



Advies

Burgerschap en armoede

Brussel, 14 mei 2018

Adviesvraag: Tweejaarlijks verslag 2016-2017: Burgerschap en armoede.

Adviesvrager: Liesbeth Homans - Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding

Ontvangst adviesvraag: 19 maart 2018

Adviestermijn: nvt

Decretale opdracht: SERV-decreet 7 mei 2004 art. 11 (overlegfunctie)

Goedkeuring raad: 14 mei 2018

Contactpersoon: Kristel Bogaerts - kbogaerts@serv.be



Mevrouw Liesbeth HOMANS

Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering,
Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding

Arenberggebouw

Arenbergstraat 7

1000 BRUSSEL

contactpersoon

Kristel Bogaerts
kbogaerts@serv.be

ons kenmerk

SERV_BR_20180514_Burgerschap_en_armoede

Brussel

14 mei 2018

Tweejaarlijks verslag 2016-2017: Burgerschap en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie.

Mevrouw de minister

U maakte aan de SERV het tweejaarlijks verslag van het interfederaal steunpunt ter bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting over. Het thema van deze editie is "Burgerschap en armoede".

Bij de voorgaande edities organiseerde de SERV een bespreking van het verslag binnen de VESOC werkgroep. Bij dit verslag wordt een andere weg bewandeld.

Dit advies brengt thematisch voor de domeinen werk, welzijn, gezin, energie, beleid en bestuur een selectie van recente aanbevelingen van de SERV in herinnering die aansluiten bij de analyses en beleidsaanbevelingen van het verslag over burgerschap en armoede. De aanbevelingen van de SERV hier zijn dus niet nieuw en gaan meestal breder dan enkel personen in armoede. Ze focussen wel steeds op het realiseren van meer "burgerschap".

De SERV hoopt dat met de aanbevelingen van het interfederaal steunpunt én met zijn eigen adviezen de toekomstige beleidsvorming en –uitvoering een bijkomende impuls krijgen om voor alle burgers de verschillende elementen van burgerschap beter te realiseren.

De SERV zal in toekomstig advieswerk aandacht blijven besteden aan armoede en de relatie met burgers, arbeidsmarkt en samenleving.

Hoogachtend

Pieter Kerremans
administrateur-generaal

Hans Maertens
voorzitter

Inhoud

Inhoud	5
Advies	6
1 Situering	6
2 Armoede is een relevant thema vanuit sociaal-economisch oogpunt	6
3 Werk en doorstroming naar de arbeidsmarkt	7
4 Welzijn en gezin	11
4.1 Toegang tot en opname van rechten verbeteren	11
4.2 Vrij zijn in de uitoefening van rechten	12
4.3 Verantwoordelijkheid als burger opnemen	14
5 Energie en water	15
5.1 Toegang tot en opname van rechten verbeteren	15
5.2 Vrij zijn in de uitoefening van rechten	17
6 Bestuur en beleid	17
6.1 Toegang tot en opname van rechten verbeteren	18
6.2 Verantwoordelijkheid als burger opnemen	19
7 En ook nog flankerend beleid	19
7.1 Nood aan een overleg- en onderzoeksagenda blijft	20
7.2 Kansen van digitalisering benutten	20

Advies

1 Situering

Het steunpunt ter bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting brengt tweejaarlijks een verslag uit. Het verslag voor 2016-2017 focust op “burgerschap en armoede”.

Het verslag clustert zich rond drie pijlers: de gelijke toegang tot rechten, vrijheid in de uitoefening van rechten en het opnemen van verantwoordelijkheden in of ten aanzien van de samenleving. In de case die uitgewerkt wordt ligt de focus op het recht op een degelijke huisvesting.

De SERV apprecieert in de eerste plaats het werk, de analyses en beleidsaanbevelingen van het steunpunt en de neerslag ervan in dit verslag.

In de afgelopen jaren besteedde ook de SERV in zijn advieswerk in uiteenlopende dossiers aandacht aan het belang van het (helpen) realiseren van de verschillende (grond)rechten van burgers.

Dit advies brengt thematisch voor de domeinen werk, welzijn, gezin, energie, beleid en bestuur een selectie van recente aanbevelingen van de SERV in herinnering die aansluiten bij de analyses en beleidsaanbevelingen van het verslag over burgerschap en armoede. De aanbevelingen van de SERV hier zijn dus niet nieuw en gaan meestal breder dan enkel personen in armoede. Ze focussen wel steeds op het realiseren van meer “burgerschap”.



2 Armoede is een relevant thema vanuit sociaal-economisch oogpunt

Armoede staat, in de academische definitie, voor “een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het verhindert mensen in armoede om een leven te leiden dat voldoet aan de menselijke waardigheid. Deze kloof die in de samenleving wordt geproduceerd, kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen.” Dit is de herwerkte definitie zoals ze werd opgenomen in het jaarboek armoede en sociale uitsluiting 2017¹.

Deze definitie impliceert dat armoede multi-aspectueel is, dat het mensen hindert om een ‘menswaardig’ bestaan te leiden en dat een maatschappelijk schuldmodel wordt gehanteerd, de kloof kan niet op eigen kracht overbrugd worden.

¹

<https://www.uantwerpen.be/images/uantwerpen/container2456/files/Projecten/Jaarboek/Tijd%20voor%20sociaal%20beleid%20met%20kaft.pdf>

Armoede is vanuit een sociaal-economische en Vlaamse focus voor de SERV relevant vanuit meerdere oogpunten.

Ondanks de vaststelling dat tewerkstelling een van de beste garanties is tegen armoede, stelt de raad ook vast dat er ook heel wat (ex-)werknemers en (ex-)zelfstandigen met armoede geconfronteerd worden.

Bovendien ervaren mensen en gezinnen in armoede vaak drempels om werk te vinden, aan te vatten of aan te houden, of ondernemerszin te ontwikkelen. Die drempels bevinden zich op het individuele niveau (bv. opleiding, gezondheid, huisvesting) en op niveau van de samenleving (bv. beschikbare kinderopvang) en de overheid (bv. regelgeving, administratieve procedures, afgeleide rechten).

Met het oog op een efficiënte werking van de arbeidsmarkt is het volgens de SERV noodzakelijk dat alle aanwezige talenten ingezet kunnen worden zonder of met zo weinig mogelijk hinder van externe factoren. Met een steeds krappere arbeidsmarkt, knelpuntberoepen en vergrijzing moet ernaar gestreefd worden om het beschikbare arbeidspotentieel efficiënt in te zetten.

Bijkomend brengt de transitie naar een digitale samenleving op het vlak van tewerkstelling, armoede en (e-)inclusie nieuwe uitdagingen mee, maar ook opportuniteiten. In de visie en de bouwstenen voor een integrale beleidsagenda voor de transitie naar een digitale samenleving² wordt ook sterk verwezen naar het belang van gerichte beleidskeuzes en de actieve rol van overheden en sociale partners om die ingrijpende transitie goed te begeleiden.

De Vlaamse Regering heeft binnen haar bevoegdheden heel wat hefboomen om armoede aan te pakken, binnen het specifieke armoedebeleid maar ook binnen de algemene beleidsvoering.

Sociaal overleg kan helpen bij het vinden van evenwichtige en duurzame oplossingen voor het bestrijden van armoede. De sociale partners kunnen vanuit verschillende oogpunten en een integrale visie rekening houden met de verschillende noden en belangen van de betrokkenen (armen zelf – middenveld – overheid), in het bijzonder voor de domeinen waar ze bijzondere expertise hebben. Bovendien zijn de sociale partners op verschillende beleidsniveaus en beleidsdomeinen betrokken bij dit horizontaal maar toch ook sterk versnipperde beleidsthema.

3 Werk en doorstroming naar de arbeidsmarkt

De Vlaamse Regering heeft heel wat bevoegdheden en hefboomen in handen die bij kunnen dragen tot het realiseren van het recht op arbeid. Tewerkstelling helpt burgers om verantwoordelijkheden in of ten aanzien van de samenleving op te nemen. Flankerend daarbij hoort een beleid om arbeidsgerelateerde discriminaties tegen te gaan.

De Vlaamse overheid en de lokale overheden hebben volgens Commissie Diversiteit een belangrijke voorbeeldrol op het vlak van evenredige arbeidsparticipatie van kansengroepen.

Streven naar evenredige arbeidsdeelname helpt

De conceptnota over evenredige arbeidsdeelname³ stelt het versterken van individuele competenties en talenten centraal. Dat is ook voor de kansengroepen belangrijk, maar het

² <http://www.serv.be/serv/publicatie/visienota-digitalisering-en-robotisering>

³ <http://www.serv.be/diversiteit/publicatie/advies-conceptnota-ead>

Vlaamse arbeidsmarktbeleid mag zich niet beperken tot het competentiebeleid, ook een diversiteitsbeleid met evenredige arbeidsdeelname als onderliggend streefdoel blijft nu en in de toekomst belangrijk.

Naast competenties, het zichtbaar maken en ondersteunen van talenten en het vraaggestuurd stimuleren en ondersteunen van een strategisch HR-beleid op ondernemingsniveau is er nood aan:

- De aanpak van structurele drempels die verhinderen dat de talenten van bepaalde groepen ook effectief een plaats krijgen op de Vlaamse arbeidsmarkt,
- Sensibilisering en toeleiding van ondernemingen en organisaties die de weg naar de voorziene vraaggestuurde ondersteuning niet vinden,
- Het creëren van draagvlak voor evenredige arbeidsdeelname bij bedrijven en organisaties, werknemers, andere collega-werknemers op de werkvloer, vakbonden, sectoren, de ruime arbeidsmarkt en de maatschappij,
- Een ruimere focus dan de activering van niet-werkende werkzoekenden.

Arbeidsgerelateerde discriminaties tegengaan

De commissie Diversiteit hecht veel belang aan de bestrijding van arbeidsgerelateerde discriminatie⁴. Het Actieplan Bestrijding Arbeidsgerelateerde Discriminatie (ABAD) is een instrument dat focust op twee sporen: stimulering (preventie, sensibilisering, ...) en handhaving (efficiënte controles, kordaat optreden bij manifeste overtredingen, ...).

Voor de commissie Diversiteit is het belangrijk dat er verder wordt ingezet op het ABAD als een goed onderbouwd, voldoende concreet en ruim gedragen plan. Consulents van arbeidsmarktintermediairs, medewerkers van meldpunten en inspecteurs dienen elk vanuit hun eigen rol het tweesporenbeleid van stimulering en handhaving waar te maken. Voor de commissie Diversiteit is het dan ook belangrijk dat er voor arbeidsgerelateerde discriminatiebestrijding ook volop op een adequaat handhavingsbeleid wordt ingezet. Dit vergt onder meer duidelijke doelstellingen voor de inspectie inzake doelgerichte en efficiënte controles rond discriminatie, het benutten van meer efficiëntere onderzoeksmethoden zoals controles op basis van statistisch onderzoek en een gecoördineerde aanpak, informatiedoorstroming en een efficiënte registratie en behandeling van klachten en meldingen.

Voor personen met een arbeidshandicap zijn 'integrale toegankelijkheid' (van gebouwen, maar ook informatie en procedures) en 'redelijke aanpassingen' cruciale elementen om arbeidsgerelateerde discriminatie aan te pakken.

Streven naar werkbaar werk voor personen met een arbeidshandicap

Om de werkzaamheidsgraad van personen met een arbeidsbeperking duurzaam te verhogen moet voor de Commissie Diversiteit de nadruk liggen op een kwaliteitsvolle tewerkstelling die de instroom van personen met een arbeidsbeperking verhoogt en uitstroom zoveel mogelijk beperkt. Conform het VN-verdrag voor personen met een handicap gaat de voorkeur daarbij uit naar tewerkstelling binnen de reguliere arbeidsmarkt, wat aandacht voor doorstroom binnen de sociale

⁴ <http://www.serv.be/diversiteit/publicatie/tien-jaar-commissie-diversiteit-tien-beleidsprioriteiten>

economie essentieel maakt. Om dat te realiseren stelde de Commissie Diversiteit een actielijst arbeidsbeperking 2020⁵ op met vijf prioritaire actiedomeinen:

- **Werk het model van de participatieladder verder uit**, 6 treden die de mate van participeren aan de maatschappij weergeven.
- **Versterk transities naar werk vanuit onderwijs met** redelijke aanpassingen in het reguliere onderwijs, ook bij stages.
- **Stimuleer transities naar werk vanuit een uitkeringsstatuut**, inactiviteitsvallen moeten zoveel mogelijk worden vermeden.
- **Loopbaanondersteuning op maat van werkzoekenden en werkenden met een arbeidsbeperking** via één centraal aanspreekpunt, met nazorg, en aandacht voor levenslang leren
- **Goede ondersteuning van de werkgevers die personen met een arbeidsbeperking (willen) tewerkstellen via** sensibiliseringsacties, toegankelijk totaalpakket van deskundige informatie en ondersteuning en het ondersteunen van ondernemingen en organisaties bij de uitbouw van een eigen disability management beleid.

Er moet ook worden ingezet op een volwaardig beleid inzake de ondersteuning van werkende personen met een arbeidshandicap⁶ doorheen de ganse loopbaan. De vorm, duur en intensiteit van deze ondersteuning kan sterk verschillen afhankelijk van de nood van de persoon met een arbeidshandicap. Redelijke aanpassingen zijn daarbij een cruciaal instrument voor personen met een arbeidshandicap om op een werkbare manier aan de slag te kunnen zodat hun competenties en talenten ook effectief kunnen worden ingezet in de werksituatie.

Het bestaande instrument van integratieprotocollen⁷ is een goed instrument ter ondersteuning van een beleid rond redelijke aanpassingen.

Streven naar participatie voor moeilijk toeleidbaren

In het advies over het BVR Wijkwerken⁸ stelde de SERV opnieuw dat er dringend nood is aan een alternatief voor personen die niet of nauwelijks te activeren zijn.

Ondanks alle activerings-, begeleidings- en opleidingsinspanningen valt immers te verwachten dat er ook in de toekomst blijvend een groep zal zijn met een zeer grote (quasi onoverbrugbare) afstand tot de arbeidsmarkt waarvoor een beperkt aantal uren werk de hoogst haalbare vorm van tewerkstelling is en die om die reden niet-toeleidbaar zijn naar de arbeidsmarkt. Het gaat m.a.w. om personen met het profiel dat gelijkend is aan het merendeel van de zittende PWA-werknemers. Voor deze groep zijn er geen gepaste maatregelen voorzien, hetgeen evenwel belangrijk is met oog op permanente maatschappelijke participatie.

De SERV heeft op verschillende fora (Commissie Werk Vlaams parlement, VESOC-werkgroep) alsook in meerdere adviezen (SERV-akkoord Zesde Staatshervorming, SERV-advies conceptnota wijk-werken, SERV-advies voorontwerp van decreet wijk-werken) onderstreept dat

⁵ <http://www.serv.be/diversiteit/publicatie/advies-actielijst-arbeidsbeperking-2020>

⁶ <http://www.serv.be/diversiteit/publicatie/advies-werkbaar-werk-personen-arbeidshandicap>

⁷ Een integratieprotocol benoemt wat de persoon met een arbeidshandicap nodig heeft om in de beste omstandigheden te kunnen werken en tot een geslaagde tewerkstelling te komen. Het is een vrijwillige afsprakennota tussen de werkgever en de persoon met een arbeidshandicap waarin wordt vastgelegd welke specifieke aandachtspunten er zijn voor de betrokken werknemer.

⁸ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-bvr-wijkwerken>

het gelijktijdig realiseren van een duurzaam alternatief voor de personen die niet of nauwelijks te activeren zijn en voor wie een beperkt aantal uren professionele prestaties wellicht blijvend de hoogst haalbare doelstelling is, dé cruciale voorwaarde is voor de hervorming van de PWA-maatregel naar een systeem van wijk-werken.

In het advies over de werk- en zorgtrajecten⁹ werd aangekaart dat het contingent van activeringsbegeleidingen voldoende groot moet zijn om de potentiële doelgroep te kunnen helpen. Voor goede resultaten van de activeringstrajecten, onderstrepen de sociale partners ook het belang van een goede afstemming tussen de casemanager Werk en Zorg, waarbij tweerichtingsverkeer in informatie-uitwisseling cruciaal is en waarbij de cliënt centraal staat.

Er werd ook gesteld dat de deelnemers aan een activeringstraject in de sociale economie opnieuw in de werkloosheid kunnen belanden als er te weinig vacatures binnen de sociale economie zijn (cf. beperkte doorstroom, beperkt groeipad, ...). Om daaraan tegemoet te komen, werd in de toelichting van de betrokken kabinetten aan de sociale partners op 13 september 2017 gesuggereerd dat deze personen een voorrangrecht zouden krijgen ten opzichte van andere personen met een advies sociale economie vanuit de VDAB. Dit dreigt ten koste te gaan van de andere 'wachtenden' met een advies sociale economie. Daarom moet waar mogelijk de doorstroom worden gerealiseerd met gerichte begeleiding en gepaste ondersteuning (cf. individueel maatwerk).

Het decreet over de werk- en zorgtrajecten vervangt de beoogde trajecten maatschappelijke oriëntatie (voor de niet-toeleidbaren) door het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dat samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal bestaat minstens uit CAW, OCMW en de dienst maatschappelijk werk van de ziekenfondsen. Er lopen verschillende proefprojecten, maar het doel en de ambitie blijven onduidelijk. De vrees bestaat dat de vervanging van trajecten maatschappelijke oriëntatie door het Geïntegreerd Breed Onthaal zal leiden tot grotere schotten tussen Werk en Welzijn. Er moet zeker een link tussen het Geïntegreerd Breed Onthaal en de VDAB gecreëerd worden om mensen alle kansen te geven.

Een specifieke focus op vluchtelingen

Voor vluchtelingen adviseerde de commissie Diversiteit over de focus op werk als belangrijke component van integratie¹⁰. Het gaat daarbij zowel om een job als werknemer als om ondernemerschap.

De aanbevelingen om te komen tot een betere arbeidsmarktintegratie van vluchtelingen in dat advies zijn gebaseerd op vijf sleutelprincipes:

- Werk als belangrijke factor naar een snelle en duurzame integratie van vluchtelingen,
- Een parallelle en integrale benadering vanuit verschillende beleidsdomeinen,
- Adequaat omgaan met traumaproblematiek, ook in trajecten naar werk,
- Een blik op vluchtelingen als gelijkwaardige personen die de regie over hun integratietraject in handen kunnen nemen,
- Voldoende oog hebben voor structurele drempels die verhinderen dat de talenten van vluchtelingen ook effectief een plaats krijgen op de Vlaamse arbeidsmarkt.

⁹ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-ontwerpbesluit-werk-en-zorgtrajecten>

¹⁰ <http://www.serv.be/diversiteit/publicatie/advies-vluchtelingen>

4 Welzijn en gezin

De Vlaamse Regering werkt op verschillende terreinen aan een beter gezins- en welzijnsbeleid. Grote delen van het WVG landschap worden hertekend naar aanleiding van de bevoegdheidsoverdrachten van de 6^{de} staatshervorming. De SERV ziet daarin een aantal kansen om de regelgeving en de uitkomsten ervan af te stemmen aan maatschappelijke veranderingen en (nieuwe) noden van de burgers.

4.1 Toegang tot en opname van rechten verbeteren

Het is voor de SERV belangrijk dat burgers met een bepaalde (zorg)nood toegang verkrijgen tot de gepaste voorzieningen en dat burgers de uitkeringen of tegemoetkomingen waar ze recht op hebben, ontvangen.

Doorheen verschillende regelingen lopen een aantal parallellen rond het belang van de automatische toekenning van rechten, de communicatie over de rechten van burgers, de toekenningsvoorwaarden en de sociale correcties.

Automatische toekenning van gezinsbijslagen

In eerste instantie moeten alle uitbetalingsactoren en de EVA als overkoepelend orgaan er, samen, voor zorgen dat iedereen zijn/haar weg kan vinden naar een uitbetalingsactor, dat de juiste rechten toegekend worden en dat alle vragen beantwoord worden. Een transitie van het uitbetalingslandschap van deze omvang wordt dan ook best afgetoetst aan de impact op de meest kwetsbaren, de gezinnen en kinderen in armoede.

Daarnaast moet automatische rechtentoeckenning een speerpunt worden doorheen het beleid. Pro-actief werken, administratieve lasten voor de gezinnen en de uitbetalingsactoren beperken en een snellere behandeling van dossiers en wijzigingen in de gezins- en inkomenssituatie maken daar deel van uit. Ook de achterstand en flessenhalzen bij de inschaling van deze kinderen met zorgnoden moet weggewerkt worden, o.a. via de aangekondigde automatische koppeling aan het basisondersteuningsbudget (BOB) voor de kinderen met een aandoening.

Op langere termijn meent de SERV dat de praktische uitwerking van het inkomensconcept verfijnd moet kunnen worden. Dit kan zodra er mogelijkheden ontstaan (1) om automatisch over een actuelere en vollediger inkomensmeting te beschikken, (2) om een betere meting te hebben van de inkomens van zelfstandigen dan gebruik te maken van het bruteringscoëfficiënt en (3) om een betere meting te hebben van inkomens uit onroerende goederen of om rekening te houden met de inkomens uit vermogen.

De keuze van de inkomensgrens en de gebruikte schaal voor gezinsmodulering zijn cruciaal om sociale toelagen gericht toe te kennen. Enkel zo kan de gebruikte methode van “gezinsgemoduleerde inkomensselectiviteit” er voor zorgen dat gezinnen met een hoog risico op armoede, zoals onder andere de gezinnen met één ouder, grote gezinnen en gezinnen met een laag inkomen uit arbeid goed ondersteund worden”. De SERV vraagt minstens ook te voorzien in een redelijke uitfasering.¹¹

¹¹ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-conceptnota-groeipakket-maat>

Preventie van ongewilde uitval/uitstroom

De regelgeving rond de Vlaamse sociale bescherming moet voorzien in de nodige regels en procedures die burgers beschermen tegen ongewenste en ongewilde uitval/uitstroom. Met de voorziene uitbreidingen van VSB stijgt immers het belang om erop toe te zien dat iedereen met een zorgvraag ook daadwerkelijk de nodige zorg blijvend kan ontvangen. De SERV vraagt om te onderzoeken hoe de inning van de bijdragen voor VSB verbeterd kan worden om zo ongewilde uitval/uitstroom tegen te gaan.¹²

Heerlijk helder communiceren over rechten

Over alle verschillende acties heen is het volgens de SERV belangrijk om naast de generieke communicatie ook voldoende aandacht te geven aan een doelgerichte communicatie rond verschillende aspecten van mantelzorg voor personen met een beperkte administratieve geletterdheid en/of die behoren tot prioritaire kansengroepen zoals personen met een migratieachtergrond, personen met een handicap of chronische ziekte, ouder wordende werknemers, (laaggeschoolde en NEET-) jongeren en mensen in armoede.¹³

De raad verwijst algemeen naar het communicatiedraaiboek dat werd opgesteld binnen het project “Aangepaste communicatie naar sociaal zwakke groepen” (<http://www.communicerenmetarmen.be/>). Daarin onderzocht de Koning Boudewijnstichting hoe de Vlaamse overheid haar communicatie structureel beter kan afstemmen op sociaal zwakke groepen. Ze ging hiervoor een partnerschap aan met de afdeling Communicatie (DAR) van de Vlaamse overheid, het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen en het expertisecentrum Memori (Lessius Mechelen).

Om de toegang tot het vrijwilligerswerk te faciliteren, zowel voor de bestaande als voor potentiële vrijwilligers en organisaties moet er ook gewerkt worden aan een minder versnipperde informatiedeling. De SERV wijst er wel op dat de informatie en communicatie op maat van verschillende doelgroepen moet verstrekt worden.¹⁴

4.2 Vrij zijn in de uitoefening van rechten

Persoonsvolgende financiering met de juiste randvoorwaarden

Het is voor de SERV belangrijk dat voor de persoonsvolgende financiering (PVF) in de Vlaamse Sociale Bescherming¹⁵, maar ook in de ouderenzorg¹⁶, met de verschillende groepen gebruikers, zorgaanbieders en zorgkassen gezocht wordt naar de juiste randvoorwaarden om de vraagsturing daadwerkelijk te laten slagen, voor alle betrokkenen.

Er moet zeker nog gewerkt worden aan methodieken om échte inspraak over de inzet van de vouchers te realiseren, gekoppeld aan de haalbaarheid van opties langs de aanbodzijde. Die inspraak moet ook gerealiseerd worden voor kwetsbare doelgroepen.

¹² <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-voorontwerp-decreet-vsrb>

¹³ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-vlaams-mantelzorgplan-2016-2020>

¹⁴ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-gecoördineerd-vlaams-vrijwilligersbeleid>

¹⁵ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-voorontwerp-decreet-vsrb>

¹⁶ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-conceptnota-residentiele-ouderenzorg>

Betaalbare (ouderen)zorg

Tegenover kwalitatieve ouderenzorg staat een faire vergoeding van de gebruikers (in relatie tot de eigen inkomsten) en de overheid (in relatie tot kwaliteits- en personeelsnormen) die bepaald wordt via een transparant prijsbeleid en ondersteund wordt door een goed (financieel) beheer van de voorziening. Het prijsbeleid van de voorzieningen, de betaalbaarheid voor de bewoners en goed beheer van ontvangen middelen door de voorzieningen moeten daarom in evenwicht gebracht worden om een kwalitatieve zorg te kunnen blijven garanderen¹⁷.

Of men zijn verblijf in een woonzorgcentrum wel zal kunnen (blijven) betalen” is een vaak gehoorde, en zeker ook geen onterechte bekommernis. In essentie is het een eenvoudige vraag, die echter een complex antwoord inhoudt. Om de betaalbaarheid van een woonzorgvoorziening te evalueren is het noodzakelijk dat de verhouding tussen de gehanteerde prijzen en de inkomens van de (potentiële) bewoners (uit verschillende bronnen) onder de loep wordt genomen. De aangekondigde monitoring over de evolutie van de dagprijzen is daar alvast één element van. Ook de supplementen bij de dagprijs moeten permanent gemonitord worden.

De SERV pleit in dit kader voor een garantie van maatschappelijk verantwoorde zorg met een (minstens gedeeltelijke) solidaire financiering voor de basiszorg om de betaalbaarheid naar de bewoners toe te garanderen. Daarnaast moet ook een breed aanbod aan woonzorgcentra, met verschillende leefkost-niveaus, ervoor zorgen dat iedereen die een zorgnood heeft in een voorziening terecht kan overeenkomstig zijn financiële mogelijkheden.

Verder moet volgens de SERV in een eerste stap de betaalbaarheid van een verblijf in een woonzorgvoorziening verbeterd worden via een hogere inzet op de automatische toekenning van rechten voor de zorgverzekering en de tegemoetkoming hulp aan bejaarden.

Gezinszorg op maat

De SERV vindt de keuze voor een rechtstreekse en laagdrempelige toegankelijkheid van het aanbod voor een brede doelgroep (met een zorgindicatie) belangrijk¹⁸. Een dergelijk aanbod heeft ook een belangrijke meerwaarde in mantelzorgsituaties. De SERV pleit ook voor het behoud van een brede invulling van het aangeboden takenpakket afgestemd op de behoeften van de gebruiker.

Vrije keuze van dienstverlener

De SERV herinnert in het kader van de uitbetaling van gezinsbijslagen aan het positief effect dan kan uitgaan van concurrentie tussen verschillende (types) uitbetalingsactoren op de geleverde dienstverlening en op de mogelijkheid van gezinnen om te kiezen voor een dienstverlener die het meest aansluit bij hun noden of hen een manier geeft om een correcte dienstverlening af te dwingen.¹⁹

¹⁷ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-conceptnota-residentiele-ouderenzorg>

¹⁸ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-conceptnota-zorg-en-ondersteuning-maat-alle-gezinnen>

¹⁹ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-toelagen-gezinsbeleid-en-vergunning-private-actoren>

4.3 Verantwoordelijkheid als burger opnemen

Via specifieke beleidsinstrumenten kan de Vlaamse Regering de burgers ondersteunen om op het vlak van welzijn en gezin een bijdrage te leveren aan de samenleving en daarin een aantal verantwoordelijkheden op te nemen.

Mantelzorg verder faciliteren

Als wordt ingezet op vermaatschappelijking van de zorg moet het faciliteren van de combinatie van werk en mantelzorg een belangrijke focus zijn. Daarbij is er aandacht nodig voor de concrete noden van mantelzorgers en bijvoorbeeld aandacht voor werkbare jobs die de combinatie met zorgtaken toelaten, in een goed evenwicht tussen de inspanningen van werkgevers en werknemers samen.

Terecht stelt het Vlaams Mantelzorgplan 2016-2020 dat ook mensen in armoede recht hebben op een zorgzame omgeving en kwaliteitsvolle ondersteuning. De SERV meent echter dat datzelfde ook geldt voor de andere prioritaire kansengroepen. De SERV benadrukt dat voor al deze kansengroepen een beleidsdomeinoverschrijdende aanpak vereist is. Dit wordt in het plan onvoldoende aangegeven. Er is bijvoorbeeld geen link met het Vlaams actieplan armoedebestrijding 2014-2019, noch wordt aangegeven welke actiemaatregelen daaruit in het mantelzorgplan geïntegreerd kunnen worden. De SERV vraagt algemeen om de voorgestelde acties, ook met betrekking tot specifieke kansengroepen, concreter te formuleren en telkens verbinding te maken met concrete doelstellingen in het mantelzorgplan en andere relevante actieplannen.²⁰

Flankerend beleid en de kleuterpremie differentieel inzetten

De SERV meent dat er in plaats van een kleuterpremie (de universele participatietoelage voor 3-4 jarigen) eerder baat te verwachten is van flankerende maatregelen die gezinnen helpen om de bestaande barrières te overwinnen, zoals sensibilisering en een intensieve begeleiding van de gezinnen wiens kleuters niet naar school gaan²¹.

De SERV vindt het verder een interessante piste om de schoolgaande kleuters die zich in een kwetsbare positie bevinden bijkomend te ondersteunen door de toekenningsvoorwaarden en het bedrag van de kleutertoeslag te differentiëren met een basisbedrag voor alle kleuters en een bijkomend bedrag voor de kleuters met een schooltoelage. Dit kan budgetneutraal gerealiseerd worden door het totale budget dat nu wordt gereserveerd voor universele participatietoelagen aan kleuters (€ 21 miljoen voor de 3- en 4-jarigen en € 2,5 miljoen voor de 5-jarigen) te heroriënteren en gedeeltelijk selectief in te zetten. Door de universele participatietoelagen voor de 3- en 4-jarigen op hetzelfde niveau te brengen als voor de 5-jarigen (€ 35 per jaar) komt er € 14 miljoen vrij. Dit budget kan aangewend worden voor een extra kleutertoeslag voor alle schoolgaande kleuters die een schooltoelage ontvangen. Zonder aanpassing van de nu gespecificeerde regels voor de universele kleutertoeslag vraagt de SERV alleszins dat de doeltreffendheid en doelmatigheid ervan wordt nagegaan een drietal jaar na de invoering.²²

²⁰ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-vlaams-mantelzorgplan-2016-2020>

²¹ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-conceptnota-groeipakket-maat>

²² <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-voorontwerp-decreet-toelagen-gezinsbeleid>

Regelgeving vrijwilligerswerk optimaliseren

De SERV ziet een aantal opportuniteiten in het optimaliseren van het wetgevend kader dat betrekking heeft op de vrijwilligers, zoals bijvoorbeeld de vereenvoudiging van procedures rond melding en controle. Nieuwe drempels moeten zeker vermeden worden.

De SERV hecht veel belang aan de intrinsieke motivatie bij het uitvoeren van vrijwilligerswerk en ondersteunt het voornemen van het actieplan Gecoördineerd Vlaams Vrijwilligersbeleid om het vrijwilligerswerk niet te instrumentaliseren.²³

Controle en handhaving

Er zijn verschillende instrumenten nodig voor het handhaven van de regelgeving enerzijds en het garanderen van een kwaliteitsvolle dienstverlening anderzijds. Alleen zo kunnen de rechten van de gebruikers en de aanbieders, de rechtszekerheid en de proportionaliteit bij de handhaving en de inspecties gewaarborgd zijn.

De rechten en plichten van de gebruikers (en ook de aanbieders) in het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid en in het kader van het gezinsbeleid moet goed en evenwichtig uitgewerkt zijn, met respect voor het handvest van de sociaal verzekerde.²⁴

Meer nog dan de formele en juridische procedures is het belangrijk dat de gezinnen eerst in dialoog en overleg kunnen gaan met de gezinsinspecteurs enerzijds en hun dienstverlener, de uitbetalingsinstelling anderzijds. In de samenwerkingsovereenkomsten met de uitbetalingsactoren en in de opdracht van de publieke uitbetalingsactor kan gevraagd worden om hierrond actief een beleid te voeren op organisatieniveau.²⁵

5 Energie en water

Er wordt in de context van armoede vaak ook gesproken over energiearmoede, een toestand waarbij een persoon of huishouden bijzondere moeilijkheden ondervindt in zijn/haar woonst om zich te voorzien van de energie die nodig is om elementaire noden te bevredigen. In meerdere adviezen benadrukte de SERV het belang van een integrale aanpak die breder gaat dan enkel energie armoede en waarin aandacht is voor preventief en curatief werken. Wie energiearmoede wil aanpakken en niet kijkt naar deze achterliggende inkomens- en woonproblemen, werkt eerder symptomatisch en zal niet voldoende effectief en efficiënt kunnen zijn.

5.1 Toegang tot en opname van rechten verbeteren

De opname van sociale maatregelen in het woon- en energiebeleid is bijzonder laag. De meeste maatregelen slagen er echter niet in de doelgroepen voldoende te bereiken. Heel wat subsidies en tegemoetkomingen worden niet opgenomen of worden opgenomen door doelgroepen die het minder nodig hebben.

²³ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-gecoördineerd-vlaams-vrijwilligersbeleid>

²⁴ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-voorontwerp-decreet-overheidstoezicht-gezondheids-en-welzijnsbeleid>

²⁵ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-voorontwerp-decreet-toelagen-gezinsbeleid>

Afbakening kwetsbare groepen en sociale correcties

De SERV vraagt om de afbakening van de kwetsbare doelgroepen voor sociale dakisolatie, energiescans, energielening, REG- én woonpremies te evalueren en nader op elkaar af te stemmen. Nu verschillen de afbakeningen van de groepen die voor bijzondere of verhoogde steun in aanmerking komen tussen de verschillende maatregelen in het woon-, energie- en overig beleid. Zo zijn de afbakeningen van kwetsbare groepen in het woonbeleid o.a. gebaseerd op het inkomen, terwijl dat niet zo is in het energiebeleid. In het energiebeleid (bv. bij de REG-premies) zijn de 'beschermde afnemers' de beoogde doelgroep. Een harmonisering van de afbakeningen vermindert de complexiteit. Een herevaluatie van de afbakeningen is nodig om een armoedeval te vermijden en om de kwetsbare groepen beter te kunnen vatten. Nu zijn niet alle beschermde klanten kwetsbaar en omgekeerd zijn niet alle kwetsbare groepen beschermd.²⁶

Ook in het kader van de tariefregulering drinkwater verwees de SERV naar afstemming van de sociale correcties in de watersector (maar ook energiesector, huisvestingsbeleid enz.) met het armoede- en welzijnsbeleid. Via een algemene aanpak kan de overheid de mogelijkheid benutten om de beheerskost van sociale correcties zoveel als mogelijk te verlagen.²⁷

Integrale aanpak

De SERV stelt dat er een andere aanpak nodig is via een combinatie van geïntegreerde maatregelen in het armoede-, woon- en energiebeleid. Bijzondere aandacht daarbij is nodig voor:

- een instrumentarium op maat van specifieke doelgroepen: (private) huurders, ouderen, allochtonen, alleenstaanden (ook inzake eenmanszaken), plattelandsbewoners, stedelingen, ...;
- ontzorging bv door gespecialiseerde hulpverleners en organisaties;
- een wervende aanpak die doelgroepen aanspreekt en laagdrempelig is;
- innovatieve aanpakken en experimenten;
- een eenvoudige aanpak, zonder complexiteit en administratieve rompslomp en met een zo groot mogelijke integratie van diverse steunregelingen. Nu bestaan bv. REG-premies naast de fiscale aftrek, de renovatiepremie, de verbeteringspremie.
- automatische mechanismen, zoals de automatische toekenning van voordelen, de automatische afschakeling van sluipverbruikers, ...
- een snelle overmaking van de tegemoetkomingen om prefinancieringsproblemen bij kwetsbare groepen aan te pakken. Reguliere premies en belastingverminderingen kennen het financiële voordeel achteraf (na enkele maanden) toe. Dat kan vermeden worden bijv. door een ex ante regime, dat de premie vooraf uitbetaalt in plaats van achteraf ná de uitvoering van de investering of een 'korting-op-factuur'-mechanisme, dat de initiële investeringslast verkleint.²⁸

Middelen en behoeften koppelen

De SERV stelt ook de beperktheid van maatregelen in verhouding tot de behoeften vast. De Vlaamse sociale energiemaatregelen zijn qua opzet en bereik zeer beperkt in vergelijking met het

²⁶ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-alle-stekkers-energiearmoede>

²⁷ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-tariefregulering-drinkwater>

²⁸ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-alle-stekkers-energiearmoede>

aantal behoeftigen. Afhankelijk van de definitie leven er tot 660.000 mensen in energiearmoede. De meest succesvolle Vlaamse sociale energiemaatregel daarentegen is de energiescan, met ongeveer 25.000 scans per jaar. Bovendien leiden deze scans vooral tot beperkte ingrepen (zoals het plaatsen van spaarlampen) en slechts in zeer beperkte mate tot investeringen in de gebouwschil. De sociale dakisolatieprojecten (en de geplande uitbreiding ervan) mikken wel sterk op investeringen in de gebouwschil, maar kennen een zeer beperkte uptake van nog geen 700 dossiers per jaar. Een intensivering en schaalvergroting zijn dus nodig.²⁹

5.2 Vrij zijn in de uitoefening van rechten

Een algemene switchcampagne die focust op energie, telecom en verzekeringen is nodig om ervoor te zorgen dat ook kwetsbare klanten meer van de voordelen van vrijgemaakte markten genieten. Ondanks de relatief hoge switchratio's, geeft de VREG aan dat de gezinnen die vermoedelijk het meeste baat hebben bij een overstap, het moeilijkst te sensibiliseren zijn over de voordelen van een vrije leverancierskeuze.

Meer switches kan men bereiken door:

- kwetsbare, niet-beschermde groepen gericht te begeleiden bij switches
- de focus te verbreden van elektriciteit en gas naar telecom en verzekeringen, hetgeen voor een versterkte aandacht kan zorgen. De situatie in de telecom- en verzekeringssector is immers vergelijkbaar met die in de energiesector met keuzechaos door ondoorzichtige concurrerende tarieven, producten en diensten. Kiezen tussen leveranciers en producten (vast, niet vast, groen, niet groen, ...) is moeilijk. Bovendien hebben heel wat kwetsbare groepen er geen aandacht voor. Telecom en verzekeringen zijn dan ook uitgaven waaraan lage inkomensgroepen gemiddeld een hoger aandeel van hun besteedbaar inkomen uitgeven dan gemiddelde gezinnen.
- switchen nog meer onder de aandacht te brengen (bv. door een brede campagne en door de werking van de energieloketten) en de switchboodschap regelmatig te herhalen vooral op strategische sleutelmomenten waarop het interessant is om contracten vast te leggen (verhuis, verkoop, ...);
- de switchboodschap te koppelen aan leuke evenementen;
- switchen nog eenvoudiger te maken, in het bijzonder voor lager opgeleiden die hun weg kwijt geraken in het overdadige aanbod van leveranciers, bv. door een switch-app waarop men zich kan aanmelden en bv. aanbiedingen krijgt.³⁰

6 Bestuur en beleid

De Vlaamse overheid en de lokale besturen kunnen in dialoog met de burgers samen zoeken naar de behoeften die de burgers hebben en nodige oplossingen daarvoor via beleid en dienstverlening. Via consultatie en participatief beleid moet er naar gestreefd worden om ook tegemoet te komen aan de noden van de verschillende kansengroepen. Via een instrument als de armoedetoets worden o.a. via de inbreng van armoedeorganisaties al vaak belangrijke stappen gezet, maar naar een algemene screening van bestaand en nieuw beleid op de impact

²⁹ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-alle-stekkers-energiearmoede>

³⁰ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-alle-stekkers-energiearmoede>

van beleidskeuzes op verschillende kansengroepen en hun burger(schaps)rechten is er nog een lange weg af te leggen.

6.1 Toegang tot en opname van rechten verbeteren

De kracht van lokaal sociaal beleid

De SERV onderschrijft de doelstelling om het lokaal sociaal beleid te versterken en efficiënter te maken en vraagt dat dit ook inhoudelijk goed wordt ingevuld en ondersteund.

Lokaal sociaal beleid moet breed en autonoom kunnen worden ingevuld. Het moet oog hebben voor het welzijn van alle burgers, inzonderheid de zwakkeren van de samenleving. Het gaat over het recht op een menswaardig bestaan, het volwaardig participeren van mensen aan de diverse domeinen van het maatschappelijk leven: o.a. arbeid, vorming, onderwijs, sociaal-cultureel leven, huisvesting, gezondheid,... Het heeft tevens te maken met leefbare en veilige steden, gemeenten en buurten. Sociaal beleid is dus niet op te sluiten in één beleidsdomein maar heeft raakvlakken met andere beleidsdomeinen en vergt dus een horizontale aanpak, ook op lokaal niveau. Het lokaal niveau is bovendien meest aangewezen beleidsniveau om sociaal beleid en armoedebestrijding te organiseren omdat het de lokale noden en de effectiviteit van de genomen maatregelen het best kan inschatten.

Wel wijst de SERV erop dat er ook bestuurlijke aspecten zijn verbonden aan een versterkt lokaal sociaal beleid op het terrein. Een belangrijk bestuurlijk instrument is bijvoorbeeld een lokale sociale agenda over de beleidsdomeinen heen. Ook begrotingsmatig moet het lokaal sociaal beleid een volwaardige plaats krijgen.³¹

Het lokaal sociaal beleid moet de burger/klant/zorgvrager centraal zetten en daarom vol inzetten op een positieve en brede invulling van grondrechten, over verschillende beleidsdomeinen heen. Dat vraagt niet alleen om verbindingen tussen de beleidsdomeinen maar ook om afstemming tussen beleidsniveaus. De lokale besturen moeten tegelijk hun autonomie blijven uitspelen om lokaal de nodige beleidsaccenten te leggen op een manier die de grondrechten van de burgers helpt realiseren.

Het is belangrijk dat de lokale besturen voor hun analyse van lokale behoeften, voor het stellen van lokale sociale doelstellingen en voor de concrete uitwerking van het aanbod een draagvlak zoeken én vinden bij hun burgers enerzijds en bij (lokale en bovenlokale) actoren en aanbieders anderzijds.

Een breed en gedragen lokaal sociaal beleid impliceert een volgehouden focus op een diverse waaier aan doelgroepen. Dat start bij de bepaling van relevante doelgroepen (breed en heterogeen) maar gaat ook verder via het realiseren van de betrokkenheid en steun van die groepen, de uitbouw van een divers en laagdrempelig aanbod én de communicatie van het aanbod naar de betrokkenen toe. Een permanente diversiteitsbril dus.³²

Een coherent en laagdrempelig aanbod wordt uitgebouwd in partnerschap met lokale en bovenlokale actoren. Via het concept van vermaatschappelijking van de zorg moet er gewerkt worden aan de complementariteit en wisselwerking tussen informele en formele zorg.

³¹ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-decreet-lokaal-bestuur>

³² <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-voorontwerp-decreet-lokaal-sociaal-beleid>

Dienstverlening voor de burgers

De SERV vraagt werk te maken van het burgerloket en van omkaderende maatregelen voor het verzekeren van de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de publieke dienstverlening voor alle soorten gebruikers, ook voor wie niet of minder digitaal vaardig is.

Voor de verdere implementatie van het bestuursdecreet is het bovendien nodig dat maatregelen genomen worden die kunnen zorgen voor een daadwerkelijke toepassing op korte termijn van de eenmalige gegevensopvraging. Het hergebruik van informatie moet bv. ook mogelijk zijn los van authentieke gegevensbronnen.

De doorverwijsplicht naar de ombudsdienst moet zeker behouden blijven, samen met een kortere termijn voor de behandeling van klachten. De termijn van 45 dagen kan wellicht worden ingekort doordat anders dan in 2001 veel informatie-uitwisseling digitaal verloopt en omdat de termijn nu eenmalig kan worden verlengd.³³

6.2 Verantwoordelijkheid als burger opnemen

Een echt consultatiebeleid uitwerken

Er moet voor de SERV vooral worden gewerkt aan het verhogen van de effectiviteit en efficiëntie van advies- en consultatieprocessen. De bestaande voorstellen op het vlak van inclusief beleid zijn volgens de raad niet ambitieus genoeg.³⁴ Een echt consultatiebeleid omvat meer dan de losstaande voorstellen die nu bijvoorbeeld in het groenboek bestuur zijn opgenomen. Kwaliteitsvolle betrokkenheid moet voorop staan, niet het maximaal inzetten op internetconsultaties.

De SERV raadt aan om principes en richtlijnen voor (publieks)consultaties op te nemen in het decreet. Dat kan bijvoorbeeld door de nieuwe mogelijkheid voor de burgers om beleidsvoorstellen en meldingen te doen, beter te regelen. Er moet ook gezorgd worden voor een registratieplicht, kwaliteitsvolle feedback en publieke transparantie over de opvolging van de consultaties.³⁵

Het is ook belangrijk om de ervaringsdeskundigheid van verschillende kansengroepen mee te nemen in de uitbouw van het beleid. Alleen via een participatief proces kan men komen tot een gedragen horizontaal beleidsplan, o.a. op het gebied van gelijke kansen en integratie.³⁶

7 En ook nog flankerend beleid

Over meerdere beleidsdomeinen heen ziet de SERV een nood aan een aantal impulsen die bijdragen tot een toekomstgerichte beleidsvoering, namelijk de blijvende nood aan onderzoek en evaluaties en het beter benutten van de kansen die digitalisering biedt.

³³ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-voorontwerp-bestuursdecreet>

³⁴ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-groenboek-bestuur>

³⁵ <http://www.serv.be/serv/publicatie/advies-voorontwerp-bestuursdecreet>

³⁶ <http://www.serv.be/diversiteit/publicatie/advies-horizontaal-gelijkekansen-en-integratiebeleidsplan>

7.1 Nood aan een overleg- en onderzoeksagenda blijft

De SERV vindt het belangrijk om blijvend in te zetten op de armoedetoetsen, zo vroeg mogelijk in het beleidsvormingsproces, onder andere als deel van ex-ante en ex-post beleidsevaluaties.

Heel concreet suggereert de SERV ook, zoals bv. in het kader van de aanpak van energiearmoede, om te experimenteren met een overleg- en onderzoeksagenda. Zo'n agenda kan o.a. een aantal fundamentele discussies en vraagstukken onderbouwen en uitklaren.

Voorbeelden van onderzoeksvragen in het energie-, woon- en armoedebeleid zijn:

- Scandinavisch model vs curatief model: Welke aanpak in het (energie)armoedebeleid werkt het beste voor Vlaanderen? Het Scandinavische model met een sterk sociaal beleid met sociale uitkeringen en kwalitatief hoogstaande sociale woningen, maar zonder tussenkomst op de energieprijzen? Of eerder het huidige Vlaamse eerder 'curatieve' model dat naast een generiek armoedebeleid met uitkeringen ook voorziet in een sectoraal armoedebeleid (of iets daar tussen)? Wat is de meest effectieve en efficiënte aanpak? Wat met de systeemkosten, de werkloosheidsval, de regionale verschillen, de ervaringen van de kwetsbare groepen zelf, ... ?
- Doelgroepafbakening: onderzoek naar geharmoniseerde afbakening voor kwetsbare groepen met aandacht voor drempel-effecten en lock-ineffecten.
- Optimale schuldbeheersing en -opvolging: Hoe verhouden schulden op de energiefactuur zich tot andere schulden? Welke schulden worden eerst betaald? Hoe zouden schulden evolueren met de geplande garantie op de 10 ampèreregeling die in tegenstelling tot een naakte budgetmeter ook verbruik zou toestaan als er niet werd opgeladen?

Impactanalyses moeten de gevolgen op diverse actoren nader inschatten en ook verdelingseffecten in beeld brengen. Bijvoorbeeld: Inschattingen over de impact van slimme elektriciteitsmeters op de elektriciteitsstarieven variëren tussen niets en 90€ per jaar voor een gemiddeld gezin. Bijzondere aandacht is daarbij nodig voor de impact op de verbruikers, in het bijzonder de lage en kwetsbare verbruikers die relatief minder baat dreigen te hebben bij de uitrol van slimme meters omdat ze weinig verbruiken of minder mogelijkheden hebben om te investeren in batterijen, vraagsturingapps, slimme toestellen, ... en om met de verwachte extra complexiteit in de tariefstelling om te kunnen omgaan.

7.2 Kansen van digitalisering benutten

De digitale transformatie beïnvloedt alle aspecten van het maatschappelijk leven. Ze is qua omvang, snelheid en complexiteit veel ingrijpender dan de transformaties waarmee de samenleving in het verleden werd geconfronteerd. De digitalisering leidt tot nieuwe kansen voor groei, jobs, efficiëntie, welvaart en welzijn en draagt bij aan de oplossing van diverse dringende maatschappelijke problemen. 'Mee zijn' is cruciaal om deze kansen te benutten, als individu, bedrijf, organisatie en regio. Naast kansen zijn er echter ook talrijke uitdagingen, voor het onderwijs, de arbeidsmarkt, het economisch beleid, de privacy en veiligheid, de sociale rechtvaardigheid en inclusie, de regulering en het functioneren van overheden enz.

Er is blijvende aandacht nodig voor kwetsbare groepen en voor nieuwe kwetsbaren. Op korte termijn, in de transitiefase, is de kans groot dat het arbeidsaanbod zich slechts gedeeltelijk zal aanpassen en er mismatches in vraag en aanbod zullen zijn. Vermoedelijk zal er frictiewerkloosheid optreden omdat niet iedereen in staat is de overgang naar nieuwe activiteiten,

jobs of taken even vlot te maken. Het is een belangrijke uitdaging om deze frictiewerkloosheid tot een minimum te beperken, overgangsproblemen en aanpassingskosten niet te laten uitgroeien tot structurele vormen en opportuniteiten op het vlak van werkgelegenheid aan te grijpen. Kortgeschoolden, langdurig werkzoekenden, personen met een arbeidshandicap, ouderen, personen van allochtone afkomst en langdurig zieken zijn nu al erg preciaire groepen op de arbeidsmarkt. Een cruciale opdracht is om dergelijke personen die uit de boot dreigen te vallen tijdig op te sporen, te ondersteunen en te begeleiden.

De digitalisering vergroot heel wat bestaande uitdagingen, maar reikt ook nieuwe mogelijkheden aan om ze aan te pakken.

In de SERV visienota voor de transitie naar een digitale samenleving³⁷ werd onder andere aandacht gevraagd voor e-inclusie en inclusieve digitale dienstverlening voor de burgers.

Zorgen voor e-inclusie

Iedereen moet de kans krijgen om volwaardig te participeren aan de digitale samenleving. Het gebruik van digitale technologieën moet worden gefaciliteerd en gegarandeerd voor iedereen. Het gaat ook over media-wijsheid, het uitwerken van e-diensten met expliciete aandacht voor de vaardigheden van (ook kwetsbare) doelgroepen ('user centered design'), de toeleiding naar en begeleiding van het gebruik van e-diensten, het versterken van digitale vaardigheden, het weerbaarder maken van burgers en consumenten ...

Het algemeen verhogen van de (digitale) geletterdheid, het vermijden van ongekwalificeerde uitstroom en de daling van het aantal jongeren die niet aan het werk zijn of een opleiding volgen, blijven daarbij ook belangrijke beleidsdoelstellingen.

Meer specifiek is het belangrijk om een visie te ontwikkelen over hoe toekomstgerichte competenties ontwikkeld kunnen worden.

De mogelijkheden om administratieve processen en samenwerking tussen zorgactoren te evalueren en te herdenken, moeten worden benut. Zo kunnen in de zorgadministratie en in de hele keten van preventieve gezondheidszorg, curatieve zorg en herstellzorg barrières weggewerkt worden. Inzetten op automatische toekenning van rechten door gegevens te delen, meervoudig te benutten en het only-once principe beter toe te passen maken daar eveneens deel van uit

Inclusieve digitale dienstverlening voor de burgers

De online en digitale publieke dienstverlening moet verder worden uitgebouwd. Dat is nodig om de toegankelijkheid, kwaliteit en efficiëntie ervan te verbeteren. Het moet leiden tot vlotter toegankelijke diensten (7 op 7, 24 op 24, ook beschikbaar op mobiele toepassingen), gepersonaliseerde dienstverlening op maat (met ook een automatische toekenning van rechten), tijdswinst door kortere administratieve procedures (omdat bepaalde handelingen/controles automatisch kunnen verlopen of doordat digitaal gegevensverkeer automatisch gegevens binnenbrengt), vereenvoudiging van procedures en informatiestromen (bv. via unieke loketten, eenmalige gegevensopvraging ...), efficiëntere handhaving en lagere handhavinglasten (bv. door risicogebaseerde controles aan de hand van big data), enz. De ambitie moet echter verder gaan dan een digitaal portaal, het digitaliseren van bestaande processen of digitale toepassingen mogelijk maken in administratieve procedures (digitaalvriendelijke regelgeving).

³⁷ <http://www.serv.be/serv/publicatie/visienota-digitalisering-en-robotisering>

Blockchaintoepassingen bij overheden bv. kunnen 'out of the box' oplossingen mogelijk maken. Bij verdere digitalisering zijn tevens omkaderende maatregelen nodig voor het verzekeren van de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de publieke dienstverlening voor alle soorten gebruikers, ook voor wie niet of minder digitaal vaardig is. Daarnaast is een beleid op het vlak van informatieveiligheid nodig om (privacygevoelige) informatie te beschermen tegen alle mogelijke vormen van onrechtmatig gebruik.