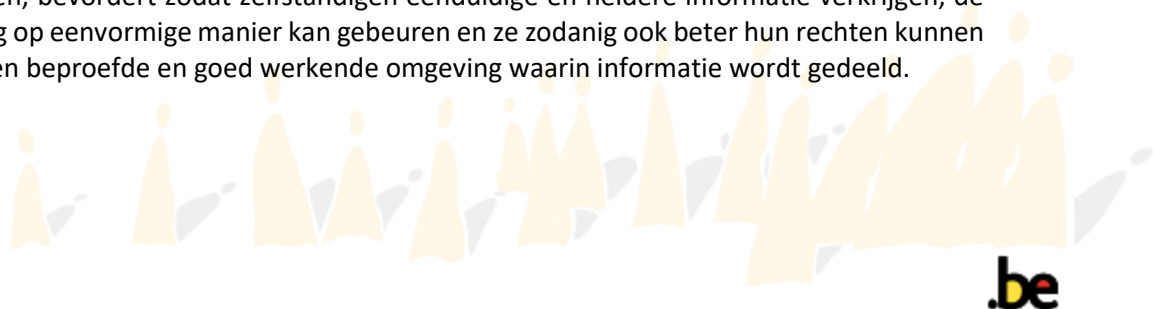
Thema 1: Informatie & communicatie

- **Tussen instellingen van de sociale bescherming:**

De informatie die toegankelijk is voor het personeel van de verschillende overheidsdiensten moet worden gecentraliseerd. Professionals moeten kunnen beschikken over een of meer tools waarin ze actuele en volledige informatie vinden. Zo kunnen we vermijden dat er fouten sluipen in de antwoorden die ze aan potentiële rechthebbenden geven, wat tot non take-up kan leiden als die antwoorden onvolledig, onjuist of achterhaald zijn. Actuele, nauwkeurige, goed geordende en gemakkelijk toegankelijke informatie voor alle professionals is een van de sleutels in de strijd tegen NTU. In die context hebben we enkele best practices geïdentificeerd:

- **Project "PLATFORM Piramid" van het RSVZ:**

De kennis en informatie over zelfstandigen zijn erg verspreid. Er werd beslist om alle kennis over het sociaal statuut van zelfstandigen te centraliseren. Piramide is een elektronisch platform dat de communicatie en informatie-uitwisseling tussen professionelen, werkzaam rond het sociaal statuut van de zelfstandigen, bevordert zodat zelfstandigen eenduidige en heldere informatie verkrijgen, de dossierbehandeling op eenvormige manier kan gebeuren en ze zodanig ook beter hun rechten kunnen uitputten. Het is een beproefde en goed werkende omgeving waarin informatie wordt gedeeld.



- **Ten aanzien van rechthebbenden:**

Communicatie en informatie-uitwisseling tussen de instellingen is uiteraard belangrijk, maar er moet ook worden gezorgd voor een goede communicatie met de rechthebbenden zodat ze over de juiste informatie beschikken om hun rechten te kunnen uitoefenen.

In die context zijn er verschillende inspirerende acties:

- ***Een centraal contactpunt HVW voor de OCMW's in Wallonië***

De acties die sommige OISZ reeds hebben ondernomen, hebben ons doen inzien hoe belangrijk een centraal contactpunt is. Zo heeft de HVW tijdens de gezondheids crisis een centraal contactpunt opgericht voor de OCMW's in Wallonië om de toegang tot informatie en de opvolging van de dossiers van OCMW begunstigden te vergemakkelijken.

- ***Vereenvoudigde communicatie en leesbaarheid van administratieve documenten***

Er moet ook worden nagedacht over de manier waarop rechthebbenden worden aangesproken. Enerzijds moet men de informatie goed ontvangen, maar anderzijds moet ze ook duidelijk en begrijpelijk zijn voor de potentiële rechthebbenden. Verschillende barrières, zoals taal of complex administratief taalgebruik, kunnen leiden tot NTU. De volgende twee acties kunnen die hindernissen uit de weg ruimen en beogen een volledige toegang tot begrijpelijke informatie voor de potentiële rechthebbenden:

- ***Huisstijl van de RVA***

Dankzij haar project rond een eigen huisstijl slaagt de RVA erin om rechthebbenden van duidelijke informatie te voorzien en haar taalgebruik te vereenvoudigen. Door de boodschap te vereenvoudigen en een directe schrijfstijl te gebruiken, gaat de RVA de strijd aan met NTU. Er zijn ervaringsdeskundigen bij het project betrokken.

- ***Financiële steun in het kader van COVID-19***

In de brochure over COVID-19 geeft de POD MI uitleg over de verschillende financiële steunmaatregelen voor mensen die financieel getroffen zijn door de crisis. De brochure is vertaald in een tiental talen, zodat deze in de OCMW's en op alle andere openbare plaatsen voor iedereen toegankelijk is.

Deze initiatieven onderstrepen de behoefte aan gecentraliseerde, geordende en gecategoriseerde informatie die toegankelijk is voor zowel professionals als burgers. Daarom werd voorgesteld om initiatieven te ondersteunen zoals het ***communicatieplan om de website my.belgium.be bekend te maken*** of de ***invoering van een meldingssysteem voor potentiële rechthebbenden***. Ook daarbij benadrukken we het belang van duidelijke, leesbare en toegankelijke communicatie voor alle rechthebbenden.



Thema 2: Sensibilisering en opleiding

Het is niet alleen belangrijk dat men goed op de hoogte is van wetgeving van sociale rechten en eventuele wijzigingen, maar ook dat de eerstelijnsactoren zich voldoende bewust zijn van de NTU-problematiek en de omvang ervan. Sommige gevallen van non take-up zijn namelijk te wijten aan het feit dat een recht niet wordt voorgesteld of een gerechtigde wordt uitgesloten van zijn sociale rechten. Daarom is het belangrijk het eerstelijns personeel te sensibiliseren en goed op te leiden. De volgende inspirerende acties zijn hiervan het bewijs:

- **Opleiding van eerstelijns personeel van de mutualiteiten**

Sommige mutualiteiten besteden bij de opleiding van hun eerstelijns personeel speciale aandacht aan armoedekwesties. De dienst ervaringsdeskundigen van POD MI ondersteunt deze opleidingen. Na een eerste theoretisch gedeelte is de opleiding ook interactief.

- **Opleiding van het personeel van de HZIV**

De HZIV voorziet een opleiding om mensen te sensibiliseren rond NTU. Deze dynamische en interactieve opleiding worden de behoeften van het eerstelijns personeel geïdentificeerd, waardoor de HZIV passende maatregelen kan nemen om in die behoeften te voorzien.

- **Sensibilisering rond armoede van het RVA-personeel**

De RVA organiseert ook regelmatig sensibiliseringsopleidingen over armoede voor haar medewerkers.

De verschillende opleidingen dienen als inspiratiebron voor de actie **"Steun van de dienst Ervaringsdeskundigen van de POD MI voor opleidingsinitiatieven inzake sensibilisering omtrent armoede en sociale uitsluiting"**. De coördinatie en tussenkomst van de ervaringsdeskundigen bij deze opleidingen is een pluspunt.

PIJLER 2: het aantal acties verminderen dat nodig is om alle sociale rechten van de rechthebbende uit te putten

De automatiserings- en digitaliseringsprojecten moeten parallel met de menselijke middelen worden ontwikkeld.

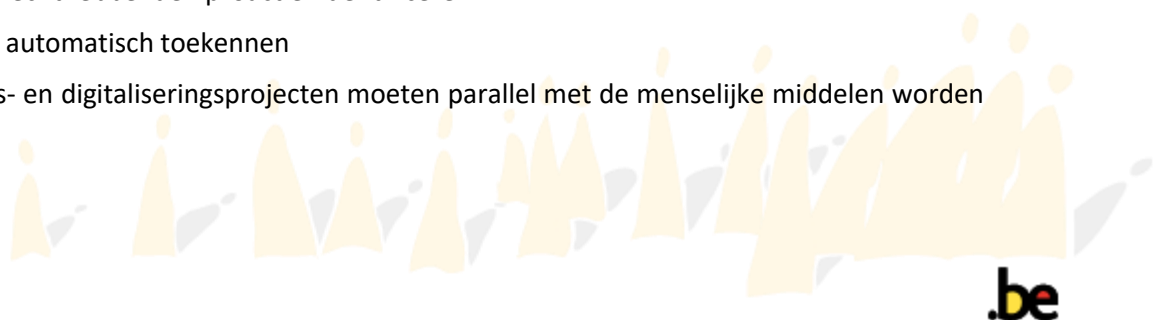
Thema 3: Automatisering van de rechten

Een betere toegang tot rechten is een prioriteit in het regeerakkoord, met name de toegang tot gezondheidszorg en een verbetering van het gezinsinkomen. In het regeerakkoord Vivaldi van 30 september 2020 staat: *"Binnen de grenzen van het reglementaire kader inzake de bescherming van de privacy, zal de regering zo veel mogelijk komaf maken met het "niet opnemen van rechten" en zich blijven inspannen om sociale rechten te automatiseren."*

Automatisering is dus een interessante denkpiste die we tijdens onze workshops hebben uitgewerkt. De automatisering van rechten kan verschillende vormen aannemen:

- de wetgeving en toekenningsprocedures vereenvoudigen en harmoniseren
- potentiële rechthebbenden proactief identificeren
- de rechten automatisch toekennen

De automatiserings- en digitaliseringsprojecten moeten parallel met de menselijke middelen worden ontwikkeld.



In die context kunnen we de volgende inspirerende acties aanhalen:

- **RSZ-ONSS-LSS: Unieke centrale databank met identiteitsgegevens**

Verbetering van de identificatiegegevens van actieve of "slapende" aangeslotenen. Verzekering van pensioen, ziekte, ... voor personen buiten EU. Contacteren van potentiële begunstigden (in België gaat dit goed, maar wanneer deze in buitenland wonen is dit veel moeilijker). Updaten van databank.

- **RIZIV: proactieve flux voor voor het recht op Verhoogde Tegemoetkoming (VT)**

Automatische identificatie, waarbij men met de informatie die administratief wel voorhanden is de doelgroep afbakt en aanspoort een aanvraag in te dienen om zo verder een inkomensonderzoek uit te voeren, kan hiervoor een oplossing bieden.

Momenteel wordt een dergelijke automatische identificatie, namelijk de proactieve stroom, reeds uitgevoerd in het kader van het recht op Verhoogde Tegemoetkoming. Bij deze stroom werd een proces opgestart op basis van een gegevensuitwisseling – via de KSZ – tussen de ziekenfondsen, het RIZIV en de FOD Financiën. Dit proces zorgt ervoor dat lage inkomensgezinnen van hun potentieel recht op VT op de hoogte worden gebracht.

- **MC-CM: "Dimona Flux":**

Detectie van eerste tewerkstelling en informeren over de inschrijvingsmodaliteiten naar een ziekenfonds. Wie nog niet is ingeschreven bij een verzekeringsinstelling, maar wel al is beginnen werken.

Uit deze acties blijkt dat voorstellen voor acties zoals "**Onderzoek naar een actuele inkomensnotie**" en "**algoritmes om vraag en aanbod van sociale rechten op elkaar af te stemmen**" de instellingen in staat zouden stellen de rechthebbenden gemakkelijker en directer te bereiken.

PIJLER 3: De fysieke en mentale belemmeringen voor de uitoefening van sociale rechten uit de weg ruimen

Er zijn veel mentale en fysieke belemmeringen waardoor rechthebbenden niet de nodige stappen ondernemen om hun rechten te activeren. Een belangrijk thema onder deze pijler is digitalisering en de digitale kloof. De gezondheids crisis heeft de digitale kloof nog meer bloot gelegd.

Thema 4: Digitale kloof en Digitalisering

Steeds meer aanvraagformulieren in het kader van rechten zijn geautomatiseerd. De gezondheids crisis heeft echter het probleem van de digitale kloof duidelijk gemaakt. In het algemeen bestaat de digitale kloof uit minstens twee niveaus: de toegang (eerstegraadskloof) tot informatie- en communicatietechnologieën en het gebruik (tweedegraadskloof) ervan. Hieronder een inspirerende actie in de strijd tegen de digitale kloof.

- **HVW "Digitale zone " :**

Door digitale zones met begeleiding te voorzien, kunnen instellingen klanten helpen die minder of niet vertrouwd zijn met digitale tools. De SFPD heeft tijdens onze activiteiten een soortgelijke actie voorgesteld. Het idee is om digitale zones te voorzien, met de optie om rechthebbenden te begeleiden die minder vertrouwd zijn met digitale tools.



Op basis van die inspirerende voorstellen, stellen we voor om de "**openbare computerruimten**" een nieuw mandaat te geven. Dat kan een van de relevante antwoorden zijn op de digitale kloof.

De digitale kloof sluit niet uit dat er vooruitgang wordt geboekt op het vlak van digitalisering. Aangezien er steeds meer informatie beschikbaar is op het net, werd ook gesproken over de beschikbare hulpmiddelen om gemakkelijk toegang te krijgen tot informatie. Verschillende OISZ's bieden onlinetools aan om te berekenen of in te schatten welke sociale rechten de rechthebbenden genieten, maar ook om ervoor te zorgen dat ze sneller een antwoord op hun vragen krijgen, bijvoorbeeld via een chatbotsysteem.

Dankzij de acties omtrent digitalisering kan meer tijd worden vrijgemaakt voor het beheer en de begeleiding van de meest kwetsbare gebruikers. Bij de ontwikkeling ervan mogen we niet uit het oog verliezen dat iedereen een gelijke toegang tot sociale rechten verdient.



4. Voorstel van transversale acties voor een plan ter bestrijding van de non take-up van de sociale rechten

Op het einde van de werkzaamheden in workshops werden acht voorstellen van transversale acties geïdentificeerd. Deze voorstellen zullen geïntegreerd worden in het 4de federaal plan armoedebestrijding en nadien geprioriteerd en geoperationaliseerd worden in concrete acties met duidelijke en gekwantificeerde doelstellingen en vervaltermijnen.

De vraag over de kosten van de uitvoering van de acties werd meermaals aangehaald tijdens de werkzaamheden in workshops, maar in dit stadium van het project werden de voorstellen nog niet gebudgetteerd: de menselijke en materiële noden worden veelal gespecificeerd in de gedetailleerde fiches en, indien nodig, wordt een indicatie gegeven van de kosten van soortgelijke projecten wanneer deze informatie beschikbaar is.

Bovendien zal, zoals vermeld in deel 3 over inspirerende praktijken en acties in de strijd tegen de non take-up, elke communicatie (medium, kanaal, taal, ...) naar potentiële rechthebbenden moeten worden aangepast aan het soort publiek dat wordt beoogd, en zal er permanent opleiding moeten worden verstrekt aan alle medewerkers, zowel op het niveau van de instellingen en organisaties voor sociale bescherming als op het niveau van de partnerorganisaties en actoren op het terrein. Ook zal voorzichtigheid de regel moeten zijn bij de communicatie van gevoelige gegevens binnen de naleving van het privéleven.

De acht actievoorstellen worden samengevat in punt 4.1 hieronder. Zij zullen vervolgens gedetailleerd beschreven worden in de vorm van fiches per actie onder punt 4.2.

4.1. De voorstellen: samenvatting van de acht transversale acties

Thema 1 : Informatie en Communicatie

Actie 1: “Een sociale Wiki ontwikkelen”: Een unieke site ontwikkelen met informatie over de sociale rechten in ruime zin door zich te baseren op bestaande projecten (MyBenefits.be, mybelgium.be, rechtenverkenner.be, info-coronavirus.be, ...). De site zal (visueel, inhoudelijk, taalkundig) toegankelijk moeten zijn voor kwetsbare groepen.

Actie 2: “Delen van kennis rond NTU”: kennisdeling tussen instellingen en organisaties voor sociale bescherming versterken in een netwerk (of integreren in een bestaand netwerk) via de invoering van een onlineplatform waar studies, onderzoeken en goede praktijken in verband met de non take-up van de sociale rechten verzameld en gedeeld zullen worden.

Actie 3: “Communicatieplan om de site my.belgium.be bekend te maken, dat de federale onlinetools overneemt”: Het is de bedoeling om een federale, transversale en globale communicatieactie uit te voeren, om alle bestaande hulpmiddelen bekend te maken aan de potentiële begunstigen, in het bijzonder de site my.belgium.be. Het is ook de bedoeling om de non take-up te bestrijden door de burger zo breed mogelijk te informeren over de maatschappelijke hulp die hij kan ontvangen.

Actie 4: “Een informatiesysteem invoeren met betrekking tot de potentiële rechthebbenden”: Een informatiesysteem invoeren tussen de instellingen voor sociale bescherming en hun partners (mutualiteiten, betalingsinstellingen, ...) om de potentiële kwetsbare begunstigen met risico op NTU in te lichten over hun sociale rechten en hoe zij deze kunnen activeren of hulp kunnen krijgen om ze te activeren.



Thema 2 : Sensibilisering en Opleiding

Actie 5: “Steun van de dienst ervaringsdeskundigen van de POD MI aan opleidingsinitiatieven met als doel sensibilisering voor armoede en sociale uitsluiting”: de knowhow en het pedagogisch materiaal ter beschikking stellen van de dienst ED wanneer de OISZ en de mutualiteiten sensibiliseringsopleidingen voor de NTU invoeren, bedoeld voor hun maatschappelijk werkers.

Thema 3 : Automatisering van de rechten

Actie 6: “Onderzoek naar een actuele inkomensnotie”: onderzoek naar een actuele inkomensnotie zodat OISZ en andere instellingen deze kunnen toepassen bij de identificatie van potentieel gerechtigden van een uitkering of tegemoetkoming.

Actie 7: “Vraag en aanbod van sociale rechten op elkaar afstemmen”: een klantgerichte methode ontwikkelen om rechten toe te kennen door vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen aan de hand van algoritmes.

Thema 4 : Digitale kloof en Thema 5 : Digitalisering

Actie 8: “Openbare computerruimtes: nieuwe opdrachten”: de missies van de openbare computerruimtes uitbreiden naar de begeleiding van kwetsbare groepen om hen te informeren over hun sociale rechten en hen te begeleiden in hun stappen om aanvragen online in te dienen.



4.2 De voorstellen: gedetailleerde fiches per actie:

| |
|--|
| Actie 1 - Een sociale wiki ontwikkelen |
| Doelstelling: 3 Stand van zaken: voorstel |
| 1. Beschrijving van de actie Het doel is om (potentiële) rechthebbenden over sociale rechten te informeren via een sociale wiki. Deze unieke site zal informatie over sociale rechten in ruime zin centraliseren. De site dient visueel, inhoudelijk en taalkundig toegankelijk te zijn voor kwetsbare groepen. Wat is de behoefte? Hoewel er informatie beschikbaar is over de verschillende sociale rechten en statuten, de voorwaarden om ervan te profiteren, de voordelen ervan, de mogelijkheden om in beroep te gaan tegen een beslissing, ..., is deze versnipperd, wat de toegang tot informatie bemoeilijkt. Wat is de oplossing? De actie heeft tot doel al deze informatie te verzamelen op één enkele website en te zorgen voor regelmatige en continue updates. Hiervoor kan inspiratie opgedaan worden bij reeds bestaande initiatieven, waaronder: MyBenefits.be, my.belgium.be, rechtenverkenner.be, info-coronavirus.be, Sien Online (OCMW Kortrijk). Zodra deze website klaar is, zal hierover op een transversale manier worden gecommuniceerd. Wat is de algemene bedoeling van de actie? Strijd tegen de non-take-up van rechten door alle informatie die nuttig is voor burgers over sociale status en rechten exhaustief ter beschikking te stellen op één unieke website. De toegang tot sociale rechten zal vergemakkelijkt worden door de informatie te centraliseren en overzichtelijk weer te geven. Wie is de doelgroep? Elke potentiële rechthebbende van een sociaal recht of voordeel dat door een federale overheid wordt toegekend. De sociale wiki richt zich in de eerste plaats tot de eindgebruikers, maar ook personen uit het werkveld en maatschappelijk werkers kunnen de website gebruiken om potentiële rechthebbenden te ondersteunen en te informeren over hun sociale rechten. |
| 2. Succes- en risicofactoren in verband met de actie? <ul style="list-style-type: none">• De invoering van een sociale wiki is een project op lange termijn, waaraan alle partners zullen moeten meewerken om nuttige informatie te verstrekken over de sociale rechten waarvoor zij verantwoordelijk zijn en ze bij te houden.• Er is een sterke samenwerking nodig in de ontwikkelings- en de beheerfase van de site, evenals een voortdurende coördinatie met de partners.• De site dient visueel, inhoudelijk en taalkundig toegankelijk te zijn voor kwetsbare groepen.• Het is belangrijk om de sociale wiki te stroomlijnen met initiatieven op andere bevoegdheidsniveaus. Zo wordt op Vlaams niveau momenteel werk gemaakt van een Rechtenverkenner 2.0. |
| 3. Welke middelen zijn er nodig? <ul style="list-style-type: none">• Personeel om de site actueel te houden in samenwerking met de instellingen en organisaties voor sociale bescherming.• Een budget voor de ontwikkeling en het onderhoud van de site. |



Actie 2 - Delen van kennis rond NTU

Doelstellingen: 1 en 3

Stand van zaken: voorstel

1. Beschrijving van de actie

Het doel van deze actie is de kennisdeling rond NTU te bevorderen.

Ten eerste door een online platform op te richten waarin studies, onderzoek en goede praktijken over de non-take-up van sociale rechten worden verzameld en gedeeld door instellingen en organisaties voor sociale bescherming. Dit kan door hiervoor een speciale ruimte te creëren op een overkoepelende website (gekoppeld aan actie 'Sociale Wiki') en wordt beheerd door één centrale organisatie.

Vervolgens door kennis over NTU te delen via bestaande netwerken rond armoede (Belgisch Platform tegen Armoede en Sociale Uitsluiting, netwerk van federale armoede-ambtenaren, ...) of het oprichten van een specifiek netwerk rond NTU (als opvolger van het bestaande project). Ook dit netwerk wordt beheerd door dezelfde centrale organisatie.

Wat is de behoefte?

Er bestaat geen platform of netwerk waar informatie met betrekking tot NTU kan gedeeld en/of uitgewisseld worden. Niettemin beschikt het interfederaal Steunpunt tot bestrijding van armoede wel over een thematische webpagina over non-take-up van rechten.

Wat is de algemene bedoeling van de actie?

Het algemeen doel is het delen van kennis rond NTU. Dit gebeurt door het uitwisselen van informatie, studies, onderzoeken en goede praktijken ter bestrijding van NTU. Het verzamelen en delen van informatie is gericht op de praktijken van instellingen en organisaties voor sociale bescherming om de NTU van sociale rechten te verminderen (louter theoretische of academische kennis in strikte zin valt buiten de scope van deze actie).

Wie is de doelgroep?

Alle instellingen en organisaties voor sociale bescherming en hun partners: OCMW's, mutualiteiten, uitbetalingsinstellingen, actoren op het terrein, enz.

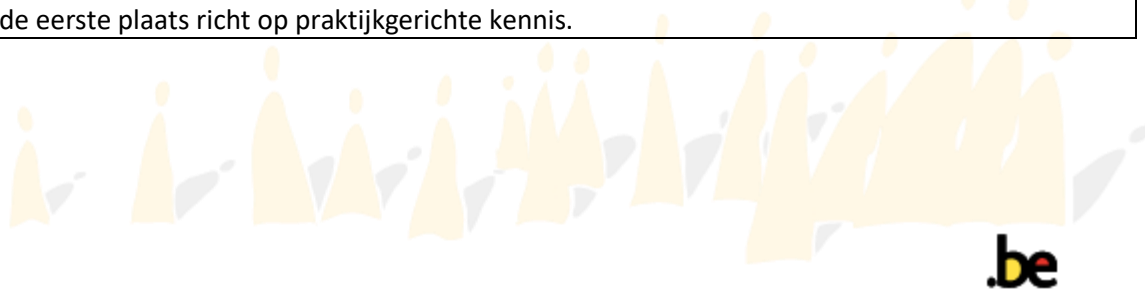
2. Succes- en risicofactoren in verband met de actie?

Wat zijn de sterke punten van de actie?

Door informatie tussen verschillende partnerinstellingen uit te wisselen, kunnen er lessen getrokken worden uit acties, goede praktijken en onderzoeken die uitgevoerd worden door andere organisaties via een uniek en overkoepelend platform dat toegankelijk is voor iedereen. Daarnaast zorgt de kennisdeling rond non-take-up ervoor dat deze problematiek onder de aandacht blijft.

Risicofactoren en aandachtspunten

- Een eerste uitdaging is om de uitwisselingen rond NTU zowel via het online platform als de netwerken levendig te houden en de informatie proactief actueel te houden. Hiervoor moet de centrale organisatie verantwoordelijk gemaakt worden.
- Daarnaast dient de centrale organisatie ook te waarborgen dat alle gedeelde kennis relevant is, met name betrekking heeft tot NTU.
- Ook dient verder uitgeklaard te worden welke organisaties en instellingen de site kunnen beheren met behulp van een specifieke toegang. De andere partners (die ook deel uitmaken van het netwerk) zullen op basis van een eenvoudig verzoek kunnen vragen dat hun studies en goede praktijken worden gepubliceerd.
- Er moet een keuze gemaakt te worden tussen enerzijds een platformsite die verwijst naar relevante informatie over NTU op externe websites van partnerinstellingen en anderzijds een platform dat rechtstreeks alle informatie beheert.
- Het is nog een open vraag in hoeverre de academische wereld betrokken moet worden om het kennisplatform en netwerk mee te voeden. Het is hierbij belangrijk om te vermelden dat deze actie zich in de eerste plaats richt op praktijkgerichte kennis.



3. Welke middelen zijn er nodig?

- Personeel binnen de centrale organisatie die het platform actueel houden en instaan voor de coördinatie en vergaderingen van het netwerk.
- Een budget voor de ontwikkeling en het onderhoud van het onlineplatform.



Actie 3 - Communicatieplan om de site my.belgium.be, bekend te maken, dat de federale onlinetools overneemt

Doelstellingen: 1 en 3

Stand van zaken: voorstel

1. Beschrijving van de actie

De site <https://my.belgium.be/nl> bekend maken, die reeds bestaat en waar een reeks federale onlinetools worden gedeeld. Het gaat om een federale, transversale en globale communicatieactie, om alle bestaande hulpmiddelen kenbaar te maken die ter beschikking worden gesteld van potentiële begunstigten. Het is de bedoeling om de non take-up te bestrijden door de burger zo breed mogelijk te informeren over de hulp die hij kan genieten, via informatiemiddelen die hem reeds ter beschikking staan. Het is dus een actie die op korte termijn kan worden uitgevoerd.

Wat is de behoefte?

Deze actie vloeit voort uit de vaststelling dat er reeds tal van online-instrumenten beschikbaar zijn om informatie te verkrijgen over iemands situatie, om een verzoek om hulp in te dienen of om zijn rechten te kennen. Het probleem is dat elke instelling de instrumenten op eigen houtje ontwikkelt, naar gelang van haar bevoegdheidsterrein, en individueel over dit instrument communiceert, naar gelang van de middelen waarover de instelling beschikt. Er is een gebrek aan bekendheid van de bestaande online-instrumenten. Sommigen zijn zeer bekend en worden vaak gebruikt (tax-on-web, my pension,...), maar anderen zijn weinig gekend door het grote publiek (my benefit, my handicap,...).

Er zijn 2 problemen:

- er bestaat geen volledige lijst van alle bestaande federale onlinetools (in het bijzonder op het vlak van maatschappelijke hulp);
- de site my.belgium.be is te weinig gekend bij het grote publiek en vaak zelfs bij de overheidsdiensten zelf;

Wat is het algemene doel van de actie?

Het is de bedoeling om alle onlinetools (in het bijzonder de tools die het mogelijk maken om maatschappelijke hulp te ontvangen) samen te brengen op de site <https://my.belgium.be>, en op grote schaal te communiceren over het bestaan van deze site.

Om de NTU te bestrijden, zal de communicatiecampagne zich moeten richten naar de reeds bestaande netwerken in elke instelling, maar er moet ook een meer globale communicatiecampagne overwogen worden bestemd voor het grote publiek. (Cross-mediacampagne)

- Als eerste stap moet de website <https://my.belgium.be> volledig worden gemaakt (op federaal niveau);
- Vervolgens zal elke betrokken federale instelling op grote schaal over het instrument moeten communiceren, naast een nationale communicatiecampagne.

Wie zijn de doelgroepen?

- De professionals van de sector van de maatschappelijke hulp;
- De burgers die in België verblijven, in het bijzonder alle (potentiële) begunstigten van maatschappelijke hulp.

De doelgroepen zullen worden verfijnd tijdens de ontwikkeling van het communicatieplan.

2. Succes- en risicofactoren in verband met de actie?

Wat zijn de sterke punten van de actie?

De basistool bestaat al (my.belgium.be), we moeten vooral werken rond de communicatie. De actie kan dus op middellange termijn georganiseerd worden, maar we moeten zorgen voor een samenwerking tussen de federale overheidsdiensten en alle partners van de verschillende overheidsdiensten om een grote communicatiecampagne te voeren.

Verschillen tussen deze actie en de creatie van een Sociale Wiki

Hoewel deze acties gemeenschappelijke doelstellingen hebben, is de sociale wiki een actie op lange termijn die alleen nog maar ontwikkeld moet worden. Deze actie is zeer concreet, en kan op korte termijn worden verwezenlijkt.

Wat zijn de aandachtspunten?

- De communicatiecampagne zal niet uitsluitend 'online' moeten gebeuren, om de digitale kloof te bestrijden en moet zich ook richten tot personen 'die niet verbonden zijn';
- De campagne zal zich niet enkel moeten richten tot de burger, maar ook tot alle professionals van de sector van de maatschappelijke hulp;
- De webaspecten van de campagne zullen rekening houden met de WCAG3-principes (anysurfer), zodat de informatie toegankelijk is voor mensen met een handicap.

3. Welke middelen zijn er nodig?

- **menselijke middelen:** één persoon voor de coördinatie van het project, verscheidene personen voor de uitvoering en implementatie van het communicatieplan (met name bij de kanselarij die de website <https://my.belgium.be/nl> beheert)
- **financiële middelen:** afhankelijk van wat intern zal worden gedaan of zal worden uitbesteed via een communicatiebureau (voorbeeld: video, foto's, posters, enz.).

Afhankelijk van de keuze van de communicatiecampagne moet een budget worden voorzien voor een campagne in de sociale media (gesponsorde inhoud), radio/televisiecampagne, straataffiches, ...). Er kunnen ook "gratis" communicatieacties worden gevoerd (website van de instellingen, nieuwsbrieven, sociale media van de instellingen, ...).



Actie 4 - Een informatiesysteem invoeren met betrekking tot de potentiële rechthebbenden.

Doelstellingen: 1 en 2

Stand van zaken: voorstel

1. Beschrijving van de actie

Een informatiesysteem invoeren tussen instellingen voor sociale bescherming en hun partners (mutualiteiten, betalingsinstellingen, ...) om de potentiële begunstigden met risico op NTU proactief in te lichten over hun sociale rechten en de manier om ze te activeren of hulp te krijgen ze te activeren.

Wat is de behoefte?

Te veel personen worden onvoldoende ingelicht over de mogelijkheden om hun rechten te activeren en worden te weinig ingelicht over wat zij kunnen genieten. Het gebeurt ook dat de potentiële rechthebbenden deze informatie moeten bezorgen aan verschillende instellingen en, als gevolg, de te zware administratieve stappen opgeven. Aangezien de potentiële rechthebbenden niet geïdentificeerd worden door alle instellingen lopen zij bepaalde rechten mis, wat, bijgevolg, het fenomeen van NTU voedt.

Wat is de oplossing?

Met respect voor het recht op privacy verplicht het Handvest van de sociaal verzekerde de OCMW's nu al om potentiële gebruikers te informeren over hun sociale rechten.

Het invoeren van een informatiesysteem over respectieve cliënten/gebruikers zou de instellingen voor sociale bescherming en hun partners in staat moeten stellen om informatie uit te wisselen over potentiële rechthebbenden met risico op NTU, zodat zij proactief informatie kunnen ontvangen over hun sociale rechten en hoe zij deze kunnen activeren of hulp kunnen krijgen om deze rechten te activeren.

Dit systeem zou gebaseerd worden op een uitwisseling van identificatienummers van de betrokkenen (ofwel het INSZ), met inachtneming van het wettelijke kader. Het gaat hier niet om het overdragen van informatie in verband met de dossiers van de betrokkene, maar wel om het lanceren van een signalement wanneer een instelling in contact komt met een burger die niet voldoende ingelicht lijkt te zijn over zijn sociale rechten in een materie die niet onder de bevoegdheid valt van de instelling die het signalement doorgeeft. Een ideale partner voor de invoering van een dergelijk systeem zou de KSZ zijn.

Om functioneel te zijn, zou dit informatiesysteem gevoed moeten worden door alle instellingen van de sociale bescherming, maar ook door de partners, ongeacht of zij nationaal, gewestelijk of lokaal zijn.

We moeten nadenken over de vorm die dit informatiesysteem op lange termijn zal aannemen, over de definitie van potentiële rechthebbenden “met risico op NTU”, aan de soorten “signalementen” die in aanmerking moeten worden genomen, aan de inhoud en de vorm van de informatie die moet worden bezorgd en aan de manier waarop contact moet worden opgenomen met de potentiële rechthebbenden: brief, telefoon, call centers, via de OCR, enz.

Wat is de algemene bedoeling van de actie?

De bedoeling van dit initiatief is personen in een kwetsbare situatie te identificeren om hen proactief in te lichten over de sociale rechten.

Wie is de doelgroep?

Iedereen met een risico op NTU.

2. Succes- en risicofactoren in verband met de actie?

Dankzij dit informatiesysteem zullen de OISZ en andere instellingen proactief contact kunnen opnemen met de potentiële rechthebbenden en zullen zij dus makkelijker toegang hebben tot hun rechten.

Eén van de potentiële hinderpalen is de AVG. Tegelijk moeten we rekening houden met de materiële en menselijke middelen die nodig zijn om dit project in goede banen te leiden.



Actie 5 - Ondersteuning van de dienst ervaringsdeskundigen van de POD MI voor opleidingsinitiatieven die sensibilisering voor armoede en sociale uitsluiting tot doel hebben.

Doelstelling: 1

Stand van zaken: voorstel

1. Beschrijving van de actie

De dienst ervaringsdeskundigen van de POD MI (ED) stimuleert, ondersteunt en volgt alle opleidingsinitiatieven op die de sensibilisering voor armoede en sociale uitsluiting tot doel hebben.

Deze actie heeft tot doel knowhow en pedagogisch materiaal ter beschikking stellen van de dienst ED wanneer de OISZ en de mutualiteiten sensibiliseringsopleidingen voor de NTU invoeren, bedoeld voor hun maatschappelijk werkers.

Wat is de behoefte?

Bij de besprekingen tijdens de workshops werd vastgesteld dat de eerstelijnsactoren niet steeds voldoende geïnformeerd worden en niet altijd de juiste reflex hebben om de informatie door te geven, wat kan leiden tot een situatie van NTU.

Wat is de oplossing?

De werkzaamheden hebben dus geleid tot een voorstel van actie dat geïnspireerd is op een actie die reeds werd uitgevoerd door de dienst opleiding van de Christelijke Mutualiteiten. Het opleidingscentrum van de Christelijke Mutualiteiten heeft een beroep gedaan op de dienst ervaringsdeskundigen om tussen te komen in het kader van een opleiding tot sensibilisering voor de NTU, bestemd voor de maatschappelijk werkers die recent werden aangeworven. Er werd een module ontwikkeld over de non take-up van de sociale rechten en over de middelen om te reageren tegen deze non take-up, in samenwerking met de ervaringsdeskundigen en de opleiders van deze mutualiteiten. Er is trouwens een ervaringsdeskundige tussengekomen tijdens de opleidingsdag.

Het is dus de bedoeling:

- om dit soort opleiding tot sensibilisering voor de NTU te veralgemenen tot alle betrokken partners
- dat de dienst ED van de POD MI de coördinatie en de organisatie van deze opleidingen waarborgt

Zo zullen de OISZ, de ziekenfondsen of gelijk welke andere betrokken partners een beroep kunnen doen op de diensten van de ED van de POD MI om steun te krijgen bij de organisatie (materiaal en voorstellen van animatie) van een opleiding te krijgen tot sensibilisering voor de NTU voor hun personeel.

De dienst ervaringsdeskundigen van de POD MI zal samenwerkingen opstellen met alle OISZ en ziekenfondsen van de partnerschappen om de invoering van sensibiliseringsessies voor de NTU te komen aanmoedigen.

In functie van de OISZ/het ziekenfonds waar de opleiding zal worden gegeven, zal de inhoud van de opleiding bepaald worden door de verantwoordelijken van de instelling en de dienst ervaringsdeskundigen van de POD MI. Het is immers belangrijk dat de opleiding mede wordt opgebouwd op basis van de ervaring van het personeel. Er zal een programma van typeopleiding worden opgesteld op basis van wat de CM heeft gedaan en dit zal worden aangepast in functie van de specifieke kenmerken van elke instelling. De ervaringsdeskundigen kunnen een dag / een halve dag opleiding NTU animeren. De opleidingen moeten dynamisch en interactief zijn. Zij zullen tot doel hebben: sensibilisering – begrip – bewustmaking van het eerstelijns personeel voor de problematiek. Zij zullen deel uitmaken van een bredere sensibilisering rond armoede.

Via dit initiatief kunnen de eerstelijnsactoren die in het kader van hun werk regelmatig geconfronteerd worden met situaties van NTU volledig en praktisch worden ingelicht.

Wat is de algemene bedoeling van de actie?

Via dit initiatief kunnen de eerstelijnsactoren die in het kader van hun werk regelmatig geconfronteerd worden met situaties van NTU volledig en praktisch worden ingelicht.

Wie is de doelgroep?

Alle eerstelijns personeel en de communicatiediensten van de OISZ en van de ziekenfondsen.

2. Succes- en risicofactoren in verband met de actie?

Het voordeel van een beroep te doen op de dienst ervaringsdeskundigen is dat zij de ganse sector kennen en snel de noden van de rechthebbenden, van het terrein: hun deelname aan dit soort project is noodzakelijk.



Actie 6 - Onderzoek naar een actuele inkomensnotie

Doelstelling: 2

Stand van zaken: voorstel

1. Beschrijving van de actie

Onderzoek naar een actuele inkomensnotie, zodat OISZ en andere instellingen dit kunnen toepassen bij de identificatie van potentieel gerechtigden van een uitkering of tegemoetkoming.

Wat is de behoefte?

De automatisering van de middelentoetsen van sociale uitkeringen kan bijdragen tot de verhoging van de opname van uitkeringen bij kwetsbare profielen om zo hun armoedekansen te verkleinen. Deze automatisering kan verschillende vormen aannemen, zoals een volledige automatische opening van het recht, waarbij rechthebbenden automatisch geïdentificeerd worden alsook automatisch hun recht toegekend krijgen. Dit soort automatisering blijkt echter voor vele uitkeringen of tegemoetkomingen een moeilijk haalbare kaart aangezien er in de bestaansmiddelentoets rekening moet worden gehouden met inkomens die niet centraal geregistreerd worden, zoals inkomsten uit het roerend vermogen. Daarenboven moeten de beschikbare datastromen ook actueel genoeg zijn, aangezien de inkomenssituatie van lage-inkomensgezinnen vaak instabiel is, wat bijvoorbeeld bij de arbeidsinkomens van zelfstandigen moeilijk is.

Wat is de algemene bedoeling van de actie?

Automatische identificatie, waarbij men met de informatie die administratief wel voorhanden is de doelgroep afbakt en aanspoort een aanvraag in te dienen om zo verder een inkomensonderzoek uit te voeren, kan hiervoor een oplossing bieden. Door een meer actuele inkomensnotie te onderzoeken kan een eventuele automatische identificatie zo efficiënt mogelijk gebeuren.

Momenteel wordt een dergelijke automatische identificatie, namelijk de proactieve stroom, reeds uitgevoerd in het kader van het recht op Verhoogde Tegemoetkoming (VT). Bij deze stroom werd een proces opgestart op basis van een gegevensuitwisseling – via de KSZ – tussen de ziekenfondsen, het RIZIV en de FOD Financiën. Dit proces zorgt ervoor dat lage inkomensgezinnen van hun potentieel recht op VT op de hoogte worden gebracht.

We willen de mogelijkheden verkennen om dit uit te breiden naar andere sociale bijstandsuitkeringen, maar waarbij er wel rekening gehouden wordt met de meest recente inkomens in plaats van gegevens van de belastingaangifte die het inkomen van 2 jaar geleden weergeeft. Deze actuele inkomensnotie zou de optelsom kunnen zijn van een aantal inkomenselementen die relatief snel administratief gekend zijn zonder veel administratieve last voor zowel overheid als burger. Met het microsimulatiemodel van de FOD Sociale Zekerheid kan onderzocht worden welke actuele administratieve data nodig zijn om de doelgroep van een maatregel optimaal te identificeren.

Wie is de doelgroep?

Uiteindelijk zullen het de uitkeringsgerechtigden zijn die hiervan het grootste voordeel ondervinden aangezien zij geïnformeerd en geactiveerd zullen worden om een aanvraag in te dienen en zo hun armoedekansen verminderd worden.

2. Succes- en risicofactoren in verband met de actie?

Wat zijn de sterke punten van deze actie?

Het onderzoek naar deze actuele inkomensnotie kan gecoördineerd worden door de FOD Sociale Zekerheid in het kader van het lopende BELMOD-project, maar het in kaart brengen van deze datastromen zal een optimale samenwerking verlangen tussen verschillende OISZ die actuele gegevens aanleveren aan de KSZ. Uit de evaluatie van de proactieve stroom VT door het RIZIV blijkt dat deze, zoals georganiseerd in de periode 2015-2017, een significante impact heeft gehad op de opname van VT. In totaal werd het recht op VT tegen 1 januari 2018 toegekend aan 7% van de verzekerden die in 2015 opgenomen werden bij de uitvoering van de proactieve stroom. Wanneer er gekeken wordt naar het aandeel gerechtigden waarbij een contactname plaatsvond in het kader van de proactieve stroom stijgt dit tot 19,27%.

Het onderzoekswerk rond een actuele inkomensnotie en de simulaties worden gecombineerd met een aftoetsing bij de verschillende stakeholders, door de organisatie van een stakeholdersoverleg door het interfederaal Steunpunt tot bestrijding van armoede in samenwerking met de FOD Sociale Zekerheid en BAPN. Intussen gingen drie bijeenkomsten van dit stakeholdersoverleg door en is een vierde bijeenkomst gepland begin 2022.

Wat zijn de verbeter- en aandachtspunten?

Bij deze proactieve stroom werd gebruik gemaakt van gegevens uit 2015, terwijl de toekenning in 2018 plaatsvond. Vermoedelijk diende een deel van de gecontacteerden geen aanvraag in omdat hun inkomen in de tussentijd reeds was toegenomen. Het doel van deze actie is om gebruik te maken van meer actuele gegevens, om zo een beter resultaat te bekomen.

Tot slot dient er ook voldaan te worden aan enkele randvoorwaarden opdat automatische identificatie echt zal bijdragen tot een verbeterde toekenning van sociale rechten. Ten eerste dient de gebruikte data kwaliteitsvol en voldoende actueel te zijn. Daarnaast speelt communicatie een belangrijke factor in het bestrijden van NTU. Er moet voldoende aandacht zijn voor de hoeveelheid informatie, het taalgebruik en de gekozen communicatiekanalen, Ook de betrokken ambtenaren in het proces dienen voldoende geïnformeerd en opgeleid te worden. Ten slotte is voorzichtigheid aangewezen met betrekking tot de privacy van de burger. Bij automatische identificatie wordt er namelijk met vertrouwelijke informatie gewerkt die dan ook de nodige bescherming vereist alsook het voorzien van een procedure om zich te onttrekken aan de automatische verwerking van gegevens.

Een aandachtspunt is dat deze actiefiche enkel de verkennende fase betreft waarin de effectiviteit van een actuele inkomensstoets om potentiële doelgroepen af te bakenen onderzocht zal worden. Vervolgens zal nog een implementatiefase nodig zijn, waarin het gebruik van de actuele inkomensnotie reglementair en technisch verder uitgewerkt wordt.



Actie 7 - Vraag en aanbod van sociale rechten op elkaar afstemmen

Doelstelling: 2

Stand van zaken: voorstel

1. Beschrijving van de actie

Een klantgerichte manier van rechtentoekenning ontwikkelen door vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen aan de hand van zoekalgoritmes.

Wat is de behoefte?

Bij rechtentoekenning vertrekt men te vaak vanuit een gestandaardiseerd model waarbij de noden voor alle burgers gelijk zouden zijn en waarbij de burger zich een weg moet banen in het gefragmenteerde landschap van sociale dienstenverlening waarbij er vaak gebrek is aan transparantie en eenvoud in het ruime aanbod van informatie en diensten. Verder moeten gegevens van een potentiële gerechtigde keer op keer verstrekt worden bij nieuwe aanvragen en dit vergt veel tijd voor zowel de aanvrager als de dossierbehandelaar.

Wat is de algemene bedoeling van de actie?

Algoritmes worden vandaag enkel gebruikt voor fraudebestrijding. Maar zij zouden ook kunnen worden gebruikt om de opname van sociale rechten te verhogen. Het gebruik van algoritmes moet de administratieve taken van maatschappelijk assistenten en dossierbehandelaars reduceren opdat zij zich meer zouden kunnen focussen op het humane aspect van de cliënt-relatie. Algoritmes kunnen kennis opleveren over de noden op het terrein zodat een gepast aanbod kan aanbevolen worden aan potentieel gerechtigden.

Om het iets concreter voor te stellen, maken we de vergelijking met een klant die een verblijf zoekt op Airbnb. De klant geeft aan welke vereisten hij of zij heeft en krijgt bijgevolg een gepast aanbod voorgesteld dat aansluit bij zijn of haar noden. Het zoekalgoritme van Airbnb gebruikt meer dan 100 kenmerken om de rangorde van de advertenties in de zoekresultaten te bepalen. Het is ontworpen om gasten juist die advertenties te tonen waarnaar ze zoeken en is gebaseerd op miljoenen voorbeelden van zoekopdrachten die in het verleden tot reserveringen leidden. Op basis van factoren als locatie, eerdere reizen en bewaarde accommodaties stemt het algoritme de resultaten ook af op elke individuele reiziger. Bij een eerste reservatie via de Airbnb-website worden zowel de zoekcriteria als de gegevens die je invulde om een boeking te volbrengen, bijgehouden. Deze gegevens worden automatisch terug ingevuld bij een tweede zoekactie/boeking op de website.

Zo zouden er ook aan potentiële gerechtigden relevante aanbevelingen kunnen worden gedaan op basis van hun eerder zoekgedrag voor de diensten van DGHAN en andere instellingen wanneer zij zoeken of surfen op websites van overheidsdiensten. Zo zouden er aanbevelingen kunnen worden gedaan (in de vorm van advertenties) voor tegemoetkomingen of voordelen voor personen met een handicap gebaseerd op een eerdere zoekactie naar rolstoelen. Verder zouden gegevens die verworven werden bij een eerdere aanvraag, automatisch moeten aangevuld worden bij een volgende aanvraag waardoor de nieuwe aanvraagprocedure gemakkelijker en sneller verloopt. Indien men een aanvraag indient bij een instelling zoals DGHAN, zou de automatisch aangevulde informatie bij een aanvraag nog (handmatig) vervolledigd kunnen worden door een dossierbehandelaar met bijkomende informatie om de aanvraag volledig te kunnen afronden. Op basis van deze automatische profilering van gebruikers zou er ook de mogelijkheid moeten zijn om aan de hand van algoritmes een groep van mensen met dezelfde 'noden' af te bakenen en te informeren.

Wie is de doelgroep?

- Burgers die aanspraak kunnen maken op sociale rechten.
- Medewerkers van instellingen die dossiers beheren.

2. Succes- en risicofactoren in verband met de actie?

Bij de ontwikkeling van dergelijke AI-projecten is het essentieel dat er vertrokken wordt vanuit de noden van de gebruiker (zij omvatten niet enkel potentieel gerechtigden, maar ook medewerkers van de instellingen). Indien hier onvoldoende rekening mee wordt gehouden, is er een risico dat er tools ontwikkeld worden, gebaseerd op onze eigen veronderstellingen i.p.v. op de realiteit afgetoetste noden.

Succesfactoren:

- Een efficiënte afstemming tussen vraag en aanbod is in ieders belang.

Risicofactoren

- Geen kwaliteitsvolle en actuele informatie.
- Aanbevelingen die potentieel gerechtigden ontvangen moeten kwaliteitsvol en actueel zijn. Er moet aandacht zijn voor de lay-out, hoeveelheid informatie, het taalgebruik, enz.
- Er zal uiteraard rekening gehouden moeten worden met de privacy van de burger. Er zal met vertrouwelijke informatie gewerkt worden die dan ook de nodige bescherming vereist.
- Onvoldoende betrokkenheid van de betrokken actoren.



Actie 8 - Openbare computerruimtes: nieuwe opdrachten.

Doelstelling: 3

Stand van zaken: voorstel

1. Beschrijving van de actie

De missies van de openbare computerruimtes uitbreiden naar de begeleiding van kwetsbare groepen om hen te informeren over hun sociale rechten en hen te begeleiden in hun stappen om aanvragen online in te dienen.

Wat is de behoefte?

Hoewel de Belgische burgers massaal zijn verbonden met het internet blijven er binnen de populatie aanzienlijke verschillen bestaan op het gebied van digitale vaardigheden, met als gevolg dat de sociale ongelijkheden worden versterkt. Door de toegenomen digitalisering van de federale overheidsdiensten wordt het risico op non take-up van de sociale rechten zo benadrukt. Dit fenomeen kwam trouwens sterk naar voren tijdens de gezondheidscrisis.

Wat is de oplossing?

De Openbare Computerruimtes (OCR), een regionale bevoegdheid, zijn openbare ruimtes zonder winstoogmerk die een openbaar programma voor toegang, initiatie en ondersteuning van informatie- en communicatietechnologieën bieden.

Om de non take-up van de sociale rechten te bestrijden, die verband houdt met de digitalisering van de overheidsdiensten, bestaat het voorstel van actie erin om de opdracht van de OCR uit te breiden naar begeleiding en initiatie bij het gebruik van onlinediensten en meer bepaald naar deze diensten die verband houden met sociale uitkeringen en afgeleide rechten.

Concreet gaat het om het activeren van het netwerk van de OCR om de potentiële rechthebbenden te informeren over en te begeleiden in hun stappen om een digitale steunaanvraag in te dienen bij federale, gewestelijke of lokale instellingen en organisaties voor sociale bescherming. Via de supervisie van de opleiders kan de rechthebbende zelfstandig leren om relevante informatie te zoeken op de internetsites van de instellingen en organisaties, de onlinediensten gebruiken of zijn rechten op sociale activering laten gelden (tussenkost in internetabonnement, hulp bij informaticamateriaal, ...).

De uitvoering van deze acties zal eveneens acties vereisen op de volgende vlakken:

- Het personeel van de OCR bewust maken van de problemen die de rechthebbenden ervaren en opleiding geven over de digitale toepassingen van de overheidsdiensten.
- Communicatie naar de gebruikers en naar de partners (verenigingen op het terrein, ziekenfondsen, 'infor-jeunes', diensten voor schuldbemiddeling, sociale restaurants, ...) om de nieuwe taken van de OCR kenbaar te maken.
- "Privé" ruimtes invoeren om ervoor te zorgen dat de gebruikers videoconferenties kunnen organiseren met de betrokken overheidsdiensten en eventueel permanenties organiseren.
- Een transversale financiering door de betrokken overheidsdiensten.

Wat is de algemene bedoeling van de actie?

Het risico verminderen op non-take-up van sociale rechten dat verband houdt met de digitalisering van de overheidsdiensten door het kwetsbare publiek te begeleiden op het dichtst mogelijke niveau.

Wie is de doelgroep?

Volgens de barometer van de digitale insluiting die werd opgesteld op initiatief van de Koning Boudewijnstichting hebben personen met een risico op digitale uitsluiting een laag inkomen (minder dan 1.200 euro) en een laag diplomaniveau (ten hoogste een diploma van het lager secundair onderwijs). Maar zij zijn niet de enige, er zijn ook anderen betrokken: ouderen, maar ook jongeren (in het bijzonder diegenen uit kwetsbare milieus), personen die moeite hebben met schrijven, personen die alleen wonen, vrouwen en zelfs personen met hogere inkomens¹

2. Succes- en risicofactoren in verband met de actie?

De OCR zijn structuren die bestaan op lokaal niveau en dichtbij weinig "gedigitaliseerde" personen. Hun missie bestaat er reeds in om de digitale kloof te bestrijden.

Een transversale coördinatie en participatie van de instellingen en organisaties voor sociale bescherming zal nodig zijn om de begeleiders in de OCR voortdurend te kunnen opleiden.

3. Welke middelen zijn er nodig?

Een aangepaste subsidiëring om deze actie te ondersteunen, zal eveneens een factor van haar succes zijn. Ter informatie: er werd gemiddeld 500.000 Euro uitgegeven door de federale Staat tussen 2009 en 2014 om de acties in verband met digitale insluiting te ondersteunen.

Opvolgingsindicator: bezoekpercentage en de evolutie ervan in de tijd.



Colofon

Hoofdredactie

Frédéric Swaelens - POD Maatschappelijke Integratie

Redactie

Pauline Vachaudez - POD Maatschappelijke Integratie

Mathilde Wargnies - POD Maatschappelijke Integratie

Andere medewerkers aan deze publicatie zijn

Jeroen Barrez - POD Maatschappelijke Integratie

Arne Corselis - FOD Sociale Zekerheid

Katrijn Hallaert - POD Maatschappelijke Integratie

Eric Lecomte - POD Maatschappelijke Integratie

Gineke Mampaey - FOD Sociale Zekerheid

Suzan Martens - FOD Sociale Zekerheid

Natascha Van Mechelen - FOD Sociale Zekerheid

Lay-out

Pauline Vachaudez – POD Maatschappelijke Integratie

Verantwoordelijke Uitgever

Alexandre Lesiw, Voorzitter a.i. POD Maatschappelijke Integratie

Partners die meewerkten aan deze publicatie

KSZ, HVW, HZIV, FEDRIS, RIZIV, RSVZ, RVA, RSZ, RJV, DAVO (FOD Financiën), FPD, Christelijke, Liberale en Socialistische mutualiteiten

Auteursrecht

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de POD Maatschappelijke Integratie.

Uitsluiting aansprakelijkheid

De POD Maatschappelijke Integratie sluit iedere aansprakelijkheid voor schade als gevolg van druk- en zetfouten uit.

