

# Inleiding

Dit achtste tweejaarlijks Verslag van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting is gewijd aan de rol van publieke diensten in de strijd tegen armoede. In het Samenwerkingsakkoord<sup>1</sup> dat de opdrachten van het Steunpunt definieert, wordt de *"aanpassing en ontwikkeling van publieke diensten"* beschouwd als één van de hefboomen om bestaansonzekerheid te voorkomen en armoede te bestrijden, net zoals de sociale zekerheid waarover het tweejaarlijks Verslag 2012-2013 handelde. De vraag die doorheen dit Verslag wordt onderzocht is, meer concreet en nog steeds in het kader uitgezet door het Samenwerkingsakkoord, te weten in welke mate de publieke diensten bijdragen aan het garanderen van de effectiviteit van de fundamentele rechten van iedereen, mensen in grote armoede inbegrepen.

Een eerste stap bestond erin te verduidelijken wat we verstaan onder 'publieke dienst', bij gebrek aan een eenduidige definitie van deze term. In het Verslag verwijzen publieke diensten zowel naar publieke opdrachten als naar de actoren die deze moeten uitvoeren. Deze laatste worden ruim begrepen: we hebben het ook over actoren aan wie de overheden publieke opdrachten toevertrouwen.

Eerder dan een reflectie te voeren over publieke diensten in het algemeen, hebben we voor een thematische benadering gekozen, op basis waarvan gemeenschappelijke elementen werden gedefinieerd, die kunnen opgaan voor meerdere publieke diensten. Tijdens een eerste ontmoeting met verenigingen waar armen het woord nemen, kwam de omvang van het werkveld van de publieke diensten duidelijk naar voren. Er moesten dus keuzes worden gemaakt, waardoor belangrijke

thema's zoals huisvesting en onderwijs niet behandeld konden worden. Tegelijk heeft de thematische benadering het mogelijk gemaakt om een zeer grote diversiteit van actoren bij de reflectie te betrekken, verenigingen waar armen het woord nemen, publieke en private diensten, administraties van de federale Staat en van de gefedereerde entiteiten,... van verschillende sectoren betrokken bij de gekozen thema's<sup>2</sup>. Zes hoofdstukken geven de stand van zaken weer van de dialoog over zes thema's – die het onderwerp hebben uitgemaakt van in totaal 34 samenkomsten: justitie, cultuur, kinderopvang, gezondheid, werk, energie en water. Er werd ook één vergadering georganiseerd over mobiliteit, een kwestie die in alle hoofdstukken herhaaldelijk wordt aangeroerd. Van elke vergadering werd een zeer volledig verslag geschreven om de deelnemers de mogelijkheid te geven na te gaan of hun bijdrage goed werd begrepen en om de volgende vergadering voor te bereiden met anderen, indien gewenst. De citaten die in het Verslag zijn opgenomen zonder bronvermelding, stemmen overeen met tussenkomsten tijdens de bijeenkomsten. De transversale elementen, waaraan twee vergaderingen werden gewijd, worden voorgesteld in het besluit.

Verwijzend naar het Samenwerkingsakkoord dat een bijzondere aandacht vraagt voor de armsten, kozen we ervoor om te vertrekken van de situaties waarbij niet aan de voorwaarden voor een menswaardig bestaan beantwoord wordt en waarin mensen de meeste moeilijkheden ondervinden om hun rechten uit te oefenen, in de overtuiging dat op die manier, de reflectie en de aanbevelingen die eruit voortvloeien relevant zullen zijn om de fundamentele rechten van iedereen te garanderen. Dit neemt in geen geval het belang weg van een bijkomende reflectie die

<sup>1</sup> Zie bijlage 2: Samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat, de gemeenschappen en de gewesten betreffende de bestending van het armoedebeleid.

<sup>2</sup> Zie lijst met deelnemers in bijlage.

rekening houdt met de meer specifieke moeilijkheden van bepaalde groepen. Zo is er bijvoorbeeld een 'gender' lezing van het Verslag voorzien, in samenwerking met het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen.

Het overleg georganiseerd door het Steunpunt heeft ook deze keer de interesse van verscheidene actoren opgewekt, waarvan de meeste de strijd tegen armoede niet als voornaamste opdracht hebben. We willen hier het unieke karakter van het Samenwerkingsakkoord onderstrepen dat, via het Steunpunt, deze ontmoetingen tussen personen, verenigingen en organisaties mogelijk maakt, alle bekommerd om in hun engagement, werk of missie rekening te houden met de ervaringen van mensen in armoede. Dit is buitengewoon belangrijk, daar de strijd tegen armoede iedereen aanbelangt. Dankzij zijn interfederaal karakter is het Steunpunt goed geplaatst om uitwisselingen op basis van inbreng van het terrein te structureren, zonder a priori rekening te moeten houden met de betrokken bevoegdheidsniveaus en om aanbevelingen te formuleren die de samenhang van de strijd tegen armoede versterken. De onafhankelijkheid van de werking van het Steunpunt laat toe om de deelnemers aan een overleg een grote vrijheid van spreken te geven. Noch vereniging noch administratie zijnde, formuleert het Steunpunt kritiek ten aanzien van elk beleid dat het beschermingsniveau van de fundamentele rechten vermindert, maar werkt het ook samen wanneer dat de strijd tegen armoede vooruit kan helpen. Het Samenwerkingsakkoord voorziet ten slotte een opvolgingsprocedure<sup>3</sup> voor de tweejaarlijkse Verslagen van het Steunpunt, die van deze werkelijke bijdragen aan het politiek debat en de politieke actie maakt.

Dit Verslag geeft de stand van zaken van een dialoog weer maar het is moeilijk te beschrijven wat er tijdens de uitwisseling echt gebeurt, waarom vele verschillende actoren hebben

geantwoord op de uitnodiging van het Steunpunt en zich gedurende anderhalf jaar hebben geëngageerd, ondanks de moeilijkheid om samen gezet te worden met zulke verschillende standpunten (in de letterlijke betekenis van de term: de positie van waaruit men de dingen bekijkt). Daarom hebben we aan de deelnemers die het wensten gevraagd om enkele lijnen te schrijven over hun motivatie om aan dit opzet mee te werken. U vindt deze korte getuigenissen hieronder.

We hopen dat dit Verslag de rijkdom van het overleg dat heeft plaats gevonden weerspiegelt en dat het de beleidsmakers en andere actoren helpt om de nodige initiatieven te nemen om de effectiviteit van ieders rechten – ook van mensen in armoede of bestaansonzekerheid – beter te garanderen.

Vooraleer deze inleiding te beëindigen, willen we nog een ander lopend initiatief vermelden dat bijzonder relevant is voor een reflectie over de rol van publieke diensten in de strijd tegen armoede, de groep 'Agora'. Het gaat om een dialoog tussen verenigingen waar armen het woord nemen en publieke diensten van de bijzondere jeugdzorg in de Federatie Wallonië-Brussel, met de steun van het Steunpunt. We nodigen u uit om via de website van het Steunpunt twee publicaties van de groep Agora te raadplegen<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Artikel 4 van het Samenwerkingsakkoord. Opvolging van het vorige Verslag:  
<http://www.armoedebestrijding.be/opvolging2012-2013.htm>

<sup>4</sup> [http://www.armoedebestrijding.be/publications/Agora\\_transparence\\_ecrits\\_actes\\_colloque\\_2011.pdf](http://www.armoedebestrijding.be/publications/Agora_transparence_ecrits_actes_colloque_2011.pdf)  
[http://www.armoedebestrijding.be/publications/nota\\_contact\\_gezin\\_BJZ.pdf](http://www.armoedebestrijding.be/publications/nota_contact_gezin_BJZ.pdf)

De 'Association des Centres Culturels' (ACC), de organisatie die de culturele centra van de Federatie Wallonië-Brussel (FWB) vertegenwoordigt, heeft actief willen bijdragen aan het overleg. Deze samenkomsten hebben het mogelijk gemaakt om bruggen te slaan tussen organisaties, om uit te wisselen en samen na te denken over de werkelijke grenzen aan het recht op cultuur voor mensen in armoede. Het nieuwe decreet voor de culturele centra in de FWB bevordert de toegang tot het recht op cultuur. De culturele centra dragen bij tot de creatie van de gunstige voorwaarden voor de uitoefening van de culturele rechten door en in het voordeel van de bevolking, door bijzondere aandacht te verlenen aan kwetsbare groepen. In deze context, was het des te belangrijker samen aanbevelingen te formuleren die de noodzaak onderstrepen om beleid te ontwikkelen en uit te voeren dat het recht op cultuur voor iedereen erkent en garandeert.

*Association des Centres culturels de la Communauté française,  
Celine D'ambrosio*

Voor ons was het essentieel om in overleg te werken met verschillende organisaties en verenigingen om ervoor te zorgen dat de publieke diensten werkelijk inzetten op het garanderen van de fundamentele rechten voor iedereen, want we zien dat dit verre van de realiteit is. Nog meer, de huidige evolutie van de publieke diensten in het algemeen neigt ertoe de armsten meer en meer te verpletteren. We weten dat het onontbeerlijk is om samen te zitten met iedereen die echte publieke diensten wil, opdat de beleidsverantwoordelijken de juiste beslissingen nemen. Het Steunpunt Armoedebestrijding heeft ons hiertoe de mogelijkheid gegeven. Maar het was niet evident om samen dit Verslag op te bouwen. We hebben hard moeten werken om alles wat we weten dankzij onze levenservaring, de onze en deze van onze omgeving, onder woorden te brengen. Tijdens de overlegbijeenkomsten was het niet gemakkelijk om ons te laten horen, en nog moeilijker om ons te laten verstaan, in een grote groep waar de meerderheid van de andere deelnemers een totaal andere taal spreken en veel meer op hun gemak waren dan wij om te praten. Dat gaf hen veel meer macht, terwijl ze soms standpunten of belangen hadden die ver af staan van hen die dagelijks in armoede leven en sociale uitsluiting ervaren. Toch hebben we, naarmate het werk vorderde, samen vooruitgang geboekt. Op meerdere momenten hebben we van de andere deelnemers geleerd en hebben we het gevoel gehad begrepen te worden. We vinden voor ons belangrijke elementen terug in dit Verslag. Toch moet er nog veel vooruitgang worden gemaakt opdat dergelijk werk werkelijk een gezamenlijke constructie kan zijn, om te garanderen dat de meest arme mensen en groepen, de meest uitgesloten, ook werkelijk de referentie zijn om de fundamentele rechten voor iedereen te garanderen, zonder uitzondering.


*ATD Vierde Wereld / ATD Quart Monde,  
Monique Couillard-De Smedt in naam van de hele ploeg*

De culturele dimensie van de strijd tegen armoede is een thema dat 'Culture & Démocratie' sinds lang verkent. Reeds in 2005 namen we deel aan de voorbereiding van het laatste Verslag hierover van het Steunpunt tegen armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting. Niet lang daarna ontstond er binnen 'Culture & Démocratie' een werkgroep, bestaande uit leerkrachten van sociale scholen en culturele actoren, om te reflecteren over de rol van cultuur in het sociale veld en in het bijzonder over de opleiding van toekomstige sociale werkers rond de culturele dimensie van hun werk. Reflecteren en handelen in dit veld is niet mogelijk zonder een toenemende aandacht voor hen die in de groeiende marge van de samenleving leven en dagelijks getroffen worden door de verschillende vormen van armoede, zowel cultureel als economisch. Het was dus vanzelfsprekend om ons tien jaar later aan te sluiten bij de uitwerking van aanbevelingen, bedoeld om met meer gegrondheid en kracht de verwachtingen geformuleerd in 1996 en herhaald in 2006 te beantwoorden, en om samen te werken met Demos, onze historische Nederlandstalige tegenhanger, om de formulering - en indien mogelijk de concrete realisatie - ervan te waarborgen.

*Culture & Démocratie, Paul Biot, Baptiste De Reymaeker, Hélène Hiessler*

In de strijd tegen energiearmoede hebben de netbeheerders een belangrijke rol gekregen als sociale leverancier. Om deze rol goed te kunnen invullen, vindt Eandis het belangrijk veelvuldig met andere partijen in overleg te gaan over de te volgen werkwijzen. In de bijeenkomsten van het Steunpunt is het steeds mogelijk om visies en argumenten uit te wisselen en op die manier van elkaar te leren, en dit over de taalgrenzen heen. Deze bijeenkomsten zijn dan ook bijzonder verrijkend en zorgen ervoor dat we onszelf en onze werkwijze kritisch in vraag blijven stellen.

*Eandis, Kristof Vanden Berghe*




De veelzijdige samenstelling en de actieve betrokkenheid van de aanwezigen maakten dat het telkens een 'ontmoeten' was van nieuwe informatie, van verschillende ervaringen en reflecties. Over de grenzen van de Gemeenschappen heen mogen/kunnen kijken, de kansen voor kinderen, ouders en gezinnen voor ogen blijven houden, goede praktijken en inzet van organisaties mogen ontdekken enz., is in vele opzichten een verrijking voor de eigen werksetting. Het spoort aan om die inzichten en praktijken ook in andere (overleg- en werk)contexten mee te (blijven) nemen.

*Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (HIG), Odisee, Kristien Nys*



Het 'Centre d'Appui Social Energie' van de 'Fédération des Services Sociaux' (FdSS) heeft dit overleg, waarop u ons heeft uitgenodigd, erg gewaardeerd. We danken u hiervoor van harte. Het was een gelegenheid om uit te wisselen met een hele reeks actoren uit de drie regio's van het land, die we te weinig kruisen. Het laat toe om goede praktijken uit te wisselen maar het geeft ook de mogelijkheid tot waakzaamheid om de uitbreiding van minder goede praktijken te vermijden. We zijn uiteraard vragende partij om betrokken te worden bij de opvolging van het tweejaarlijks Verslag van het Steunpunt armoedebestrijding die door de besluitmakers voorzien wordt. Moge we, door een sterk verenigingsfront verenigd door het Steunpunt, een sterk Verslag uitwerken ten voordele van de armsten.

*Fédération des Services Sociaux (FdSS), Véronique van der Plancke*




De distributienetbeheerders hebben een voorbeeldfunctie op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het is hun taak om mee te werken aan initiatieven om energie en water - twee levensnoodzakelijke basisbehoeften - maximaal ter beschikking te stellen van iedereen en om tegelijkertijd te waken over de betaalbaarheid van sociale beschermingsmaatregelen. De deelname van talrijke organisaties aan het overlegproces georganiseerd door het Steunpunt armoedebestrijding zorgt ervoor dat de geformuleerde voorstellen breed gedragen worden.

*Infrac, Géry Van Lommel*



Wat dit overlegproces zo verrijkend maakte is de keuze om te vertrekken vanuit het perspectief van gezinnen in armoede zelf én om experten en praktijkvoorbeelden uit de verschillende Gemeenschappen samen rond de tafel te brengen. De uitdaging om in die veelheid van perspectieven en verschillen in regelgeving, toch te zoeken naar gemeenschappelijke krachtlijnen en aanbevelingen, was dan ook niet min. Ik ben ervan overtuigd dat dit rapport ertoe kan bijdragen dat kinderopvang meer en betere ondersteuning biedt aan gezinnen in armoede.

*Kind en Gezin, Christine Faure*



Voor 'Lire et Ecrire' is alfabetisering geen doel op zich maar een middel waarvan, in onze samenleving, de beheersing de toegang tot culturele, sociale en politieke rechten en ook tot het recht op informatie en kennis vergemakkelijkt. Op het terrein werden verschillende culturele projecten ontwikkeld in het kader van de erkenning van 'Lire et Ecrire' als beweging voor 'Education permanente' (permanente educatie). En dit om het de cursisten mogelijk te maken in dialoog te treden met bestaande culturele vormen en/of hun eigen culturele creatie/expressie te bevorderen. 'Lire et Ecrire' wenste deel te nemen aan het overleg waarvan het resultaat wordt voorgesteld in het hoofdstuk cultuur en armoede, opdat een maximum aan voorwaarden verzameld en uitgevoerd kunnen worden om voor iedereen het recht op cultuur feitelijk te garanderen en opdat het project voor een culturele democratie een onderdeel wordt van ons samenlevingsproject

*Lire et Ecrire, Sylvie-Anne Goffinet*




We willen het belang herhalen van een structurele organisatie van dialoog die het prioritaire van de armste garandeert; en die een stem opbouwt ten aanzien van de beleidsmakers. De stem van de armste vereist – om deze op te bouwen en in dialoog te durven gaan – in de eerste plaats een vereniging, onafhankelijk en van begin tot einde gecontroleerd door de mensen zelf. Daarnaast is er nog een organisatie van dialoog nodig die elke partner respecteert en die dus – structureel - in het bijzonder het initiatief van de zwakste ondersteunt ten aanzien van de sterkste. We leggen veel nadruk op het ritme van het werk en op het respect voor een inbreng vanuit een vereniging. Verslagen van de bijeenkomsten die een gezamenlijke lezing mogelijk maken. Een vergadermethode die de ontmoeting mogelijk maakt tussen verschillende gezichtspunten, zeker wanneer de fundamentele ongelijkheid van de partners versterkt wordt door een onevenwicht in de deelnemers rond de tafel. En vervolgens ook de woorden. Het is waar dat de woorden een cultuur vormen, en dat we niet dezelfde delen. Het is dus nodig om een ondersteuning te garanderen die zo transparant en zo toegankelijk mogelijk is. Maar in elk geval nooit overgaan tot synthese, daar waar de dialoog nog niet ten einde is. Men moet de stand van de dialoog aangeven door zo duidelijk mogelijk de verschillende gezichtspunten naar boven te laten komen en te identificeren. En in elk geval, dat er nooit een militant van een vereniging bij het buitenkomen van een overleg de indruk overhoudt van een plaats waar misprijzen wordt getolereerd en waar hij niet welkom is. Deze fundamentele aspecten verdienen om te worden herhaald. De laatste bijeenkomsten hebben, ondanks veel aandacht ervoor, niet kunnen ontsnappen aan verschillende aangehaalde valkuilen.

Luttes Solidarités Travail




Een participatieve onderneming van grote kwaliteit: de mensen zelf hebben hun behoeften en verwachtingen kunnen uitspreken, maar ook oplossingen om eraan te beantwoorden. Aan de overheden om deze te beluisteren! Deze moeten van dit Verslag een rode draad maken opdat de strijd tegen armoede een concreet en duurzaam politiek engagement wordt.

*Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH) / Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), Véronique Duchenne*



Publieke diensten hebben niet steeds de gelegenheid om uit te wisselen over hun institutionele posities. Ze slepen vaak een vals of miskend beeld met zich mee. Deze overlegbijeentkomsten hebben ons veel geleerd over communicatie en het werken aan vooroordelen. Ze maken het ook mogelijk een boodschap over te brengen, het standpunt te horen van anderen en bepaalde werkwijzen te verduidelijken. Ze zetten er ons ook toe aan onze communicatie en leesbaarheid betreffende de kwaliteit van de voorgestelde diensten te verbeteren. Rest ons nog de aanbevelingen van dit werk te realiseren en samen te overleggen om te beslissen over de verschillende acties die nodig zijn ten voordele van de meest kwetsbaren en over de nodige financiering.

*Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE),  
Anne-Francoise Bouvy, Antoine Borighem, Cédric Dejonghe, Michèle Robson*



In zijn dagelijkse werking komt de ombudsdienst voor energie regelmatig in aanraking met problemen van (energie)armoede. Het mag ook niet verwonderen dat, nog voor de oprichting ervan, het Steunpunt een effectief werkende ombudsdienst als een prioriteit beschouwde. Waar de werking van de ombudsdienst dossiergericht is, willen wij het ruimere kader van de armoedeproblematiek allerminst uit het oog verliezen. Om die reden stellen wij onze praktijkervaringen en beleidsadviezen graag ten dienste van platformen zoals het Steunpunt en menen wij een nuttige inbreng te kunnen doen bij de uitwerking van beleidsvoorstellen. Omgekeerd kan het overleg met organisaties die dezelfde problemen vanuit een andere werking benaderen voor onze dienst zeer verrijkend zijn.

*Ombudsman Energie, Eric Houtman*



Jouw, mijn, onze inbreng is evenwaardig. Maar de beleving van mensen in armoede zal nooit ontbreken. Dit ervaren we heel sterk wanneer we meewerken in het dialoogproces van het interfederaal Steunpunt Armoedebestrijding. Er wordt goed gepraat met alle betrokkenen over de problemen waarin we ons verdiepen. We werken samen met vertegenwoordigers uit Brussel en Wallonië en leren van elkaar. We brengen politiek structurele oplossingen aan. Onze beleidsmakers zullen het geweten hebben.

*Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie,  
Veronique Van de Loo, Daniël Meuleman, Mieke Clymans*




Vandaag zijn vele mensen uitgesloten van de samenleving. Mijn deelname heeft als resultaat gehad dat ik een betere kennis heb van het onderwerp. Hiermee ben ik bijgevolg beter gewapend om die mensen die in nood zijn beter te helpen, om hen zo goed mogelijk te helpen. Ik bedank alle deelnemers voor het delen.

*Solidarités Nouvelles, Guy Bertrand*



Voor VBJK bood dit overleg een plek om de eigen inzichten te delen en door te nemen, eventueel te herbekijken, met andere relevante organisaties en beleidsactoren. We weten meer dan ooit dat kinderopvang positief inwerkt op de algehele ontwikkeling van alle kinderen en meer bepaald van kinderen uit de zogenaamde kansengroepen. Voorwaarde hierbij is wel dat de opvang van goede kwaliteit is. En waar over kwaliteit kan gedebatteerd worden, is het voor VBJK duidelijk dat toegankelijkheid daar een essentieel onderdeel van is. VBJK vond het verrijkend om rond dergelijke inzichten van gedachten te wisselen binnen deze erg diverse groep. Er kwam nogmaals bevestiging van het bestaan van formele en informele drempels die de toegang tot kinderopvang nog steeds belemmeren voor uitgerekend die kinderen die er zoveel baat bij kunnen hebben. Hier waren vooral de bedenkingen en ervaringen van mensen die in armoede leven zeker versterkend en inspirerend: vanuit eerste hand wordt zo duidelijk hoe regelgeving, hoe mooi soms ook op papier, in de praktijk soms (onbedoelde) negatieve effecten heeft. Dat dit, samen met andere pijnpunten, vanuit de dialoog en consensus binnen deze groep blijvend aangekaart kan worden, kan het appel aan de overheid enkel maar versterken.

*Vernieuwing in de Basisvoorzieningen voor Jonge Kinderen (VBJK), Ankie Vandekerckhove*



De voorbereidingen van het twejaarlijks Verslag van het Steunpunt zijn altijd een huzarenstukje. Het team van het Steunpunt slaagt er keer op keer in om een heel divers publiek rond de tafel te krijgen. Mensen in armoede en hun organisaties, middenveldorganisaties, academici, ambtenaren, belangenverdedigers... Dit zorgt voor een breed spectrum aan meningen en een brede dialoog, niet enkel binnen de armoedebestrijdingssector maar tot ver daarbuiten. Bovendien is de dialoog tussen de gewesten en de gemeenschappen ook van groot belang. We verschillen soms wel maar je kan ook leren uit de aanpak in de andere regio's in ons land.

Zo'n brede dialoog, die dan moet leiden tot een relatief beknopt verslag in goede banen leiden is niet eenvoudig. Daarenboven moet de stem van mensen in armoede bewaakt worden in heel het proces; soms geeft dat spanningen maar elke keer spelen ze het klaar.

*Welzijnszorg, Bert D'Hondt*

