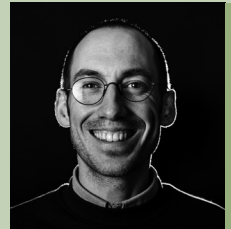


MENSELIJKHEID ALS KOMPAS IN PUBLIEKE DIENSTVERLENGING

Marieka Vandewiele en Vincent Lorge, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Publieke dienstverlening was de voorbije twee jaar het onderwerp van structureel overleg tussen mensen in armoede en hun verenigingen enerzijds, en diverse actoren in de strijd tegen armoede anderzijds. Mensen in armoede deelden hun ervaringen als gebruiker van publieke dienstverlening en onderzochten in dialoog met andere actoren hoe publieke diensten hun dienstverlening toegankelijker kunnen maken, zodat iedereen zijn rechten kan realiseren. Een rode draad daarbij was een pleidooi voor meer menselijkheid.



Publieke diensten zijn enorm waardevol voor iedereen. Ze komen niet alleen de meest kwetsbaren, maar de ganse samenleving ten goede. Voor mensen die in armoede leven is de toegang tot grondrechten echter van levensbelang. Hun toegang tot sociale bescherming, zoals een leefloon of een ziekte- of invaliditeitsuitkering, of tot bijvoorbeeld publieke huisvesting bepaalt of zij al dan niet een menswaardig leven kunnen leiden.

Verschillende beleidsteksten en -verklaringen erkennen de essentiële rol van publieke diensten. In de verklaring van Terhulpen (2024) over de toekomst van een sociaal Europa, die er kwam onder Belgisch EU-voorzitterschap, erkent de Europese Unie de cruciale maatschappelijke rol van publieke diensten: 'Inclusieve socialezekerheidsstelsels en de toegang tot betaalbare en kwalitatieve publieke diensten speelden een essentiële rol bij het verzachten van de gevolgen van de [voorbije] cri-

We stellen vast dat in de samenleving een discours overheerst dat het belang van publieke diensten in vraag stelt.

sissen. Publieke diensten [...] zijn cruciaal voor de sociale en territoriale cohesie.' Toch stellen we vast dat in de samenleving een discours overheerst dat het belang van publieke diensten in vraag stelt. Dit leidt tot beleidsmaatregelen die de publieke diensten fundamenteel verzwakken en daarmee een kwalitatieve en toegankelijke publieke dienstverlening in het gedrang brengen.

Met de toename van het overheidstekort en de aanscherping van de EU-begrotingsregels in april 2024 besloot de federale regering echter te bezuinigen op publieke dienstverlening. De budgetten voor publieke diensten met een opdracht tot het garanderen van de toegang tot sociale rechten, zoals de sociale zekerheid of sociale bijstand, worden drastisch teruggeschroefd. Bovendien knippen regionale en lokale overheden fors in de budgetten van terreinorganisaties die mensen in armoede ondersteunen om toegang te krijgen tot deze diensten. De publieke diensten staan al jaren onder grote werkdruk en kampen met een personeelstekort, terwijl steeds meer mensen bij hen aankloppen. Enkele cijfers ter illustratie: in 2023 ontvingen 158.700 mensen een leefloon in België, 37 procent meer dan in 2015 (116.110). Over dezelfde periode nam het personeel (in VTE) bij OCMW's in België slechts toe met 8,7 procent.

Daarenboven heerst er een discours van wantrouwen ten aanzien van mensen die een beroep doen op bepaalde publieke diensten, zoals een OCMW, woonmaatschappij of mutualiteit. Zij worden afgeschilderd als 'profiteurs', 'luiards' en mogelijke 'fraudeurs' – niet als rechthebbenden. Het is meer en meer een discours van 'voor wat, hoort wat', van gunsten in plaats van rechten. Dit wantrouwen uit zich in een beleid dat sterk inzet op controle ten nadele van begeleiding, dat focust op sociale fraude ten nadele van maximale toegang, en dat meer en strengere voorwaarden en procedures instelt die de toegang bemoeilijken. Zo verbond de Vlaamse overheid het recht op sociale huisvesting aan de verplichte inschrijving bij de VDAB en aan strengere taalvereisten. Hiertegenover staat evenwel geen garantie op een kwalitatieve en duurzame tewerkstelling. Leden

van armoedeverenigingen getuigden over de negatieve gevolgen van deze strengere controle en wantrouwende houding van de overheid: 'Daardoor zijn mensen minder geneigd om hulp te vragen, fouten te melden of met de diensten in gesprek te gaan, uit angst voor negatieve gevolgen.'

Fraude onder uitkeringsgerechtigden krijgt disproportioneel veel aandacht in verhouding tot haar werkelijke maatschappelijke omvang, die geschat wordt op ongeveer vier procent. Het fenomeen van *non-take-up* van rechten – waarbij mensen om verschillende redenen hun rechten niet opnemen – is daarentegen veel omvangrijker en wordt structureel onderbelicht. Uit studies blijkt namelijk dat liefst 46 procent van de mensen die recht zouden hebben op een leefloon, er geen aanvragen.

DE OVERHEID SCHUIFT DIENSTVERLENING VAN ZICH AF

Deelnemers aan het overleg binnen het Steunpunt merkten op dat de overheid meer en meer verantwoordelijkheid en taken voor publieke dienstverlening afschuift naar de burger en lagere beleidsniveaus. De burger, ook die in armoede, wordt steeds meer verantwoordelijk geacht voor het realiseren van zijn rechten, en voor zijn individuele situatie. Mensen moeten zelf weten waar zij recht op hebben, zelf alle nodige stappen ondernemen en hun weg vinden in het labyrint van diensten en instanties. Voor mensen in armoede vergt dit een enorme inspanning. Een deelnemer aan het overleg verwoordde het zo: 'Je hoort vaak dat mensen maar moeten willen. Maar om te willen moet je kracht hebben, je moet kunnen willen.'

Er is eveneens een overdracht van bevoegdheden naar regionale en lokale overheden zonder een evenredige verhoging van de middelen. De werkdruk bij OCMW's bijvoorbeeld neemt toe, waardoor maatschappelijk werkers amper tijd en ruimte hebben om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en begeleiding op maat te bieden. Bij onderzoek uit 2024 door het HIVA gaven 130 OCMW's in België een inkijk in hun gemiddeld aantal cliëntendossiers waarvoor een

Publieke voorzieningen zijn meer en meer gunsten in plaats van rechten. Dit wantrouwen uit zich in een beleid dat sterk inzet op controle ten nadele van begeleiding en dat focust op sociale fraude ten nadele van maximale toegang.

voltijds maatschappelijk werker (VTE) verantwoordelijk is. Het gemiddelde ligt op 52 dossiers per VTE. Maar, bij sommige OCMW's ligt de gemiddelde *caseload* op 200 cliëntendossiers per VTE. In datzelfde onderzoek gaven OCMW-medewerkers hun hoge werklast op als reden waarom zij de tijd niet kunnen nemen om aan bredere rechtenverkenning te doen.

Door deze verschuiving van verantwoordelijkheid wordt de toegang tot publieke diensten en rechten afhankelijk van het sociale beleid en de financiële draagkracht van de gemeente of regio waar men woont en van de eigen draagkracht, kennis, vaardigheden en het sociale netwerk. Mensen in armoede hebben vaak niet de nodige draagkracht of netwerk. Zij wonen ook vaak in armere gemeenten.

DOORGEDREVEN DIGITALISERING

De digitalisering van diensten is een van de belangrijkste ontwikkelingen van de afgelopen jaren. Het probleem is dat digitale toegangsmogelijkheden niet zomaar een aanvulling zijn op fysieke procedures en loketten. Ze hebben de neiging om deze geleidelijk te vervangen. Veel diensten zijn niet teruggekeerd naar de situatie van voor de veranderingen als gevolg van de COVID-19-crisis wat betreft openingstijden, toegankelijkheid zonder afspraak, begeleiding door een mens, enzovoort. De overheden zetten niet voldoende financiële en materiële middelen in om de drempels weg te werken en laten hierdoor toe dat er grote ongelijkheden ontstaan in de toegang tot grondrechten. Mensen met beperkte digitale vaardigheden en beperkte toegang tot internet en digitale technologieën en middelen worden de facto uitgesloten.

Ook in de *backoffice* maken publieke diensten meer en meer gebruik van digitale technologieën, artificiële intelligentie en algoritmen voor hun administratie of om een administratief beslissingsproces te ondersteunen. Dit kan het werk van de publieke diensten vergemakkelijken en versnellen, maar brengt ook aanzienlijke risico's met zich mee. Een negatieve beslissing gebaseerd op foutieve of verouderde gegevens, of op verkeerde algoritmen kan voor mensen in armoede disproportionele gevolgen hebben: het verlies van een premie, een sanctie, of het mislopen van noodzakelijke steun. Een menselijke tussenkomst blijft dus essentieel, zeker

wanneer de computer een negatieve beslissing suggereert. Deze evolutie roept belangrijke vragen op over de transparantie van het gebruik van deze instrumenten en de implicaties ervan voor de burger.

De deelnemers aan het overleg pleiten ervoor om menselijkheid als kompas te hanteren in publieke dienstverlening. 'Het hele punt van kijken naar het menselijke aspect is dat het bruggen bouwt, nuance aanbrengt en voorkomt dat we in hokjes of nummers worden gestopt. Het gaat erom dat geld en tijd niet langer de drijvende kracht zijn, maar de persoon die voor je staat. Voor mij is het menselijke aspect onderdeel van publieke dienstverlening.' Concreet uitten ze hun wens dat de overheid twee principes centraal stelt in haar beleid en praktijk: vertrouwen en transparantie. En dat er sterk wordt ingezet op het persoonlijk contact met de burger.

VERTROUWENSPRINCIPE

Wanneer vertrouwen een leidend principe is, dan gaan de overheid en beleidsmakers uit van het idee dat burgers te vertrouwen zijn. Dat een overheid haar burgers, ook de armsten onder hen, benadert als potentieel rechthebbenden, en niet als potentiële fraudeurs en profiteurs. Een blijk van vertrouwen op het vlak van beleid zou bijvoorbeeld betekenen dat de overheid regels en procedures zoveel mogelijk vereenvoudigt en de toegang tot rechten waar mogelijk automatisch en proactief toekent. De verankering van een *recht op vergissing* in de regelgeving, zodat burgers hun onbedoelde fouten kunnen corrigeren, zou het signaal van vertrouwen vanuit de overheid versterken. Dit principe vertrekt vanuit het idee dat burgers meestal te goeder trouw handelen. In Frankrijk bestaat al een wet die burgers toestaat zich één keer te vergissen zonder sanctie. Ook in Nederland werkt men aan een vergelijkbare regeling. In België nam de Senaat in 2021 een resolutie aan over de invoering van het recht op vergissing in contacten met overheidsadministraties. Een resolutie is echter geen bindende wet, maar een aanbeveling die richting geeft aan het beleid. Heel recent, in november 2025,

Digitale toegangsmogelijkheden zijn niet zomaar een aanvulling op fysieke procedures en loketten. Ze hebben de neiging om deze geleidelijk te vervangen.

Een beslissing op basis van verouderde gegevens of een verkeerd algoritmen kan voor mensen in armoede disproportionele gevolgen hebben: het verlies van een premie, een sanctie, of het mislopen van noodzakelijke steun. Een menselijke tussenkomst blijft essentieel.

keurde de Vlaamse regering een visienota goed om het recht op vergissing decretaal te verankeren.

Een overheid kan het vertrouwensprincipe daarnaast structureel inbouwen door het recht op een vertrouwenspersoon te verankeren in wetgeving. Een vertrouwenspersoon biedt nabijheid en ondersteuning in situaties van onzekerheid, machtsongelijkheid of wantrouwen. Mensen moeten de mogelijkheid krijgen om vrij iemand aan te wijzen die hen bijstaat bij hun contacten met de publieke diensten.

Het is belangrijk dat publieke diensten – die veel transparantie eisen van mensen in armoede – zelf ook transparant en open zijn. In de praktijk houdt dit in dat zij een maximale toegang moeten geven tot het dossier en transparant moeten zijn over hoe zij omgaan met de gegevens van burgers; dat zij burgers zo duidelijk mogelijk en in begrijpelijke taal dienen te informeren en adviseren over hun rechten; dat zij hun beslissing op een heldere manier moeten motiveren en wijzen op de mogelijkheden om die beslissing aan te vechten. Eigenlijk is dit in grote mate een opsomming van richtlijnen die al zijn opgenomen in het *Handvest voor de sociaal verzekerde*. Alleen dienen alle overheidsinstellingen die sociale uitkeringen toekennen, herzien of intrekken ze ook daadwerkelijk toe te passen in de praktijk. Het gaat bijvoorbeeld om OCMW's, mutualiteiten, het RIZIV, pensioendiensten, enzovoort.

HOE EEN MENSELIJKE DIENSTVERLENING ERUITZIET

Publieke diensten moeten een extra inspanning leveren om alle drempels in de toegang tot hun diensten zoveel mogelijk weg te werken. Voor mensen in armoede betekent dit onder andere dat zij behoefte hebben aan menselijk en persoonlijk contact om hun rechten ook daadwerkelijk te realiseren. Zij hebben nood aan een laagdrempelig onthaal en begeleiding op maat waarbij een medewerker bij de publieke dienst voldoende tijd neemt

om zonder oordeel en op een open manier te luisteren naar hun verhaal. Het is belangrijk dat publieke diensten rekening houden met de specifieke situatie van mensen en verder kijken dan een specifieke vraag, maar wel een bredere verkenning doen van rechten.

Deelnemers aan het overleg binnen het Steunpunt wezen op het model 'Koffie & formulieren' van terreinorganisatie SAAMO als inspirerende praktijk. SAAMO Antwerpen ontwikkelde dit model in 2016 in samenwerking met het CAW. Binnen dit model wordt er enerzijds ingezet op laagdrempelige ontmoeting en anderzijds op eenvoudige administratieve ondersteuning. Het model richt zich naar bewoners die geen netwerk hebben om op terug te vallen voor hulp. Mensen die hun weg naar diensten niet vinden, kunnen er terecht met vragen. Mensen kunnen een koffie drinken en ondertussen hun verhaal doen. Dan wordt hun situatie bekeken, hun rechten verkend en wordt hen gevraagd wat zij als eerste willen aanpakken. De werking is bekend dankzij buurtwerk en de aanwezigheid op plekken waar mensen al komen. Zo wordt een vertrouwensband opgebouwd. Ondertussen namen andere organisaties uit het middenveld her en der in Vlaanderen dit model over. In sommige gevallen is het de gemeentedienst of het OCMW in samenwerking met een lokale laagdrempelige buurtactor die dit model in de praktijk brengt.

Investeren in een menselijke publieke dienstverlening betekent investeren in (het behoud van) meerdere informatie- en contactkanalen (digitaal, in persoon, telefonisch, schriftelijk) die elk een gelijkwaardige kwaliteit van dienstverlening aanbieden. Menselijkheid in publieke dienstverlening mag niet afhangen van de individuele goodwill van een dienstverlener, maar moet een collectieve keuze zijn van het beleid en structureel ingebed worden in de praktijk. Iedereen, ook burgers in de meest precaire situaties, heeft recht op kwalitatieve, toegankelijke en menselijke dienstverlening. De verantwoordelijkheid ligt

Een blijk van vertrouwen zou betekenen dat de overheid regels en procedures zoveel mogelijk vereenvoudigt en de toegang tot rechten waar mogelijk automatisch en proactief toekent.

Publieke diensten zouden zo moeten worden ingericht dat medewerkers niet alleen dossiers verwerken, maar ook ruimte hebben om actief te luisteren naar het verhaal achter de hulpvraag.

bij de overheid die hiervoor de nodige omkadering, personeel en middelen dient te voorzien. Publieke diensten zouden zo moeten worden ingericht dat medewerkers niet alleen dossiers verwerken, maar ook ruimte hebben om actief te luisteren naar het verhaal achter de hulpvraag. Menselijkheid als kompas in de dienstverlening – zowel voor het beleid als voor de publieke diensten en hun medewerkers – kan effectieve antwoorden bieden op precaire situaties, in functie van de realisatie van de rechten van elkeen. ■