



Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung

Persbericht

Brussel, 16 december 2025

Onder embargo tot dinsdag 16/12/25, 06u00

Investeer in publieke diensten, en herstel vertrouwen en persoonlijk contact

Vandaag, dinsdag 16 december 2025, publiceert het [Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting](#) – een interfederale, publieke en onafhankelijke instelling – zijn 13^{de} tweejaarlijks Verslag. Dit Verslag 2024-2025 gaat over publieke dienstverlening. Publieke diensten zijn essentieel voor de ondersteuning van mensen in situaties van armoede en bestaansonzekerheid en voor de realisatie van hun rechten, in domeinen zoals sociale bijstand, publieke huisvesting en langdurige ziekte. Maar de publieke dienstverlening staat sterk onder druk. Besparingen op de budgetten, een houding van wantrouwen ten aanzien van hulpvragers, en een doorgedreven digitalisering hebben een grote negatieve impact op de dienstverlening en de toegang tot rechten. Het Steunpunt tot bestrijding van armoede vraagt in zijn tweejaarlijks Verslag om te investeren in publieke diensten en om in hun dienstverlening menselijkheid centraal te plaatsen: vertrekken van vertrouwen, garanderen van transparantie in de procedure, en herstellen van de mogelijkheden tot persoonlijk contact.

Het **tweejaarlijks Verslag 2024-2025 ‘Menselijkheid als kompas in publieke dienstverlening’** werd opgemaakt op basis van een intensief overleg met mensen in armoede, hun verenigingen en netwerken, en diverse organisaties, administraties en instellingen vanuit het ganse land.

Het thema van publieke dienstenverlening is voor dit tweejaarlijks Verslag gekozen omwille van het **cruciaal belang van de publieke diensten** in de strijd tegen armoede en bestaansonzekerheid. Hun rol in de realisatie van rechten in domeinen zoals sociale bijstand, publieke huisvesting, ziekte en invaliditeit is essentieel. Tegelijk staan ze ten dienste van iedereen en zijn ze een belangrijke schakel tussen de overheden en de burger. Denk bijvoorbeeld aan de ondersteunende rol die publieke diensten speelden tijdens de

COVID-19 –crisis, een rol die ze ook spelen en zullen spelen in de huidige en komende crisissen.

Maar **deze publieke diensten staan sterk onder druk**. Dit heeft negatieve effecten op de dienstverlening waarvoor ze verantwoordelijk zijn en dus op de realisatie van rechten van degenen die om ondersteuning vragen.

Al verschillende jaren wordt het belang van publieke diensten - en van bepaalde sociale rechten - in vraag gesteld, en wordt er gesnoeid in hun budgetten. Momenteel, in het kader van de huidige budgettaire debatten, wordt er nog meer bespaard bij de publieke diensten, maar ook bij de verenigingen en organisaties die werkzaam zijn op het terrein.

In het Verslag stellen we tegelijk vast dat er in deze context meer nadruk komt op **controle**. Leden van verenigingen waar armen het woord nemen getuigen over de negatieve gevolgen van deze toegenomen controle en houding van wantrouwen vanwege de overheid naar burgers: *“Hierdoor gaan ze minder snel hulp zoeken, fouten melden of in dialoog gaan met diensten, uit angst voor negatieve gevolgen”*.

Dit **wantrouwen** is voelbaar in de bredere samenleving, en werd recent versterkt door meerdere reportages met een focus op sociale fraude. Nochtans is het fenomeen van non-take-up van rechten - mensen die hun rechten niet realiseren omwille van een gebrek aan informatie, de complexe regelgeving en procedures... - vele malen groter ; onderzoek toont dat de non-take-up voor verschillende rechten (waaronder bijvoorbeeld leefloon) tussen 40 en 60 procent bedraagt.

Ook de **digitalisering** van onze samenleving heeft een bijzondere impact op de dienstverlening. Zeker sinds de COVID-19-crisis zijn verschillende digitale informatie- en contactkanalen verder uitgebouwd. Bij heel wat publieke diensten werden loket- en menselijke contactmogelijkheden gevoelig verminderd of zelfs afgeschaft.

Henk Van Hoetegem, coördinator van het interfederaal Steunpunt tot bestrijding van armoede, roept op *“om samen – overheden, publieke diensten, en stakeholders – te werken aan de effectiviteit van rechten, om de drempels in de publieke dienstverlening voor burgers in precaire situaties te vermijden en te verminderen, door de menselijkheid in de dienstverlening te versterken: door vanuit vertrouwen te vertrekken, transparantie in de procedure te garanderen, en persoonlijk contact opnieuw mogelijk te maken”*.

Met het tweejaarlijks Verslag wil het Steunpunt tot bestrijding van armoede – en de deelnemers aan het overleg dat aan de basis ligt van dit Verslag – het **belang van menselijkheid in publieke dienstverlening** naar voor brengen:

- **Vertrek van vertrouwen in de burger**, door bijvoorbeeld toe te staan en te bevorderen dat mensen kunnen worden bijgestaan door een vertrouwenspersoon tijdens de procedure, en door het invoeren van een ‘recht op vergissing’. Elkeen onder ons heeft al ondervonden hoe vlug een vergissing gemaakt is tijdens een – vaak heel complexe – procedure ; ook de publieke diensten vergissen zich soms.
- **Garandeer transparantie**, door de toegang tot het dossier verder uit te bouwen, de motivatie van de beslissing en de beroepsmogelijkheden in klare taal te communiceren...

- **Maak persoonlijk contact (opnieuw) mogelijk** bij de contactname en tijdens de procedure, zodat de drempels in de toegang tot dienstverlening verminderen.

De toegang tot publieke dienstverlening is uiteraard voor elke burger belangrijk, maar zal **omwille van recente maatregelen bijzonder essentieel zijn** voor bijvoorbeeld degenen die zullen worden uitgesloten van de werkloosheidsuitkeringen. Hoe zullen zij de weg vinden naar een kwalitatieve job, naar de sociale diensten...? Deze sociale diensten gaan daarenboven zelf al jaren gebukt onder een grote werkdruk en kampen met een personeelstekort. Ook bij middenveldorganisaties die hun doelgroepen helpen de weg te vinden naar deze publieke diensten, wordt momenteel erg gesnoeid. En hoe in deze digitale wereld de weg vinden, als fysieke loketmomenten drastisch worden verminderd of zelfs geschrapt?

Het interfederaal Steunpunt tot bestrijding van armoede vraagt aan de beleidsverantwoordelijken van de verschillende bevoegdheidsniveaus :

- **om in publieke diensten te investeren** in plaats van te besparen. Het gaat hier over financiële middelen, maar ook over de nodige omkadering en vorming, initiatieven tot waardering van het beroep van maatschappelijk werker...
- **om vanuit een vertrouwensrelatie te werken.** Hoe kan de burger de overheid vertrouwen, als dit omgekeerd niet het geval is? Versterk de mogelijkheden voor begeleiding door een vertrouwenspersoon, zorg voor de invoering en uitwerking van 'een recht op vergissing'...
- **om verschillende en gelijkwaardige informatie- en contactkanalen te garanderen, om alle burgers te bereiken:** persoonlijk contact, telefonisch, schriftelijk... Overheden en publieke diensten dienen te voorzien in een plan hoe ze de burgers wensen te informeren en hoe ze gecontacteerd kunnen worden, met gelijkwaardige informatie- en contactkanalen, waarvan digitale tools en kanalen er één van zijn...

Het tweejaarlijks Verslag 2024-2025 bevat heel wat aanbevelingen in functie van een sterk armoedebestrijdingsbeleid. Het staat geagendeerd op de volgende bijeenkomst van de Interministeriële Conferentie 'Grootstedenbeleid, Maatschappelijke integratie en Armoedebestrijding', om de interfederale samenwerking in de strijd tegen armoede te voeden, en wordt overgemaakt aan alle regeringen en parlementen van ons land.

Contactpersoon bij het Steunpunt tot bestrijding van armoede:

Henk Van Hootegem

henk.vanhootegem@cntr.be

Tel.: +32 2 212 31 71

Gsm: +32 485 71 52 24



Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung

Victor Hortaplein 40, 1060 Sint-Gillis (Brussel)
Place Victor Horta 40, 1060 Saint-Gilles (Bruxelles)
+32 (0)2 212.31.67

www.armoedebestrijding.be

www.luttepauvrete.be

www.armutsbekaempfung.be

www.combatpoverty.be

E-mail: armoedebestrijding@cntr.be | luttepauvrete@cntr.be