



Voor een betere toegang tot de sociale uitkeringen en tot de afgeleide rechten

Informatiesessie over de NTU

25 maart 2021



Programma

- 9 uur – 9.20 uur: Inleiding
- 9.20 uur – 9.35 uur: Het project - Werkwijze
- 9.35 uur – 10.10 uur: Creëren van een social Wiki - Kennisdeling NTU + Q&A
- 10.10 uur – 10.50 uur: Communicatieplan my.belgium.be - invoeren van een informatiesysteem met betrekking tot de potentiële rechthebbenden+ Q&A
- 10.50 uur – 11 uur: Pauze
- 11 uur - 11.35 uur: Onderzoek van een actuele inkomensnotie - vraag en aanbod van sociale rechten op elkaar afstemmen + Q&A
- 11.35 uur - 12 uur: Ondersteuning van de dienst ervaringsdeskundigen van de POD MI voor opleidingsinitiatieven die sensibilisering voor armoede en sociale uitsluiting tot doel hebben - openbare computerruimtes + Q&A

Voor een betere toegang tot de sociale uitkeringen en tot de afgeleide rechten



- Intro: waarom een plan ter bestrijding van de non take-up?
 - Werkwijze
 - Literatuuronderzoek
 - Werkkassen
 - Inspirerende acties
 - Workshops per thema
- De 8 voorstellen van transversale acties
- En de toekomst?



Herhaling: definitie van non take-up?

- ✓ *Non Take-Up (afgekort NTU)* = potentiële rechthebbenden op een uitkering of een dienstverlening ontvangen deze niet altijd, omwille van:
 - Onwetendheid: het recht is niet gekend
 - Het niet aanvragen: het recht is gekend, maar wordt niet aangevraagd
 - Geen toegang: het recht is gekend en aangevraagd, maar de persoon ontvangt het niet
 - Niet voorstellen: het recht wordt niet voorgesteld aan een persoon die hier recht op heeft

- Hieruit vloeit een proces voort van uitsluiting van de sociale rechten.

Waarom een plan tot bestrijding van de non take-up van de sociale rechten?



- ✓ Billijkheid: diegenen die wettelijk recht hebben op een prestatie moeten deze kunnen ontvangen.
- ✓ Efficiëntie: alle personen bereiken die recht hebben op een uitkering.
- Politieke agenda: *“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”.*

Gemeenschappelijk project van transversaal plan ter bestrijding van de non take-up



“Voor een betere toegang tot de sociale uitkeringen en tot de afgeleide rechten”

- Werkgroep NTU
 - ✓ Coördinatie: POD Maatschappelijke Integratie (sponsor) en FOD Sociale Zekerheid
 - ✓ Partners: OISZ en ziekenfondsen (KSZ, RKW, HZIV, FEDRIS, RIZIV, RSVZ, RVA, RSZ, RJV, DAVO, FPD, christelijke, liberale en socialistische mutualiteiten) en de betrokken ervaringsdeskundigen
 - ✓ Scope: sociale uitkeringen en afgeleide rechten
- Methodologie:
 - ✓ Literatuuronderzoek
 - ✓ Definitie van drie werkassen
 - ✓ Inventaris van de acties
 - ✓ Workshops per thema



WG NTU: werkwijze

Literatuuronderzoek → definitie 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: werkwijze

Inventaris van acties: +/- 40 bestaande actiefiches, die werden uitgevoerd of nog moeten worden uitgevoerd

- 6 workshops per thema
 - ✓ *Communicatie/Informatie tussen organisaties*
 - ✓ *Digitalisering en digitale kloof*
 - ✓ *Automatisering (inclusief proactieve identificatie)*
 - ✓ *Opleiding/Sensibilisering*
 - ✓ *Communicatie/Informatie naar de gebruikers*
 - ✓ *Rondvraag*



WG NTU: de 8 voorstellen van transversale acties

- ✓ Niet volledig
- ✓ Pragmatisch
- ✓ Dienen geïntegreerd te worden in het 4de federaal plan tot bestrijding van armoede en sociale uitsluiting
- In een PV dat het eindverslag van de WG NTU begeleidt, wordt rekening gehouden met jullie indrukken en opmerkingen



Een sociale Wiki creëren

Een unieke website ontwikkelen waarop informatie over sociale rechten en voordelen gecentraliseerd wordt.

- ✓ Baseren op bestaande projecten: MyBenefits.be, my.belgium.be, rechtenverkenner.be, Sien Online (OCMW Kortrijk), ...
- ✓ Nood aan sterke samenwerking en coördinatie van verschillende partners
- ✓ Continue up-to-date houden van informatie
- ✓ Zowel visueel als taalkundig toegankelijke website voor kwetsbare groepen



Delen van kennis rond NTU

Verzamelen en delen van studies, onderzoek en goede praktijken over de non-take-up van sociale rechten door instellingen en organisaties voor sociale bescherming.

- Via een online platform
- Via een specifiek netwerk rond NTU (of integreren in bestaand netwerk)

Gecoördineerd en beheerd door één centrale organisatie

Focus op de praktijken van instellingen en organisaties voor sociale bescherming om de NTU van sociale rechten te verminderen

Communicatieplan om de site my.belgium.be, bekend te maken



Vaststelling

- ✓ Elke instelling ontwikkelt haar eigen onlinetools
- ✓ Sommigen zijn gekend, andere minder ([Mypension.be](https://mypension.be) vs. [MyBEnefits.fgov.be](https://mybenefits.fgov.be))

Probleem

- ✓ [My.belgium.be](https://my.belgium.be) verenigt de meeste, maar niet alle federale onlinetools. 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

Een informatiesysteem invoeren met betrekking tot de potentiële rechthebbenden

Vaststellingen

- ✓ de rechthebbenden worden niet voldoende ingelicht over de mogelijkheden om hun rechten te activeren
- ✓ de rechthebbenden worden niet door alle instellingen geïdentificeerd als “potentiële rechthebbenden”

Oplossing

- ✓ Personen in een kwetsbare situatie identificeren om hen proactief in te lichten over de sociale rechten.

Een informatiesysteem invoeren met betrekking tot de potentiële rechthebbenden

Hoe?

- ✓ Een systeem voor uitwisseling van informatie invoeren over de respectieve gebruikers
- ✓ Deze gebruikers proactief inlichten over hun sociale rechten en de manier om ze te activeren of hulp te ontvangen om ze te activeren.

Voordelen

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



Onderzoek naar een actuele inkomensnotie

Automatisering van middelentoetsen van sociale uitkeringen kan non-take up verminderen

Maar: automatische opening van het recht is moeilijk door het gebrek aan

- centrale registratie van alle (nodige) inkomenscomponenten
- actuele datastromen

➤ Actuele inkomensnotie:

- ✓ Automatische identificatie om potentiële rechthebbenden aan te sporen een aanvraag in te dienen
 - ~ Proactieve flux VT



Onderzoek naar een actuele inkomensnotie

- Sterke punten
 - ✓ Proactieve flux heeft een significante impact op de opname van VT
- Verbeter- en aandachtspunten
 - ✓ Proactieve flux gebruikte geen actuele gegevens
 - ✓ Randvoorwaarden
 - Kwaliteitsvolle en actuele data
 - Belang van communicatie en informatie
 - Voorzichtigheid met betrekking tot de privacy van de burger
 - ✓ Verkennende fase, hierna is nog een implementatiefase nodig

Vraag en aanbod van sociale rechten op elkaar afstemmen



➤ PROBLEEM?



- ✓ **Versnipperde en vaak niet transparante landschap** van rechten en diensten voor personen met een handicap
- ✓ Er is een **gestandaardiseerd model voor rechtentoekenning** dat geen antwoord biedt op diverse problematieken van doelgroep
- ✓ Burgers moeten **telkens opnieuw informatie** verstrekken.

Vraag en aanbod van sociale rechten op elkaar afstemmen

➤ OPLOSSING



Een **gepersonaliseerd aanbod** waarbij vraag en aanbod beter op elkaar is afgestemd

Hoe? Door middel van algoritmes (vb. Airbnb)
Algoritmes kunnen naast fraude ook NTU bestrijden

Meer specifiek:

- Relevante aanbevelingen op basis van eerder zoekgedrag
- Automatisch aangevulde informatie
- Automatische profilering van groep personen met zelfde noden
- Administratieve taken van MA --> Focus op Cliënt-relatie



Privacy

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



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 op het terrein snel identificeren



Openbare computerruimtes: nieuwe opdracht

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



Openbare computerruimtes: nieuwe opdracht

Hoe?

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


Voordelen

- ✓ Bestaande structuren
- ✓ Lokale niveau dichtbij de gebruikers



En de toekomst?

- ✓ Andere problemen behandelen
- ✓ Nieuwe acties identificeren
- ✓ De stakeholders integreren
- ✓ Contact onderhouden met de leden van de WG NTU
- ...

Voor een betere toegang tot de sociale uitkeringen en tot de afgeleide rechten 

BEDANKT!

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

De OISZ en ziekenfondsen

ntu@mi-is.be