

Voorwoord

Als afstudeerrichting in de Toegepaste Economische Wetenschappen was voor mij Beleidsmanagement een vanzelfsprekende keuze aangezien overheidsbeleid en de evaluatie ervan me sterk aanspreken. Het onderwerp van deze masterproef heeft het mogelijk gemaakt om deze interesses in de praktijk om te zetten.

Het uitwerken van deze masterproef was niet mogelijk geweest zonder de hulp van een aantal personen, die ik bij deze uitgebreid zou willen bedanken. Allereerst wil ik uiteraard mijn promotoren Prof. dr. Marneffe en dr. Poel bedanken voor hun goede raad en enthousiaste begeleiding gedurende dit academiejaar. Mede dankzij hun kritische reflectie en vakkundige kennis kan deze masterproef succesvol afgeleverd worden.

Daarnaast zou ik graag K. Devroey van afdeling Welzijn en Samenleving van de Vlaamse overheid, H. Van Hootegem van het Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting, H. Cardinaels van het OCMW van Diest, K. Lycops van het OCMW van Genk, C. Leenders van het OCMW van Halen, B. Van Ballaer van het OCMW van Herentals, J. Hellings van het OCMW van Leuven, T. Stevens van het OCMW van Lummen, A. Thewis van het OCMW van Sint-Truiden en alle OCMW's die de online vragenlijst hebben ingevuld bedanken voor hun tijd. Verder zou ik ook graag in het bijzonder vzw De Sfeer in Genk bedanken voor hun goed onthaal.

Tot slot zou ik ook graag mijn vriendin, familie en medestudenten bedanken voor de steun gedurende deze intensieve periode.

Janis Luyten

Samenvatting

In Vlaanderen zorgt de overheid voor de financiële ondersteuning van haar burgers via diverse instrumenten. In dit onderzoek gaat het meer specifiek over de Vlaamse sociale rechten van burgers die via het OCMW kunnen worden aangevraagd. Deze rechten worden door een aanzienlijk deel van de rechthebbenden niet gerealiseerd. Deze *non-take up* van sociale rechten ondermijnt de doeltreffendheid van deze rechten en slaagt er hierdoor niet in om de ongelijkheid in de huidige maatschappij te doen dalen. Waarom realiseren de rechthebbenden hun rechten niet? De literatuur onderscheidt negentien factoren verdeeld over vier niveaus die de *non-take up* van rechten door de rechthebbenden veroorzaken. Aan de hand van anonieme interviews met rechthebbenden en een online bevraging van 148 OCMW's in Vlaanderen, werden deze drempels aan de realiteit getoetst. Uit deze resultaten kan worden afgeleid dat minstens zes drempels een impact hebben op het realiseren van de rechten door rechthebbenden. De eerste drie drempels situeren zich op het individueel niveau en hebben met andere woorden betrekking op de rechthebbende. Niet weten dat het recht bestaat, niet weten dat men in aanmerking komt voor het recht en niet weten waar de aanvraag kan ingediend worden bleken een zeer grote impact te hebben op de realisatie van dat recht. Daarnaast zijn er twee factoren op het uitvoerend niveau die rechthebbenden belemmeren om hun rechten te realiseren. De drempels op uitvoerend niveau zijn verbonden aan de toekenningsprocedures door de OCMW's. Zowel de hoeveelheid als de complexiteit van de administratie zijn grote drempels voor rechthebbenden om hun rechten te verwezenlijken. Daarnaast situeert zich nog een grote drempel op het niveau van de maatregel zelf. Zo is de opname van rechten waarbij het initiatief bij de rechthebbende ligt veel lager dan bij de rechten waar dit niet het geval is.

Een mogelijke oplossing voor dit probleem is de automatische rechtentoekenning. In de literatuur wordt dit omschreven als de meest verstrekkende vorm van proactieve dienstverlening waarbij de overheid rechten automatisch toekent aan alle rechthebbenden op basis van informatie die ze tot haar beschikking heeft. In de praktijk worden voor deze datakoppeling veelal de gegevens uit de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) gebruikt. Momenteel worden er al enkele Vlaamse rechten volledig automatisch toegekend aan rechthebbenden, zoals het sociaal tarief voor de zuivering van afvalwater en de bijdragevermindering op de zorgverzekering. Dit is echter een zeer beperkt aantal. Wel worden er meerdere rechten al gedeeltelijk automatisch toegekend, zoals de studietoelagen en schooltoelagen. Uit de resultaten van de anonieme interviews en de online bevraging bij 148 OCMW's komt voort dat beide actoren zeer positief staan ten opzichte van automatische rechtentoekenning. Ze geven beiden aan dat automatische rechtentoekenning de meest effectieve methode is om de opname van rechten te verhogen en dat de nadelen niet opwegen tegen de voordelen ervan. De nadelen die werden aangehaald, kunnen bovendien op eenvoudige wijze verholpen worden.

Aangezien automatische rechtentoekenning tot minder administratie bij OCMW's leidt, komt er tijd vrij die OCMW's anders kunnen invullen. De OCMW's zouden zo extra tijd willen inzetten in de

begeleiding van cliënten, het opvangen van de stijging in het cliënteel en het *outreaching* werken. Deze begeleiding zou bijvoorbeeld kunnen plaatsvinden door middel van huisbezoeken in plaats van contacten op het OCMW. *Outreaching* werken betekent dat maatschappelijk werkers proactief op zoek gaan naar de onderbeschermde in de maatschappij.

Tot slot werd ook de impact van deze automatische rechtentoekenning op het probleem van *non-take up* onderzocht. De resultaten van de online bevraging en de anonieme interviews wijzen uit dat een groot deel van de drempels op alle voornoemde niveaus weggewerkt worden indien de sociale rechten automatisch zouden worden toegekend en hierdoor dus geen belemmering meer vormen voor rechthebbenden om hun rechten te realiseren. Elk van de rechthebbenden beweerde zijn of haar rechten tijdig gerealiseerd te hebben indien er destijds automatische rechtentoekenning in voege was geweest. Bijgevolg kan er geconcludeerd worden dat automatische rechtentoekenning een grote, positieve impact heeft op de problematiek rond *non-take up*.

Inhoudsopgave:

Voorwoord
Samenvatting
Inhoudsopgave
Lijst met figuren
Lijst met tabellen

Hoofdstuk 1: Onderzoeksplan.....	1
1.1 Probleemstelling.....	1
1.1.1 Algemene context	1
1.1.2 Automatische rechtentoekenning.....	3
1.2 Onderzoeksvragen.....	6
1.2.1 Centrale onderzoeksvraag	6
1.2.2 Deelvragen.....	6
1.3 Onderzoeksopzet.....	8
1.3.1 Literatuurstudie	8
1.3.2 Empirisch deel	9
Hoofdstuk 2: Onderbescherming en non-take up	11
2.1 Onderbescherming	11
2.1.1 Financiële onderbescherming	11
2.1.2 Het (niet-)realiseren van een publiek aanbod van rechten en diensten	12
2.1.3 Sociale grondrechten als vertrekpunt.....	12
2.2 Non-take up van sociale rechten	13
2.2.1 Definiëring en huidige situatie in Europa	13
2.2.2 Maatschappelijk belang	13
2.2.3 Oorzaken van non-take up	14
2.2.4 Effect op kosten van verhoogde <i>take up</i>	20
Hoofdstuk 3: Administratieve lasten en beheerskosten.....	21
3.1 Administratieve lasten.....	21
3.2 Beheerskosten	22
3.3 Meten van administratieve lasten en beheerskosten.....	22
Hoofdstuk 4: Automatische rechtentoekenning	25
4.1 Situering	25
4.2 Automatische rechtentoekenning en non-take up	25
4.2.1 Automatische rechtentoekenning als onderdeel van proactief handelen	25
4.2.2 Automatische rechtentoekenning als oplossing voor non-take up.....	28
4.3 Rol van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid	29
4.4 Implicaties overheid en burgers	30
4.5 Huidige situatie in Vlaanderen	32

4.5.1 Beslissingsproces automatische rechtentoekenning.....	32
4.5.2 Rechtenverkenner	33
4.5.3 Sociale rechten op Vlaams niveau	33
Hoofdstuk 5: Oorzaken van non-take up in de praktijk.....	39
5.1 Oorzaken van <i>non-take up</i> uit het oogpunt van OCMW's.....	39
5.1.1 Aanpak	39
5.1.2 Drempels op individueel niveau.....	40
5.1.3 Drempels op uitvoerend niveau.....	43
5.1.4 Drempels op niveau van de maatregel	46
5.1.5 Drempels op niveau van de maatschappij.....	47
5.1.6 Drempels over de niveaus heen	48
5.2 Oorzaken van <i>non-take up</i> uit het oogpunt van rechthebbenden	51
5.2.1 Aanpak	51
5.2.2 Drempels op individueel niveau.....	51
5.2.3 Drempels op uitvoerend niveau.....	55
5.2.4 Drempels op niveau van de maatregel	57
5.2.5 Drempels op maatschappelijk niveau	58
5.2.6 Drempels over de niveaus heen	59
Hoofdstuk 6: Percepties op automatische rechtentoekenning	63
6.1 Perceptie van OCMW's op automatische rechtentoekenning	63
6.1.1 Aanpak	63
6.1.2 Perceptie.....	63
6.1.3 Voorwaarden automatische rechtentoekenning	68
6.2 Perceptie van rechthebbenden op automatische rechtentoekenning	72
6.2.1 Aanpak	72
6.2.2 Perceptie.....	72
Hoofdstuk 7: Tijdsbesteding van OCMW's na automatische rechtentoekenning	77
7.1 Werkelijke tijdsbesteding.....	77
7.2 Gewenste tijdsbesteding.....	79
Hoofdstuk 8: Impact van automatische rechtentoekenning op non-take up.....	83
8.1 Aanpak	83
8.2 Impact op drempels van het individueel niveau	83
8.3 Impact op drempels van het uitvoerend niveau	86
8.4 Impact op drempels van het niveau van de maatregel	88
8.5 Impact op drempels van het maatschappelijk niveau	90
8.6 Conclusie.....	90
Hoofdstuk 9: Conclusies	91
Geraadpleegde bronnen	95

Bijlagen	99
Bijlage 1: Survey OCMW's.....	99
Bijlage 2: Lijst van Vlaamse rechten die via het OCMW kunnen worden aangevraagd	106
Bijlage 3: Fiches met voorwaarden Vlaamse sociale rechten die via het OCMW kunnen worden aangevraagd	109
Bijlage 4: Resultaten bevraging OCMW's.....	136

Lijst met figuren

Figuur 2.1: Risicofactoren voor non-take up op vier niveaus	19
Figuur 3.1: Schematische voorstelling administratieve lasten	22
Figuur 3.2: Berekening administratieve lasten en beheerskosten volgens SKM	22
Figuur 4.1: Responsief, actief en proactief handelen	26
Figuur 4.2: Netwerk van de KSZ	29
Figuur 5.1: Geografische spreiding respondenten	39
Figuur 5.2: Kennis over bestaan van het recht	40
Figuur 5.3: Rangschikking kennis over het bestaan van het recht	41
Figuur 5.4: Rangschikking kennis over de voorwaarden van het recht	42
Figuur 5.5: Rangschikking complexiteit administratieve verplichtingen	44
Figuur 5.6: Complexiteit administratieve verplichtingen	45
Figuur 5.7: Rangschikking initiatief tot aanvragen	46
Figuur 5.8: Complexiteit regelgeving	47
Figuur 5.9: Drempels op vier niveaus volgens OCMW's	48
Figuur 5.10: Rangschikking vijf voornaamste drempels	50
Figuur 5.11: Drempels op vier niveaus volgens rechthebbenden	60
Figuur 6.1: Automatische rechtentoekenning is de meest effectieve methode om de opname van rechten te verhogen	63
Figuur 6.2: Automatische rechtentoekenning leidt tot minder tewerkstelling bij OCMW's	64
Figuur 6.3: Automatische rechtentoekenning leidt tot een schending van de privacy	66
Figuur 6.4: Voorwaarden automatische rechtentoekenning	68
Figuur 7.1: Werkelijke tijdsbesteding OCMW's (% respondenten dat aangeeft tijd te besteden aan...)	79
Figuur 7.2: Gewenste tijdsbesteding door OCMW's (verdeling van 100 uren over verschillende opties)	81
Figuur 8.1: Impact op kennis over het bestaan van het recht	84
Figuur 8.2: Impact op kennis over de voorwaarden van het recht	84
Figuur 8.3: Impact op de complexiteit van de administratieve verplichtingen	87
Figuur 8.4: Impact op hoeveelheid administratie	87
Figuur 8.5: Impact op initiatief	89

Lijst met tabellen

Tabel 5.1: Aantal respondenten per provincie	40
--	----

Hoofdstuk 1: Onderzoeksplan

1.1 Probleemstelling

1.1.1 Algemene context

In België zorgt de overheid voor financiële ondersteuning voor de burgers onder diverse instrumenten. In dit onderzoek gaat het meer specifiek over de sociale rechten van burgers ten aanzien van de overheid. Deze sociale rechten vormen een basisrecht van de burger en vinden hun oorsprong in artikel 23 van de Belgische grondwet.

"Ieder heeft het recht een menswaardig leven te leiden. Daartoe waarborgen de wet, het decreet ... de economische, sociale en culturele rechten ...

Die rechten omvatten:

1° het recht op arbeid ...;

2° het recht op sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid en sociale, geneeskundige en juridische bijstand;

3° het recht op een behoorlijke huisvesting;

4° het recht op de bescherming van een gezond leefmilieu;

5° het recht op culturele en maatschappelijke ontplooiing."

Hieruit kan worden afgeleid dat het doel van deze rechten is om te streven naar gelijke kansen voor iedereen in de maatschappij en het bestrijden van de armoede. De sociale rechten kunnen zowel op federaal, Vlaams, provinciaal als op gemeentelijk niveau worden toegekend. Om in aanmerking te komen voor deze tussenkomst moet de rechthebbende telkens aan een reeks voorwaarden voldoen en meestal zelf een aanvraag gaan indienen bij de bevoegde instantie, bijvoorbeeld een OCMW. Ondanks de financiële voordelen die een sociaal recht kan bieden, is er een deel van de rechthebbenden die hun sociale rechten niet aanvragen. Mogelijke redenen hiervoor zijn onder andere: ze weten niet dat ze er recht op hebben, ze voelen zich gestigmatiseerd en/of ze vinden de nodige administratie te complex (ABVV Limburg, 2016; Eeman & Van Regenmortel, 2013; Stad Gent, 2014). Een groot deel van de mensen laten deze rechten dus onbenut. Bijgevolg missen de sociale rechten deels hun doelgroep vermits deze al haar rechthebbenden moeten bereiken en niet slechts een deel ervan. Dit niet-opnemen van rechten, ook wel *non-take up* genaamd, drukt met andere woorden de ondoeltreffendheid van deze rechten uit. Men kan zich afvragen wat de waarde is van een recht dat niet volledig wordt uitgeoefend (ABVV Limburg, 2016).

Aan een aanvraag voor een sociaal recht zijn nog vaak heel wat administratieve formaliteiten gekoppeld. Een tweede streefdoel van zowel de Vlaamse als de federale overheid is dan ook administratieve vereenvoudiging (*Regeerakkoord van de Belgische federale regering*, 2014;

Regeerakkoord van de Vlaamse regering, 2014). Dit is een thema dat de laatste jaren meer en meer aandacht vraagt van onderzoekers, overheden, bedrijven en burgers. Met het maken van wetgeving, gaan allerhande kosten gepaard. De grootste groep binnen deze kosten zijn de administratieve lasten. Deze komen voort uit de informatieverplichtingen die de overheid aan haar burgers, bedrijven en instituties oplegt (Poel, Marneffe, Bielen, Aarle, & Vereeck, 2014). Zo moeten deze actoren allerhande gegevens verzamelen om documenten en formulieren in te vullen omdat de overheid dit van hen eist. Dit is ook het geval bij de aanvraag van een sociaal recht. De kosten hieraan verbonden zijn de administratieve lasten (Marneffe & Vereeck, 2011). Deze administratieve lasten bedroegen voor de Belgische bedrijven en zelfstandigen 6,64 miljard euro in het jaar 2014, wat 1,66% van het bbp is. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2012. In het jaar 2000 was dit nog 3,48% van het bbp (Federaal Planbureau, 2016). Er is echter nog veel werk als de federale regering haar doelstelling tot een verlaging van de administratieve lasten met 30% tegen 2019 wil halen (Francken, 2014). Ook de Vlaamse regering moet uiteraard bijdragen om dit doel te bereiken. Het doel van de huidige Vlaamse regering is een kleinere, slagkrachtigere overheid met minder administratieve lasten en meer klantvriendelijkheid (*Regeerakkoord van de Vlaamse regering, 2014*).

Met administratieve vereenvoudiging tracht de overheid een tweevoudig doel te realiseren. Ten eerste wil het de administratieve handelingen die voortvloeien uit die informatieverplichtingen eenvoudiger maken voor burgers, bedrijven en instituties. Een gevolg hiervan is dat de administratieve lasten, verbonden aan die handelingen, ook zullen dalen. Dit is dan ook het tweede doel van de overheid (Dienst Administratieve Vereenvoudiging, 2016b). Eerder onderzoek heeft al aangetoond dat administratieve vereenvoudiging erg belangrijk is. Het verhoogt namelijk de efficiëntie van overheidsdiensten drastisch en is zowel sociaal als economisch wenselijk. Zo doet het onder andere de klantvriendelijkheid van de overheid naar de burger en de bedrijven toe in grote mate toenemen (Poel et al., 2014). Aangezien die klantgerichtheid ook een van de grote doelstellingen van de overheid is, maakt het dit thema des te meer actueel. De overheid streeft er dan ook naar om haar processen zo eenvoudig mogelijk te maken. Ze is bereid hier de nodige hervormingen voor door te voeren zodat ze die klantgerichtheid centraal kan stellen in haar processen (*Regeerakkoord van de Vlaamse regering, 2014*).

1.1.2 Automatische rechtentoekenning

Als we deze administratieve vereenvoudiging koppelen aan de eerder besproken sociale rechten, komen we uit bij de automatische rechtentoekenning. Automatische rechtentoekenning heeft namelijk als doel de toekenning van die sociale rechten te vereenvoudigen. Het kan met andere woorden gezien worden als een middel voor administratieve vereenvoudiging. Zoals eerder al aangehaald, vraagt niet iedereen de sociale rechten of tussenkomsten van de overheid aan en dus bereiken ze niet de volledige doelgroep. Hier dient een oplossing voor gevonden te worden aangezien het doel van de sociale rechten is om elke rechthebbende te bereiken, wat momenteel niet het geval is. Automatische rechtentoekenning is hiervoor een mogelijke oplossing. Een van de oorzaken is dat de dienstverlening van de overheid op dit moment nog vaak responsief of actief handelt. In beide gevallen neemt de burger het volledige initiatief om de bevoegde overheidsinstelling te consulteren. Bij responsief handelen antwoordt de bevoegde overheidsinstelling, bijvoorbeeld een OCMW, simpelweg op de vraag van de burger. Actief handelen gaat een stap verder. Hier zal de overheidsinstelling niet enkel op de vraag van de burger antwoorden, maar ze zal ook nagaan of de burger mogelijk nog recht heeft op andere sociale tussenkomsten. De burger moet echter nog steeds zelf de stap zetten richting een aanvraag. Een oplossing voor deze problematiek is dat de overheid deze rechten automatisch toekent aan de rechthebbenden. Dit wil zeggen dat de overheid proactief handelt. Ze zal met andere woorden zelf het initiatief nemen om ervoor te zorgen dat de rechthebbenden hun sociale rechten krijgen (Eeman & Van Regenmortel, 2013). De overheid doet dit door zelf te onderzoeken of een potentiële rechthebbende effectief recht heeft op de tegemoetkoming met de gegevens die de overheid al tot haar beschikking heeft. Dit kunnen we ook koppelen aan de *Only Once wet*¹ uit 2014. Deze wet heeft als grootste doel niet langer gegevens op te vragen van de burgers of bedrijven die de overheid al ergens tot haar beschikking heeft. Om dit te bereiken wordt, in het geval van burgers, voornamelijk gebruik gemaakt van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ). De KSZ heeft namelijk een netwerk uitgebouwd waar de verschillende instellingen van de sociale zekerheid met elkaar worden verbonden. Zo worden bijvoorbeeld de loongegevens telkens bijgewerkt door de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, onderdeel van de KSZ. Bijgevolg kunnen bijvoorbeeld OCMW's deze gegevens opvragen om diegenen die recht hebben op sociale tegemoetkomingen dit recht toe te kennen. De Vlaamse overheid maakt indirect ook gebruik van de KSZ aangezien het geïntegreerd werd in het Vlaamse MAGDA-platform. Het MAGDA-platform wordt op Vlaams niveau eveneens gebruikt voor automatische rechtentoekenning (Francken, 2014; Kruispuntbank Sociale Zekerheid, 2016a; Vlaamse Overheid, 2016a). De KSZ is met andere woorden cruciaal in de automatische toekenning van rechten en in een betere dienstverlening vanwege de overheid. De verdere werking zal later nog uitgebreider besproken worden. Voor de bedrijven zal als unieke sleutel het ondernemingsnummer uit de Kruispuntbank van Belgische Ondernemingen (KBO)

¹ Wet houdende verankering van het principe van de unieke gegevensinzameling in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de overheid en tot vereenvoudiging en gelijkschakeling van elektronische en papieren formulieren. (BS 04-06-2014).

worden gebruikt (Francken, 2014). Hier zal in dit onderzoek geen verdere aandacht aan worden besteed.

De automatische rechtentoekenning is sinds 2014 ook verankerd in het Vlaams armoedebelief (Homans, 2014; *Regeerakkoord van de Vlaamse regering*, 2014; Vlaamse regering, 2010, 2015). Als een van de acties uit het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2010-2014, werd de armoedetoets geïntegreerd in de bestaande reguleringssimpactanalyse, RIA². Het doel van deze armoedetoets is nagaan of nieuwe decreten of besluiten zullen bijdragen aan de strijd tegen armoede (Vlaamse regering, 2010). De armoedetoets moet verplicht worden uitgevoerd als onderdeel van de reguleringssimpactanalyse indien men verwacht dat de nieuwe of wijzigende regelgeving een effect zal hebben op mensen in armoede. Een belangrijk onderdeel van deze armoedetoets is de automatische rechtentoekenning (Vlaamse Overheid, 2014). Zo is men verplicht bij de introductie van elk nieuw sociaal recht en bij elke wijziging aan een sociaal recht na te gaan of een automatische toekenning van dat recht mogelijk is. Indien dit niet mogelijk is, dient verantwoord te worden waarom dat specifiek recht niet automatisch kan worden toegekend. Een mogelijke motivatie die voldoende ernstig wordt geacht, is dat de data niet beschikbaar is of dat misbruik kan worden voorkomen. Een te grote budgettaire kost voor de overheid is geen goede reden om geen automatische toekenning te doen. Dit vormt enkel een reden om deze automatisering te temporiseren en op een later moment door te voeren (Homans, 2014; K. Devroey, persoonlijke communicatie, 10 februari 2017). Waar een automatische toekenning niet mogelijk is, verbindt de Vlaamse regering zich ertoe om in te zetten op administratieve vereenvoudiging om zo de opname van het recht te vereenvoudigen (Homans, 2014; Vlaamse regering, 2015). Automatische rechtentoekenning draagt ook bij tot het doel van de Vlaamse regering met betrekking tot een kleinere en slagkrachtigere overheid aangezien de klantvriendelijkheid ten aanzien van de burger sterk verhoogt (*Regeerakkoord van de Vlaamse regering*, 2014).

In het geval van proactief handelen zal de burger automatisch door de overheid gecontacteerd worden (Eeman & Van Regenmortel, 2013). Hier kan gebruik gemaakt worden van twee soorten systemen, namelijk het *opt-in* of het *opt-out* systeem. Indien er gebruik gemaakt wordt van het *opt-in* systeem zal de aan burger het sociaal recht niet meteen automatisch worden toegekend. De burger moet met andere woorden zelf nog communiceren dat men een bepaald recht wenst te ontvangen. De overheid communiceert enkel dat de burger recht heeft op het sociaal recht. Indien men werkt met het *opt-out* systeem zal de burger het sociaal recht wel automatisch worden toegekend. De burger moet dus geen contact meer opnemen met de overheid alvorens het recht te verkrijgen. Als de burger het recht toch niet wenst te ontvangen, heeft deze daar nog altijd de mogelijkheid toe. Men moet dan als burger communiceren dat men het sociaal recht niet wenst.

² Beslissing van de Ministerraad van 14 maart 2014, op voorstel van viceminister-president Ingrid Lieten.

De keuze voor een bepaald systeem varieert van het ene sociaal recht tot het andere (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016b, 2016c, 2016d, 2016g).

Automatische rechtentoekenning heeft invloed op onder andere de federale en Vlaamse overheid, de gemeenten en provincies en ten slotte de burgers. Voor de federale en Vlaamse overheid heeft het vooral implicaties op het budget. Indien burgers automatisch hun sociale rechten toegekend krijgen, zal dit ten eerste zorgen voor een negatieve impact op het budget van de overheid. In de assumptie dat meer mensen gebruik zullen maken van de sociale rechten, wat bovendien het doel is van de automatische rechtentoekenning, zal er dus meer gespendeerd worden aan de financiering van de sociale rechten zelf. Omdat het vaak niet duidelijk is hoeveel extra mensen hun sociale rechten zouden uitoefenen, is het erg moeilijk de grootte van deze extra uitgave in te schatten (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016b, 2016e, 2016f, 2016g). Een tweede effect dat veroorzaakt wordt door deze automatische toekenning heeft betrekking op de administratieve lasten voor de overheid, de beheerskosten, en op de lasten voor de burgers. Zoals eerder al werd aangehaald, worden de burgers geconfronteerd met hoge administratieve lasten bij de aanvraag van een sociaal recht. Zo moeten ze heel wat formaliteiten vervullen alvorens het recht effectief te kunnen ontvangen. Het feit dat burgers al deze administratieve lasten moeten dragen om iets te verkrijgen waar ze recht op hebben, kan niet als een klantvriendelijke dienstverlening van de overheid worden beschouwd. Ook de overheid lijdt onder hoge beheerskosten. De overheid dient namelijk ook heel wat administratie te verrichten alvorens een sociaal recht te kunnen toekennen. Deze hoge beheerskosten van de overheid zijn inefficiënt en dienen dus tot een minimum beperkt te worden. Bovendien zal er meer besteed kunnen worden aan de sociale rechten zelf indien er minder moet worden uitgegeven aan de administratieve handelingen die ermee verbonden zijn. Met automatische rechtentoekenning kunnen deze administratieve lasten voor de burgers en de beheerskosten voor de overheid grotendeels worden weggewerkt. Voor de overheid zullen er zo minder administratieve handelingen nodig zijn om de rechthebbenden hun sociale rechten toe te kennen indien dit automatisch zou gebeuren. Dit leidt logischerwijze tot een daling van de beheerskosten van de overheid. Er zullen bijvoorbeeld minder aanvragen worden ingediend door burgers die geen recht hebben op de sociale rechten. Bovendien komt er voor de overheid ook tijd vrij die ze nu op een andere manier kan invullen. Het automatisch toekennen van rechten vormt dus een instrument om de klantvriendelijkheid, die de overheid nastreeft, te doen toenemen. Voor de burgers heeft de automatische rechtentoekenning onder meer tot gevolg dat zij minder tijd moeten besteden aan het invullen en indienen van een aanvraag (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016b, 2016g). Het gevolg is dat de administratieve lasten voor de burgers zullen dalen (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016b, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, 2016g).

1.2 Onderzoeksvragen

1.2.1 Centrale onderzoeksvraag

Uit voorgaande probleemstelling blijkt dat de huidige toekenning van sociale rechten niet optimaal verloopt. De sociale rechten missen hun doelgroep en bovendien zijn de administratieve lasten en beheerskosten die ermee gepaard gaan aanzienlijk. Dit onderzoek focust zich verder op die gemiste groep van rechthebbenden en de OCMW's. De oorzaken van dit probleem worden verder onderzocht vanuit het oogpunt van zowel de rechthebbenden als de OCMW's. Een mogelijke oplossing voor het probleem is dat de overheid de rechten automatisch toekent aan de rechthebbenden door gebruik te maken van de informatie die ze al tot haar beschikking heeft. Dit is volledig in lijn met het eerder aangehaalde *Only Once*-principe³ dat als doel heeft niet langer gegevens op te vragen van burgers die de overheid al tot haar beschikking heeft. Deze wet verankert het hergebruik van gegevens die vervat zitten in authentieke bronnen in de werking van de overheid. Maar de vraag is hoe de rechthebbenden, de gemiste doelgroep inclusief, en de OCMW's reageren op deze maatregel. Zowel de impact op de doelgroep als die op de OCMW's behoren dus tot de focus van dit onderzoek. In het geval van de rechthebbenden betekent dit dat er nagegaan wordt of de drempels die zij ervaren om een recht te realiseren, dalen of verdwijnen door automatische rechtentoekenning. Voor de OCMW's gaat het dan vooral over hoe zij de besparingen aan tijd ten gevolge van de automatisering zullen inzetten. Vandaar luidt de centrale onderzoeksvraag als volgt:

'Wat is de impact van automatische rechtentoekenning op *non-take up* en OCMW's in Vlaanderen?'

1.2.2 Deelvragen

Er wordt gebruik gemaakt van vier deelvragen om de centrale onderzoeksvraag verder te verduidelijken:

1. Wat zegt de literatuur over de oorzaken van *non-take up*?
2. Wat is automatische rechtentoekenning en wat is de huidige stand van zaken in Vlaanderen?
3. Wat zijn de oorzaken van *non-take up* in Vlaanderen?
4. Wat is de perceptie van rechthebbenden en OCMW's op de automatische rechten-toekenning?

Alvorens over te gaan naar automatische rechtentoekenning, wordt er eerst verder ingegaan op de 'niet-opname' of '*non-take up*' van sociale rechten. De reeds bekende oorzaken van dit maatschappelijk probleem worden geïdentificeerd aan de hand van een analyse van de bestaande

³ Wet houdende verankering van het principe van de unieke gegevensinzameling in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de overheid en tot vereenvoudiging en gelijkschakeling van elektronische en papieren formulieren. (BS 04-06-2014).

literatuur aangaande het onderwerp. Deze deelvraag maakt met andere woorden deel uit van de literatuurstudie en wordt als volgt geformuleerd: 'Wat zegt de literatuur over de oorzaken van *non-take up*?'.

De tweede deelvraag gaat verder in op het concept 'automatische rechtentoeckenning'. Het is belangrijk dit concept volledig te begrijpen en te beschrijven alvorens over te gaan tot het empirische, toegepaste deel van dit onderzoek. Dit houdt ook in dat de procedures tot het overgaan van de automatische toekenning verder worden onderzocht. Vervolgens zal ingegaan worden op de huidige stand van zaken in Vlaanderen met betrekking tot de automatische rechtentoeckenning voor de rechten die via het OCMW kunnen worden aangevraagd. De tweede deelvraag luidt dan ook: 'Wat is automatische rechtentoeckenning en wat is de huidige stand van zaken in Vlaanderen?'.

Met de derde deelvraag beoogt dit onderzoek de oorzaken van *non-take up* uit de literatuur in de praktijk te onderzoeken. Deze deelvraag maakt met andere woorden deel uit van het empirisch onderzoek van de masterproef. De drempels die geïdentificeerd werden in de eerste deelvraag worden in dit deel getoetst aan ervaringen van rechthebbenden en OCMW's in Vlaanderen. Bij de rechthebbenden ligt de focus op de personen die in de situatie zitten of gezeten hebben waarbij ze in aanmerking komen voor een recht, maar het toch niet ontvangen. Het is belangrijk voor het vervolg van het onderzoek om te weten welke drempels rechthebbenden ervaren om hun rechten te realiseren. Zo kan later in het onderzoek een goede inschatting worden gemaakt van de impact die automatische rechtentoeckenning heeft op deze *non-take up*. Hieruit volgt dat de derde deelvraag als volgt wordt beschreven: 'Wat zijn de oorzaken van *non-take up* in Vlaanderen?'.

De vierde deelvraag behoort eveneens tot het empirisch deel van dit onderzoek. Het verdiept zich in de verschillende percepties op de automatische rechtentoeckenning. Hierin wordt ten eerste gepeild naar de perceptie van de burgers die wel recht hebben op de sociale rechten, maar ze in eerste instantie niet aanvragen of niet ontvangen. Hierbij wordt er ingegaan op de visie van deze rechthebbenden op de automatische toekenning van hun rechten en hun keuze om deze rechten al dan niet te aanvaarden. Tot slot vond er ook een perceptiemeting plaats bij de OCMW's met als doel hun visie op automatische rechtentoeckenning te achterhalen. In een tweede deel van deze perceptiemeting werd bevraagd waaraan OCMW's de vrijgekomen tijd en middelen zouden besteden indien automatische rechtentoeckenning hen tijd en administratie zou besparen. Uit de percepties van rechthebbenden en OCMW's kan vervolgens afgeleid worden wat de impact van automatische rechtentoeckenning is op *non-take up*. Deze deelvraag kan als volgt worden geformuleerd: 'Wat is de perceptie van rechthebbenden en OCMW's op de automatische rechtentoeckenning?'.

1.3 Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is onderverdeeld in twee grote delen. Enerzijds werd een literatuurstudie uitgevoerd en anderzijds werden de verworven inzichten getest via interviews en enquêtes in een empirisch gedeelte.

1.3.1 Literatuurstudie

Aan de hand van een literatuurstudie werd verschillende literatuur rond de onderwerpen '*non-take up*', 'onderbescherming', 'automatische rechtentoekenning' en in beperkte mate rond 'administratieve vereenvoudiging' verzameld. Deze literatuurstudie was eerder beperkt aangezien er weinig wetenschappelijke literatuur verschenen is over deze onderwerpen. Wel kon er uitgebreid gebruik gemaakt worden van tal van rapporten van de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging omtrent automatische rechtentoekenning. De eerste deelvraag houdt een literatuurstudie in omtrent de mogelijke oorzaken van *non-take up*. De informatie die hieruit gewonnen werd, kon in het empirisch deel nogmaals gebruikt worden voor een toetsing van die oorzaken aan de ervaringen van rechthebbenden en OCMW's. De reden voor het verzamelen van literatuur rond 'administratieve vereenvoudiging' is dat er een mogelijkheid bestaat dat in deze literatuur verwezen wordt naar de automatische toekenning van rechten. Bij het zoeken naar literatuur werd vooral gebruik gemaakt van de databases die de Universiteit Hasselt en de Provinciale Bibliotheek Limburg ter beschikking stellen. Zo werd er onder andere gebruik gemaakt van de zoekmachines EBSCOhost, Limo, EconLit en Google Scholar. Volgende zoektermen werden onder meer gebruikt: *non-take up*, onderbescherming, opname van sociale rechten, *administrative simplification*, administratieve vereenvoudiging, automatische toekenning van rechten... Verder werd er uitgebreid bureauonderzoek verricht om deze begrippen verder te beschrijven. Een belangrijk deel van dit bureauonderzoek is het raadplegen van relevante websites, beleidsnota's, verslagen, overheidsdocumenten en onderzoeksrapporten die de overheid en andere instellingen of organisaties ter beschikking stellen. Het doel van deze literatuurstudie is om de begrippen zo nauwkeurig mogelijk te verklaren en inzicht te krijgen in de procedures die er mee gepaard gaan. Ook geeft dit een goed overzicht van wat er al geweten is rond beide thema's. De bronvermelding is achteraan terug te vinden in een literatuurlijst. De internetbronnen zijn voorzien van een rechtstreekse link naar de desbetreffende website.

Om de literatuur aan te vullen werd er in dit onderzoek geopteerd kwalitatieve interviews af te nemen met experts van de overheid inzake deze automatische rechtentoekenning. Interviews werden afgenomen met het Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting, verschillende OCMW's en met de afdeling Welzijn en Samenleving van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid. Deze laatste is bevoegd voor de opvolging van de automatische rechtentoekenning op Vlaams niveau. In deze interviews werd vooral gepeild naar de werkwijzen die gehanteerd worden door de overheid in het automatisch toekennen van de sociale rechten en hoe men beslist welke rechten in aanmerking komen voor automatisering. Ook de eventuele moeilijkheden of struikelblokken die ze hierbij

ervaat werden nagevraagd. Aan de hand van deze interviews wordt ook de perceptie van de overheid op automatische rechtentoekenning kort beschreven. De transcripten van de afgenomen interviews kunnen worden opgevraagd bij de promotoren van dit onderzoek. Verder was het belangrijk dat aan de hand van deze gegevens de huidige situatie in Vlaanderen met betrekking tot de automatische rechtentoekenning geschetst kon worden. Om die huidige situatie te kunnen schetsen, werd onder andere gebruik gemaakt van de website 'www.rechtenverkenner.be'. Deze website werd opgericht op initiatief van de Vlaamse overheid met als doel een duidelijker overzicht van de verschillende sociale rechten te bieden aan de mogelijke rechthebbenden. De verschillende voorwaarden waaraan een rechthebbende moet voldoen alvorens een sociaal recht te verkrijgen, worden hier beschreven. Er is ook telkens een link voorzien naar de website van de instantie die bevoegd is voor de toekenning van het recht. Momenteel valt deze website onder de bevoegdheid van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving van de Vlaamse overheid.

1.3.2 Empirisch deel

In het empirisch deel werden de derde en vierde deelvraag verder onderzocht. De derde deelvraag onderzoekt waarom rechthebbenden hun rechten niet realiseren waarna er voor de vierde deelvraag een perceptiemeting van rechthebbenden en OCMW's werd uitgevoerd. Om de perceptie van de OCMW's in kaart te brengen, werd ervoor geopteerd om verkennende kwalitatieve interviews af te nemen met een beperkt aantal OCMW's. De keuze om enkel interviews af te nemen met diensthoofden van de sociale dienst werd bewust gemaakt omdat deze personen voeling hebben met mogelijke implicaties van automatische rechtentoekenning en de organisatorische context die samenhangt met de tijdsinvulling. Er werden een twintigtal OCMW's gecontacteerd, rekening houdend met de geografische ligging en de grootte van de gemeente of stad waarvoor het OCMW bevoegd is. Zeven OCMW's stemden toe om mee te werken aan dit onderzoek. In de interviews werd gepeild naar de visie op automatische rechtentoekenning alsook naar de besteding van de vrijgekomen tijd als gevolg van automatische rechtentoekenning. Als toevoeging aan de derde deelvraag werden ook de oorzaken van *non-take up* vanuit het oogpunt van OCMW's kort bevraagd. De resultaten werden nadien in een survey verwerkt om deze bevindingen op een grotere schaal af te toetsen om zo de betrouwbaarheid ervan te vergroten. Deze survey werd vervolgens elektronisch verspreid over de 308 OCMW's in Vlaanderen. Het ontwerp van deze survey is terug te vinden in bijlage 1 en de resultaten in de vorm van grafieken in bijlage 4.

De perceptie van de rechthebbenden op automatische rechtentoekenning werd eveneens in kaart gebracht aan de hand van kwalitatieve interviews. De rechthebbenden werden benaderd door contact te leggen met armoedeverenigingen. Er werden tien armoedeverenigingen gecontacteerd waarvan er één armoedevereniging akkoord ging om deel te nemen aan dit onderzoek. Om de privacy van de respondenten maximaal te waarborgen, werd ervoor geopteerd om deze interviews anoniem af te nemen. De interviews die hier werden afgenomen hebben een tweevoudig doel, namelijk de perceptie van de rechthebbenden in kaart brengen en de belangrijkste oorzaken van

non-take up identificeren. Binnen die groep rechthebbenden werd in het bijzonder gezocht naar mensen die in de situatie zitten of hebben gezeten van recht te hebben op een tegemoetkoming, maar deze toch niet ontvangen. Hieruit konden hun motieven voor het niet aanvragen van de sociale rechten achterhaald worden alsook andere oorzaken die bijdragen tot het niet realiseren van sociale rechten. De impact van automatische rechtentoekenning op *non-take up* kon zowel op basis van deze interviews als op basis van de resultaten van de survey worden afgeleid. De transcripten van deze interviews kunnen bij de promotoren worden opgevraagd.

Hoofdstuk 2: Onderbescherming en non-take up

Allereerst zal er verder worden ingegaan op de 'onderbescherming' van de rechthebbenden en het 'niet-gebruik van de sociale rechten'. Deze twee begrippen zullen verder worden uitgediept in dit hoofdstuk. Verder in het hoofdstuk zullen ook de oorzaken voor dit niet-gebruik worden verklaard aan de hand van enkele gedragsmodellen.

2.1 Onderbescherming

Onder de huidige toekenning van de sociale rechten is er duidelijk een onderbenutting van de sociale rechten aangezien niet alle rechthebbenden bereikt worden. Zo namen in 2011 zelfs 60% van de personen die recht hadden op het OMNIO-statuuut dit recht niet op. Dit leidt tot een onderbescherming van de rechthebbenden. Deze onderbescherming vormt het vertrekpunt van deze literatuurstudie. Er kunnen drie visies op onderbescherming onderscheiden worden volgens een studie van Eeman, Steenssens, and Van Regenmortel (2013). Deze variëren van een zeer strikte tot een erg ruime benadering van dit begrip.

2.1.1 Financiële onderbescherming

De eerste visie op onderbescherming heeft betrekking op het niet-gebruik van financiële sociale tegemoetkomingen. Voorbeelden van deze financiële sociale tegemoetkomingen zijn werkloosheidsvergoedingen, de kinderbijslag en het minimuminkomen. Een studie naar de onderbenutting van het leefloon door Nicaise and Groenez (2002) maakte onder andere gebruik van deze definitie. In deze strikte benadering gaat het over de situatie waarin rechthebbenden hun recht op het leefloon of elke financiële bijpassing tot op het niveau van dit leefloon niet realiseren. De benadering wordt om voorgaande reden 'financiële onderbescherming' genoemd en als volgt gedefinieerd:

"Onderbescherming is die situatie waarin gerechtigden op een financiële sociale tegemoetkoming dit recht niet realiseren." (Eeman et al., 2013)

De kritiek op deze benadering is echter dat de focus op enkel financiële tegemoetkomingen de problematiek van onderbescherming te sterk inperkt en dus onderschat. Onderbescherming zou in dit geval slechts van toepassing zijn op een fractie van het hele publieke aanbod van rechten en diensten (Warin, 2010). Om deze reden was er een nieuwe, verruimde opvatting nodig over onderbescherming.

2.1.2 Het (niet-)realiseren van een publiek aanbod van rechten en diensten

In overeenstemming met deze nood aan een ruimere opvatting over onderbescherming, verruimt het onderbeschermingsbegrip zich tot de publieke acties en maatregelen tegen maatschappelijke kwetsbaarheid, sociale risico's en armoede. Deze definitie van onderbescherming is de volgende:

"Onderbescherming is iedere situatie waarin een persoon zich bevindt die – ongeacht de oorzaak– niet het voordeel geniet van een publiek aanbod van rechten en diensten waarop hij aanspraak zou kunnen maken." (Eeman et al., 2013)

In deze visie worden ook de niet-financiële publieke rechten en diensten mee in rekening genomen. Het is deze definitie van onderbescherming waar onder andere de Rechtenverkenner⁴ gebruik van maakt. Ook in dit onderzoek zal deze definitie worden gehanteerd.

2.1.3 Sociale grondrechten als vertrekpunt

De ruimste benadering van onderbescherming gaat helemaal terug naar de oorsprong van de sociale rechten, namelijk de sociale grondrechten zoals beschreven in de Belgische Grondwet. Deze hebben niet enkel betrekking op de al dan niet financiële tegemoetkomingen van de overheid, maar op alle diensten die de overheid wordt geacht aan te bieden. Deze houden onder andere ook onderwijs en juridische bijstand in. Deze benadering kan als volgt worden gedefinieerd:

"Onderbescherming is iedere situatie waarin diegenen zich bevinden die niet al hun sociale grondrechten realiseren."

Deze benadering focust minder op de (niet-)gebruikratio's van het bestaande aanbod aan sociale rechten. Ze besteedt eerder aandacht aan welke rechten en diensten de overheid moet of zou moeten voorzien. De focus ligt dus meer op de dienstverleningsratio's. Deze ratio's geven aan in welke mate er voldoende aanbod is aan sociale rechten om alle rechthebbenden van dienst te kunnen zijn (Eeman et al., 2013; Hernanz, Malherbet, & Pellizzari, 2004). Hoewel deze laatste definitie van onderbescherming erg nuttig kan zijn voor beleidsmakers, zal in dit onderzoek geopteerd worden voor de tweede definitie. Enkel de bestaande sociale rechten zullen worden bestudeerd. Er zal dus niet nagegaan worden of het aanbod aan sociale rechten voldoende is. De belangrijkste oorzaak van deze onderbescherming is het niet-gebruik van de sociale rechten, uitgedrukt in (niet-)gebruikratio's. Hier wordt in de literatuur vaak naar verwezen als *non-take up*.

⁴ www.rechtenverkenner.be

2.2 Non-take up van sociale rechten

2.2.1 Definiëring en huidige situatie in Europa

In een rapport van Boccadoro (2014) aan de Europese commissie wordt volgende definitie gehanteerd: *"non-take up is when a person or a household is eligible for social benefits but does not receive it (for whatever reason)."* Een studie van Hernanz et al. (2004) toonde aan dat de niet-gebruikratio's van sociale rechten in de landen van de OESO variëren tussen 40% en 80%. Non-take up is dus niet enkel een probleem in België en Vlaanderen, maar in heel Europa. Onderzoek naar de niet-gebruikratio's in Oostenrijk, Duitsland en Finland toonden eveneens ratio's aan die zich boven 40% situeren. In Duitsland bijvoorbeeld bedroeg deze ratio gemiddeld 67% in 2002 (Bargain, Immervoll, & Viitamäki, 2012; Fuchs, 2009). Na uitgebreide hervormingen in de sociale zekerheid bedroeg deze ratio in 2007 nog steeds 41% (Bruckmeier & Wiemers, 2012). Recenter onderzoek van de Europese Unie heeft de niet-gebruikratio's in 16 lidstaten onderzocht, waaronder België. Ook deze studie kwam tot de conclusie dat het merendeel van de niet-gebruikratio's boven de 40% liggen. In het geval van België variëren de niet-gebruikratio's van de onderzochte sociale rechten, namelijk het leefloon en het OMNIO-statuut, zelfs tussen 57% en 76% (Eurofound, 2015).

2.2.2 Maatschappelijk belang

Deze non-take up van sociale rechten vormt een maatschappelijk probleem om twee redenen. Ten eerste is het niet-gebruik van de sociale rechten een indicatie voor de ondoeltreffendheid van deze rechten. De doelstellingen van de rechten, namelijk het terugdringen van de ongelijkheid en de armoede, worden niet volledig bereikt. De huidige toekenning van sociale rechten faalt met andere woorden in het voorzien van een vangnet voor ieder die er nood aan heeft. Ten tweede bevordert het niet-gebruik van sociale rechten de ongelijkheid in een land. Deze ongerechtvaardigde ongelijkheid treedt meer bepaald op in de groep personen die recht hebben op de sociale rechten en diensten van de overheid. Zo zullen bijvoorbeeld enkel de beter geïnformeerden hun sociale rechten aanvragen en opnemen. Als gevolg hiervan wordt een deel van de doelgroep niet bereikt. Deze gemiste doelgroep, de minder goed geïnformeerden, zijn diegenen die in armoede en bestaansonzekerheid leven en zo de meeste hindernissen ervaren om hun rechten aan te vragen. De gemiste doelgroep is dus vaak samengesteld uit de personen die de rechten het meest nodig hebben (Eeman et al., 2013; Eeman & Van Regenmortel, 2013; Eurofound, 2015; Nicaise & Groenez, 2002; Steenssens, 2014). Er treedt met andere woorden een Mattheüseffect op (Eeman et al., 2013). De middenklasse maakt meer gebruik van de sociale voordelen dan de sociaal zwakkeren, voor wie ze in het leven zijn geroepen en noodzakelijk zijn (Deleeck, Huybrechts, & Cantillon, 1983).

2.2.3 Oorzaken van non-take up

Over de oorzaken van het niet-gebruik van de sociale rechten zijn verscheidene theorieën. Het eerste coherent model dat in onderzoek werd gebruikt om non-take up te verklaren is het drempelmodel van Kerr (1982). Kerr (1982) kon zes factoren onderscheiden die het fenomeen van non-take up verklaren. Deze zes drempels moet een rechthebbende in chronologische volgorde overwinnen alvorens deze ook effectief een aanvraag zal indienen:

1. tot de erkenning komen dat de eigen middelen niet toereikend zijn;
2. vaststellen dat de financiële problemen waarin men verkeert niet op korte termijn opgelost zullen raken zonder tussenkomst van het sociale zekerheidsstelsel;
3. op de hoogte zijn van het bestaan van een tussenkomst en van de institutie waar de tussenkomst kan aangevraagd worden;
4. overtuigd zijn dat men recht heeft op een tussenkomst;
5. ervan overtuigd zijn dat het indienen van een aanvraag nuttig is;
6. negatieve opvattingen over en houdingen ten aanzien van de verzorgingsstaat en de sociale zekerheid (bijvoorbeeld OCMW's) overwinnen.

Drempels 1, 2 en 5 kunnen als economische drempels worden geclassificeerd. Zo kunnen drempels 1 en 2 ook worden beschreven als de gepercipieerde nood aan hulp van een rechthebbende. Deze zal pas aan een aanvraag denken als hij tot de vaststelling komt dat zijn eigen middelen ontoereikend zijn en deze ontoereikend zullen blijven in de toekomst. Drempel 5 kan worden omschreven als het gepercipieerd nut van de rechthebbende. De rechthebbende zal dus nagaan of het aanvragen van het sociaal recht de moeite waard is in zijn specifieke situatie. Personen die slechts een kleine tussenkomst verwachten van de overheid zullen bijvoorbeeld minder geneigd zijn om gebruik te maken van hun recht door de transactiekosten, tijd en energie, die gepaard gaan met een aanvraag. De hoeveelheid aan administratieve handelingen die de rechthebbende moet stellen speelt hier een belangrijke rol. Drempels 3 en 4 kunnen gezien worden als informatiedrempels. Alvorens de rechthebbende een recht kan aanvragen moet hij weten dat de tussenkomst bestaat, dat hij er recht op heeft en waar hij deze kan aanvragen. De laatste drempel heeft betrekking op houdingen ten opzichte van het ontvangen van uitkeringen, de aanvraagprocedure of de sociale gevolgen van het ontvangen van de uitkering. 'Houdingen ten opzichte van het ontvangen van uitkeringen' vertalen zich in de praktijk in de ego-identiteit, bv. gevoelens van trots, die geraakt zou worden indien men cliënt wordt van het OCMW. De 'houdingen ten opzichte van de aanvraagprocedure' hebben uiteraard betrekking op de formaliteiten die vervuld moeten worden bij een aanvraag. Zo is het mogelijk dat de rechthebbende geen bestaansmiddelenonderzoek wil ondergaan. Met 'de sociale gevolgen van het ontvangen van de uitkering' bedoelt men stigmatisering. De oorzaak van stigmatisering ligt volgens deze studie in het feit dat 'het niet op eigen kracht in het levensonderhoud kunnen voorzien' als afkeurenswaardig wordt beschouwd in de huidige samenleving. Dit stigma blijkt van een grotere magnitude te zijn bij bijstandsuitkeringen dan bij werkloosheids- of

invaliditeitsuitkeringen. De oorzaak van deze houdingen zijn terug te vinden in de eigen ervaringen met de sociale zekerheid of in de houdingen van de personen in de directe sociale omgeving van de rechthebbende (Kerr, 1982; Nicaise & Groenez, 2002; Van Oorschot, 1998). De kritiek op dit model is dat het enkel de oorzaken van niet-gebruik op het niveau van de rechthebbende verklaart en geen rekening houdt met de drempels als gevolg van de administratie en de maatregel zelf (Van Oorschot, 1998).

Van Oorschot (1998) nam het drempelmodel van Kerr over en gebruikte dit model als uitgangspunt om te komen tot een nieuw model: het interactief multi-level-gedragsmodel. Dit gedragsmodel, ontwikkeld op basis van een uitgebreide literatuurstudie, verdeelt de oorzaken van non-take up over drie niveaus: het cliëntniveau, het uitvoerend niveau en het beleidsniveau. Verder wordt er in dit model de focus gelegd op drie groepen van actoren: de cliënten, de uitvoerders en de beleidsmakers. Deze hebben elk invloed op één van de drie niveaus. Voor de oorzaken op cliëntniveau nam Van Oorschot het gedragsmodel van Kerr (1982) over omdat de focus van dit model al lag op het cliëntniveau (Eeman et al., 2013; Nicaise & Groenez, 2002; Steenssens, 2014; Van Oorschot, 1998).

Het uitvoerend niveau is het niveau waar de maatregel concreet wordt toegepast door de overheidsdiensten. Dit zijn met andere woorden de uitvoerders. Op dit niveau worden drie grote groepen van oorzaken onderscheiden:

1. (boven)wettelijke drempels;
2. ontmoedigende procedures en behandelingswijzen;
3. foutieve niet-toekenning.

Onder (boven)wettelijke drempels worden allerlei wettelijke voorschriften en voorwaarden van de overheidsinstellingen, bijvoorbeeld OCMW's, gerekend waaraan men moet voldoen alvorens recht te hebben op een tegemoetkoming. Zo kan de uitvoerende overheidsdienst bijvoorbeeld geen verwarmingstoelage toekennen aan personen zonder identiteitskaart en geen leefloon aan mensen zonder een domicilie. Ook ontmoedigende procedures dragen bij tot het niet-opnemen van sociale rechten. Er zijn aan een groot deel van de sociale rechten ingewikkelde en uitgebreide procedures gekoppeld die bovendien ook nog heel wat tijd in beslag nemen. Dit schrikt mogelijke rechthebbenden af om een aanvraag in te dienen. Daarenboven ervaart een deel van de rechthebbenden de dienstverlening van de OCMW's als vernederend en onvoldoende adviserend. Belangrijk is om op te merken dat de negatieve ervaringen die hieruit voortvloeien een nieuwe drempel kunnen vormen op het cliëntniveau. Deze ervaringen zullen meer bepaald de wil om een aanvraag in te dienen en de houding ten opzichte van de sociale zekerheid aantasten. Dit versterkt vooral drempel 5 en 6 alsook het gevoel van stigmatisering op cliëntniveau. Door een te ver doorgedreven fraudebestrijding bij de administraties en de complexiteit van de regelgeving worden ook een aantal sociale rechten niet toegekend aan personen die er wel recht op hebben. Deze fraudebestrijding schrikt ook potentiële rechthebbenden af omdat ze schrik hebben om

fouten te maken in de aanvraagprocedure of om aan een uitgebreid onderzoek onderworpen te worden (Eeman et al., 2013; Nicaise & Groenez, 2002; Steenssens, 2014; Van Oorschot, 1998).

De beleidsmakers, actief op het beleidsniveau, vervullen eveneens een belangrijke rol in het interactief multi-level-gedragsmodel. Zij bepalen namelijk het toekenningsreglement, het budget en het beschikbare personeel. Hierdoor leggen ze de wettelijke en organisatorische context vast waarbinnen de cliënten en de uitvoerders moeten handelen (Eeman et al., 2013; Steenssens, 2014; Van Oorschot, 1998). Van Oorschot (1998) vond een tiental factoren die mogelijke drempels kunnen vormen op het niveau van de maatregel of het programma. Deze factoren zijn de volgende:

1. er is een grote hoeveelheid aan regels en richtlijnen;
2. de regelgeving is complex;
3. er zijn vage criteria;
4. het recht is gekoppeld aan een bestaansmiddelenstoets;
5. het recht heeft een aanvullend karakter;
6. het recht is specifiek gericht op een doelgroep waarover negatieve vooroordelen bestaan;
7. de tegemoetkoming is klein;
8. het initiatief tot aanvragen wordt volledig bij de rechthebbende gelaten;
9. het recht voorziet niet in een stabiele rechtspositie;
10. het recht is van toepassing op een gebeurtenis die zelden voorkomt.

Deze drempels situeren zich vooral in het toekenningsreglement. Factoren 1 tot 3 hebben vooral betrekking op de complexiteit van de regels en criteria. Hoe complexer en onduidelijker de regels en criteria om een recht te kunnen bekomen, hoe hoger de non-take up zal zijn. De oorzaak hiervan is dat deze factoren de kans op foutieve niet-toekenning doet stijgen omdat het moeilijker wordt rechten correct toe te kennen. Het aanwezig zijn van een inkomenstoets blijkt ook door een aantal rechthebbenden als een drempel ervaren te worden. Deze inkomenstoets is vaak complex, heeft een afschrikwekkend effect en stigmatiseert rechthebbenden. Deze stigmatisering kan vervolgens opnieuw een drempel worden op het cliëntniveau. Het aanvullend karakter dat sommige uitkeringen bezitten, kan ook een rol spelen in het niet-gebruik ervan. Het is aangetoond dat rechthebbenden die geen beroep doen op een algemene bijstandsuitkering, minder geneigd zijn tot het aanvragen van andere tegemoetkomingen waarop mensen met een laag inkomen recht hebben. Er is ook een groter risico op niet-gebruik indien het sociaal recht specifiek op een doelgroep gericht is waarover veel negatieve vooroordelen bestaan. Een dergelijk recht opnemen zal vaak ervaren worden als stigmatiserend. Zoals Kerr (1982) ook al aantoonde, speelt de grootte van de tegemoetkomingen ook een rol. Op het cliëntniveau draaide het vooral om de verwachte grootte van de tegemoetkoming. Het staat met andere woorden niet vast dat de tegemoetkoming effectief van de grootte is die men verwacht. Deze kan namelijk hoger of lager zijn dan de verwachting. Op het beleidsniveau gaat het over de reële grootte van de tegemoetkoming. De

rechthebbende is op de hoogte van de grootte en vindt bijvoorbeeld dat de nodige administratie te complex is voor de grootte van de tegemoetkoming. Hij zal de tegemoetkoming bijgevolg niet aanvragen omdat de tegemoetkoming niet voldoende groot of uitgebreid is (Eeman et al., 2013; Nicaise & Groenez, 2002; Steenssens, 2014). Uit een empirisch onderzoek van Wildeboer Schut and Hoff (2007) in Nederland naar het gebruik van vijf tegemoetkomingen blijkt dat de koppeling van het recht aan een inkomenstoets en het feit dat het initiatief volledig bij de rechthebbende rust een belangrijke rol te spelen op het niet-gebruik ervan. Indien de voorwaarden van het sociaal recht niet voorzien in een stabiele rechtspositie van de rechthebbende is de kans ook groter dat de rechthebbende het recht niet zal aanvragen. De voornaamste reden is dat indien hij dit jaar recht heeft op de tegemoetkoming, er een kans is dat hij er volgend jaar geen recht meer op heeft. Dit veroorzaakt onzekerheid en vormt dus een drempel tot aanvragen. Rechten die betrekking hebben op een gebeurtenis die maar zelden voorkomt, zullen eveneens weinig worden aangevraagd door rechthebbenden (Steenssens, 2014; Van Oorschot, 1998; Van Oorschot & Kolkhuis Tanke, 1989). Deze factoren hebben eerder een indirect effect op het niet-gebruik van de sociale rechten maar zijn toch erg belangrijk in het verklaren van dit maatschappelijk probleem.

In 2007 heeft het Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving (HIVA) in samenwerking met de Katholieke Universiteit Leuven een onderzoeksproject gedaan rond de oorzaken van *non-take up* met betrekking tot het leefloon. Het onderzoeksproject had als doel de drempels, zoals die in het drempelmodel van Kerr en het multi-level-gedragsmodel van Van Oorschot werden beschreven, in de praktijk af te toetsen. Deze studie heeft enkel gefocust op de drempels die zich voordoen op cliëntniveau en op uitvoerend niveau. Aan het beleidsniveau werd geen expliciete aandacht besteed. Er werden 35 diepte-interviews afgenomen met rechthebbenden die in de situatie zitten of zaten van wel recht te hebben op het leefloon, maar het toch niet te ontvangen. Aan de hand van deze interviews werden er vier clusters van drempels gevormd op cliëntniveau die ervoor zorgen dat leefloongerechtigden het leefloon toch niet ontvangen. Deze clusters zijn de volgende:

1. gepercipieerde nood aan financiële hulp;
2. kennis;
3. verzet;
4. (sociaal-)psychologische drempels.

De eerste cluster brengt geen fundamentele wijzigingen aan in het model van Kerr. Deze studie voegt de eerste twee drempels uit het model van Kerr, namelijk 'tot de erkenning komen dat de eigen middelen niet toereikend zijn' en 'vaststellen dat de financiële problemen waarin men verkeert niet op korte termijn opgelost zullen raken zonder tussenkomst van het sociale zekerheidsstelsel', samen in een cluster. Uit de interviews bleek een mogelijke oorzaak voor 'het niet vaststellen dat de problemen waarin men verkeert niet op korte termijn zullen worden opgelost zonder hulp', te zijn dat de respondenten toch nog spoedig nieuwe tewerkstelling verwachtten (Sannen, Degavre, Demeyer, et al., 2007).

De tweede cluster bestaat uit de kennisdrempels van het model van Kerr (Sannen, Degavre, Demeyer, et al., 2007). In het model van Kerr werden deze drempels beschreven als 'niet weten dat het recht bestaat' en 'niet weten dat men recht heeft op het recht' (Kerr, 1982; Nicaise & Groenez, 2002; Van Oorschot, 1998). Uit de studie van Sannen, Degavre, Demeyer, et al. (2007) blijkt dat de drempel 'niet weten dat het recht bestaat' slechts een zeer beperkte impact heeft op de opname van het leefloon. Er wordt de assumptie gemaakt dat de kennis over het bestaan van het OCMW voldoende zou moeten zijn. De drempel omtrent de onwetendheid dat men recht heeft op het leefloon zou enkel een tijdige opname van het leefloon in de weg staan en niet de opname ervan (Sannen, Degavre, Demeyer, et al., 2007).

De derde cluster, namelijk verzet, zat niet geïntegreerd in het drempelmodel van Kerr. Deze cluster omvat onder andere het verzet tegen het maatschappelijk systeem en het OCMW als hulpverleningssysteem. Voorbeelden hiervan zijn: niet akkoord zijn met de heersende regelgeving en de werking van de maatschappij. Om deze redenen zou de rechthebbende het leefloon vrijwillig niet opnemen (Sannen, Degavre, Demeyer, et al., 2007).

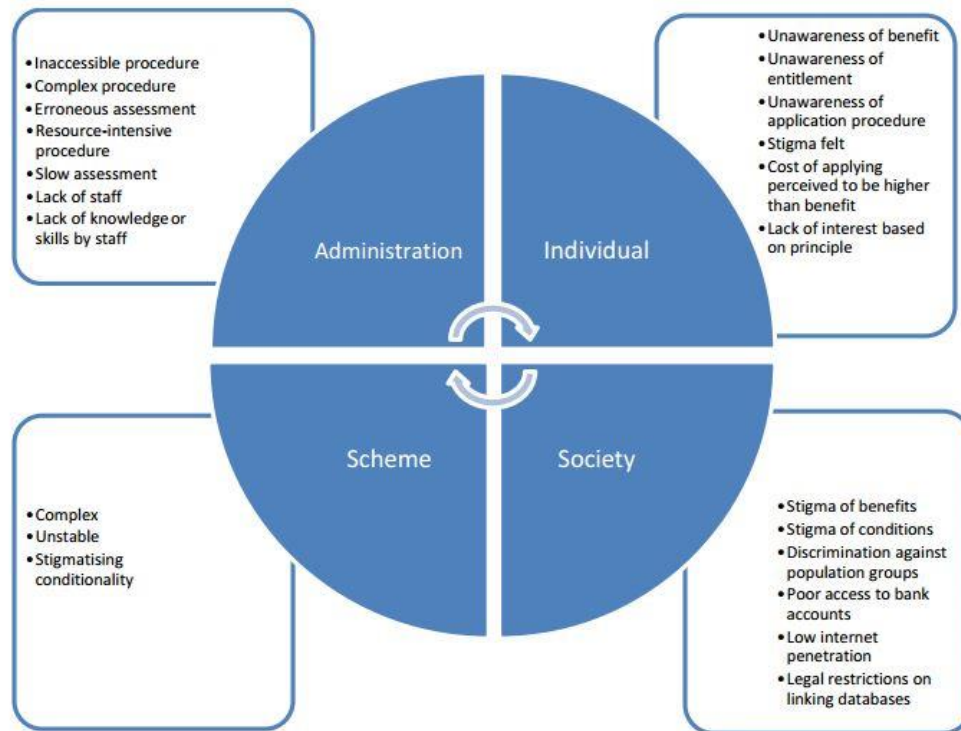
De laatste en vierde cluster, namelijk (sociaal-)psychologische drempels, omvat onder andere de laatste drempel uit het model van Kerr. De houding tegenover het ontvangen van uitkeringen, dat onderdeel is van de laatste drempel uit het model van Kerr, wordt hier omschreven als gevoelens van trots. Cliënt worden van het OCMW zou de ego-identiteit van de rechthebbende aantasten. 'De houding ten opzichte van de sociale gevolgen van het ontvangen van een uitkering' uit het model van Kerr, ook wel stigmatisering genoemd, wordt in deze studie omschreven als gevoelens van schaamte. Deze gevoelens van schaamte zijn identiek aan de stigmatisering uit het model van Kerr (Sannen, Degavre, Demeyer, et al., 2007).

Aanvankelijk werd ook een vijfde cluster geïdentificeerd, namelijk gepercipieerd nut. Maar omdat deze niet doorslaggevend bleek te zijn en slechts in zeer beperkte mate werd aangehaald door de respondenten, werd deze geïntegreerd in de derde cluster. In de studie werd ook de opmerking gemaakt dat de drempels van Kerr niet noodzakelijk chronologisch overwonnen moesten worden door de respondenten. In bepaalde gevallen kwamen meerdere drempels tegelijkertijd voor of in een andere volgorde. De drempels op uitvoerend niveau uit het multi-level-gedragsmodel van Van Oorschot werden veelvuldig aangehaald door de respondenten. Deze drie drempels werden dus behouden zoals ze beschreven werden door Van Oorschot (1998) (Sannen, Degavre, Demeyer, et al., 2007).

Een onderzoek van de Europese Unie naar *non-take up* voegt nog een niveau toe aan de drie niveaus uit het interactief multi-level-gedragsmodel van Van Oorschot (1998). De term '*administration*' komt overeen met het uitvoerend niveau, '*individual*' met het cliëntniveau en '*scheme*' met het beleidsniveau uit het onderzoek van Van Oorschot (1998). Eurofound (2015) voegde daarnaast nog een vierde niveau toe, namelijk '*society*'. Ook de maatschappij zelf kan

drempels veroorzaken voor het aanvragen van een sociaal recht. Belangrijk is om op te merken dat er een link bestaat tussen de vier verschillende niveaus. Zo kunnen drempels op het ene niveau drempels op een ander niveau versterken of verzwakken.

Figuur 2.1: Risicofactoren voor *non-take up* op vier niveaus



Bron: Eurofound. (2015). Access to social benefits: Reducing non-take up. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

De zeven drempels op uitvoerend niveau in de studie van Eurofound (2015) kunnen relatief makkelijk worden toegewezen aan de drie grote groepen van drempels uit het onderzoek van Van Oorschot (1998), namelijk: (boven)wettelijke drempels, ontmoedigende procedures en behandelingswijzen en ten slotte de foutieve niet-toekenning van sociale rechten.

Het merendeel van de drempels op het individuele of cliëntniveau kunnen eveneens worden gelinkt aan het drempelmodel van Kerr en het interactief multi-level-gedragsmodel van Van Oorschot. Er dient echter opgemerkt te worden dat er een verschil bestaat met betrekking tot stigmatisering. In het drempelmodel van Kerr (1982), het latere interactief multi-level-gedragsmodel van Van Oorschot (1998) en de studie van Sannen, Degavre, Demeyer, et al. (2007) wordt stigma als een geheel behandeld en ingedeeld onder het cliëntniveau en in mindere mate onder het beleidsniveau. Eurofound (2015) doet het anders en splitst stigmatisering op in gepercipieerde stigmatisering en maatschappelijke stigmatisering. De door de rechthebbende gepercipieerde stigmatisering wordt logischerwijze ondergebracht op het cliëntniveau en indirect op het beleidsniveau. Hier gaat het

meer bepaald over de stigmatisering die een potentieel rechthebbende ervaart of voelt. De graad van dit type stigmatisering verschilt van persoon tot persoon. Sommige mensen zijn nu eenmaal vatbaarder voor het gevoel van stigmatisering dan anderen. Een mogelijke reden voor deze eerste soort van stigmatisering is dat men zich beschaamd en mislukt voelt voor vrienden of familie. De maatschappelijke stigmatisering wordt toegewezen aan, het door Eurofound (2015) toegevoegde, maatschappelijk niveau. Deze stigmatisering wordt veroorzaakt door de vooroordelen die de maatschappij heeft over een bepaalde doelgroep. Zo worden werklozen bijvoorbeeld vaak onterecht bestempeld als lui of als mensen die niet willen werken. Het gaat hier dus minder over hoe de rechthebbenden de stigma's ervaren maar meer over hoe de rechthebbenden door de maatschappij gezien worden. De media speelt hier ook een belangrijke rol in. Deze stigmatisering op maatschappelijk niveau zal uiteindelijk ook doorwerken op het cliëntniveau. De mate waarin dit doorweegt hangt zoals eerder aangehaald van de persoon in kwestie af. Een tweede factor die speelt op het maatschappelijk niveau is minder van toepassing op België, maar komt toch nog in zeer beperkte mate voor. Ongeletterdheid als gevolg van onvoldoende toegang tot onderwijs van hoge kwaliteit of geen toegang tot het internet vormen eveneens drempels tot het aanvragen van een sociaal recht. Een laatste belangrijke drempel is het steeds wijzigende wettelijk kader waardoor rechtsonzekerheid ontstaat (Eurofound, 2015).

Zoals eerder aangehaald bestaat er een link tussen de vier niveaus. Een factor op het ene niveau kan een factor op een ander niveau beïnvloeden, versterken of verkleinen. Dit zal verder worden besproken aan de hand van een voorbeeld. De complexiteit van de procedures situeert zich op het beleidsniveau. Deze complexiteit zorgt vaak voor ontmoedigende procedures op uitvoerend niveau. Dit veroorzaakt op zijn beurt negatieve ervaringen bij de rechthebbenden die ze aanvragen. Hierdoor zullen ze op cliëntniveau een negatieve houding aannemen ten opzichte van de sociale zekerheid. De drempel op beleidsniveau beïnvloedt in dit geval een drempel op uitvoerend niveau waarna de drempel op uitvoerend niveau een drempel op cliëntniveau versterkt (Eurofound, 2015).

2.2.4 Effect op kosten van verhoogde *take up*

Het onderzoek van Eurofound (2015) gaat ook verder in op de implicaties van een hoger gebruik van de sociale rechten op de uitgaven voor de overheid. Het spreekt voor zich dat indien meer rechthebbenden gebruik maken van de sociale rechten, de overheidsuitgaven aan deze rechten zullen stijgen. Volgens Eurofound (2015) kan deze extra uitgave deels of zelfs volledig gecompenseerd worden door de daling in administratieve lasten en beheerskosten. Vervolgens worden deze twee begrippen verder toegelicht.

Hoofdstuk 3: Administratieve lasten en beheerskosten

In dit deel zal verder worden ingegaan op de begrippen 'administratieve lasten' en 'beheerskosten'. Het is belangrijk om te weten wat deze begrippen inhouden alvorens de effecten hierop te kunnen bespreken. Omdat de focus op Vlaanderen ligt, wordt gebruik gemaakt van Vlaamse bronnen. Op Vlaams niveau is de dienst Wetsmatiging bevoegd voor het meten van administratieve lasten. Doch dient opgemerkt te worden dat op federaal niveau de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging al sinds 1998 bezig is met het meten en verminderen van administratieve lasten en de complexiteit van administratieve verplichtingen (Dienst Administratieve Vereenvoudiging, 2016a).

3.1 Administratieve lasten

De dienst Wetsmatiging van de Vlaamse overheid definieert administratieve lasten als volgt:

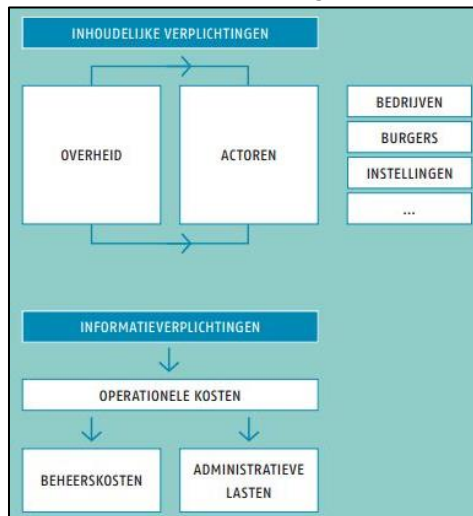
"Administratieve lasten zijn de kosten gekoppeld aan administratieve handelingen die actoren moeten uitvoeren in opdracht van de overheid voor de naleving van wettelijke informatieverplichtingen in ruime zin, ongeacht of zij die handelingen uitvoeren met of zonder een dwingende initiële basis. Die kosten zijn additioneel ten opzichte van de kosten om de administratie van hun kernproces op orde te hebben en gaan uit van een efficiënte naleving van de informatieverlichtingen door de actoren." (Dienst Wetsmatiging, 2013)

Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen inhoudelijke verplichtingen en informatieverplichtingen. Inhoudelijke verplichtingen houden de concrete stappen in die een bedrijf, burger of instelling moet ondernemen om rechtstreeks bij te dragen tot het realiseren van het publiek doel waarop de regelgeving gericht is. Met het opleggen van deze inhoudelijke verplichtingen beoogt de wetgever het gedrag van actoren te wijzigen. Met informatieverplichtingen bedoelt men het informeren van de overheid over de naleving van deze inhoudelijke verplichtingen. Deze dragen niet bij tot de realisatie van dit publiek doel. Ze omvatten alle handelingen die verricht moeten worden als gevolg van de controlefunctie van de Vlaamse overheid. Het opstellen van rapporten over de naleving van een inhoudelijke verplichting, bijvoorbeeld de dikte van isolatie beschreven in een milieuriichtlijn, is hier een voorbeeld van. Waar inhoudelijke verplichtingen niet leiden tot administratieve lasten, doen informatieverplichtingen dit wel. Het doel van een boekhouding is de inkomsten en uitgaven opvolgen. De overheid heeft echter een boekhoudkundig schema opgelegd dat men moet volgen. Enkel het extra werk dat men moet stellen om aan deze vormvereisten te voldoen, brengen administratieve lasten teweeg. Een onderneming zou namelijk zonder regulering ook een boekhouding gevoerd hebben. Het gaat dus over de administratieve handelingen die bedrijven, burgers of instellingen niet of slechts gedeeltelijk zouden verrichten indien er geen regulerende overheid zou zijn (Dienst Wetsmatiging, 2013).

3.2 Beheerskosten

Als beheerskosten beschouwt de dienst Wetsmatiging alle kosten die de overheid moet maken als gevolg van de toepassing en handhaving van de regelgeving. De informatieverplichtingen die de overheid stelt, brengen uiteraard operationele kosten teweeg bij zowel de actoren als de overheid. In het geval van de burgers, bedrijven en instellingen vormen dit administratieve lasten. In het geval van de overheid zijn dit beheerskosten. Deze beheerskosten dragen niet bij tot de realisatie van het publiek doel en komen voort uit de verwerking, controle en handhaving van de informatieverplichtingen door de overheid. Beheerskosten vormen met andere woorden de interne tegenhanger van administratieve lasten. Dit wordt samengevat in figuur 3.1.

Figuur 3.1: Schematische voorstelling administratieve lasten

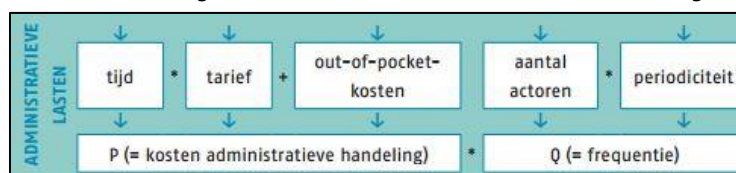


Bron: Dienst Wetsmatiging. (2013). Meten om te weten: Handleiding om administratieve lasten te meten.

3.3 Meten van administratieve lasten en beheerskosten

Indien men de administratieve lasten en beheerskosten wil verminderen, moet men eerst in staat zijn om ze te meten. Hiervoor wordt het, in Nederland ontwikkelde, Standaard Kosten Model (SKM) gebruikt zoals aangegeven in figuur 3.2.

Figuur 3.2: Berekening administratieve lasten en beheerskosten volgens SKM



Bron: Dienst Wetsmatiging. (2013). Meten om te weten: Handleiding om administratieve lasten te meten.

Deze methode is de meest frequent gehanteerde methodologie om administratieve lasten te meten en wordt onder andere gebruikt door alle lidstaten van de Europese Unie en de Europese Commissie zelf (Dienst Wetsmatiging, 2013). Ook Vlaanderen maakt gebruik van dit model. De administratieve lasten worden in dit model berekend door een prijscomponent te vermenigvuldigen met een frequentie. De prijscomponent houdt de kosten in die door een actor

worden gemaakt om een bepaalde opgelegde administratieve handeling uit te voeren. Het gaat hier zowel om de tijd die besteed wordt aan de administratieve handelingen als de *out-of-pocket-kosten*. De *out-of-pocket-kosten* zijn de uitgaven van de burger of onderneming om informatieverplichtingen na te komen. Deze houden bijvoorbeeld de aankoop van een postzegel in. De frequentie is het aantal keer dat men de handeling moet verrichten per jaar. Voor het meten van de beheerskosten wordt eveneens het SKM toegepast (Dienst Wetsmatiging, 2013). Op federaal niveau wordt dit model door de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging gebruikt sinds 2003 (Dienst Administratieve Vereenvoudiging, 2017).

Hoofdstuk 4: Automatische rechtentoekenning

4.1 Situering

De Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging definieert administratieve vereenvoudiging als volgt: *"Administratieve vereenvoudiging betekent het gemakkelijker en eenvoudiger maken van de administratieve handelingen die een onderneming of burger moet uitvoeren om te voldoen aan de voorschriften die de overheid oplegt."* (Dienst Administratieve Vereenvoudiging, 2016b). Met administratieve vereenvoudiging tracht men de administratieve lasten voor bedrijven, burgers en instellingen en de beheerskosten voor de overheid te verlagen. Het economische belang van administratieve vereenvoudiging werd onder andere aangetoond door een studie van Poel et al. (2014). Dit onderzoek ging het effect van administratieve vereenvoudiging na op de economische groei. In de studie werd een positieve relatie tussen het verminderen van administratieve lasten in bepaalde domeinen en economische groei aangetoond. Daarenboven toont deze studie ook aan dat indien men de administratieve lasten doet dalen met 25%, er een positief effect is op de groei van 1,62% in de Europese Unie. Een tweede studie van Poel, Marneffe en Vanlaer onderzocht in 2016 of er ook een dergelijke relatie bestaat tussen administratieve vereenvoudiging en werkgelegenheid. De uitkomst was dat administratieve vereenvoudiging ook tot extra werkgelegenheid leidt. Door een daling van de administratieve lasten zullen bedrijven onder andere meer kunnen investeren. Die investeringen leiden tot meer jobs op de lange termijn. Voor België zou een vermindering van de administratieve lasten met 25% leiden tot de creatie van 32 083 extra jobs (Poel, Marneffe, & Vanlaer, 2016). Binnen administratieve vereenvoudiging is de automatische rechtentoekenning een zeer belangrijk en actueel thema. Zo publiceerde de DAV in 2016 nog een overkoepelend rapport met betrekking tot enkele ideeën om enkele sociale rechten en tarieven te vereenvoudigen en te automatiseren alsook de impact ervan op de administratieve lasten en beheerskosten (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016a).

4.2 Automatische rechtentoekenning en non-take up

Automatische rechtentoekenning wordt in de bestaande literatuur beschreven als de meest verstrekende vorm van proactieve dienstverlening. Daarom zal eerst worden ingegaan op dit proactief handelen. Verder zal ook beschreven worden waarom automatische rechtentoekenning een oplossing biedt voor het probleem dat zich stelt met betrekking tot het niet-gebruik van sociale rechten.

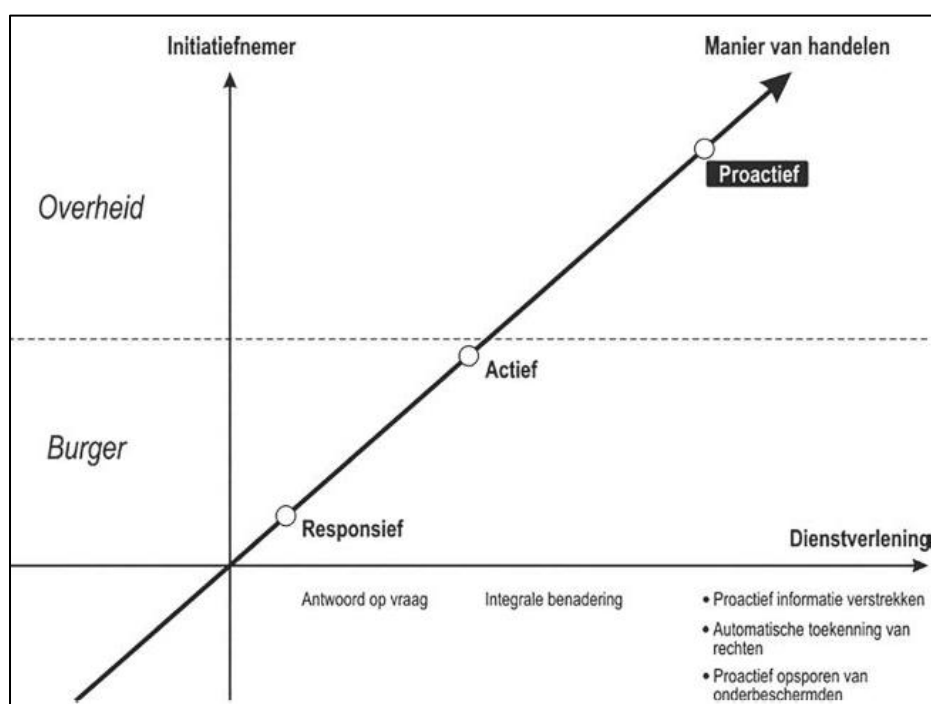
4.2.1 Automatische rechtentoekenning als onderdeel van proactief handelen

Proactief handelen of proactieve dienstverlening wordt gedefinieerd als: *"die vorm van dienstverlening waarbij de overheid op eigen initiatief een dienstverleningsproces richting de burger start op basis van reeds bekende informatie bij de overheid zelf."* Zoals eerder al aangehaald zijn er nog twee andere manieren van handelen die gehanteerd worden, namelijk responsief en actief handelen. Bij responsief en actief handelen ligt het initiatief tot het aanvragen

van een sociaal recht bij de burger. In het geval van proactief handelen ligt het initiatief niet langer bij de burger, maar bij de overheid zelf. Het is de dienstverlener die de nodige stappen zet om ervoor te zorgen dat iedereen die recht heeft op een tussenkomst deze rechten ook realiseert (Eeman et al., 2013; Eeman & Van Regenmortel, 2013; Sannen, Degavre, Steenssens, Demeyer, & Van Regenmortel, 2007). Figuur 4.1 vat deze drie manieren van dienstverlening samen.

Bij responsief handelen geeft de overheidsdienst, bijvoorbeeld een OCMW, uitsluitend antwoord op de concrete vraag die hen door de burger gesteld wordt. Deze vraag kan bijvoorbeeld zijn of de burger in kwestie recht heeft op een verwarmingstoelage (Eeman et al., 2013; Eeman & Van Regenmortel, 2013; Sannen, Degavre, Steenssens, et al., 2007; Steenssens, 2014). Dit is het minimale niveau van dienstverlening vanwege de overheid. Het initiatief tot het aanvragen van een sociaal recht rust hier volledig bij de burger. Indien de burger de stap niet zet naar het OCMW of hen niet de juiste vraag stelt, zal hij het recht niet ontvangen (Eeman & Van Regenmortel, 2013).

Figuur 4.1: Responsief, actief en proactief handelen



Bron: Sannen, L., Degavre, F., Steenssens, K., Demeyer, B., & Van Regenmortel, T. (2007). Leven (z)onder leefloon: Deel 2. Methodieboek bij onderbescherming: proactief handelen vanuit het OCMW (pp. 9). Leuven: HIVA-Katholieke Universiteit Leuven.

Actief handelen gaat een stap verder aangezien het initiatief niet langer volledig bij de burger ligt. Het aanvankelijk initiatief om de stap te zetten naar het OCMW ligt hier echter wel nog volledig bij de burger. Eens de stap richting het OCMW is gezet ligt het initiatief zowel bij de burger als bij het OCMW. Concreet betekent dit dat de burger een integrale behandeling van de dienstverlener krijgt. De dienstverlener geeft niet enkel antwoord op de specifieke vraag van de burger, maar zal

ook onderzoeken of deze burger ook recht heeft op andere tegemoetkomingen van de overheid. Als er bijvoorbeeld een rechthebbende met de vraag komt of hij recht heeft op een verwarmingstoelage, zal de dienstverlener ook nagaan of deze ook geen recht heeft op andere verlaagde medische tarieven. De burger wordt in dit geval dus actief geïnformeerd over zijn rechten (Eeman et al., 2013; Eeman & Van Regenmortel, 2013; Nicaise & Groenez, 2002; Sannen, Degavre, Steenssens, et al., 2007).

In de meest optimale vorm van dienstverlening ligt ook het aanvankelijk initiatief niet langer bij de burger. Deze optimale vorm is de proactieve dienstverlening. Bij proactief handelen is het de dienstverlener die de stappen zet om ervoor te zorgen dat iedereen die recht heeft op de diensten, deze rechten ook realiseert. In de literatuur wordt er onderscheid gemaakt tussen drie strategieën: proactief informeren van de rechthebbenden, proactief opsporen en automatische rechtentoekenning. Het minst ver gaat het proactief informeren van de rechthebbenden. Hier zal men de mogelijke doelgroepen gericht informeren over de rechten en tegemoetkomingen waar ze mogelijk recht op hebben. Deze strategie speelt vooral in op een belangrijke drempel op het cliëntniveau, namelijk het niet op de hoogte zijn van het bestaan van de tegemoetkoming en/of de plaats waar men deze kan aanvragen (Eeman et al., 2013; Sannen, Degavre, Steenssens, et al., 2007; Steenssens, 2014). In de praktijk vertaalt dit zich vaak in brochures en folders die de mogelijke rechthebbenden worden toegestuurd. Ook de dienstverleners zelf moeten uiteraard goed op de hoogte zijn van het aanbod aan sociale rechten aangezien ze een belangrijke schakel vormen in het aanmoedigen van de rechthebbenden om hun rechten op te nemen. Dit heeft als doel om de drempel op uitvoerend niveau met betrekking tot de adviserende rol van de dienstverleners weg te werken. Een goed informatie-instrument dat beide actoren kan helpen is de Rechtenverkenner⁵. Dit is een website die alle sociale rechten bundelt over de bevoegdheden van de verschillende overheden heen. In de praktijk merkt men echter dat deze Rechtenverkenner nog niet voldoende bekend en gebruiksvriendelijk is voor de burger. Zo zou onder andere het taalgebruik nog te complex zijn. Een mogelijk gevaar van deze strategie is dat men te veel informatie verstrekt aan de rechthebbende. Dit kan namelijk contraproductief werken. Indien de mogelijke rechthebbenden te veel informatie krijgen zullen ze niet al deze informatie verwerkt krijgen en de informatie die ze echt nodig hebben dus niet gebruiken. Een nadeel van deze strategie bleek dat het louter informeren van rechthebbenden niet voldoende was om hen hun sociale rechten te doen opnemen (Eeman & Van Regenmortel, 2013).

Proactief opsporen van de onderbeschermden rechthebbenden maakt eveneens deel uit van proactief handelen. De dienstverlener zal in dit geval zelf of via netwerken op zoek gaan naar de onderbeschermden in de maatschappij. Dit wordt in de literatuur ook '*outreaching werken*' genoemd (Eeman et al., 2013; Sannen, Degavre, Steenssens, et al., 2007; Steenssens, 2014). De stap naar een OCMW zetten is vaak erg groot voor de rechthebbenden. Deze strategie heeft vooral effect op de rechthebbenden die stigmatisering ervaren. De strategie werkt dus vooral in

⁵ www.rechtenverkenner.be

op de gepercipieerde stigmatisering op het cliëntniveau uit de studie van Eurofound (2015). Het proactief opsporen van rechthebbenden betekent concreet dat de dienstverlener zelf de straat op gaat om rechthebbenden te vinden. Deze strategie is door het OCMW in Genk in de praktijk omgezet bij het opsporen van onderbeschermde gezinnen met jonge kinderen. De resultaten waren echter teleurstellend. Uit de 32 gezinnen die deelnamen aan het project was er slechts één gezin nog niet bekend bij het OCMW (Eeman & Van Regenmortel, 2013).

De laatste en meest verstrekkende strategie is de automatische toekenning van rechten. In deze strategie worden de rechten automatisch toegekend aan de rechthebbenden op basis van informatie die de overheid al tot haar beschikking heeft. Dit kan bijvoorbeeld op basis van gegevens uit de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) (Eeman et al., 2013; Sannen, Degavre, Steenssens, et al., 2007; Steenssens, 2014). De *Only Once wet* ⁶ uit 2014 speelt hier een belangrijke rol in. Deze wet heeft namelijk als doel niet langer gegevens op te vragen van burgers, bedrijven en instellingen die de overheid al tot haar beschikking heeft. Voor de invoering van deze wet werden gegevens vaak meerdere keren opgevraagd wat tot extra en onnodig werk leidt. Van de drie strategieën biedt deze de beste garantie tot een verhoging van de opname van sociale rechten en dit met veel minder stigmatisering (Eeman & Van Regenmortel, 2013). Het is belangrijk om op te merken dat de drie strategieën elkaar niet uitsluiten. Het is dus mogelijk en zelfs aangewezen om verschillende strategieën met elkaar te combineren. Zo zal het louter automatisch toekennen van de sociale rechten de onwetendheid van de rechthebbenden enkel maar vergroten. Deze rechthebbenden zou men best ook proactief blijven informeren. Dit stelt de rechthebbenden ook in een minder afhankelijke positie ten opzichte van de dienstverlener. Daarom is het belangrijk dat de dienstverlener goed blijft communiceren met de rechthebbende en deze op de hoogte stelt van de rechten waar deze recht op heeft alvorens ze toe te kennen. Dit komt ook terug in de eerder aangehaalde *opt-in* en *opt-out* systemen (Eeman & Van Regenmortel, 2013).

4.2.2 Automatische rechtentoekenning als oplossing voor non-take up

Men kan zich nu de vraag stellen of de automatische toekenning van rechten een oplossing biedt voor het probleem van de *non-take up* van sociale rechten. De automatische rechtentoekenning is vooral geïnspireerd op de drempel met betrekking tot het initiatief tot aanvragen dat bij de burger ligt uit het interactief multi-level-gedragmodel van Van Oorschot (1998). Bij automatische rechtentoekenning verdwijnt die drempel volledig aangezien de rechthebbende geen enkele vorm van initiatief moet ondernemen alvorens de rechten te ontvangen. Deze drempel ligt op het beleidsniveau en dient dus beleidsmatig aangepakt te worden. Dit verhindert echter niet dat automatische rechtentoekenning andere drempels, ook die zich op andere niveaus bevinden, eveneens verlaagt of doet verdwijnen. De stigmatisering, die in de huidige toekenning een grote rol speelt, zal niet langer in die mate aanwezig zijn dat het de aanvraag van een sociaal recht

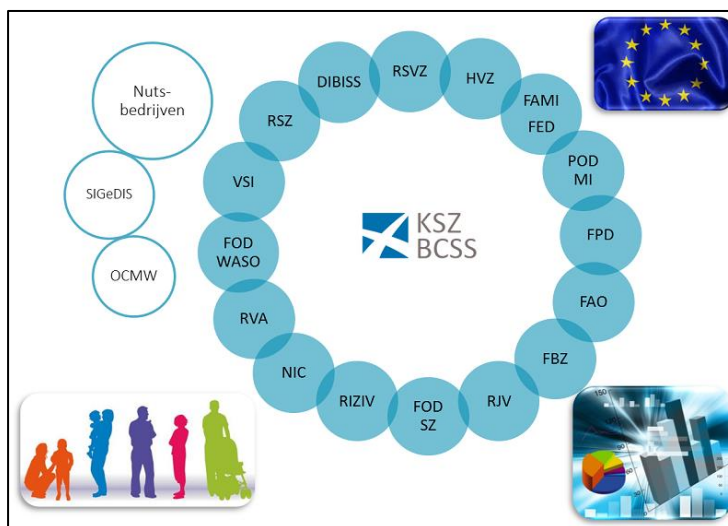
⁶ Wet houdende verankering van het principe van de unieke gegevensinzameling in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de overheid en tot vereenvoudiging en gelijkschakeling van elektronische en papieren formulieren. (BS 04-06-2014).

sterk beïnvloedt. Ook het al dan niet op de hoogte zijn van het bestaan van het sociaal recht speelt niet langer een rol in deze nieuwe toekenning (Eeman & Van Regenmortel, 2013). Men kan dus stellen dat de automatische rechtentoekenning veruit de meest drempelverlagende strategie is van proactief handelen die tevens het meest doeltreffend is. Zoals eerder al aangehaald wil automatische rechtentoekenning niet zeggen dat de rechthebbenden de aan hen toegekende rechten niet meer kunnen weigeren. Bij *opt-out* kan de burger namelijk simpelweg communiceren naar de overheid dat hij het recht niet of niet langer wenst te ontvangen (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016b, 2016c, 2016d, 2016g). Een groot voordeel van automatische rechtentoekenning is dat de lange en vaak ingewikkelde procedures niet langer een drempel zullen vormen aangezien deze nu door de dienstverlener zullen moeten worden vervuld. De KSZ is zowel in Vlaanderen als in België de voornaamste bron van informatie om de rechten automatisch toe te kennen. Om een persoon te identificeren en de data hieraan te koppelen wordt gebruik gemaakt van het rijksregisternummer of het BIS-nummer als unieke sleutel.

4.3 Rol van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid

De Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) is cruciaal in de automatische rechtentoekenning. Deze kruispuntbank heeft een netwerk uitgebouwd dat zo de verschillende instellingen van de sociale zekerheid met elkaar verbindt. Elke instelling van de sociale zekerheid blijft wel zelf verantwoordelijk voor de opslag en het bijwerken van de gegevens in hun databanken. De KSZ zorgt ervoor dat andere instellingen van de sociale zekerheid via haar netwerk toegang krijgen tot informatie uit de verschillende databanken die aangesloten zijn op haar netwerk. Hierdoor kan de veelvuldige inzameling van identieke gegevens vermeden worden. Op het gebied van automatische rechtentoekenning zorgt de KSZ voor de gegevensstromen van de verschillende informatie die een instelling nodig heeft om te toetsen of een potentiële rechthebbende aan de voorwaarden voldoet om een sociaal recht te ontvangen. Figuur 4.2 stelt dit schematisch voor.

Figuur 4.2: Netwerk van de KSZ



Bron: Kruispuntbank Sociale Zekerheid. (2016a). Wat doet de KSZ en hoe doet ze het? Geraadpleegd op 03/10/2016. Retrieved from <https://www.ksz-bcss.fgov.be/nl>

Bij de toekenning van het sociaal tarief voor elektriciteit en/of gas zal de FOD Economie bijvoorbeeld via de KSZ nagaan of iemand tot één van de rechthebbende categorieën behoort. Na antwoord van de KSZ kan de FOD Economie doorgeven aan de energieleveranciers aan wie het sociaal tarief moet worden toegekend (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016f; FOD Economie, 2016). Privacybescherming is uiteraard zeer belangrijk. Dit is ook de reden voor het feit dat instellingen altijd een aanvraag moeten indienen via de KSZ en niet rechtstreeks toegang krijgen tot de databanken van een andere instelling. Zo kan de KSZ telkens de rechtmatigheid van de aanvraag nagaan. De belangrijkste instellingen die gebruik maken van de KSZ bij het automatisch toekennen van rechten zijn de OCMW's en de nutsbedrijven (Kruispuntbank Sociale Zekerheid, 2016a). In Vlaanderen wordt gebruik gemaakt van het MAGDA⁷-platform. Dit is een centraal platform dat zorgt voor de ontsluiting van federale en Vlaamse authentieke gegevensbronnen. Vlaanderen maakt met andere woorden ook indirect gebruik van de KSZ in de bewaring en uitwisseling van gegevens uit de databanken van de verschillende sociale zekerheidsinstellingen (Vlaamse Overheid, 2016a). Het Vlaams Agentschap Onderwijs en Vorming maakt onder andere gebruik van MAGDA bij de automatische toekenning van studietoelagen waarbij ze data uit tien verschillende databanken nodig heeft (Vlaamse Overheid, 2016d). Personen met een handicap hebben bijvoorbeeld onder bepaalde voorwaarden recht op gratis busvervoer. De Lijn kan zo via MAGDA, en dus de KSZ, de nodige gegevens bekomen van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid om de personen met een handicap dit voordeel automatisch toe te kennen (De Lijn, 2016a; Kruispuntbank Sociale Zekerheid, 2016b). Hoe meer criteria er verbonden zijn aan het recht en hoe meer bronnen nodig zijn voor de gegevenskoppeling, hoe complexer deze koppeling uiteraard is (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016a).

4.4 Implicaties overheid en burgers

Zoals eerder al aangehaald wil de overheid met automatische rechtentoekenning de lasten die voortvloeien uit de administratieve handelingen, verbonden met de informatieverplichtingen van de overheid, doen dalen. Deze lastendaling is zowel voordelig voor de burgers als voor de overheid zelf (Dienst Administratieve Vereenvoudiging, 2016b). De lastendaling voor de burgers is vooral te vinden in de besparing aan tijd ten gevolge van de automatische toekenning van hun rechten. Als gevolg van de automatisering zullen ze bijvoorbeeld geen tijd meer verliezen met zich te informeren over de sociale rechten waar ze al dan niet recht op hebben. Verder zal de burger geen of nog zeer weinig tijd moeten besteden aan het invullen van ingewikkelde en eventueel overbodige formulieren. Zo zal bijvoorbeeld vermeden worden dat een rechthebbende telkens dezelfde informatie moet doorgeven aan de overheid. Ook eventuele intakegesprekken kunnen worden vermeden (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016c). De lastendaling voor burgers kan ook gevonden worden in een kostenbesparing. Een voorbeeld van een besparing die ze ervaren is de verplaatsingskost. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat de burger de nodige

⁷ MAGDA = Maximale GegevensDeling tussen Administraties en Agentschappen

documenten bij de bevoegde instelling moet gaan afleveren of per post moet opsturen. Indien de administratieve handelingen in die mate zouden worden afgebouwd dat dit niet langer nodig is, moet deze burger zich dus niet langer verplaatsen naar de overheidsinstelling of de postbus. Dit bespaart bijvoorbeeld de kosten van de brandstof om dit traject af te leggen. De tijdswinst komt in dit voorbeeld ook aan bod. De burger bespaart ook de tijd dat hij zich moet verplaatsen naar de overheidsinstelling of de postbus.

De overheid zal in de meeste gevallen ook minder administratieve handelingen moeten uitvoeren dankzij de automatische toekenning van rechten. Zo zullen ze minder tijd moeten besteden aan het controleren van de aanvragen, het opsporen van misbruik en fraude, het verwerken van de aanvragen, enzoverder. Door de vaak vage criteria en complexe procedures worden mensen die geen recht hebben op de sociale rechten aangemoedigd om toch een aanvraag in te dienen. Bij automatische toekenning van deze rechten zal de dienstverlener zich niet langer bezig moeten houden met het behandelen van aanvragen van burgers die geen recht hebben op de tegemoetkomingen maar ze wel aanvragen (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016d; Eurofound, 2015). Daarnaast zal er ook minder correspondentie nodig zijn tussen overheid en rechthebbende voor de toekenning van het recht. De automatisering van het proces met de kruising van gegevens uit bestaande databanken zorgt eveneens op zich al voor een grote lastendaling. Daarenboven zorgt de automatische toekenning van rechten voor een verhoogde klantvriendelijkheid vanwege de overheid. Zo zal de wachttijd in een aantal gevallen aanzienlijk afnemen (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016g).

De stijging in het aantal rechthebbenden als gevolg van de automatische rechtentoekenning zorgt echter voor een stijging van de uitgaven aan de uitkering van de sociale rechten. Deze stijging kan deels of zelfs volledig gecompenseerd worden door de eerder aangehaalde dalingen in administratieve lasten en beheerskosten. Ook in de uitgaven aan de uitkering van de sociale rechten zelf kan een besparing worden geïdentificeerd. De overheid zal in mindere mate sociale rechten foutief uitkeren aan burgers die er geen recht op hebben en zo het misbruik doen afnemen. Deze *over-take up* bedroeg in België tussen 5% en 24% in het jaar 2013. Het wegwerken van deze *over-take up* kan dus gezien worden als een extra besparing (Eurofound, 2015). Een tweede groep uitgaven die, in de meeste gevallen, zal stijgen ten gevolge van automatische rechtentoekenning zijn de ICT-uitgaven. Er zal een extra investering nodig zijn in ICT zowel bij de overheid als bij de OCMW's. Deze uitgaven houden langs de ene kant de kosten voor software, analyses en programmering in en langs de andere kant kosten voor het gebruik van gegevens uit onder andere de KSZ en het Rijksregisternummer. Voor het sociaal tarief elektriciteit en/of aardgas was er bijvoorbeeld een eenmalige ICT-investering nodig van €1 427 100 bij de FOD Economie (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016a). Voor de gedeeltelijke automatisering van de studiefinanciering werden momenteel al enkele miljoenen euro's uitgegeven om enkel de systemen aan elkaar te linken. De grootorde van deze uitgaven verschilt per recht. De complexiteit van de regelgeving en voorwaarden die aan het recht gekoppeld zijn,

hebben een directe invloed op deze grootorde (K. Devroey, persoonlijke communicatie, 10 februari 2017). Het feit dat deze ICT-investeringen slechts een eenmalige kost zijn en de besparingen aan administratieve lasten en beheerskosten jaarlijks terugkeren, kunnen de uitgaven aan ICT verantwoorden (Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau, 2016a).

4.5 Huidige situatie in Vlaanderen

4.5.1 Beslissingsproces automatische rechtentoekenning

De afdeling Welzijn en Samenleving van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin is bevoegd voor de opvolging en promotie van automatische rechtentoekenning. In de meeste gevallen wordt op basis van de technische aspecten van het recht beslist of het automatisch wordt toegekend. Het wordt slechts in zeer uitzonderlijke gevallen politiek beslist. Er zijn vier redenen waarom een recht niet aanmerking kan komen om automatisch toegekend te worden. De eerste reden is dat er bij de toekenning van een aantal rechten een onderzoek vereist is. Dit kan bijvoorbeeld een sociaal of medisch onderzoek zijn. Zolang het op deze wijze in de wet staat, kunnen rechten nooit volledig automatisch worden toegekend. Oplossingen hiervoor zijn bijvoorbeeld slechts een gedeeltelijke automatische toekenning doorvoeren of sterker inzetten op administratieve vereenvoudiging. Dat is momenteel bijvoorbeeld het geval bij de studietoelage. De personen die het jaar voordien een studietoelage hebben verkregen, krijgen deze het jaar nadien automatisch toegekend indien hun situatie niet veranderd is. Voor de personen die de studiebeurs het jaar voordien niet hebben ontvangen, wordt vooral het inkomen gekoppeld aan de inschrijvingen bij universiteiten en scholen. Op basis van deze gegevenskoppeling worden de personen die in aanmerking zouden kunnen komen gericht aangeschreven.

Daarnaast zijn de rechten waar plichten aan vasthangen ook moeilijk om volledig automatisch toe te kennen. Hier heb je minstens een handtekening van de tegenpartij nodig zodat deze persoon akkoord is met de voorwaarden. De derde en voornaamste reden is nog steeds dat een groot deel van de Vlaamse rechten worden toegekend op basis van informatie die de overheid niet tot haar beschikking heeft in haar databanken. Zo heeft ze bijvoorbeeld de gegevens met betrekking tot het onroerend vermogen nog niet tot haar beschikking.

De laatste en minst voorkomende reden is dat de overheid denkt dat indien ze een bepaald recht automatisch zou toekennen, ze waarschijnlijk budgettaire sterk in de problemen zou komen. Tot nu toe zou deze reden enkel nog maar gebruikt zijn om de automatisering een jaar uit te stellen zodat men zeker weet wat het kost en hoeveel fondsen vrijgemaakt dienen te worden. Opvallend is dat zelfs indien de Vlaamse overheid rechten automatisch toekent, een deel van de doelgroep niet bereikt wordt. De oorzaak hiervan is dat een groot deel van de Vlaamse rechten afgeleide rechten zijn van federale of andere Vlaamse rechten. Men kan de toekenning van het afgeleid recht dan linken aan de toekenning van het hoofdrecht. De valkuil hierbij is dat indien niet de volledige doelgroep bereikt wordt met het hoofdrecht, dit ook niet het geval zal zijn bij de afgeleide rechten (K. Devroey, persoonlijke communicatie, 10 februari 2017).

4.5.2 Rechtenverkenner

Om de sociale rechten die op Vlaams niveau worden toegekend te schetsen zal gebruik gemaakt worden van de Rechtenverkenner⁸. Dit is een tool die ontwikkeld werd op initiatief van de Vlaamse overheid in samenwerking met het HIVA met als doel de verschillende sociale rechten en tegemoetkomingen van de verschillende overheden te bundelen in één portaalsite. De basisinformatie over elk recht kan worden gevonden in een bijgevoegde fiche. Deze fiche omvat onder andere volgende elementen: een omschrijving van het sociaal recht, de voorwaarden die gekoppeld zijn aan het recht, de aanvraagprocedures, de nodige documenten die men moet verzamelen en meebrengen en de contactgegevens van de dienst waar men het recht kan aanvragen. De Rechtenverkenner genereert telkens een lijst met alle sociale rechten die men kan aanvragen in de gemeente waarvan de gebruiker de postcode heeft ingegeven. De gebruiker kan ook sorteren op basis van de kwetsbare groep waartoe deze behoort, bijvoorbeeld personen met een laag inkomen of op thema, bijvoorbeeld energie. Het is de verantwoordelijkheid van de afdeling Welzijn en Samenleving van de Vlaamse overheid om de sociale rechtencatalogus up-to-date te houden (Eeman & Van Regenmortel, 2013; Rechtenverkenner, 2016).

4.5.3 Sociale rechten op Vlaams niveau

Momenteel vallen er een 50-tal sociale rechten onder Vlaamse bevoegdheid. Het OCMW, de VDAB en Wonen-Vlaanderen zijn de instanties waar de meeste sociale rechten aangevraagd kunnen worden door de rechthebbenden. Ongeveer de helft van deze rechten valt onder de bevoegdheid van het OCMW of zijn een recht waarbij het OCMW een tussenschakel kan zijn in de aanvraagprocedure. De andere helft van de rechten zijn verdeeld over de VDAB, Wonen-Vlaanderen en andere instanties. Dit onderzoek zal zich verder focussen op de sociale rechten die onder de bevoegdheid van het OCMW vallen. Een lijst van deze rechten kan teruggevonden worden in bijlage 2. Deze rechten kunnen gegroepeerd worden op basis van het thema waar ze kwetsbare groepen bijstaan. Op deze manier kunnen 7 clusters worden onderscheiden, met name sociale rechten inzake:

- mobiliteit;
- wonen;
- het gezin;
- water en energie;
- onderwijs;
- vrije tijd
- en gezondheid.

⁸ www.rechtenverkenner.be

Vervolgens zullen de rechten in deze clusters kort worden besproken. De voorwaarden die aan elk recht verbonden zijn, kunnen in bijlage 3 worden teruggevonden. De sociale rechten inzake wonen worden in volgende tabel samengevat:

Huurpremie voor kandidaat-huurders van een sociale woning	Kandidaat-huurders voor een sociale woning ontvangen een premie wanneer zij bijna vier jaar op de wachtlijst staan voor een sociale woning.
Huursubsidie voor het verlaten van een onaangepaste woning	De tegemoetkoming in de huurprijs ondersteunt mensen met een laag inkomen die verhuizen van een slechte, onaangepaste woning naar een goede, aangepaste woning.
Onroerende voorheffing - Vermindering	Huurders en eigenaars met gezinsleden met een handicap (vastgesteld voor 65 jaar) of ten minste twee kinderbijslaggerechtigde kinderen hebben recht op een forfaitaire vermindering van de onroerende voorheffing.
Sociale huurwoning voor daklozen	Voor daklozen kan het OCMW binnen de sociale huisvesting een versnelde toewijzing vragen. Men krijgt dan voorrang bij het huren van een sociale woning.
Verhoogde premie voor dakisolatie	De Vlaamse overheid geeft een premie aan eigenaars die dakisolatie laten aanbrengen in woningen op de private huurmarkt. Eigenaars en huurders moeten daarvoor voldoen aan een aantal voorwaarden.

Van deze rechten is er momenteel geen recht dat volledig automatisch wordt toegekend aan haar rechthebbenden. Wel is er één recht dat gedeeltelijk automatisch wordt toegekend, namelijk de vermindering op de onroerende voorheffing. Deze vermindering wordt enkel automatisch toegekend aan eigenaars. Huurders moeten hier zelf nog een aanvraag voor indienen. Deze aanvraag moeten de huurders slechts één keer doen in hun leven. De volgende jaren wordt de vermindering ook aan hen automatisch toegekend (Vlaamse Overheid, 2016e). Van deze rechten worden de huurpremie en de sociale huurwoning voor daklozen weinig aangevraagd bij OCMW's. De huurpremie wordt namelijk vaker aangevraagd door Sociale Verhuurkantoren (Wonen Vlaanderen, 2016).

Er zijn vier rechten inzake water en energie die via het OCMW kunnen worden aangevraagd:

Aardgas-minimumlevering	Gezinnen die hun budgetmeter voor aardgas niet meer kunnen opladen, kunnen vanaf de winter van 2010 terugvallen op een minimumlevering voor aardgas door middel van de uitkering van een bepaald bedrag.
Gratis energiescan	De Vlaamse Overheid ondersteunt De Energiesnoeiers-bedrijven die huishoudelijke energiescans uitvoeren voor de distributienetwerkbeheerders voor elektriciteit. Voor sommige gezinnen is deze energiescan gratis.
Kortingbon energiezuinige apparaten	Energiezuinige apparaten zijn goedkoper in verbruik maar duurder in aankoop. Mensen met een beperkt inkomen kunnen een kortingbon krijgen voor de aankoop van een energiezuinige wasmachine of koelkast.
Zuivering afvalwater – sociaal tarief	In de factuur voor het waterverbruik is een bijdrage voor de zuivering en een bijdrage voor afvoer van het afvalwater vervat. De bijdrage zuivering dient om collectoren en waterzuiveringsstations te bouwen en te onderhouden. De bijdrage afvoer wordt geïnvesteerd in het gemeentelijk rioleringsnet. In bepaalde gevallen kan men hiervoor een vrijstelling bekomen om sociale redenen of omdat u een private zuiveringsinstallatie gebruikt. Vanaf heffingsjaar 2016 is de vrijstelling om sociale reden vervangen door een sociaal tarief. Met dit sociaal tarief krijg je een gedeeltelijke vrijstelling van de heffing. Gezinnen die vroeger geen heffingsbiljet toegestuurd kregen wegens sociale vrijstelling, ontvangen vanaf nu een heffingsbiljet voor 20% van het totale heffingsbedrag.

Van deze rechten wordt één recht al volledig automatisch toegekend aan de rechthebbenden, namelijk het sociaal tarief voor de zuivering van afvalwater. Dit is tevens ook het recht inzake energie dat het meest werd aangevraagd via OCMW's. Personen die aan alle voorwaarden voldoen ontvangen dit recht zonder dat ze hiervoor enige actie moeten ondernemen. Indien men het recht niet ontvangt, maar toch denkt in aanmerking te komen, is een manuele aanvraag wel nog steeds mogelijk (Vlaamse Milieumaatschappij, 2016).

De cluster met betrekking tot gezondheid bestaat eveneens uit vier sociale rechten:

Kankerfonds	Verschillende instanties in ons land bieden financiële steun aan mensen met kanker (ziekenfonds, OCMW, overheid...). Toch zijn er nog veel kankerpatiënten die tussen de mazen van het net vallen en voor wie de eigen opleg (de remgelden) een zware belasting vormt voor hun veeleer beperkt inkomen. Het Kankerfonds kan mogelijks een tegemoetkoming uitkeren.
Zorgverzekering	Wie zwaar zorgbehoevend is, kan via de Vlaamse zorgverzekering een tegemoetkoming krijgen in de kosten voor niet-medische verzorging.
Bijdragevermindering - Zorgverzekering	Wie recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming in de gezondheidszorg betaalt een lagere bijdrage voor de zorgverzekering. Men betaalt geen bijdrage voor de zorgverzekering wanneer de rechtbank een collectieve schuldenregeling heeft opgelegd of een persoonlijk faillissement heeft uitgesproken.
Vanaf 2017: Tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB)	Is men ouder dan 65 jaar en heeft men omwille van een handicap ernstige moeilijkheden bij het uitvoeren van dagelijkse activiteiten (zoals koken, eten, je wassen, poetsen,...), dan heeft men misschien recht op de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden.

Van deze sociale rechten worden de zorgverzekering en de bijdragevermindering voor deze zorgverzekering het meest frequent aangevraagd bij OCMW's. Over de hoeveelheid aanvragen van de THAB kan nog geen uitspraak worden gedaan aangezien deze in 2017 pas onder de bevoegdheid van het OCMW valt. Van deze rechten wordt enkel de bijdragevermindering op de zorgverzekering volledig automatisch toegekend aan rechthebbenden (Vlaamse Overheid: Agentschap Zorg en Gezondheid, 2016).

De sociale rechten die worden gelinkt aan het thema onderwijs zijn de volgende:

Schooltoelage kleuter-, lager en secundair onderwijs	Met de schooltoelage komt de Vlaamse overheid tussen in de school- en studiekosten van kleuters of leerlingen in het lager of secundair onderwijs.
Studietoelage hoger onderwijs	Verschillende studenten van het hoger onderwijs hebben recht op een studietoelage van de Vlaamse overheid indien ze aan bepaalde voorwaarden voldoen.
Volwassenenonderwijs - Vrijstelling inschrijvingsgeld	In het volwassenenonderwijs bedraagt het inschrijvingsgeld standaard 1 euro per lestijd. Sommige cursisten moeten geen of een verminderd inschrijvingsgeld betalen.

Elk van deze drie sociale rechten wordt frequent aangevraagd via het OCMW. De schooltoelage en studietoelage worden momenteel al gedeeltelijk automatisch toegekend aan de rechthebbenden. Er vindt meer bepaald enkel een automatische toekenning plaats indien er het jaar voordien ook een aanvraag tot het bekomen van dit recht werd ingediend (Vlaamse Overheid, 2016c).

De resterende drie clusters bevatten geen rechten die gedeeltelijk of volledig automatisch worden toegekend aan de rechthebbenden. Op gebied van mobiliteit zijn er drie sociale rechten die via het OCMW kunnen worden aangevraagd, namelijk:

Auto- vrijstelling verkeersbelasting voor personen met een handicap	Personen met een handicap die een auto hebben, krijgen een vrijstelling van de verkeersbelasting en de belasting op de inverkeerstelling.
Kaart begeleider personen met een handicap (bus)	De Lijn biedt aan personen met een visuele, fysische of mentale handicap die niet alleen kunnen reizen een 'Kaart voor begeleider' aan. Met deze kaart kan een begeleider naar keuze van de persoon met een handicap gratis meereizen met een bus of tram van De Lijn.
Korting op busvervoer voor mensen met een leefloon of inkomensgarantie	Mensen met een leefloon of inkomensgarantie krijgen korting op een Buzzy Pazz of Omnipas voor twaalf maanden. Dit vervoerbewijs geeft recht op onbeperkt gebruik van alle vervoerdiensten van De Lijn.

Aangezien de eerste twee rechten gericht zijn op personen met een handicap, worden deze slechts weinig aangevraagd via het OCMW. Het laatste sociaal recht, korting op busvervoer voor mensen

met een leefloon of inkomensgarantie, wordt zeer frequent aangevraagd via het OCMW. Dit wordt nog niet automatisch toegekend (De Lijn, 2016a, 2016b).

De cluster inzake vrije tijd omvat slechts twee sociale rechten die via het OCMW kunnen worden bekomen. Van deze rechten wordt echter beperkt gebruik gemaakt. Deze zijn de volgende:

Kabeldistributie - Vermindering abonnementsgeld	Personen met een handicap komen bij sommige kabelmaatschappijen in aanmerking voor een sociaal tarief voor televisie. Men betaalt dan maar een deel van het normale abonnementsgeld voor kabeltelevisie.
Vakantieparticipatie voor mensen met een laag inkomen	Ook mensen met een laag inkomen hebben recht op vakantie en ontspanning. Het Steunpunt Vakantieparticipatie van Toerisme Vlaanderen brengt elk jaar een brochure uit met een waaier van daguitstappen. Op de website staan eveneens allerlei groepsvakanties, al dan niet georganiseerd. Ze onderhandelen met allerhande vakantiehuizen en attracties om voor mensen met een laag inkomen een betaalbaar tarief te verkrijgen.

Tot slot werd nog een cluster met betrekking tot het gezin onderscheiden. Hier kan slechts één recht in worden geplaatst. Het gaat meer bepaald over de inkomensgerelateerde kinderopvang. Onder bepaalde voorwaarden heeft men recht op een verminderde prijs voor kinderopvang die het OCMW kan toekennen (Vlaamse Overheid, 2016b). Er zijn twee soorten kinderopvang: buitenschoolse opvang en opvang georganiseerd door Kind en Gezin. De buitenschoolse opvang valt buiten de bevoegdheid van het OCMW en past als sociaal tarief simpelweg de helft van het normale tarief toe. Het sociaal tarief van de opvang georganiseerd door Kind en Gezin hangt af van de thuissituatie of van wat het OCMW vindt van die thuissituatie. Er zijn drie mogelijke sociale tarieven verbonden aan deze kinderopvang en het is de taak van het OCMW om aan te geven in welke situatie een gezin verkeert en dus welk sociaal tarief dat gezin toegekend krijgt. Het enige criterium is hierbij 'in een moeilijke situatie verkeren'. Hoe moeilijker de situatie, hoe lager het sociaal tarief. Elk OCMW heeft al dan niet in samenspraak met andere OCMW's eigen toekenningsvoorwaarden ontwikkeld. Het is dus mogelijk dat men in de ene gemeente recht heeft op een sociaal tarief en in een andere gemeente niet. Om deze toekenning te standaardiseren hebben enkele Limburgse OCMW's intern richtlijnen ontwikkeld om dit sociaal recht op een rechtvaardige wijze toe te kennen. In de praktijk baseren deze Limburgse OCMW's zich op dezelfde criteria die van toepassing zijn op de verwarmingstoelage om de inkomensgerelateerde kinderopvang toe te kennen (T. Stevens, persoonlijke communicatie, 13 februari 2017). Op de implicaties die deze situatie heeft op automatische rechtentoekenning, wordt later nog ingegaan.

Hoofdstuk 5: Oorzaken van non-take up in de praktijk

Na de oorzaken van *non-take up* uit de literatuur bestudeerd te hebben, werd ook een praktijkstudie verricht met als doel de drempels voor het realiseren van rechten te identificeren en te toetsen aan de literatuur. Er werd ervoor geopteerd om deze drempels zowel bij OCMW's als bij rechthebbenden te bevragen.

5.1 Oorzaken van *non-take up* uit het oogpunt van OCMW's

5.1.1 Aanpak

Om de oorzaken van *non-take up* te kunnen identificeren werden eerst zeven interviews afgenomen met diensthoofden van zeven pilootOCMW's. In deze verkennende interviews werd onder andere gepeild naar de verschillende drempels die rechthebbenden ervaren om hun rechten te realiseren. De uitgeschreven interviews kunnen worden opgevraagd bij de promotoren van dit onderzoek. Op basis van de resultaten van deze interviews werd vervolgens een online vragenlijst opgesteld die verspreid werd over de 308 OCMW's in Vlaanderen. Het ontwerp van deze survey is terug te vinden in bijlage 1. Van deze 308 OCMW's hebben 148 OCMW's de vragenlijst ingevuld, wat een responsgraad van 48,05% is. De geografische spreiding kan teruggevonden worden in figuur 5.1 en tabel 5.1. De resultaten van deze bevraging in de vorm van grafieken, kunnen worden teruggevonden in bijlage 4. Volgende resultaten zijn met andere woorden gebaseerd op de antwoorden van 148 respondenten, wat dus ongeveer de helft van de populatie voorstelt.

Figuur 5.1: geografische spreiding respondenten



Tabel 5.1: aantal respondenten per provincie

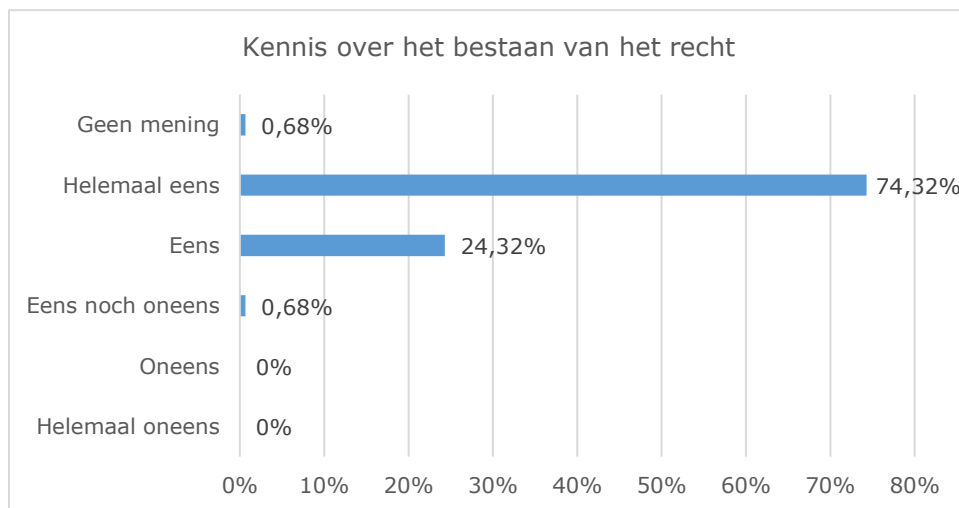
Antwerpen	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Onbekend
33	27	28	32	24	4

5.1.2 Drempels op individueel niveau

In de literatuur werden zoals eerder aangehaald zes drempels onderscheiden die chronologisch doorlopen dienen te worden alvorens de rechthebbende een aanvraag zal indienen bij het OCMW. Dit staat bekend onder het drempelmodel van Kerr. De drempels die zich op het individueel niveau bevinden werden op basis van de kennis uit dit model bevestigd.

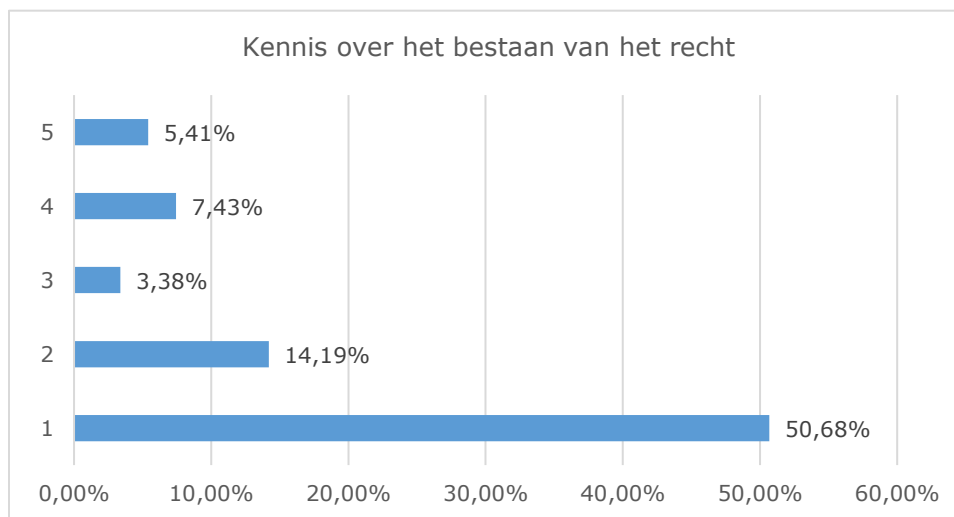
Uit de antwoorden van de 148 respondenten komt voort dat enkele van de grootste drempels zich op het niveau van het individu bevinden. De meest doorslaggevende drempel voor rechthebbenden om hun rechten al dan niet te realiseren is volgens de OCMW's de kennis over het bestaan van het recht. Zo gaven 146 OCMW's aan dat ze eens of helemaal eens zijn dat de kennis over het bestaan van het recht een impact heeft op de realisatie van rechten. Dit komt overeen met 99% van de OCMW's. Er was geen enkel OCMW dat aangaf niet akkoord te zijn met de stelling. Van de resterende OCMW's had het ene OCMW een neutrale houding en het andere geen mening. Dit wordt samengevat in figuur 5.2. Daarenboven plaatst de helft van de respondenten deze drempel op de eerste plaats nadat hen gevraagd werd de drempels te rangschikken naar grootte. Uit deze rangschikking blijkt deze kennis over het bestaan een erg belangrijke drempel te zijn voor de OCMW's aangezien deze drempel ook frequent op de vier resterende plaatsen werd gerangschikt. Zo rangschikte 14% van de respondenten deze drempel op de tweede plaats, 3% op de derde plaats, 7% op de vierde plaats en 5% op de vijfde plaats.

Figuur 5.2: kennis over bestaan van het recht



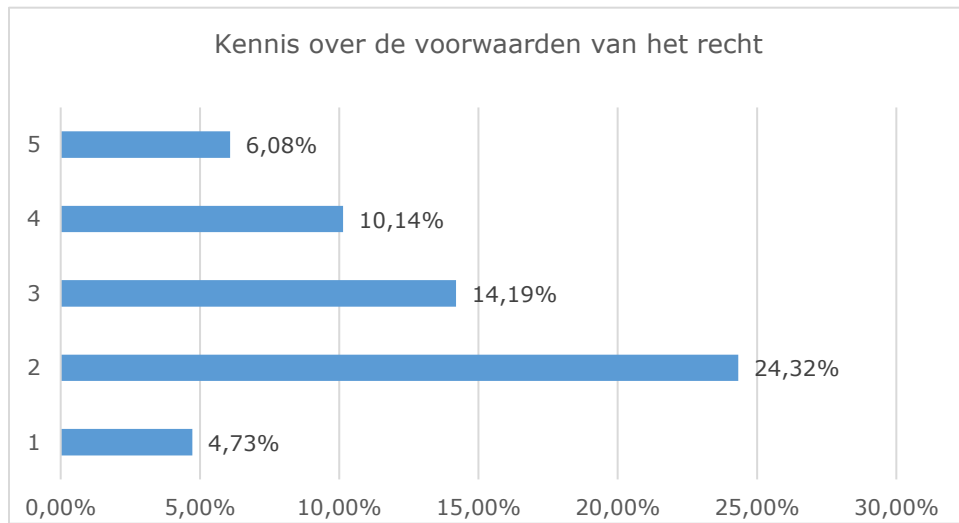
Dit wil zeggen dat vier vijfde van de respondenten deze drempel tot de vijf meest doorslaggevende drempels rekent. Dit is een opvallende vaststelling aangezien het empirisch onderzoek van Sannen, Degavre, Demeyer, et al. (2007) uitwees dat deze drempel slechts een zeer beperkte impact zou hebben op de realisatie van het leefloon. Er werd bovendien de assumptie gemaakt dat het OCMW kennen voldoende zou moeten zijn om op de hoogte te zijn van het bestaan van het leefloon. Deze conclusie wordt dus niet bevestigd door de OCMW's zoals wordt samengevat in figuur 5.3.

Figuur 5.3: rangschikking kennis over het bestaan van het recht



De tweede kennisdrempel uit het model van Kerr werd eveneens door een erg groot deel van de respondenten als een drempel beschouwd. Ditmaal gaat het meer bepaald over de kennis van de rechthebbende over de voorwaarden van het recht en dus of deze rechthebbende overtuigd is dat hij in aanmerking komt voor het recht. Dit komt overeen met de vierde drempel uit het model van Kerr. Zes op de tien OCMW's plaatsten deze drempel bij de vijf drempels met de grootste impact op de realisatie van rechten. Zo plaatste 5% van de OCMW's deze drempel op de eerste plaats, een vierde op de tweede plaats, 14% op de derde plaats, een tiende op de vierde plaats en 6% op de vijfde plaats. Hiermee is het de op één na meest doorslaggevende drempel op het individueel niveau. Dit wordt samengevat in figuur 5.4. Daarnaast was ook 87% van de respondenten het eens of helemaal eens met de stelling dat de kennis van de voorwaarden een wezenlijke impact heeft op de opname van een recht. Rechthebbenden zullen volgens de OCMW's geen aanvraag indienen wanneer ze niet overtuigd zijn dat ze in aanmerking komen voor het recht.

Figuur 5.4: rangschikking kennis over de voorwaarden van het recht



De OCMW's gaven verder ook aan dat de kennis over de plaats van aanvraag een aanzienlijke rol speelt in de realisatie van rechten. Zo gaf 92% van de respondenten aan eens of helemaal eens te zijn met het feit dat kennis over de plaats van aanvraag een impact heeft op de mate waarin rechthebbenden hun rechten realiseren. Daarnaast plaatste meer dan een vierde van de respondenten deze drempel in de lijst met de vijf voornaamste drempels. De oorzaak hiervan kan teruggevonden worden in de interviews met de pilootOCMW's. Aangezien het voor rechthebbenden om diverse redenen moeilijk is om de stap naar hulpverlening te zetten, is het bijzonder moeilijk om deze stap een tweede keer te zetten indien men bij de verkeerde dienst terecht komt. OCMW's merken dat indien een persoon informatie gaat vragen op de verkeerde plaats, ze deze vraag vaak niet nog eens ergens anders zullen stellen. Het gevolg is dat deze persoon zijn rechten niet zal realiseren. Diensten zijn vaak onvoldoende op de hoogte over de rechten die bij andere diensten kunnen worden uitgeput. Mutualiteiten weten bijvoorbeeld ook dat iemand een laag inkomen heeft. Daar zou men moeten proberen deze personen door te verwijzen naar een OCMW. Een betere afstemming van die verschillende diensten en maximale gegevensuitwisseling tussen die diensten is hiervoor noodzakelijk (K. Lycops, persoonlijke communicatie, 16 februari 2017). Dit werd ook door andere OCMW's meermaals aangehaald.

Tijdens de interviews met de pilootOCMW's kwam er een drempel aan bod die niet aanwezig is in het drempelmodel van Kerr, namelijk de kennis over digitale aanvraagprocedures. Ook in latere studies kwam deze recente drempel niet aan bod. OCMW's stellen vast dat hun cliënten een beperkte ICT-kennis hebben en ze bijvoorbeeld niet vertrouwd zijn met het gebruik van hun eID. Hierdoor zouden ze bepaalde rechten mislopen. Daarenboven heeft niet iedereen toegang tot een goede internetverbinding (J. Hellings, persoonlijke communicatie, 14 februari 2017). De toegang tot het internet werd in eerdere studies al wel aangehaald als mogelijke drempel. Deze drempel speelt op het maatschappelijk niveau. Hier zal dus later verder op worden ingegaan. Drie vierde van de respondenten zag de kennis over digitale aanvraagprocedures als doorslaggevend bij het

al dan niet realiseren van rechten. Ook werd deze drempel 26 keer bij de vijf meest doorslaggevende drempels gerekend door de respondenten, wat bijvoorbeeld meer is dan stigmatisering of gevoelens van schaamte.

De overige drempels op het individueel niveau, namelijk stigmatisering en de behoefte voelen om hulp te vragen aan het OCMW, werden eveneens als doorslaggevende drempels gezien door de respondenten. Doch waren de meningen van de OCMW's hier meer verdeeld dan bij voorgaande drempels. In de vragenlijst werd ervoor geopteerd om de twee eerste drempels uit het model van Kerr te clusteren tot één gezamenlijke drempel aangezien beide drempels een behoefte inhouden aan steun van het OCMW. Deze drempel werd door de OCMW's in zeer beperkte mate tot de vijf meest doorslaggevende drempels gerekend. De laatste drempel uit het drempelmodel van Kerr heeft vooral betrekking op gepercipieerde stigmatisering, ook wel omschreven als schaamte. Uit de vragenlijst blijkt dat de schaamte ten opzichte van familie en vrienden een minder grote impact heeft op de realisatie van rechten dan stigmatisering door anderen. Beide drempels werden door de meerderheid van de respondenten als doorslaggevend beschouwd, maar bekleden de laatste plaats binnen deze doorslaggevende drempels op individueel niveau.

De drempel met betrekking tot gepercipieerd nut uit het drempelmodel van Kerr werd niet expliciet bevraagd aangezien uit de interviews bleek dat de voornaamste oorzaken hiervan, de hoeveelheid administratie en de lengte van de procedures, zich op een ander niveau bevinden. Op basis van de resultaten van zowel de survey als de interviews, kan worden geconcludeerd dat de drempel met betrekking tot gepercipieerd nut een impact heeft op de realisatie van rechten volgens OCMW's. Samengevat zijn de drempels op individueel niveau uit het oogpunt van de OCMW's dus de volgende:

1. kennis over het bestaan van het recht;
2. kennis over de voorwaarden van het recht;
3. kennis over de digitale aanvraagprocedures;
4. behoefte voelen om hulp te vragen aan het OCMW;
5. gepercipieerd nut;
6. stigmatisering en
7. gevoelens van schaamte ten opzichte van familie en vrienden.

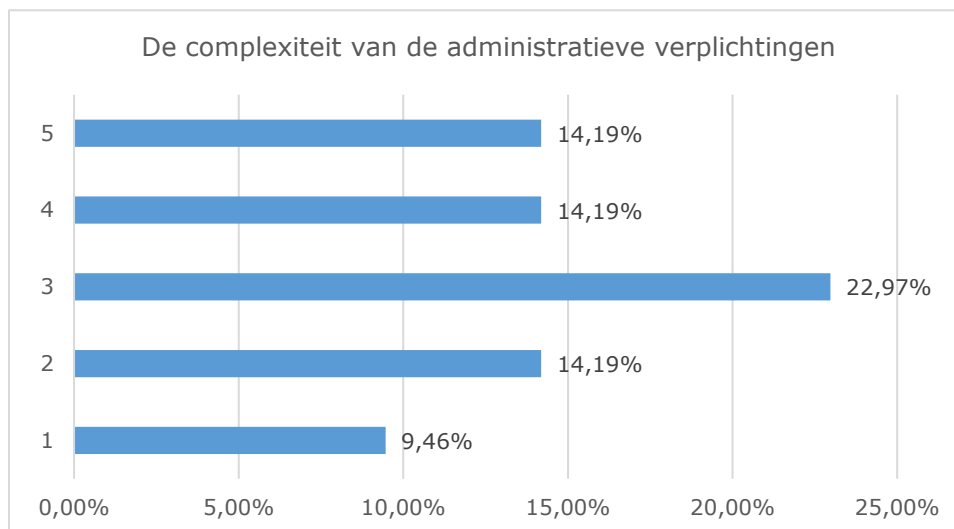
5.1.3 Drempels op uitvoerend niveau

De drempels op het uitvoerend niveau uit het multi-level-gedragsmodel van Van Oorschot werden eveneens bevraagd bij de OCMW's. Zoals eerder aangehaald zijn er drie verschillende drempels op het uitvoerend niveau. Deze staan allemaal in relatie tot de toekenning door OCMW's en zijn de volgende: ontmoedigende procedures en behandelingswijzen, bovenwettelijke drempels en foutieve niet-toekenning. Om de ontmoedigende procedures te bevragen werd deze drempel opgesplitst in de onderliggende oorzaken ervan. Deze onderliggende oorzaken zijn: de

complexiteit van de administratieve verplichtingen, de hoeveelheid administratie die gepaard gaat met een aanvraag en de lengte van de procedures bij een aanvraag.

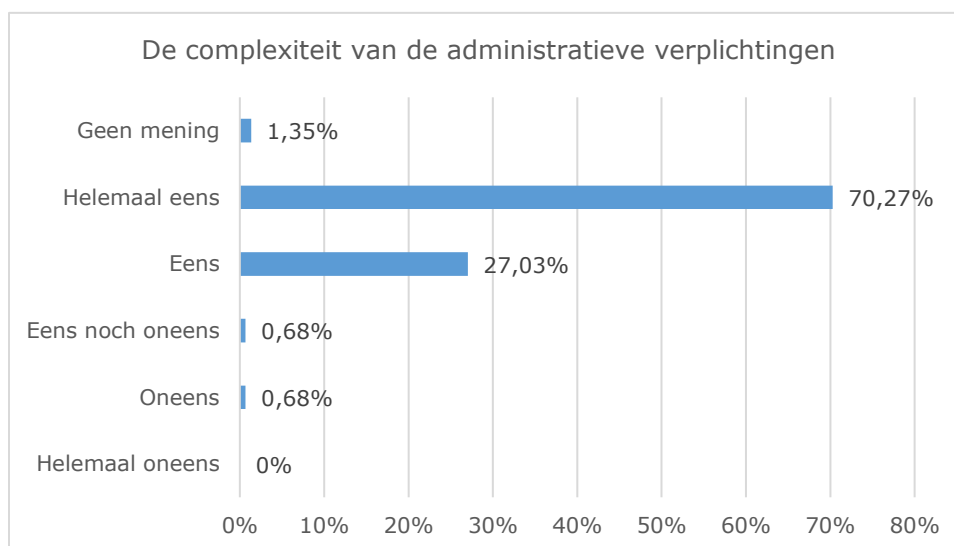
Op de derde plaats van de meest doorslaggevende drempels om rechten te realiseren plaatst een vierde van de respondenten de complexiteit van de administratieve verplichtingen. Daarnaast werd deze drempel nogmaals door telkens 14% van de respondenten op plaatsen twee, vier en vijf geplaatst. Een tiende van de respondenten beschouwt de complexiteit van de administratieve verplichtingen zelfs als de voornaamste drempel. Deze drempel werd maar liefst door 111 respondenten, wat drie vierde van de respondenten uitmaakt, in de lijst met de vijf meest doorslaggevende drempels geplaatst. Dit wordt nogmaals samengevat in figuur 5.5. Men kan dus stellen dat deze drempel naast de kennis over het bestaan van het recht en de kennis over de voorwaarden van het recht een van de meest doorslaggevende drempels is volgens OCMW's. Op het uitvoerend niveau is het de meest doorslaggevende drempel.

Figuur 5.5: complexiteit administratieve verplichtingen



Verder gaf dan ook 97% van de respondenten aan dat de complexiteit van de administratieve verplichtingen een impact heeft op de *take up* van rechten zoals in figuur 5.6 wordt aangegeven. Voorbeelden van die complexiteit zijn het gebruik van complexe begrippen, een onduidelijke structuur en het opvragen van moeilijk vindbare informatie. Dit zou in het bijzonder een probleem zijn bij de aanvraag van de Vlaamse huursubsidie. Deze complexiteit zorgt er niet enkel voor dat de procedures ontmoedigend zijn, maar doet ook de kans op fouten in de aanvraagprocedure stijgen. Cliënten van het OCMW zijn administratief vaak erg zwak aangelegd. Bijgevolg is het mogelijk dat door fouten van de rechthebbende in de administratie de realisatie van diens rechten belemmerd wordt.

Figuur 5.6: complexiteit administratieve verplichtingen



De tweede oorzaak van deze ontmoedigende procedures, namelijk de hoeveelheid administratie, werd eveneens veelvuldig aangeduid als een belemmerende factor door de OCMW's. Zo was 95% van de respondenten het er mee eens dat de hoeveelheid administratie rechthebbenden belemmert om hun rechten te realiseren. Maar liefst twee derde van de OCMW's rekent deze drempel tot de vijf voornaamste drempels. Bovendien plaatste 5% van de respondenten de hoeveelheid administratie op de eerste plaats, 15% op de tweede plaats, 18% op de derde en vierde plaats en een tiende op de vijfde plaats. Deze drempel heeft volgens de respondenten dus wel degelijk een grote impact op de realisatie van rechten. De lengte van de procedures bij een aanvraag bleek een minder doorslaggevende factor te zijn dan de twee voorgaande factoren volgens OCMW's. Toch dient opgemerkt te worden dat indien men over de verschillende niveaus heen kijkt, de lengte van de procedures wel degelijk een drempel vormt volgens 78% van de respondenten. De lengte van de procedures en de hoeveelheid administratie kunnen op hun beurt eveneens een drempel op het individueel niveau vormen. Het gaat hier meer bepaald over het gepercipieerd nut van de aanvraag. Het is mogelijk dat rechthebbenden de procedures te lang en de administratie te uitgebreid vinden in verhouding tot de tegemoetkoming die ze erdoor kunnen ontvangen. Hierdoor zullen ze afhaken en geen aanvraag indienen.

Tot slot werden ook de bijkomende wettelijke voorwaarden, zoals het moeten beschikken over een domicilie, door eveneens 78% van de OCMW's als een drempel gezien. Dit werd echter in zeer beperkte mate tot de vijf voornaamste drempels gerekend. Verder gaf 61% van de OCMW's aan dat een foutieve niet-toekenning ten gevolge van een complexe regelgeving geen oorzaak is van *non-take up*.

De drempels op uitvoerend niveau volgens de OCMW's zijn met andere woorden de volgende:

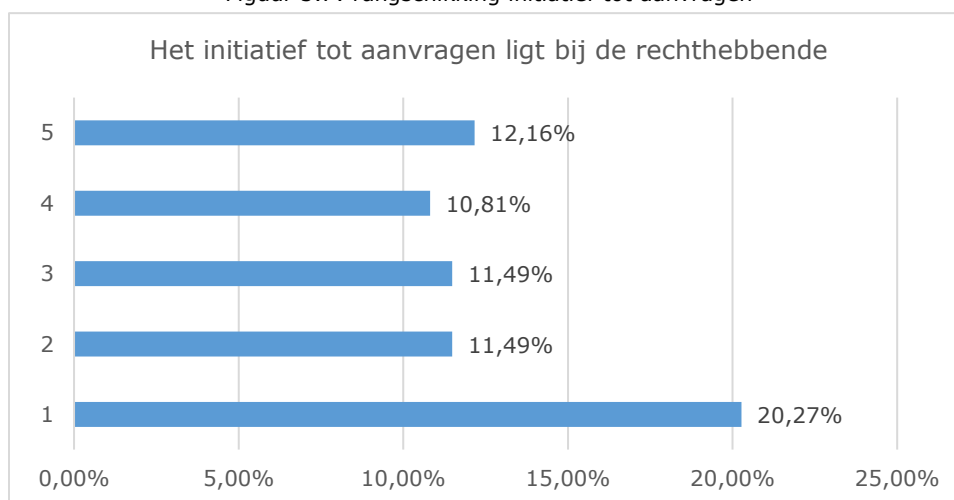
1. complexiteit van de administratieve verplichtingen;
2. hoeveelheid administratie die gepaard gaat met een aanvraag;
3. lengte van de procedures en
4. bovenwettelijke voorwaarden.

Hierbij is het duidelijk dat de eerste twee drempels, namelijk de complexiteit van en de hoeveelheid administratie, de voornaamste drempels zijn.

5.1.4 Drempels op niveau van de maatregel

Gebaseerd op de interviews met de pilootOCMW's werd ervoor geopteerd om enkel de meest aangehaalde drempels op het niveau van de maatregel uit het multi-level-gedragsmodel van Van Oorschot te bevragen. Deze zijn de volgende: complexiteit van de regelgeving, het initiatief tot aanvragen ligt bij de rechthebbende en het recht voorziet niet in een stabiele rechtspositie. De meest doorslaggevende drempel op niveau van de maatregel is volgens meer dan vier vijfde van de bevroagde OCMW's het initiatief tot aanvragen dat bij de rechthebbende rust. Bovendien wordt deze drempel ook door twee derde van de respondenten in de lijst met de vijf voornaamste drempels gerangschikt. Een vijfde van de OCMW's plaatste deze drempel zelfs op de eerste plaats. Telkens een tiende van de respondenten heeft het initiatief tot aanvragen op de resterende plaatsen gerangschikt. Dit is terug te vinden in figuur 5.7. Rechten waarbij de initiatiefname bij de rechthebbende ligt, worden volgens de OCMW's beduidend minder gerealiseerd dan rechten waar dit niet het geval is. Het is hiermee de voornaamste drempel op het niveau van de maatregel. Diensten kunnen zelf het initiatief nemen door bijvoorbeeld een (gedeeltelijk) voorgevuld formulier te bezorgen aan de rechthebbenden.

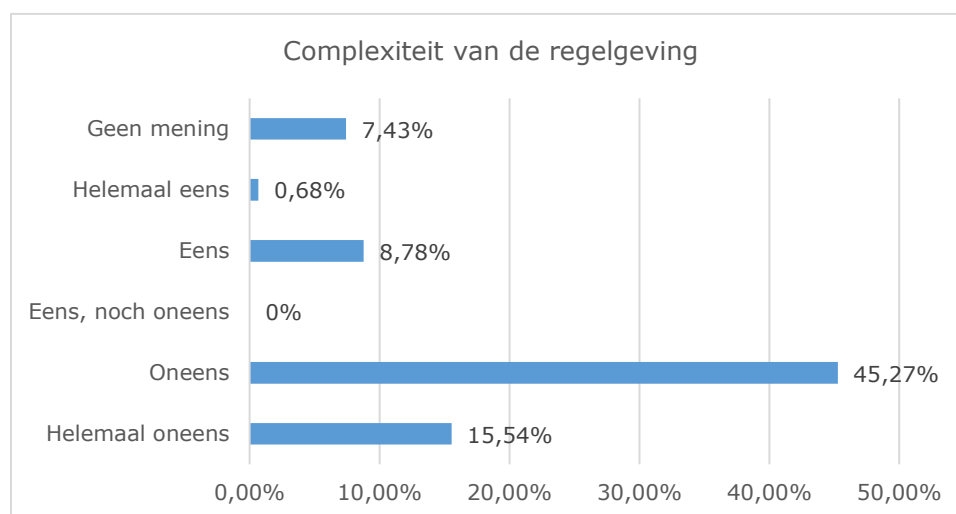
Figuur 5.7: rangschikking initiatief tot aanvragen



De frequentie waarmee de regelgeving wijzigt speelt volgens de OCMW's een minder belangrijke rol in de *non-take up* problematiek. Zo plaatsten slechts 24 OCMW's deze drempel in de lijst met de vijf meest doorslaggevende drempels. Wel waren zeven op de tien OCMW's het eens of helemaal eens dat de frequentie waarmee de regelgeving wijzigt een impact heeft op de *take up* van rechten. De achterliggende oorzaak hiervan is dat indien de regelgeving frequent wijzigt, het recht niet voorziet in een stabiele rechtspositie voor de rechthebbenden. Hierdoor ontstaat er onzekerheid bij die rechthebbenden en raken ze ontmoedigd om nog een aanvraag in te dienen.

De complexiteit van de regelgeving, waaronder vage criteria, die een juiste toekenning in de weg zou kunnen staan, werden door de OCMW's niet gezien als een drempel om rechten te realiseren. Zo gaf 61% van de bevroegde OCMW's aan oneens of helemaal oneens te zijn met het feit dat de complexiteit van de regelgeving een drempel vormt. Dit wordt samengevat in figuur 5.8. De resterende drempels van het niveau van de maatregel werden geclusterd of niet aangehaald in de interviews met de pilootOCMW's. Deze werden bijgevolg niet bevroegd.

Figuur 5.8: complexiteit regelgeving



Uit bovenstaande uiteenzetting kan worden geconcludeerd dat volgens de perceptie van OCMW's volgende drempels zich voordoen op het niveau van de maatregel:

1. initiatief tot aanvragen ligt bij de rechthebbende en
2. frequentie waarmee de regelgeving wijzigt.

5.1.5 Drempels op niveau van de maatschappij

Op het niveau van de maatschappij onderscheidt de literatuur voornamelijk twee verschillende drempels, namelijk maatschappelijke stigmatisering en toegang tot het internet. Er leven heel wat vooroordelen over bepaalde groepen in de maatschappij. Deze maatschappelijke stigmatisering kan een oorzaak zijn van gepercipieerde stigmatisering die zich voordoet op het individueel niveau. Deze maatschappelijke stigmatisering werd niet bevroegd aangezien dit een indirecte drempel is.

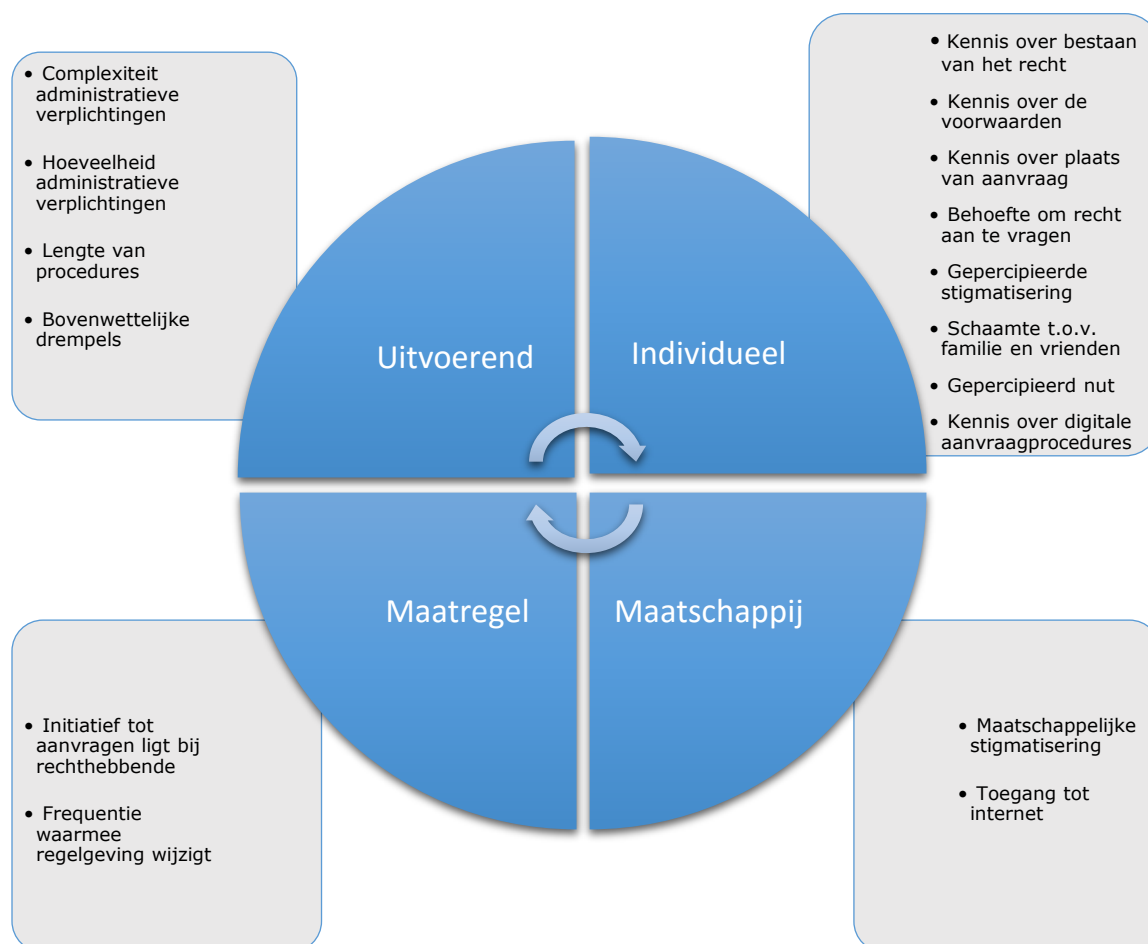
Deze wordt namelijk enkel ervaren als deze doordringt tot op het individueel niveau. Gepercipieerde stigmatisering is daarentegen niet altijd het gevolg van maatschappelijke stigmatisering. Het is mogelijk dat een persoon niet tot een groep behoort waar vooroordelen over zijn in de maatschappij, maar toch stigmatisering ervaart. De toegang tot het internet werd eveneens niet expliciet bevraagd bij de OCMW's aangezien uit de verkennende interviews bleek dat dit een van de oorzaken vormt van het gebrek aan kennis over digitale aanvraagprocedures. Er kan met andere woorden worden aangenomen dat er twee drempels zijn op het niveau van de maatschappij uit het oogpunt van OCMW's, namelijk:

1. Toegang tot het internet en
2. Maatschappelijke stigmatisering.

5.1.6 Drempels over de niveaus heen

De verschillende drempels die volgens OCMW's een impact hebben op de realisatie van rechten worden samengevat in figuur 5.9. Deze oorzaken van *non-take up* worden net zoals in de studie van Eurofound (2015) verdeeld over vier verschillende niveaus.

Figuur 5.9: drempels op vier niveaus volgens OCMW's

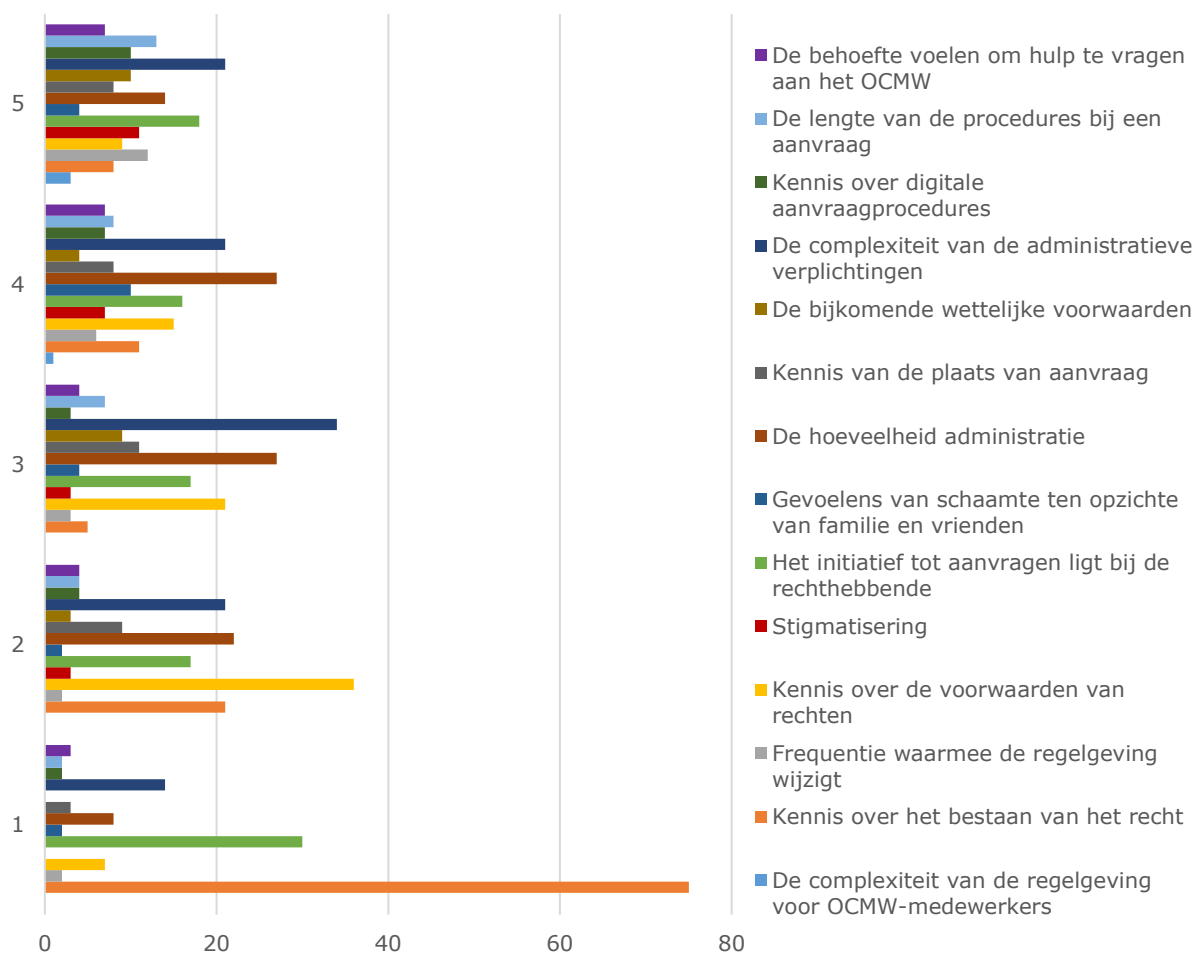


Op het individueel niveau zijn de rechthebbenden actief. Op dit niveau bevinden zich met andere woorden de drempels met betrekking tot deze rechthebbenden. Het uitvoerend niveau is het niveau waar het recht concreet wordt toegekend aan de rechthebbenden. Op dit niveau zijn in dit onderzoek de OCMW's actief. De drempels die zich voordoen op dit niveau hebben vooral een invloed op de toekenning van het recht. Het derde niveau, het niveau van de maatregel, houdt de drempels in die verbonden zijn met het recht of de maatregel zelf. De beleidsmakers zijn de actoren die op dit niveau actief zijn. Zij bepalen de specifieke invulling van de rechten en de regelgeving die ermee gepaard gaat. Tot slot is er het niveau van de maatschappij. Hier spelen allerlei maatschappelijke factoren die een oorzaak kunnen zijn van *non-take up* zoals geletterdheid, maatschappelijke stigmatisering en toegang tot het internet. Aan de hand van figuur 5.9 kan worden vastgesteld dat de meeste drempels zich voordoen op het individueel niveau. Op dit niveau werd ook een drempel toegevoegd in vergelijking met eerder onderzoek, namelijk de kennis van rechthebbenden over digitale aanvraagprocedures. Opvallend is dat de OCMW's denken dat de complexiteit van de regelgeving, waaronder de vage criteria, geen impact heeft op de toekenning van rechten aan rechthebbenden.

In de survey werd eveneens aan de respondenten gevraagd om de vijf drempels die het meest doorslaggevend zijn te rangschikken naar grootte. De drempels die volgens de bevroegde OCMW's de grootste impact hebben op de realisatie van rechten door rechthebbenden worden voorgesteld in figuur 5.10. De drempel die volgens OCMW's de grootste impact heeft op de realisatie van rechten situeert zich op het individueel niveau. Het gaat hier meer bepaald over de kennis van de rechthebbende over het bestaan van het recht. Zo werd deze drempel door maar liefst vier vijfde van de respondenten bij de vijf voornaamste drempels geplaatst en door de helft van de respondenten op de eerste plaats gerangschikt. Op de tweede plaats rangschikten de meeste respondenten eveneens een kennisdrempel van op het individueel niveau. Zo plaatste een vierde van de respondenten 'kennis over de voorwaarden van het recht' op de tweede plaats en zes op de tien plaatste het in de rangschikking. De complexiteit van de administratieve verplichtingen en de hoeveelheid administratie werden echter meer tot de top vijf gerekend, maar op lagere posities. Tot slot bleek ook het initiatief tot aanvraag dat bij de rechthebbende ligt een grote drempel tot de realisatie van rechten te vormen. Zo werd deze drempel door twee derde van de respondenten tot de vijf voornaamste drempels gerekend, waarvan zelfs 31% dit op de eerste plaats heeft gerangschikt. Bijgevolg zijn de vijf drempels met de grootste impact op de realisatie van rechten de volgende:

1. kennis over het bestaan van het recht;
2. kennis over de voorwaarden van rechten;
3. de complexiteit van de administratieve verplichtingen;
4. de hoeveelheid administratie die gepaard gaat met een aanvraag en
5. het initiatief tot aanvragen dat bij de rechthebbende ligt.

Figuur 5.10: rangschikking vijf voornaamste drempels



5.2 Oorzaken van *non-take up* uit het oogpunt van rechthebbenden

5.2.1 Aanpak

Om de oorzaken van *non-take up* vanuit de ervaringen van rechthebbenden in kaart te brengen, werden semigestructureerde interviews afgenomen met deze rechthebbenden. Om deze personen te vinden werden verschillende armoedeverenigingen gecontacteerd met de vraag om mee te willen werken aan dit onderzoek. Er werd in het bijzonder gezocht naar mensen die in de situatie zitten of zaten van wel recht te hebben op een recht maar het niet te realiseren. Eén van deze armoedeverenigingen heeft toegestemd om vijf anonieme interviews met rechthebbenden af te nemen. Volgende resultaten en citaten zijn gebaseerd op de bevindingen uit deze vijf interviews. De transcripts van deze anonieme interviews zijn op te vragen bij de promotoren van dit onderzoek.

5.2.2 Drempels op individueel niveau

Zoals eerder aangehaald, is het drempelmodel van Kerr van toepassing op het individueel niveau. De eerste twee drempels uit dit model worden op basis van de literatuur geclusterd tot 'behoefte aan hulp van het OCMW'. De reden hiervoor is dat de drempels 'tot erkenning komen dat de eigen middelen ontoereikend zijn' en 'vaststellen dat men zonder hulp van het OCMW niet uit de problemen raakt op de korte termijn' in de realiteit vaak verweven zijn met elkaar. Uit de interviews bleek dat de respondenten de stap naar hulpverlening via het OCMW zo lang mogelijk uitstellen. Ze zien het OCMW als een laatste redmiddel in de maatschappij nadat ze de hoop op verbetering van hun (financiële) situatie hebben opgegeven. Verder bleek ook dat de respondenten vaak niet bezig zijn met hun financiële situatie als ze in de situatie terecht komen waardoor rechten worden geopend. Zo getuigen ook respondenten 2 en 3:

"Ik ben al van mijn 30 jaar weduwe en ik bleef achter met twee kinderen en geen inkomen. Mijn man had zelfmoord gepleegd en dat is niet iets waar je om vraagt. Ik kwam toen in de armoede terecht en in een straatje zonder einde... Ik heb alles uitgesteld omdat ik kapot was van verdriet. Het laatste waar je aan denkt zijn dan je financiën of rechten. En je hoopt natuurlijk zelf iets van werk te vinden. Pas toen het eigenlijk voor mij niet echt meer leefbaar was, ben ik verder gegaan."
(R2)

"Het is een laatste redmiddel dus iedereen stelt dat zo lang mogelijk uit. Maar er komt altijd een moment dat je het nodig hebt." (R3)

Er kan dus op basis van de interviews geconcludeerd worden dat de drempel met betrekking tot behoefte-erkenning wel degelijk door de respondenten ervaren wordt. Het merendeel van de respondenten kwam in aanmerking voor rechten alvorens ze een behoefte eraan ervaarden. Het gevolg van deze vaststelling is dat deze respondenten hun rechten niet tijdig realiseren en in het geval van respondent 4 zelfs niet realiseren. Deze respondent zat eveneens in financiële nood, maar heeft dit probleem zelf proberen op te lossen door te gaan inwonen bij een vriend. Deze

persoon stelde met andere woorden niet vast dat ze zonder een tegemoetkoming of hulp van het OCMW niet uit de problemen raakte.

De volgende drempel uit het model van Kerr is het kennen van het bestaan van het recht en de plaats waar het aangevraagd kan worden. Deze drempel, die in dit onderzoek wordt opgesplitst in 'kennis over het bestaan van het recht' en 'kennis over de plaats van aanvraag', werd veelvuldig aangehaald door de respondenten. Elke respondent haalde zelf aan dat 'kennis over het bestaan van het recht' de voornaamste drempel was waar zij en andere mensen mee te maken kregen.

"Ik wist niet eens dat dat recht bestond... Mensen, en ik ook, dienen geen aanvraag in omdat ze onwetend zijn... Je moet ook alles zelf zoeken zoals een vogeltje dat eten zoekt... Ten eerste kende ik die rechten niet en ik vind het erg dat dan niemand je komt helpen. Want dat is zo he. Je moet alles zelf uitzoeken. Ik wist bijvoorbeeld niet dat er een weduwestatuuut was." (R2)

"Ja ik ben invalide door een hersenbloeding en heb dat aan de hand gehad met de maximale gasfactuur en hulp aan derden. Dat heb ik twee jaar niet gekregen omdat ik het gewoon niet wist dat het bestond... Ik merkte toen ik invalide werd dat het financieel allemaal moeilijker ging, maar ik had geen idee dat ik daardoor recht had op rechten van het OCMW." (R1)

"Ik heb al meer dan 40 jaar een rode kaart van de FOD in een map steken. Ik heb die 40 jaar geleden gekregen, maar heb die in die map gestopt en nooit gebruikt omdat ik ook niet wist waarvoor die diende. Ik heb dus nooit geweten dat ik daarmee rechten kon gaan aanvragen. Nu zeggen ze me hier allemaal dat ik blijkbaar recht heb op rechten over energie, enzoverder... Ik had ook nog nooit van een huursubsidie gehoord... De enige manier waarop we dingen te weten komen, is als we toevallig ergens iets horen. Dan kunnen we er pas op af gaan." (R4)

"Ik vind het gewoon erg dat veel mensen het niet weten. De overheid zou toch van ergens u moeten kunnen laten weten waar je recht op hebt... Niemand komt het u brengen of zeggen hoor. Als je het zelf niet doet, heb je niets." (R5)

Het is opvallend dat de respondenten deze drempel aanhalen aangezien een empirisch onderzoek van Sannen, Degavre, Demeyer, et al. (2007) aantoonde dat deze drempel een niet-opname niet zou veroorzaken. Zij gaan ervan uit dat het OCMW kennen voldoende is om rechten te realiseren. De bevindingen uit dit onderzoek spreken voorgaande bewering tegen.

"(Bent u er het dan mee eens dat het OCMW kennen voldoende is om rechten te kennen?) Nee dat vind ik niet. Ten eerste zijn niet alle rechten van het OCMW en ten tweede zijn zij ook niet altijd juist in doorverwijzingen of in die rechten juist toekennen." (R1)

"(Bent u er het mee eens dat het OCMW kennen voldoende is om rechten te kennen?) Nee want waarom zou je erachter gaan vragen als je niet weet dat het bestaat. Je moet al in ernstige problemen zitten vooraleer je gewoon naar het OCMW stapt zonder een vraag." (R2)

In voorgaand onderdeel gaven ook de OCMW's aan dat deze drempel de niet-opname van rechten wel degelijk veroorzaakt. Zo was 99% van deze OCMW's het eens of helemaal eens met het feit dat de kennis over het bestaan van het recht een impact heeft op de realisatie van dat recht. Bovendien vonden de OCMW's dit zelfs de voornaamste drempel die de realisatie van rechten in de weg staat.

Daarnaast werd door de respondenten ook 'kennis over plaats van aanvraag' aangehaald als een drempel, weliswaar in mindere mate dan voorgaande drempel. Bij de respondenten die deze drempel ervaren of ervaarden, treedt de drempel op nadat men weet heeft van het bestaan van het recht.

"De volgende vraag is dan natuurlijk waar we daar moeten voor zijn. Het gevoel was altijd één stapje vooruit en twee achteruit. En toen heb ik wel sterk getwijfeld om nog verder te gaan door dat gevoel. Na lange tijd ben ik het dan toch gaan vragen. In plaats van te zeggen: 'nu pas' zouden ze moeten zeggen: 'goed dat je het gevraagd hebt'." (R2)

"Ik had dus geen idee dat ik daar moest zijn om dergelijke dingen aan te vragen." (R1)

"Maar ik heb alleszins geen enkel idee waar ik daarvoor moet zijn. Het OCMW? De Ziekenkas? Ik heb geen enkel idee. Dat is eigenlijk de reden waarom ik niet ga daarvoor." (R5)

Deze kennisdrempel was ook volgens de OCMW's nog steeds aanwezig. De respondenten bevestigden dat de stap om hulp te gaan vragen niet makkelijk is. Het feit dat rechthebbenden niet altijd juist worden doorverwezen versterkt deze drempel nog.

Een volgende kennisdrempel die optreedt volgens het model van Kerr is 'kennis over de voorwaarden van het recht'. Hiermee bedoelt men dat rechthebbenden overtuigd moeten zijn dat ze recht hebben op het recht vooraleer ze een aanvraag zullen indienen. Ook deze drempel werd na de twee vorige veelvuldig aangehaald. Wel dient opgemerkt te worden dat deze drempels zich niet altijd chronologisch opvolgen zoals het model van Kerr aangeeft. Het onderzoek van Sannen, Degavre, Demeyer, et al. (2007) gaf dit eveneens al aan. Bij een deel van de respondenten kwam deze kennisdrempel namelijk voor de kennisdrempel met betrekking tot de plaats van aanvraag. Voor hen was het een prioriteit om te weten te komen of ze er recht op hebben. Nadien gingen ze na waar ze het konden aanvragen. Bij het andere deel verliepen deze drempels wel chronologisch. De kennis over het bestaan en de plaats van aanvraag bleken bovendien ook doorslaggevender te zijn dan de kennis over de voorwaarden van het recht. Sannen, Degavre, Demeyer, et al. (2007) gaf ook al aan dat indien voorgaande drempels overwonnen zijn, deze drempel enkel een tijdige opname in de weg staat. Dit is vooral van toepassing op de tweede groep van respondenten die het recht leren kennen, de plaats van aanvraag achterhalen en dan naar die plaats van aanvraag gaan. Tot de eerste groep respondenten behoort respondent 4. Deze respondent gaf aan dat ze bijna zeker was dat ze geen recht had op een huursubsidie. Uit het gesprek kon worden opgemaakt dat ze hierdoor waarschijnlijk ook niet de stap naar het OCMW zal zetten om het recht aan te vragen.

"Daar wist ik dus ten eerste niet dat er zo'n recht bestond en ten tweede toen ik het dan eindelijk wist, wist ik niet dat ik er recht op had. Daardoor heb ik twee jaar dat recht gemist." (R1)

"Als ik niet zeker zou zijn dat ik er recht op had, zou ik die stappen niet ondernemen." (R3)

"Ik woon net met een vriend samen dus ik denk dat ik toch niet meer in aanmerking kom. Ik ben niet geweest he, maar ik denk van niet." (R4)

"Niemand zal je komen zeggen waar je precies recht op hebt. Je moet het allemaal zelf doen." (R5)

De bevroegde OCMW's bekijken de drempel met betrekking tot de kennis over de voorwaarden telkens als een meer doorslaggevende drempel dan de kennis over plaats van aanvraag. Rechthebbenden daarentegen schatten de drempel met betrekking tot kennis over de plaats van aanvraag hoger in.

Een volgende drempel uit het model van Kerr is het 'gepercipieerd nut' van een aanvraag door de rechthebbende. Deze drempel werd net zoals in het onderzoek van Sannen, Degavre, Demeyer, et al. (2007) in zeer beperkte mate aangehaald door de respondenten. Een mogelijke oorzaak, namelijk de hoeveelheid administratie, werd door de rechthebbenden wel aangehaald. Dit kon echter niet in verband worden gebracht met gepercipieerd nut. Hier zal later nog uitgebreider op worden ingegaan.

De laatste drempel uit het model van Kerr over de negatieve houdingen wordt in het model opgedeeld in negatieve houdingen ten opzichte van het ontvangen van uitkeringen, de aanvraagprocedures of de sociale gevolgen van het ontvangen van een uitkering. Negatieve houdingen ten opzichte van de aanvraagprocedures zoals de bestaansmiddelentoets werden niet vastgesteld tijdens de interviews met de rechthebbenden. Negatieve houdingen ten opzichte van het ontvangen van uitkeringen, ook wel als trots omschreven, kwamen wel aan bod tijdens de interviews. Deze gevoelens van trots verhinderden de respondenten om een aanvraag in te dienen wanneer ze in aanmerking kwamen voor de tegemoetkoming. Gevoelens van trots zijn vooral een oorzaak van een niet-tijdige opname van rechten.

"Pas toen het eigenlijk voor mij niet echt meer leefbaar was, ben ik verder gegaan. Ik ben eigenlijk een beetje een plantrekker en te fier om naar het OCMW te gaan." (R2)

"Ik laat ze liever tot hier in de vereniging komen. Ale ik ben eigenlijk ook gewoon te trots om naar een OCMW te gaan en op die gang te gaan zitten." (R4)

Tot slot spreekt Kerr nog over negatieve houdingen ten opzichte van de sociale gevolgen van het ontvangen van sociale rechten. Dit staat ook wel bekend onder gepercipieerde stigmatisering. Net zoals in de vragenlijst voor de OCMW's werd een onderscheid gemaakt tussen gevoelens van schaamte ten opzichte van familie en vrienden en gevoelens van schaamte ten opzichte van andere personen. Uit de antwoorden van de respondenten bleek dat de gevoelens van schaamte

ten opzichte van familie en vrienden in zeer beperkte mate als een drempel ervaren werden. Het merendeel van de respondenten gaf aan net steun te vinden bij familie. De schaamte ten opzichte van andere mensen waar een minder hechte relatie mee is, blijkt van een grotere magnitude te zijn.

"(Heeft u het gevoel dat mensen u anders bekijken omdat u cliënt bent van het OCMW?) Ja dat had ik vroeger wel hard. Ik ben in de problemen gekomen door een echtscheiding. Mijn vrienden en familie hebben me daarin moeten steunen. Het zijn de blikken van andere mensen die me wat tegen hielden. Het was voor mij wel een heel grote drempel om die stap te zetten naar het OCMW en die aanvraag. Het was elke keer rondkijken of ik niemand zag die ik kende voor ik binnen ging." (R3)

"(Heeft u het gevoel dat mensen u anders bekijken omdat u cliënt bent van het OCMW?) Ja in het begin had ik dat wel. Ik heb altijd gedacht: "dat wil ik in mijn leven niet meemaken dat ik naar het OCMW moet gaan". Je weet natuurlijk nooit hoe je leven loopt en dat je uiteindelijk toch naar de voedselbank moet gaan. En dat was voor mij een heel grote schaamte want die vrouwen die daar vrijwilliger waren, kenden mij van voor mijn man gestorven was. Ik ben daar echt met tranen terecht gekomen omdat ik niet anders kon en uit schaamte." (R2)

"(Heeft u het gevoel dat mensen u anders bekijken omdat u cliënt bent van het OCMW?) Daarom dat ik nog niet geweest ben. Ik laat ze liever tot hier in de vereniging komen." (R4)

De OCMW's waren eerder verdeeld over het feit of gevoelens van schaamte ten opzichte van familie en vrienden een impact hebben op de realisatie van rechten. Toch gaf 58% van de OCMW's aan dat dit een belemmerende factor is. In de interviews werd deze vorm van schaamte door geen enkele respondent aangehaald. Deze factor werd door de OCMW's wel terecht als minst doorslaggevende drempel beschouwd.

5.2.3 Drempels op uitvoerend niveau

Van Oorschot (1998) kon op basis van een literatuurstudie drie drempels op het uitvoerend niveau onderscheiden in zijn multi-level-gedragsmodel. Deze drempels zijn: bovenwettelijke voorwaarden, ontmoedigende procedures en behandelingswijzen en foutieve niet-toekenning. Bovenwettelijke voorwaarden zijn voorwaarden die bijvoorbeeld het OCMW bovenop de wettelijke voorwaarden stelt. Een voorbeeld hiervan is dat men een domicilie nodig heeft om bepaalde rechten te kunnen ontvangen. Dit voorbeeld werd door enkele respondenten expliciet aangehaald.

"Nog iets dat ik persoonlijk gemerkt heb, is dat er mensen zijn die naar het OCMW gaan en nog steeds niet geholpen zijn. Daklozen worden hier van het kastje naar de muur gestuurd omdat ze geen adres hebben. Ik denk dat het daar enkel de echte doorzetters zijn die op het einde van de rit dat recht vastkrijgen." (R1)

"Het probleem is dat ik de huur niet meer kon betalen en daarom bij die vriend ben gaan wonen. Ik had dus geen eigen officieel adres meer dus heb ik op die papieren moeten invullen dat ik bij

die vriend woonde en ik denk dat ik daardoor die subsidie niet heb gekregen. Ik had die eigenlijk al eerder moeten aanvragen dan... Ik vind het wel straf want ik kan toch moeilijk op straat gaan leven gewoon om die subsidie te krijgen. Het ergste van alles is dat ik nog altijd 10 jaar moet wachten tot ik een woning krijg toegewezen. Dan ben ik al over de 80 jaar. Dan ga ik ook niet meer verhuizen hoor.” (R4)

Onder de bevroegde OCMW's was eveneens 78% het eens dat deze bijkomende voorwaarden een drempel tot realisatie van rechten vormen. Van de drempels op het uitvoerend niveau, die een impact hebben op de realisatie van rechten, is dit degene met de minst grote impact volgens zowel OCMW's als rechthebbenden. Toch dient deze drempel niet onderschat te worden.

De tweede drempel op het uitvoerend niveau zijn de ontmoedigende procedures en behandelingswijzen bij een aanvraag. Net zoals in de vragenlijst voor de OCMW's werd deze drempel opgesplitst in haar onderliggende oorzaken. Deze onderliggende oorzaken zijn de volgende: de lengte van de procedures, de hoeveelheid administratie en de complexiteit van de administratie. De respondenten gaven aan dat er een grote hoeveelheid administratie gepaard gaat met een aanvraag en dat er een grote hoeveelheid documenten voor verzameld moet worden. Toch weegt dit volgens hen niet op tegen de voordelen van het ontvangen van de tegemoetkoming. De enige manier waarop dit volgens hen een drempel kan vormen, is dat men door de grote hoeveelheid de administratieve verplichtingen onvrijwillig onvolledig vervult. De complexiteit van de administratie wordt eveneens als drempel ervaren door de respondenten. Vaak zijn ze minder hoog opgeleid en zijn bepaalde begrippen en structuren hierdoor te moeilijk.

“Maar de stappen die ervoor ondernomen moeten worden door ons, dat is ook een probleem. We ondernemen vaak stappen, maar niet de juiste of niet volledig... (Hoe komt dat?) Het is allemaal te complex en te veel. Ik zal een voorbeeld geven. Ik heb nu dat recht van de elektriciteit en zelfs nu is het moeilijk om te weten wat het nu juist is. Die elektriciteitsfactuur is veel te complex en zou veel eenvoudiger moeten. Waarom zetten ze daar niet duidelijk op: 'dit is het bedrag dat u minder moet betalen...'. Ik ken hier nog iemand die recht had op een kleine scooter van de VDAB uit, maar die kon gewoon niet aan die papieren uit. Al die formulieren zijn veel te complex en te uitgebreid. Gewoon al weten wie bepaalde dingen op het formulier moet invullen is al moeilijk. En dan moet je zelf nog eens beginnen zoeken achter alle papieren en documenten. Mij valt het op dat de OCMW's het vaak zelf niet weten.” (R1)

“Die aanvragen kunnen volgens mij toch veel makkelijker. Als je ziet wat voor brieven die mensen soms sturen naar mij. Ik heb nooit gestudeerd dus dat is veel te moeilijk. Ik moet die vier of vijf keer lezen vooraleer ik weet wat erin staat... (Houdt dit u tegen om nog andere rechten aan te vragen?) Ja de mensen durven dan eigenlijk niet meer. Ik heb schrik om fouten te maken. Tenzij men er misschien mondeling nog wat verder kan op ingepreparaat worden of meer toelichting bij gegeven kan worden. Maar het is gewoon te moeilijk vind ik.” (R2)

De OCMW's gaven in de vragenlijst terecht aan dat de complexiteit van de administratieve verplichtingen een drempel vormt met een erg grote impact. Verder plaatsten zowel de rechthebbenden als de OCMW's de complexiteit van de administratieve verplichtingen boven de hoeveelheid administratie die verricht moet worden. De lengte van de procedures werd door de respondenten niet als een drempel ervaren om hun rechten te realiseren. Toch gaf 78% van de OCMW's aan dat dit volgens hen een drempel vormt. De laatste drempel op het uitvoerend niveau is de foutieve niet-toekenning door OCMW's. Deze mogelijke drempel kwam niet aan bod tijdens de interviews met de rechthebbenden. Geen enkele respondent is in de situatie geweest van een recht onterecht niet toegekend te krijgen van een OCMW. Ook de OCMW's gaven aan dat dit volgens hen geen oorzaak is van *non-take up*.

5.2.4 Drempels op niveau van de maatregel

Het derde niveau in het multi-level-gedragsmodel van Van Oorschot is het niveau van de maatregel of het recht. Van Oorschot kon hier vanuit de literatuur tien drempels onderscheiden die de realisatie van rechten belemmeren. De respondenten haalden ongeveer de helft van deze factoren aan als drempels. Het feit dat het initiatief tot het aanvragen van het recht volledig bij de rechthebbende ligt, werd het meest aangehaald door de respondenten. Zij ervaren het alsof de maatschappij hen niet wil helpen of dat ze rechten niet willen toekennen.

"Er is niemand die je komt vertellen hoor waar je allemaal recht op hebt. Als je er zelf niet achteraan gaat, heb je niks." (R1)

"Je moet ook alles zelf zoeken zoals een vogeltje dat eten zoekt. Niemand komt het je zeggen waar je recht op hebt." (R2)

"Maar als de overheid iets moet geven, dan zorgen ze dat zoveel mogelijk mensen het niet weten. Je moet zelf zien dat je het krijgt als je er recht op hebt en als je er geen recht op hebt blijf je er af." (R4)

"Er is niemand die het u komt vertellen hoor." (R5)

Net zoals de rechthebbenden, vonden ook de OCMW's deze drempel erg doorslaggevend in het al dan niet realiseren van rechten. Beide actoren waren van mening dat dit de drempel is met de grootste impact op het niveau van de maatregel.

Een verschil met de OCMW's is dat de rechthebbenden de complexiteit van de regelgeving en de vage criteria wel als drempels zien. Dit wel in minder grote mate dan het initiatief dat bij de rechthebbende ligt. Door de complexiteit van de regelgeving ontstaat er aan de kant van de rechthebbenden twijfel over het feit of ze recht hebben of niet. Een deel van de respondenten gaat het in geval van twijfel vragen bij het OCMW, een ander deel niet.

"(Toen u de criteria las, was het toen voor u meteen duidelijk dat u in aanmerking kwam voor die rechten?) Ja dat was vrij duidelijk in mijn geval omdat ik invalide ben. Maar ik kan me voorstellen

dat het voor anderen moeilijker is. Ik ken hier mensen die er niet aan uit kunnen en in hun plaats zou ik het ook niet kunnen. Wat ik altijd tegen die mensen zeg is: "Ga het toch maar vragen. Wat je hebt, heb je.". We hebben toch niks te verliezen." (R1)

"(Vindt u die regelgeving en criteria duidelijk?) Die waren eigenlijk heel complex en ingewikkeld vind ik. Ik heb dan meegewerkt in een werkgroep om die veel eenvoudiger te maken zodat ze beter te begrijpen zijn...Veel mensen geven dan op terwijl ze het eigenlijk wel nodig hebben." (R3)

Verder gaven ook enkele respondenten aan dat ze door frequente veranderingen in de regelgeving geen nieuwe aanvraag meer indienen omdat ze het gevoel hebben dat de overheid hen niet wil helpen.

"(Heeft u al meegemaakt dat door een verandering in de regelgeving, u plots geen recht meer heeft op een recht dat u ontvangt?) Ja en dat schrikt mensen af want ik vind dat je dan het gevoel hebt dat ze je niet willen helpen. Dat houdt mensen dan tegen om opnieuw een aanvraag in te dienen." (R3)

"Maar wat ik persoonlijk ook merk is dat het ieder jaar in hun voordeel uitdraait omdat ze heel wat dingen afschaffen. (Houden die veranderingen u tegen om nog andere aanvragen in te dienen?) Nee dat niet nee. Maar ik ken andere mensen die denken: "dat is toch elke keer hetzelfde."." (R2)

Toch was er enige verdeeldheid over deze drempel binnen de groep respondenten. Een deel van de respondenten gaf namelijk aan dat je toch best probeert om een aanvraag in te dienen. Elke euro die je krijgt, is mooi meegenomen. Deze mentaliteit heerst echter niet bij iedereen waardoor bepaalde mensen dit wel als een drempel ervaren. De OCMW's gaven eveneens aan dat de veranderingen in de regelgeving een onstabiele rechtspositie veroorzaken en daardoor rechten niet worden gerealiseerd. Tot slot haalden de respondenten ook nog kort aan dat het aanvullend karakter van een recht ook een factor is die bijdraagt tot niet-realiseren van dat recht. Het is logisch dat indien het hoofdrecht niet wordt gerealiseerd, de kans klein is dat de afgeleide rechten wel worden gerealiseerd. Dit kwam eerder al aan bod in de getuigenis van respondent 4.

De overige drempels op het niveau van de maatregel werden niet als drempels ervaren door de respondenten. Zo blijkt de grootte van de tegemoetkoming, de frequentie van de gebeurtenis waarop het recht betrekking heeft en de bestaansmiddelentoets geen rol te spelen.

"(Heeft het OCMW een sociaal onderzoek gedaan bij de toekenning van het recht?) Ja dat doen ze altijd he. (Hoe heeft u dat ervaren?) Goed. Ik heb altijd open kaart gespeeld en ben altijd eerlijk geweest want achteraf komt het toch uit... Een euro is een euro he." (R3)

5.2.5 Drempels op maatschappelijk niveau

Er werden door de respondenten twee drempels op het maatschappelijk niveau aangehaald, namelijk maatschappelijke stigmatisering en toegang tot internet. De respondenten erkennen dat

er erg veel stigmatisering in de maatschappij aanwezig is ten opzichte van mensen die cliënt zijn bij het OCMW of rechten aanvragen via het OCMW. Hoewel deze stigmatisering er is, wordt deze niet altijd zo ervaren door de rechthebbenden.

"Ja ik weet dat er vooroordelen zijn in de maatschappij, maar ik persoonlijk voel me niet echt anders bekeken. Ik kan me voorstellen dat dat bij andere mensen wel zo is." (R1)

Toegang tot het internet blijkt voor enkele respondenten nog steeds een drempel te zijn. Zo hebben enkele respondenten geen eigen internetverbinding en zijn ze niet vertrouwd met online toepassingen. Informatie inwinnen over hun rechten via het internet is zo niet vanzelfsprekend voor deze doelgroep. Kennis over digitale aanvraagprocedures blijkt zo voor de rechthebbenden ook niet vanzelfsprekend te zijn.

"Ik heb het zelf ontdekt via het internet hier in de vereniging want ikzelf heb geen internet thuis." (R1)

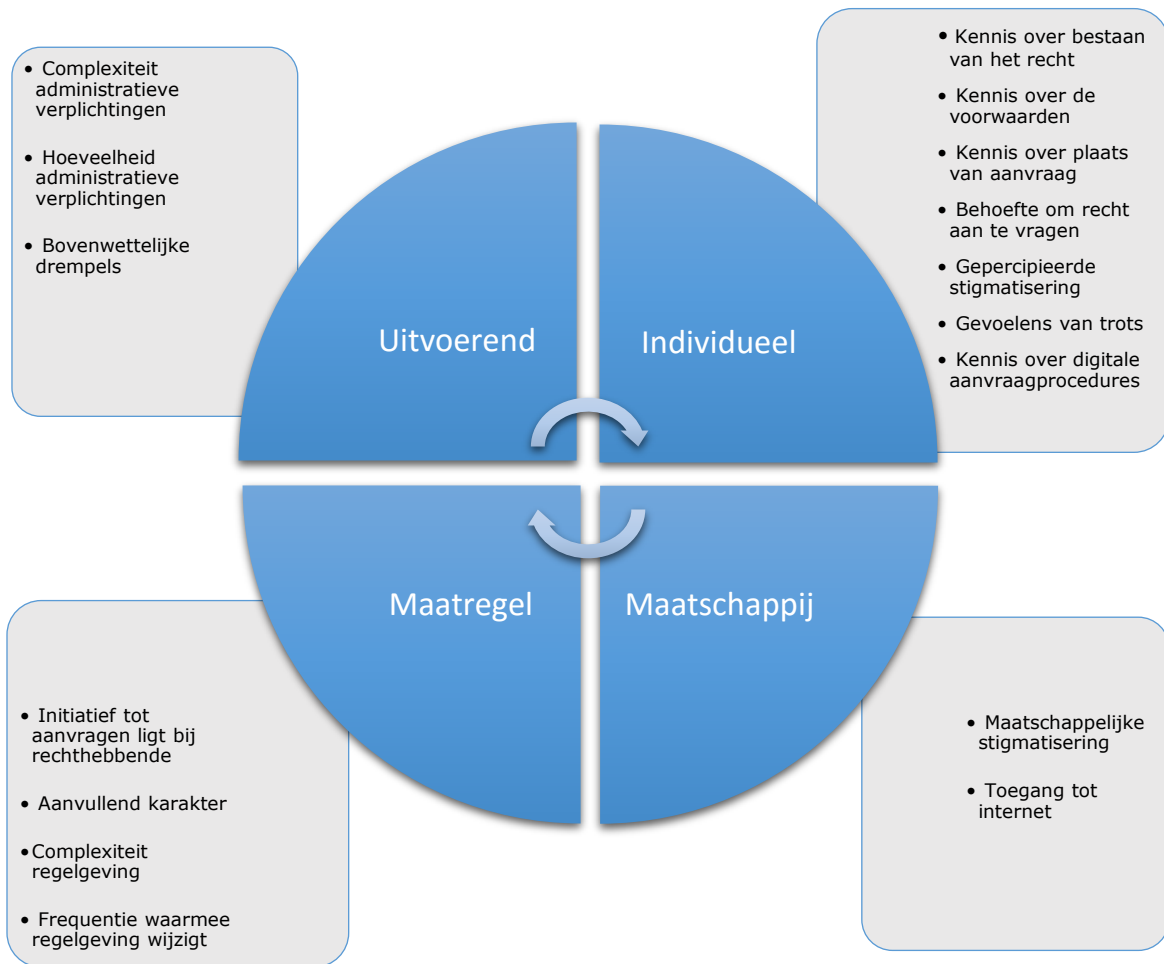
"Ja dat moet je natuurlijk horen dan van andere mensen want internet heb ik bijvoorbeeld al niet. Uiteindelijk is het OCMW wel tot bij mij gekomen omdat ze dat moesten doen om hun papierwerk in orde te hebben. Zij hebben mij bijvoorbeeld wel geleerd hoe ik overschrijvingen moest doen want dat deed mijn man altijd." (R2)

5.2.6 Drempels over de niveaus heen

De drempels die in voorgaande delen werden besproken, kunnen worden samengevat in figuur 5.11.

De rechthebbenden geven net zoals de OCMW's aan dat de meeste drempels zich op het individueel niveau bevinden. Enkele van deze drempels verschillen met de drempels die de OCMW's hebben aangehaald. Zo vinden de rechthebbenden, anders dan de OCMW's, het gepercipieerd nut en schaamte ten opzichte van familie en vrienden geen drempels. De rechthebbenden ervaren daarnaast ook een drempel die door de OCMW's niet werd aangehaald, namelijk de gevoelens van trots. Op het uitvoerend niveau dient er slechts één verschil opgemerkt te worden tussen rechthebbenden en OCMW's. Hier blijkt de lengte van de procedures voor de rechthebbenden geen drempel te zijn om hun rechten te realiseren. Deze factor werd door de OCMW's daarentegen wel als een drempel geïdentificeerd. De drempels die zich voordoen op niveau van de maatschappij worden door de rechthebbenden en de OCMW's gelijkaardig gepercipieerd. De complexiteit van de regelgeving is volgens de rechthebbenden wel een drempel om rechten te realiseren, waar dit voor de OCMW's niet zo is. Het aanvullend karakter dat sommige rechten bezitten, kan geen uitspraak over gedaan worden aangezien dit bij de OCMW's niet bevraagd werd. Op het niveau van de maatschappij zijn er geen verschillen op te merken tussen de aangehaalde drempels van OCMW's en rechthebbenden.

Figuur 5.11: Drempels op vier niveaus volgens rechthebbenden



Over de niveaus heen blijken volgens de rechthebbenden de drempels met de grootste impact de kennisdrempels op het individueel niveau te zijn. Binnen deze kennisdrempels zijn de voornaamste drempels volgens rechthebbenden de kennis over het bestaan van het recht, de voorwaarden van het recht en de plaats van aanvraag. De kennis over digitale aanvraagprocedures is de enige kennisdrempel die volgens de rechthebbenden een kleinere impact heeft en dus niet tot de voornaamste drempels gerekend kan worden.

De drie voornaamste kennisdrempels worden gevolgd door de drempel met betrekking tot het initiatief dat bij de rechthebbenden ligt van het niveau van de maatregel. Het is duidelijk dat de rechthebbenden deze drempel als een van de drempels met de grootste impact ervaren naast de onwetendheid. Ze vinden het de taak van de overheid om rechten te bezorgen aan degenen die er recht op hebben. Hierna volgen de complexiteit en de hoeveelheid van de administratieve verplichtingen. De vijf voornaamste drempels van de rechthebbenden komen dus in grote mate overeen met de vijf voornaamste drempels die door OCMW's werden aangehaald. Enkel de volgorde ervan verschilt en de rechthebbenden plaatsen 'kennis over de plaats van aanvraag' ook

bij de voornaamste drempels ten koste van de hoeveelheid administratie. Samenvattend zijn de voornaamste drempels die de rechthebbenden ervaren de volgende:

1. kennis over het bestaan van het recht;
2. kennis over de plaats van aanvraag;
3. kennis over de voorwaarden van het recht;
4. het initiatief tot aanvragen ligt bij de rechthebbende;
5. de complexiteit van de administratieve verplichtingen.

Hoofdstuk 6: Percepties op automatische rechtentoekenning

6.1 Perceptie van OCMW's op automatische rechtentoekenning

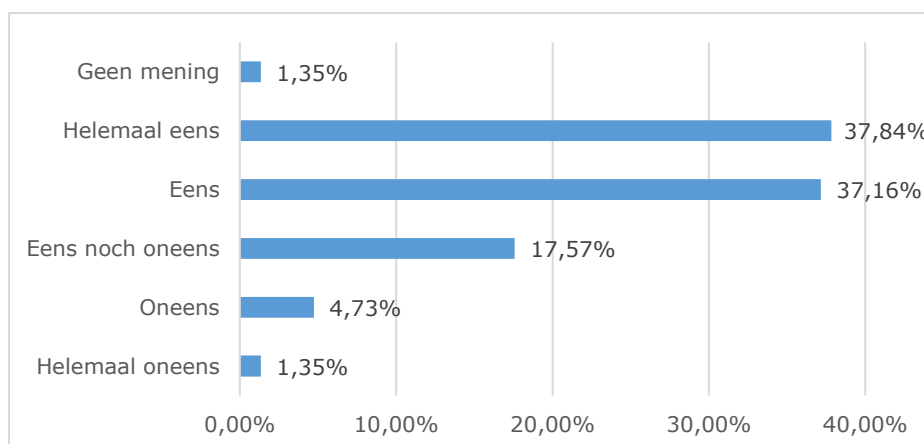
6.1.1 Aanpak

Naast de oorzaken van *non-take up* werd eveneens de visie van de OCMW's op automatische rechtentoekenning bevraagd in eerder aangehaalde survey. De perceptie werd gemeten aan de hand van vijftien stellingen met betrekking tot automatische rechtentoekenning waarbij de respondenten konden aanduiden in welke mate ze akkoord zijn met deze stellingen. Volgende resultaten zijn dus eveneens gebaseerd op de antwoorden van 148 respondenten, wat een responsgraad van 48,05% inhoudt. Na deze uiteenzetting werd op basis van de verkennende interviews met de pilootOCMW's een schema opgesteld over de voorwaarden waaraan volgens de OCMW's een recht moet voldoen alvorens het geautomatiseerd kan worden.

6.1.2 Perceptie

Uit de interviews met de pilootOCMW's bleek dat deze OCMW's over het algemeen voorstanders waren van automatische rechtentoekenning. Dit blijkt eveneens uit de online survey die werd verspreid. Zo vond maar liefst drie vierde van de respondenten dat automatische rechtentoekenning de meest effectieve methode is om de opname van rechten te verhogen. Hieruit kan men afleiden dat de respondenten automatische rechtentoekenning het middel vinden dat de grootste impact heeft op het terugdringen van de *non-take up* van rechten. Andere middelen, zoals proactief informatie verstrekken aan mogelijke rechthebbenden, worden dus minder effectief ingeschat door de OCMW's. Uit de verkennende interviews bleek eveneens dat proactief informatie verstrekken de opname van rechten niet voldoende doet stijgen. Cliënten blijken hun post vaak niet te openen of slechts gedeeltelijk te lezen. Er werd door verschillende OCMW's aangegeven dat het effect van informatiecampagnes tot nog toe hierdoor eerder beperkt is. Slechts 6% van de respondenten vindt automatische rechtentoekenning niet de meeste effectieve methode om de opname van rechten te verhogen.

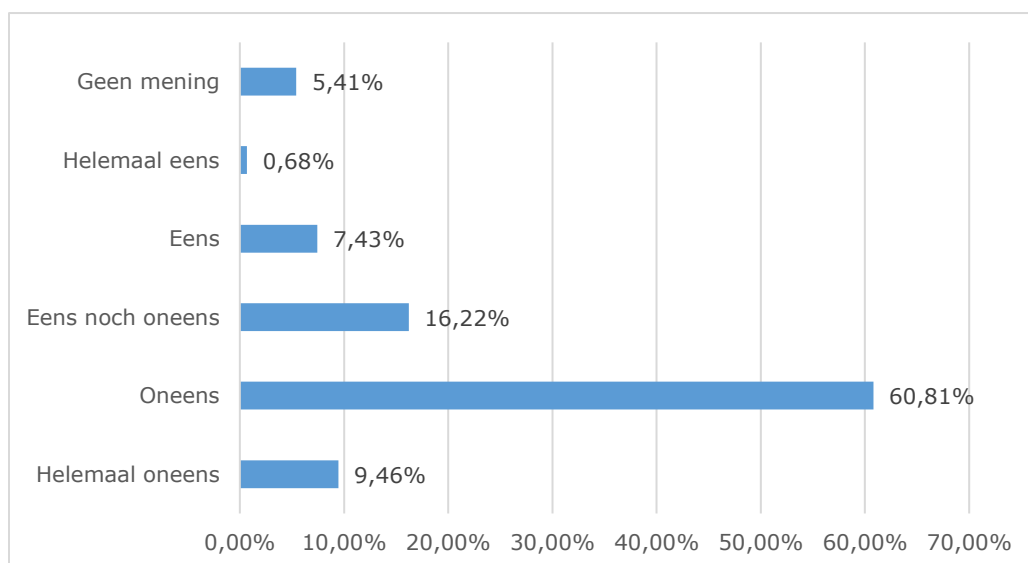
Figuur 6.1: automatische rechtentoekenning is de meest effectieve methode om de opname van rechten te verhogen



Een groot voordeel van automatische rechtentoekenning zou volgens de literatuur en de pilootOCMW's een daling van de hoeveelheid administratieve verplichtingen voor de rechthebbende zijn. Uit de resultaten van de survey blijkt dat de overgrote meerderheid van de respondenten, namelijk 93%, het eens of helemaal eens is met deze stelling. Dit is een belangrijke vaststelling aangezien de hoeveelheid administratie als een drempel wordt ervaren door de rechthebbenden. Slechts drie van de 148 OCMW's geven aan hier oneens of helemaal oneens mee te zijn. Daarnaast was het opvallend dat iets minder dan drie vierde van de respondenten aangaf dat ook de hoeveelheid administratie voor OCMW's daalt indien rechten automatisch worden toegekend. Hieruit kan dus worden afgeleid dat de OCMW's vaststellen dat er zowel een daling in administratieve lasten voor de rechthebbenden als een daling in beheerskosten voor OCMW's plaatsvindt. Deze bevinding maakt het zeer relevant om ook na te gaan waar OCMW's momenteel de tijd die hierdoor vrijkomt aan besteden. Hier zal later nog verder op worden ingegaan.

Uit het gesprek met Dhr. Devroey van de afdeling Welzijn en Samenleving van de Vlaamse overheid bleek dat niet alle OCMW's positief staan ten opzichte van automatische rechtentoekenning omdat ze denken dat dit leidt tot minder tewerkstelling bij OCMW's aangezien er minder administratie te verrichten zou zijn. Deze bewering kon worden bevestigd na de verkennende interviews te hebben afgenomen met OCMW's. De resultaten van de survey bevestigen dat er OCMW's zijn die denken minder personeel over te houden indien er een automatische toekenning van rechten is. Dit is echter een kleine minderheid aangezien slechts 8% van de OCMW's aangaf akkoord te zijn met de stelling dat automatische rechtentoekenning leidt tot minder tewerkstelling bij OCMW's. Zeven op de tien OCMW's waren het daarentegen niet of helemaal niet eens met deze stelling zoals wordt voorgesteld in figuur 6.2. In de interviews haalden enkele OCMW's aan dat automatische rechtentoekenning niet tot minder personeel leidt, maar wel tot een andere invulling van het werk dat maatschappelijk werkers verrichten.

Figuur 6.2: automatische rechtentoekenning leidt tot minder tewerkstelling bij OCMW's



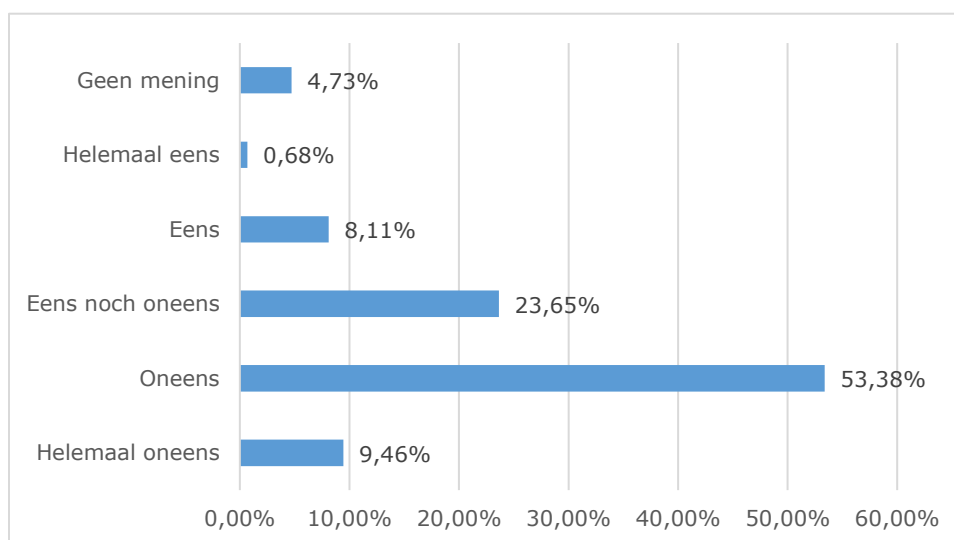
Voor veel rechthebbenden blijft het stigmatiserend om de stap naar een OCMW te zetten voor hulpverlening. Dat bleek, zoals eerder werd aangehaald, ook uit de anonieme interviews die werden afgenomen met de rechthebbenden. Een voordeel van automatische rechtentoekenning is volgens iets meer dan twee derde van de OCMW's dan ook dat het de stigmatisering sterk doet dalen. De reden hiervoor is dat met automatische rechtentoekenning vermeden kan worden dat mensen nog zelf stappen moeten zetten naar het OCMW. Één op de tien OCMW's was het echter niet eens met deze stelling. Naast deze stigmatisering is er ook een tweede soort stigmatisering, namelijk de gepercipieerde stigmatisering die rechthebbenden zichzelf toe-eigenen. Om deze reden is het belangrijk dat er met een automatische toekenning nog steeds de mogelijkheid blijft om rechten te weigeren.

De Rechtenverkenner is voorlopig het enige instrument dat zowel rechthebbenden als OCMW's ter beschikking hebben indien ze een overzicht willen van alle rechten en hun voorwaarden over de bevoegdheden heen. Deze Rechtenverkenner is grotendeels gericht op de rechthebbenden zodat zij hun rechten kunnen opzoeken en leren kennen. Slechts één OCMW gaf aan dit instrument niet te kennen. Van de overige OCMW's, namelijk 147, maakt zes op de tien OCMW's gebruik van de Rechtenverkenner bij het toekennen van rechten. 40% van de OCMW's gaf daarentegen aan het wel te kennen, maar er geen gebruik van te maken. Aan de respondenten die dit instrument kenden, werd de vraag gesteld of ze het een goed instrument vonden voor rechthebbenden om hun rechten te leren kennen. Iets minder dan de helft van de 147 respondenten was het hier niet mee eens. Hieruit kan afgeleid worden dat de Rechtenverkenner slechts een beperkte oplossing biedt voor de onwetendheid die bij rechthebbenden leeft. De Rechtenverkenner is met andere woorden geschikter voor beroepskrachten dan voor de rechthebbenden zelf. Automatische rechtentoekenning zou hier dus een betere oplossing bieden.

De geïnterviewde OCMW's drukten hun bezorgdheid uit over de privacy van de rechthebbenden die geschonden zou kunnen worden met automatische rechtentoekenning. Er zouden meer personen toegang krijgen tot de persoonlijke gegevens waardoor de kans op misbruik zou kunnen stijgen. Zoals figuur 6.3 toont is de overgrote meerderheid, zo'n 63%, van de OCMW's ervan overtuigd dat automatische rechtentoekenning geen schending van de privacy van rechthebbenden inhoudt. De reden hiervoor is dat er voldoende performante systemen zijn die deze privacy kunnen waarborgen. Zo vinden er ook interne en externe controles plaats in OCMW's op de raadpleging van bijvoorbeeld de KSZ. Toch vindt één op de tien OCMW's dat de privacy geschonden wordt indien rechten automatisch worden toegekend. Een oplossing om deze privacy maximaal te beschermen is toestemming vragen aan de burger om zijn gegevens voor de doeleinden van automatische rechtentoekenning te mogen gebruiken. Om dit gepaard te laten gaan met zo weinig mogelijk lasten, lijkt het aangewezen deze toestemming bijvoorbeeld te verlenen bij het afhalen van de identiteitskaart. Verder haalden enkele OCMW's aan dat de kans op vereenzaming van cliënten zou stijgen indien men rechten automatisch toekent. De reden hiervoor is dat cliënten minder of zelfs niet meer naar het OCMW moeten komen en hierdoor

sociaal geïsoleerd raken. Ook hier gaf iets meer dan de helft van de respondenten aan dat dit geen nadelig gevolg is van automatische rechtentoekenning. Volgens hen zullen cliënten niet vereenzamen indien hun rechten automatisch worden toegekend. Een minderheid van 22% vreest wel voor deze vereenzaming. De overige OCMW's stellen zich eerder neutraal op. Een mogelijk nadeel dat hiermee verbonden is, houdt het onjuist gebruik van rechten in als ze automatisch toegekend zouden worden. Aangezien cliënten minder naar het OCMW komen, is het voor de maatschappelijk werkers moeilijker om te weten of de tegemoetkomingen gebruikt worden voor de doeleinden waarvoor ze dienen. Een studiebeurs aanwenden voor uitgaven die niet studiegerelateerd zijn, is een voorbeeld van onjuist gebruik van rechten. De helft van de OCMW's geeft aan oneens of helemaal oneens te zijn met het feit dat automatische rechtentoekenning dit onjuist gebruik zou doen toenemen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de tijd die vrijkomt dankzij automatische rechtentoekenning gespendeerd kan worden aan het controleren van de aanwending van tegemoetkomingen. Hier zal later verder op worden ingegaan.

Figuur 6.3: automatische rechtentoekenning leidt tot een schending van de privacy



Om automatische rechtentoekenning vlot te doen verlopen, zijn de gegevensstromen en databanken van de KSZ cruciaal. In de survey werd aan de respondenten gevraagd om één verandering aan te brengen aan de automatische rechtentoekenning in haar huidige vorm. De gegevensstromen vaker updaten werd hier het meest frequent aangehaald. Indien de gegevensstromen frequenter geüpdatet zouden worden, beschikt men over recentere gegevens waardoor er minder gebruik zal moeten gemaakt worden van terugvorderingen. Uit de bevraging blijkt dat een derde van de respondenten vindt dat deze belemmering een automatische toekenning niet in de weg staat. Dit nadeel weegt met andere woorden niet op tegen de voordelen ervan. Toch gaf ook een vierde van de respondenten aan dat automatische rechtentoekenning niet mogelijk is omdat de gegevensstromen in de KSZ onvoldoende recent zijn. Over het feit dat er meer terugvorderingen zouden zijn met automatische rechtentoekenning zijn de OCMW's eerder

verdeeld. Zo geeft 42% aan hier neutraal tegenover te staan. Verder zijn er iets meer OCMW's die oneens zijn dan eens.

De OCMW's zijn van mening dat er ook enkele nadelen verbonden zijn aan automatische rechtentoekenning. Zo gaf iets minder dan de helft van respondenten aan eens of helemaal eens te zijn met het feit dat er minder contact met cliënten zal zijn of al is indien rechten automatisch worden toegekend. Een derde van de respondenten gaf daarentegen aan dat ze dit niet verwachten. Een oplossing hiervoor is een verandering in de tijdsbesteding van de maatschappelijk werkers indien automatische rechtentoekenning tijds- en administratiebesparend werkt. Aangezien de overgrote meerderheid van de respondenten aangaf dat de administratie voor OCMW's daalt ten gevolge van automatische rechtentoekenning zou een reallocatie van tijd naar meer huisbezoeken een oplossing kunnen bieden. Op de perceptie op de tijdsbesteding van OCMW's na automatische rechtentoekenning wordt in een volgend hoofdstuk nog verder ingegaan.

Een tweede knelpunt dat OCMW's identificeren bij een automatische rechtentoekenning blijkt te maken te hebben met de plichten die tegenover de rechten staan. Zo zijn vier op de tien respondenten ervan overtuigd dat automatische rechtentoekenning onvoldoende rekening houdt met de plichten van cliënten die tegenover de rechten staan. Voorbeelden van plichten zijn een begeleidingstraject volgen of Nederlands leren. Dit hangt uiteraard af van de behoeften en noden van de cliënt. Een belangrijke opmerking hierbij is dat het ene het andere niet uitsluit. Zo zou men rechten op basis van gegevens uit de databanken automatisch kunnen toekennen aan de rechthebbenden. Indien de cliënt haar verplichtingen of engagementen niet nakomt, kan het recht steeds terug worden ingetrokken. Slechts een vierde van de respondenten was het oneens met voorgaande stelling.

Een laatste nadeel dat de OCMW's aangaven was dat ze niet van mening zijn dat de sociale fraude daalt indien rechten automatisch worden toegekend. Vier op de tien OCMW's gaven dan ook aan niet akkoord te zijn met de stelling dat automatische rechtentoekenning leidt tot minder sociale fraude. Hier kon in de verkennende interviews geen oorzaak voor gevonden worden. Een vierde van de OCMW's was het daarentegen wel eens met deze stelling. De interviews met de pilootOCMW's wezen uit dat automatische rechtentoekenning aanleiding zou kunnen geven tot een pervers effect. Het gaat meer bepaald over de onwetendheid van de rechthebbenden. Enkele OCMW's gaven aan dat rechthebbenden niet meer of in mindere mate op de hoogte zijn van de rechten die ze automatisch ontvangen. Over de stelling 'automatische rechtentoekenning leidt tot meer onwetendheid bij de cliënt over zijn/haar rechten' waren de OCMW's in de survey eerder verdeeld. Zo was 38% van de OCMW's het eens met deze stelling tegenover 36% die het oneens was met de stelling. Indien dit als probleem wordt ervaren, zijn er voldoende eenvoudige oplossingen voorhanden. Die kunnen variëren van een duidelijkere vermelding van de verkregen tegemoetkomingen op facturen tot een jaarlijks overzicht van alle rechten die men ontvangt.

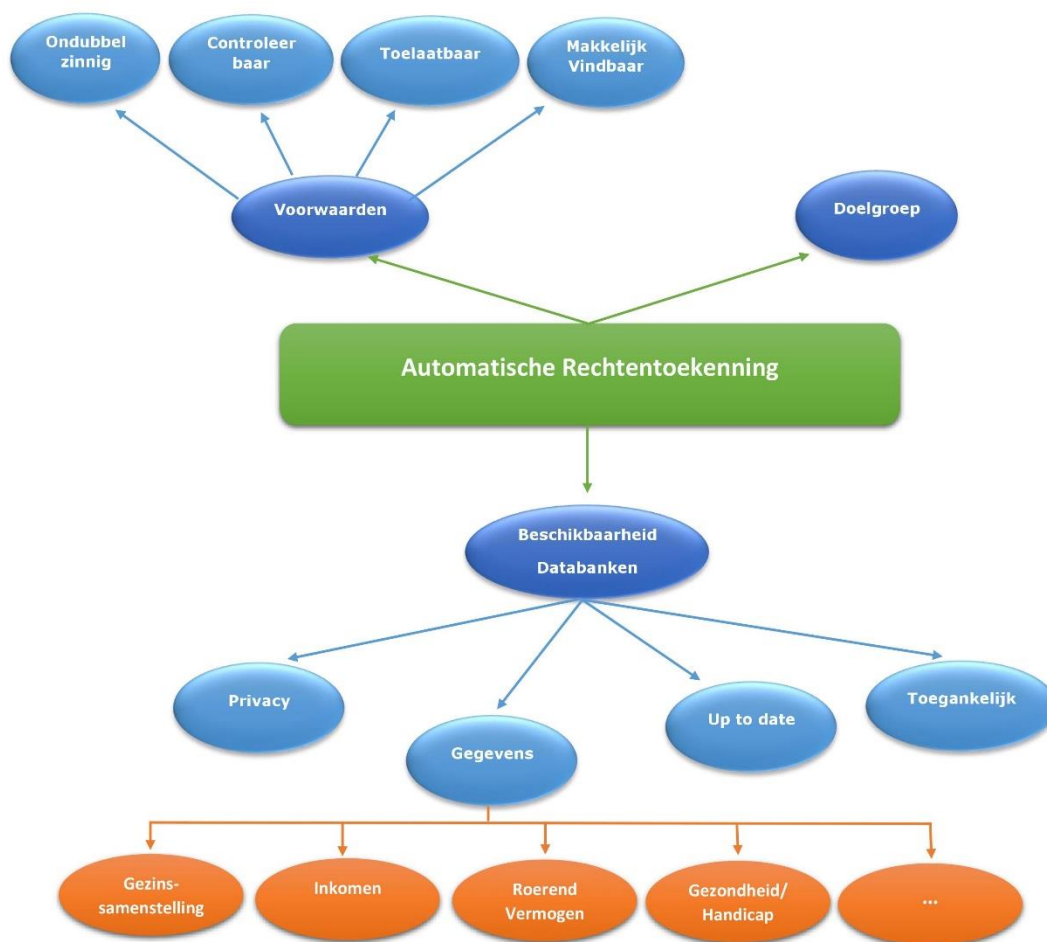
Over het algemeen kan dus gesteld worden dat de OCMW's zeer positief staan ten opzichte van automatische rechtentoekenning en voorstander zijn om meer rechten automatisch toe te kennen.

Daarenboven zijn ze van oordeel dat automatische rechtentoekenning de meest effectieve oplossing is voor de *non-take up* problematiek. De nadelen die door de respondenten worden aangehaald, wegen niet op tegen de voordelen die automatische rechtentoekenning met zich meebrengt. Dit omdat de gepercipieerde nadelen op een relatief eenvoudige wijze te verhelpen zijn.

6.1.3 Voorwaarden automatische rechtentoekenning

De voorwaarden waaraan cumulatief voldaan moet worden alvorens een automatische toekenning van rechten plaats kan vinden volgens OCMW's, worden samengevat in figuur 6.4. Centraal staat de automatische rechtentoekenning zelf. Deze kan slechts plaatsvinden indien er aan alle randvoorwaarden, onderverdeeld in drie clusters, voldaan is.

Figuur 6.4: voorwaarden automatische rechtentoekenning



De eerste cluster heeft betrekking op de toekenningsvoorwaarden van de verschillende sociale rechten. De rechten moeten duidelijk afgebakend zijn om ze automatisch toe te kunnen kennen. Hieruit volgt dat de voorwaarden ondubbelzinnig geformuleerd moeten zijn. Indien deze voorwaarden dubbelzinnig geformuleerd zijn, is interpretatie van de OCMW's noodzakelijk om het

recht toe te kennen. Er zijn met andere woorden verschillen mogelijk tussen de toekenning van eenzelfde recht bij verschillende OCMW's. Zo kan een persoon het recht ontvangen in de ene gemeente, maar na een verhuis naar een andere gemeente het recht plots niet meer ontvangen. Alvorens een recht automatisch kan worden toegekend, moeten er uniforme voorwaarden aan het recht worden verbonden zodat deze interpretatie niet langer vereist is en er objectieve criteria aan de basis van de toekenning liggen. Een tweede gevolg is dat het al dan niet verkrijgen van een tegemoetkoming niet langer locatiegebonden is voor dit specifieke recht. Een voorbeeld uit de praktijk is het individueel verminderd tarief voor inkomensgerelateerde kinderopvang waarop het OCMW een korting kan geven. De toekenningsvoorwaarden van dit recht zijn zeer locatiegebonden en verschillen dus van OCMW tot OCMW. Elk OCMW heeft, al dan niet in samenwerking met andere OCMW's, zijn eigen systeem uitgewerkt om dit tarief toe te kennen. Indien men dit recht automatisch zou willen toekennen, zouden de criteria moeten worden omgevormd en geüniformiseerd naar objectieve criteria. Op die manier kan er gebruik gemaakt worden van de gegevens in de databanken om gegevens te koppelen, te toetsen aan deze objectieve criteria en ze vervolgens toe te kennen indien aan die criteria voldaan is. Een bijkomend voorbeeld waar interpretatie een rol speelt, is bij het criterium 'gezinssamenstelling'. De gezinssamenstelling wordt vastgesteld door de wijkagent. Hoewel er op voorhand bepaald is waar de wijkagent moet op letten, zijn er nog steeds verschillen in vaststelling in gelijkaardige situaties. Vaak hangt het van de persoonlijke invulling van de criteria af van de bevoegde wijkagent of een persoon tot het gezin behoort of niet. Zo kan er in de ene situatie besloten worden dat mensen samenwonen, terwijl in een gelijkaardige situatie besloten wordt dat dit niet het geval is. Om een effectieve automatische rechtentoekenning te kunnen doorvoeren, moeten deze vaststellingen dus eenduidiger en objectiever plaatsvinden. Indien dit niet gebeurt, loopt men het risico rechthebbenden foutief uit te sluiten van het recht. Sociale rechten waaraan een sociaal of medisch onderzoek gekoppeld is, zullen nooit volledig automatisch kunnen worden toegekend. Hier is er steeds een beoordeling nodig van de bevoegde instantie die minstens één maal moet plaatsvinden. Eens deze vaststelling is gedaan, staat dit de automatische toekenning de jaren nadien niet langer in de weg.

Een volgende randvoorwaarde die gekoppeld is aan de voorwaarden van het recht, is de controleerbaarheid van de voorwaarden. Indien er objectieve criteria verbonden zijn aan het recht, moet het uiteraard mogelijk zijn om deze te controleren voor eenieder in de maatschappij. Dit is een voorwaarde voor alle criteria die verbonden zijn aan sociale rechten, ook voor de rechten die niet automatisch worden toegekend. Nadat er gecontroleerd is of aan alle criteria voldaan is, kan het recht toegekend worden aan elke rechthebbende die het recht wenst te ontvangen. Specifiek voor automatische rechtentoekenning betekent deze randvoorwaarde dat men automatisch uit de gegevens kan afleiden of iemand aan de voorwaarden voldoet. Elke voorwaarde moet met andere woorden verbonden zijn aan één of meerdere indicatoren die met quasi 100% weergeven of iemand aan de voorwaarde voldoet of niet. Indien deze indicatoren niet sluitend zijn, moeten bijkomende indicatoren gezocht worden zodat de volledige doelgroep bereikt wordt.

De volgende twee randvoorwaarden zijn hier nauw mee verbonden. Zo moeten de criteria makkelijk vindbaar en toelaatbaar zijn. Dit wil onder andere zeggen dat ze juridisch en ethisch toelaatbaar moeten zijn. Indien men criteria wil aanpassen, is hiervoor uiteraard politieke bekrachtiging nodig. Een ander aspect dat samenhangt met de toelaatbaarheid is dat men moet zorgen dat de voorwaarden ethisch geoorloofd zijn. Dit kan verder worden verduidelijkt aan de hand van een fictief voorbeeld. Stel dat men vlot toegang heeft tot verbruiksgegevens van gas, elektriciteit, telefonie... dan zou men kunnen stellen dat de voorwaarde 'werkelijke bewoning' voor een isolatiepremie gekoppeld wordt aan een minimumverbruik van die nutsvoorzieningen. Maar de vraag die zich dan stelt, is of dat wel wettelijk toegelaten is en of dat ethisch correct is.

Tot slot moeten de criteria ook van die aard zijn dat ze makkelijk op te zoeken zijn om een toetsing mogelijk te maken. Er moet op een snelle en efficiënte manier nagekeken kunnen worden of er aan de voorwaarden voldaan is. Wanneer men één enkele gegevensstroom uit een databank nodig heeft, vormt dit meestal geen probleem. Wanneer er echter meerdere gegevensstromen uit verschillende databanken gekruist moeten worden en daar een manuele tussenkomst voor nodig is, kan deze randvoorwaarde voor problemen zorgen. Bijkomende moeilijkheden stellen zich indien de gegevens uit die verschillende databanken niet even actueel zijn, men nog toestemming nodig heeft van bepaalde instanties vooraleer men de databanken mag raadplegen of indien er nog een onderzoek nodig is.

Om een goede afbakening van een sociaal recht te verzekeren dient de doelgroep eveneens duidelijk afgebakend te zijn zodat duidelijk is wie in aanmerking komt voor het recht en wie niet. Indien de regelgeving niet voorziet in eenduidige definities over de doelgroep werkt dat contraproductief. Dit is een mogelijke oorzaak van rechten foutief toekennen aan mensen die er geen recht op hebben, maar ook van rechten foutief niet toekennen aan rechthebbenden. De huidige wetteksten missen vaak nauwkeurigheid over wie deel uitmaakt van de beoogde doelgroep. Zo worden doelgroepen die gelijkaardig zijn aan de expliciet beschreven doelgroepen in de wetteksten vaak overgeslagen en niet beschreven. Eenzelfde doelgroep, bijvoorbeeld personen met een handicap, wordt op verschillende manieren gedefinieerd in de verschillende regelgevingen die van toepassing zijn op de verschillende rechten. Zo is de definitie van een persoon met een handicap in de regelgeving van het sociaal telefoontarief: 'persoon die bij een administratieve of gerechtelijke beslissing minstens 66% blijvend fysiek of psychisch gehandicapt of arbeidsongeschikt is verklaard'. Bij de sociale maximumprijzen voor gas en elektriciteit wordt volgende omschrijving gebruikt: 'tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65 % (wet van 27 juni 1969)'. In dit voorbeeld zou een harmonisatie van deze verschillende regelgeving aangewezen zijn alvorens men rechten automatisch toekent. Hier kan ook een link worden gelegd naar de randvoorwaarden met betrekking tot de criteria die ondubbelzinnig moeten zijn.

De laatste cluster randvoorwaarden heeft betrekking op de databanken die gebruikt worden om de gegevens van personen te koppelen en te toetsen aan de criteria van het recht. Het is uiteraard

noodzakelijk dat die gegevens beschikbaar zijn in databanken. Zoals eerder werd aangegeven door de afdeling Welzijn en Samenleving van de Vlaamse overheid is dit momenteel de grootste factor die automatische toekenning op grotere schaal in de weg staat aangezien er veel rechten worden toegekend op basis van gegevens die momenteel nog niet in de databanken beschikbaar zijn. Een voorbeeld van een recht waarvoor dit het geval is in de praktijk is de Vlaamse huursubsidie. Deze tegemoetkoming ondersteunt mensen met een laag inkomen die verhuizen van een slechte, onaangepaste woning naar een goede, aangepaste woning. Momenteel is er geen enkele databank die voldoende gegevens beschikt over welke woningen in Vlaanderen als onaangepast worden beschouwd. Hetzelfde is het geval voor de aangepaste woningen. Op dit moment is het dus niet mogelijk om dit recht al automatisch toe te kennen. Voor deze rechten is het voorlopig aangewezen meer in te zetten op administratieve vereenvoudiging tot een automatisering wel mogelijk is. De gegevens die op dit moment vlot kunnen worden opgevraagd uit databanken hebben vooral betrekking op: het inkomen, de gezinssamenstelling, de vermogenstoestand (enkel het roerend vermogen) en de gezondheidstoestand. Belangrijk is uiteraard ook dat deze gegevens correct in de databanken worden ingegeven door de verschillende diensten zoals OCMW's, Kind en Gezin en andere overheidsdiensten.

Indien de gegevens beschikbaar zijn in databanken, moeten deze voldoende up-to-date zijn en gehouden worden om een correcte toekenning van de rechten te verzekeren. Indien de gegevens in de databanken niet voldoende up-to-date gehouden worden, zal men meer en meer gebruik moeten maken van terugvorderingen. De reden hiervoor is dat bepaalde mensen die plots niet meer in aanmerking komen voor een recht de tegemoetkoming nog steeds blijven ontvangen totdat de gegevens in de databanken vernieuwd worden. Deze mensen ontvangen dus gedurende die periode onterecht een tegemoetkoming. Het spreekt voor zich dat de instelling die deze tegemoetkoming toekent, het onterecht uitgekeerde bedrag zal terugvorderen van de ontvanger. Dit leidt tot allerlei nadelen zoals extra administratie en onzekerheid bij rechthebbenden.

Een volgende noodzakelijke randvoorwaarde is dat de databanken toegankelijk zijn voor de diensten die instaan voor de gegevenskoppeling en de automatische toekenning. Het is evident dat indien die diensten geen toegang hebben tot de databanken een automatische toekenning van rechten praktisch onmogelijk is. Tot slot is er nog de privacy van alle personen wiens vertrouwelijke gegevens in de databanken zijn opgeslagen. Het is van cruciaal belang dat die privacy maximaal beschermd wordt om openbaarmaking of misbruik van die gegevens te voorkomen. Er zijn genoeg mogelijkheden beschikbaar om deze privacy te garanderen. Men zou bijvoorbeeld toestemming kunnen vragen aan de burger en het mogelijk maken voor deze burger om voortdurend een systematisch zicht te hebben op de gegevens die opgeslagen zijn in databanken en welke diensten deze raadplegen.

6.2 Perceptie van rechthebbenden op automatische rechtentoekenning

6.2.1 Aanpak

De anonieme interviews die werden afgenomen met de rechthebbenden hadden als doel naast de oorzaken van *non-take up* ook de perceptie op automatische rechtentoekenning in kaart te brengen. Zo werden zowel de mogelijke voordelen als de mogelijke nadelen bevraagd bij de rechthebbenden zelf. Volgende resultaten en citaten zijn gebaseerd op de bevindingen uit deze vijf interviews. De volledig uitgeschreven interviews zijn op te vragen bij de promotoren van dit onderzoek.

6.2.2 Perceptie

Als grootste voordeel van automatische rechtentoekenning haalden alle rechthebbenden aan dat elke rechthebbende krijgt waar hij recht op heeft. Hier hangen twee voordelen mee samen. Ten eerste geven de rechthebbenden aan dat het dan niet meer uitmaakt of ze op de hoogte zijn van het bestaan van het recht, van de voorwaarden en de plaats van aanvraag. Zij percipiëren dus dat het wegvallen van de kennisdrempels het grootste voordeel is. Op deze impact van automatische rechtentoekenning op *non-take up* wordt later nog verder ingegaan.

"(Wat zijn hier de voordelen van, denkt u?) Dat iedereen eindelijk krijgt waar die ook recht op heeft he. Dan maakt het niet meer uit of we het kennen of niet, dan maakt het niet meer uit dat we niet weten waar we het moeten aanvragen, dan houdt die administratie de mensen niet meer tegen, enzoverder. Ik zie niet anders dan voordelen." (R1)

"(Stel dat de overheid die rechten automatisch zou toekennen aan iedereen die er recht op heeft op basis van alle informatie die de overheid al tot haar beschikking heeft, wat zou u daarvan vinden?) Ik zou dat heel goed vinden want nu moeten mensen maar uitzoeken waar ze allemaal recht op hebben en welke rechten er allemaal zijn. Ze komen u thuis niet opzoeken hoor om het u te zeggen. Als je je niet tot het OCMW wendt, dan weet je niets." (R3)

"De mensen krijgen dan eindelijk waar ze recht op hebben. Stel dat ik toch nog op meer dingen recht heb, kan ik misschien wel alleen gaan wonen ofzo. Dan maakt het niet meer uit of ik weet waar die rode kaart allemaal voor dient of niet want dan krijg ik ze toch." (R4)

"Dan maakt het op zich niet meer veel uit of je het nu weet of niet. Ik vind dat ze dat moeten doen. Het zou veel beter zijn als we het automatisch kregen. Als het niet meer voor ons kan, dan hoop ik dat het voor degenen na ons is." (R5)

Ten tweede houdt dit ook in dat elke rechthebbende niet meer rechten krijgt toegekend dan waar hij recht op heeft. Volgens de respondenten daalt met andere woorden de sociale fraude. Dit is enigszins opvallend aangezien de OCMW's hier een andere mening over hebben. De rechthebbenden zien automatische rechtentoekenning als een kans om de sociale fraude, waar

erg veel aandacht aan wordt besteed in de media, aan te pakken. Zij ervaren sociale fraude als een soort van diefstal die als gevolg heeft dat zij minder aan rechten uitbetaald krijgen.

"Ons mama heeft ons altijd geleerd 'neem wat u toekomt en blijf af van wat u niet toekomt'. Het heeft me door dat te lezen in de krant weer heel kwaad gemaakt. Dus dat zou volgens mij een groot voordeel zijn aan dat automatisch toekennen. Er zou veel minder sociale fraude zijn volgens mij want de overheid doet alles dan met die databanken. Want nu schiet er hierdoor minder geld over voor degenen die er wel recht op hebben en het echt nodig hebben." (R2)

Verder zien ze automatische rechtentoekenning als een betere dienstverlening van de overheid aan haar burgers. Zo gaven de respondenten aan dat ze het veel makkelijker zouden vinden indien hun rechten automatisch aan hen werden toegekend. Zo moeten ze zich bijvoorbeeld niet verplaatsen naar alle verschillende instellingen waarvan ze rechten ontvangen of waar ze rechten van verwachten te zullen ontvangen. Daarnaast vonden de respondenten het positief dat ze al die administratie niet meer voor hun rekening moesten nemen en ze dus ook niet alles nauwkeurig moesten lezen en invullen. Hierdoor daalt volgens hen ook het aantal fouten in de aanvragen.

"(Stel dat de overheid die rechten automatisch zou toekennen aan iedereen die er recht op heeft op basis van alle informatie die de overheid al tot haar beschikking heeft, wat zou u daarvan vinden?) Oh dat zou gemakkelijk zijn... Dan moet ik niet meer rond zitten gaan om alles te hebben." (R4)

"De huursubsidie en sociaal tarief elektriciteit en water gaat al automatisch denk ik want ze versturen elk jaar een attest en verwittigen zelf de elektriciteitsmaatschappij en watermaatschappij. Ik moet daar niets zelf voor doen." (R3)

"Ja bijvoorbeeld de belastingbrief voor senioren is nu eenvoudiger gemaakt en daar staat op dat we geen aanvragen meer moeten doen tenzij ik bijvoorbeeld zou gaan samenwonen. Het zou veel makkelijker zijn als dit ook bij de rechten werd toegepast omdat je dan niet alles zo nauwkeurig moet lezen." (R2)

Ook de rechthebbenden haalden nog enkele verbeterpunten aan van de huidige automatische rechtentoekenning. Enkele respondenten gaven aan dat ze nog steeds onwetend zijn over de rechten die ze ontvangen bij een automatische toekenning. De respondenten willen een betere communicatie van de verschillende diensten omtrent de rechten die ze krijgen en waar deze voor gebruikt dienen te worden. De OCMW's waren zoals eerder aangehaald verdeeld over het feit of er door automatische rechtentoekenning onwetendheid bij de rechthebbenden wordt gecreëerd.

"Wel vind ik nog steeds dat ze achteraf duidelijker moeten communiceren naar ons. Ik ben bijvoorbeeld moeten gaan vragen of ik nu eigenlijk wel dat tarief van de elektriciteit ontving omdat ik het niet vond op mijn factuur. Het staat daar dan ergens heel klein." (R1)

"Als ze eerlijk blijven dan zie ik niet meteen nadelen. Maar omdat je dan helemaal van niets meer weet, kunnen ze u wel vertellen wat ze willen. Als je onwetend bent, dan ben je er nog niks mee

he. Als je niet weet van waar het komt, waarvoor het dient, hoelang je het krijgt... dan heb je er niet veel aan he." (R4)

"Maar ik vind wel dat ze dat dan ergens bekend zouden moeten maken aan ons. Zo weten we tenminste wat we krijgen." (R5)

De oplossing voor voorgaand probleem reikten de respondenten zelf aan. Zij zijn namelijk voorstander van een jaarlijks overzicht waarop hun rechten staan opgelijst. Momenteel krijgen ze van de verschillende diensten en instellingen brieven, maar dat vinden ze te ingewikkeld. Daarom dat ze de nadruk leggen op het feit dat het een geïntegreerd overzicht moet zijn waar al de toegekende rechten, ongeacht de dienst die ze toekent, op vermeld staan. Een mogelijke oplossing zou dus zijn om de personen die rechten ontvangen elk jaar een overzicht te bezorgen van de rechten die ze ontvangen. Daarnaast is het aangeraden om enkel bijkomende brieven te sturen indien er iets verandert aan de situatie van de rechthebbende waardoor die misschien niet langer tot de rechthebbenden kan gerekend worden. Dit overzicht zou eveneens online kunnen worden geplaatst, zodat rechthebbenden te allen tijde kunnen raadplegen welke rechten ze ontvangen. Toch blijft het aangewezen een parallelle papieren procedure te voorzien voor die rechthebbenden die geen of slechts een beperkte toegang tot het internet hebben.

"Ik vind dat ze u gewoon elk jaar een overzicht zouden moeten sturen met alle rechten die je ontvangt. En dan tijdens dat jaar enkel nog een brief als er iets verandert. Nu krijg je van elke dienst apart brieven. Dat maakt het toch allemaal wat te ingewikkeld vind ik." (R1)

"Ze zouden ons daarvan op de hoogte moeten brengen dan. Ze kunnen een brief schrijven waar dan op staat wat je allemaal krijgt, van wie het komt en waar je het voor moet gebruiken." (R4)

"Gewoon een brief sturen waar dan op staat: u heeft dit aan de hand en daarom heeft u recht op deze rechten. Want internet hebben hier niet veel mensen hoor." (R5)

Een opvallende vaststelling is dat geen enkele respondent nog gelooft in privacy. Ze hebben namelijk het gevoel dat de overheid al alles over hen weet. Het gevolg hiervan is dat ze geen problemen hebben met de gegevensdeling en datakoppeling via databanken zolang het enkel voor deze doeleinden wordt aangewend. Ze zouden ook allemaal toestemming geven om hun gegevens voor deze datakoppeling beschikbaar te stellen.

"Privacy? In deze wereld is er geen privacy meer. Onze privacy wordt al bij alles geschonden dus dat maakt niet veel uit." (R2)

"Privacy? Wat is nog privacy? We zitten in Big Brother he. Big Brother is watching you... Ja ik zou meteen tekenen." (R3)

"Wat is nog privacy? Er is toch nergens meer privacy? Ze kunnen aan alles, aan uw bankgegevens, alles. Ik vind dat geen schending hoor." (R4)

"(Vindt u dat uw privacy geschonden wordt als er databanken met uw gegevens worden gebruikt om u uw rechten te bezorgen?) Nee dat vind ik niet zo. Onze privacy wordt niet geschonden want ze weten alles al. Ik vind het niet erg als ze die databanken gebruiken om mijn rechten te geven. Als mijn pensioen daardoor €300 tot €400 stijgt, dan spring ik een gat in de lucht in plaats van me zorgen te maken over privacy" (R5)

Tot slot is het opvallend dat alle rechthebbenden die werden geïnterviewd niet meer naar het OCMW zouden gaan indien al hun rechten automatisch zouden worden toegekend. Ze zien namelijk niet meteen een reden om nog naar het OCMW te gaan. Het vermoeden van de OCMW's dat ze contact met cliënten zullen verliezen, wordt hiermee bevestigd. Het lijkt dan ook aangewezen om een deel van de tijd die vrijkomt na automatische rechtentoekenning te spenderen aan extra huisbezoeken.

"(Zou u nog naar het OCMW gaan als u uw rechten automatisch zou krijgen?) Nee dat denk ik niet. Waarom zou ik daar nog naartoe gaan als ik alles al krijg? Maar naar de medische adviseur of diegene die het medisch onderzoek doet, zullen we altijd moeten gaan he. Dus dat lijkt me moeilijk om eruit te krijgen, maar zolang dat bij één keer blijft is het ok." (R1)

"Dan zou ik niet meer naar het OCMW stappen nee. Wat zou ik daar nog moeten gaan doen?" (R3)

Er kan dus besloten worden dat naast de OCMW's ook de rechthebbenden zeer positief staan ten opzichte van automatische rechtentoekenning. Zo is een deel van de rechthebbenden er zelfs van overtuigd dat er enkel voordelen aan verbonden zijn. Het grootste nadeel dat de rechthebbenden aanhaalden, was het feit dat hun onwetendheid enkel toeneemt indien hun rechten automatisch worden toegekend. Ze geven zelf aan dat dit nadeel niet opweegt tegen alle voordelen die automatische rechtentoekenning voor hen te bieden heeft. Daarenboven kan dit nadeel op een eenvoudige wijze worden verholpen.

Hoofdstuk 7: Tijdsbesteding van OCMW's na automatische rechtentoekenning

Zoals in vorig hoofdstuk al kort werd besproken, geven de OCMW's aan dat automatische rechtentoekenning leidt tot minder administratie binnen het OCMW. Hierdoor komt er tijd vrij die OCMW's op een andere manier kunnen invullen. In dit hoofdstuk zal verder worden ingegaan op de inhoud van de tijdsbesteding. Het hoofdstuk wordt opgesplitst in twee delen. Ten eerste zal besproken worden hoe de OCMW's momenteel de tijd invullen die vrijkomt dankzij automatische rechtentoekenning. Het gaat hier met andere woorden over de werkelijke tijdsbesteding. Ten tweede zal beschreven worden hoe de OCMW's de tijd die vrijkomt zouden willen invullen. Deze gewenste tijdsbesteding en de werkelijke tijdsbesteding worden verder in dit hoofdstuk ook met elkaar vergeleken.

7.1 Werkelijke tijdsbesteding

De respondenten die aangaven dat automatische rechtentoekenning de administratie binnen OCMW's doet dalen, werden ook de vraag gesteld hoe zij de tijd die hierdoor vrijkomt momenteel invullen. De antwoordmogelijkheden werden bepaald op basis van de interviews die werden afgenomen met de zeven pilootOCMW's. Zoals eerder aangehaald, gaven 106 respondenten in de survey aan dat automatische rechtentoekenning administratiebesparend werkt. Volgende resultaten zijn met andere woorden gebaseerd op de antwoorden van deze 106 respondenten.

De meeste respondenten, namelijk 84%, vullen de tijd die bespaard wordt ten gevolge van een automatische toekenning van rechten in door meer begeleiding en hulpverlening aan cliënten te bieden. Deze begeleiding en hulpverlening kan op het OCMW zelf plaatsvinden, maar kan ook door middel van huisbezoeken aan de verschillende cliënten. Er vindt met andere woorden een verschuiving plaats in deze OCMW's van administratieve taken en verplichtingen naar meer begeleiding en hulpverlening. Deze verschuiving is positief aangezien heel wat OCMW's aangaven tijdens de verkennende interviews dat maatschappelijk werkers administratieve taken uitvoeren, waar ze niet voor opgeleid zijn. Deze maatschappelijk werkers kunnen door deze tijdsbesparing hun opleiding meer in de praktijk brengen en de mensen effectief begeleiden in plaats van de administratie te verwerken die met de aanvraag gepaard gaat. Voor de cliënten is dit ook een positieve verschuiving aangezien er nu meer tijd per cliënt naar begeleiding gaat. Zo zou bijvoorbeeld de tijd dat iemand cliënt is bij een OCMW ingekort kunnen worden. De helft van de OCMW's gaf eerder aan dat er met automatische rechtentoekenning minder contact is met cliënten. Extra tijd besteden aan huisbezoeken en begeleiding zou dit nadeel dus in grote mate kunnen verlichten.

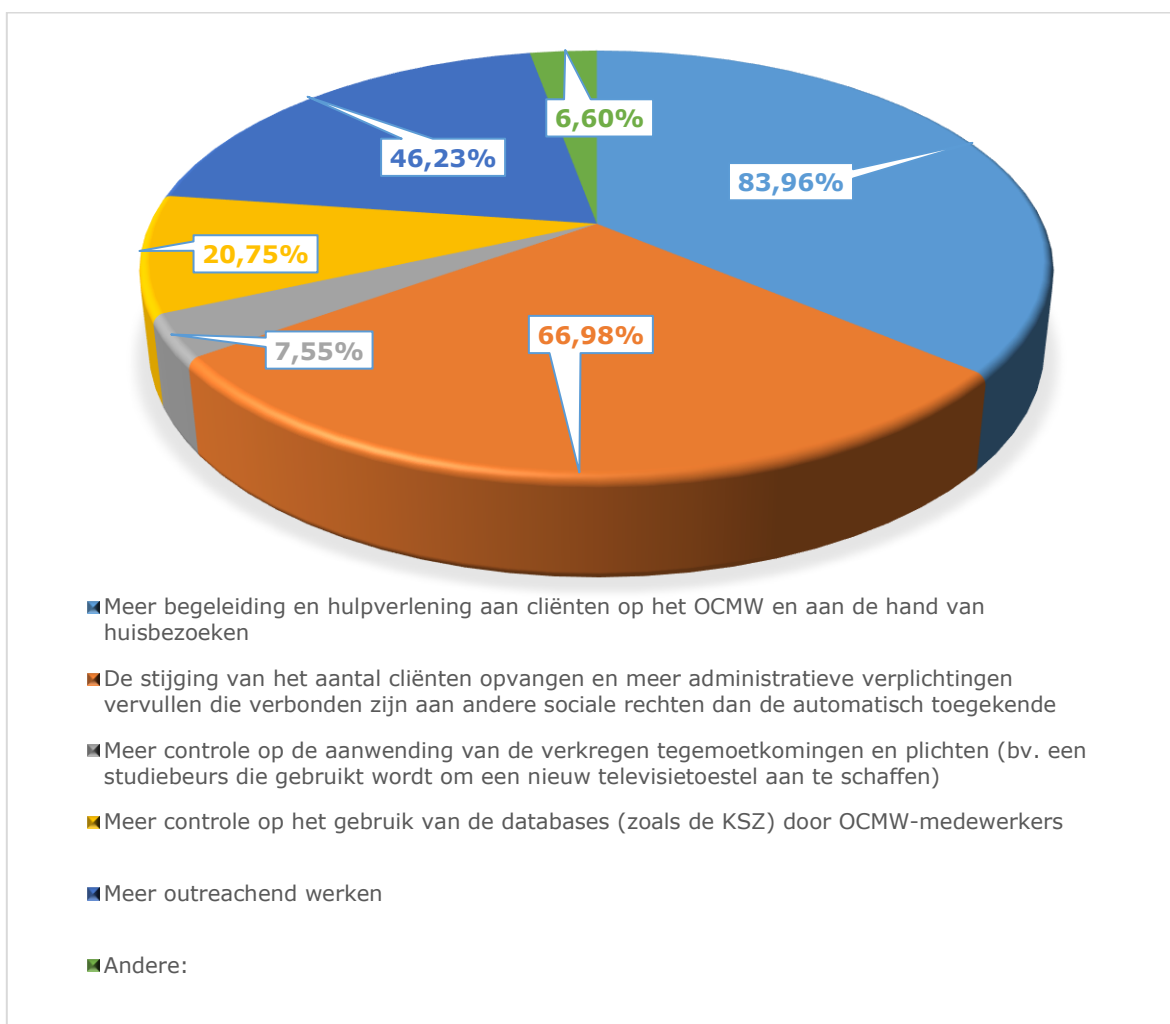
Toch blijkt er ook een verschuiving plaats te vinden in de administratieve taken zelf. Zo geeft twee derde van de respondenten aan dat ze de tijd die bespaard wordt door een automatische toekenning wordt opgevuld met andere administratieve taken. Deze andere administratieve taken vinden hun oorzaak in twee fenomenen. Het eerste fenomeen wordt verklaard door de recente vluchtelingencrisis in Europa en de stijging van de armoede in Vlaanderen. De OCMW's geven aan

dat hierdoor het aantal cliënten het laatste jaar zeer sterk is gestegen. Deze stijging moet uiteraard worden opgevangen door de OCMW's waardoor hier extra tijd en administratie aan besteed wordt. Zo geeft het OCMW van Leuven aan dat haar cliënteel verdubbeld is ten opzichte van het jaar voordien en de helft van haar cliënteel momenteel erkend vluchteling is. Het tweede fenomeen is een stijging van de administratieve verplichtingen die gekoppeld zijn aan de rechten die niet automatisch worden toegekend. Zo moet er bijvoorbeeld sinds dit jaar in elk leefloondossier een contract worden afgesloten met de persoon die het leefloon ontvangt. Ook de vermaatschappelijking van de zorg zou volgens de OCMW's een oorzaak zijn. Deze factoren verklaren waarom enkele pilootOCMW's aangaven geen echte tijdsbesparing te ervaren aangezien de administratie die wegvalt door een automatische toekenning wordt vervangen door andere administratieve verplichtingen.

Een derde grote tijdsinvulling is het *outreaching* werken. *Outreaching* werken is het proactief opsporen van rechthebbenden door het uitzenden van de maatschappelijk werkers. Ze gaan met andere woorden zelf de straat op om de onderbeschermden in de maatschappij te vinden. Aangezien er altijd een kans bestaat op fouten in de databanken of in het automatische toekenningsproces is het belangrijk dat OCMW's de personen die tussen de mazen van het net glippen op te sporen zodat ook zij de mogelijkheid hebben om hun rechten te realiseren. De Vlaamse overheid is van mening dat de OCMW's een groot deel van de bespaarde tijd hieraan moeten besteden. Het Steunpunt tot Bestrijding van de Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting deelt deze mening maar geeft ook aan dat het belangrijk is dat er eveneens een loketfunctie wordt behouden in de OCMW's. De reden voor het behoud van deze parallelle procedure is om nog steeds de mogelijkheid te bieden aan rechthebbenden om hun vragen te komen stellen. Iets minder dan de helft van de respondenten besteedt momenteel een deel van de tijdsbesparing aan dit *outreaching* werken.

Naast deze drie grote posten, geeft een vijfde van de respondenten aan dat een deel van de tijdsbesparing opgevuld wordt met het waarborgen van de privacy van cliënten. Dat doen ze door middel van interne controles waarbij het gebruik van de KSZ door OCMW-medewerkers wordt gecontroleerd. Zo wordt misbruik van persoonlijke gegevens zoveel mogelijk tegengegaan. Het OCMW van Leuven spendeert hier elke maand een halve dag aan. Op deze halve dag controleren ze de opzoeken in de KSZ van drie willekeurig gekozen medewerkers. Tot slot spendeert ook één op de tien OCMW's een deel van de bespaarde tijd aan meer controle op de aanwending van verkregen tegemoetkomingen en de plichten die tegenover de rechten staan. Vier op de tien OCMW's vinden dat automatische rechtentoekenning onvoldoende rekening houdt met deze plichten. Dit gepercipieerd nadeel kan dus worden verholpen door een deel van de bespaarde tijd in te zetten op meer controle van deze plichten. Één op de vijf OCMW's geeft dus aan dit al te doen. In figuur 7.1 worden bovenstaande bevindingen nogmaals kort samengevat.

Figuur 7.1: Werkelijke tijdsbesteding OCMW's (% respondenten dat aangeeft tijd te besteden aan...)



Verder gaf een zeer beperkt deel van de OCMW's nog aan tijd te besteden aan meer overleg met andere hulpverleningsinstanties, alternatieve projecten en opleidingen van personeel. De meeste OCMW's vullen de bespaarde tijd dus in door meer begeleiding, meer *outreachend* werken en andere administratieve verplichtingen vervullen.

7.2 Gewenste tijdsbesteding

Naast de werkelijke tijdsbesteding door OCMW's werd in de survey ook de gewenste tijdsbesteding bevraagd. Deze gewenste tijdsbesteding werd wel bij alle respondenten bevraagd. Onderstaande resultaten zijn met andere woorden gebaseerd op de antwoorden van 148 respondenten. Aan deze respondenten werd gevraagd om een fictieve tijdsbesparing van 100 uren op jaarbasis te verdelen over dezelfde opties als bij de werkelijke tijdsbesteding. Onderstaande conclusies zijn gebaseerd op het gemiddelde van het aantal uren dat respondenten hebben toegewezen aan de verschillende opties.

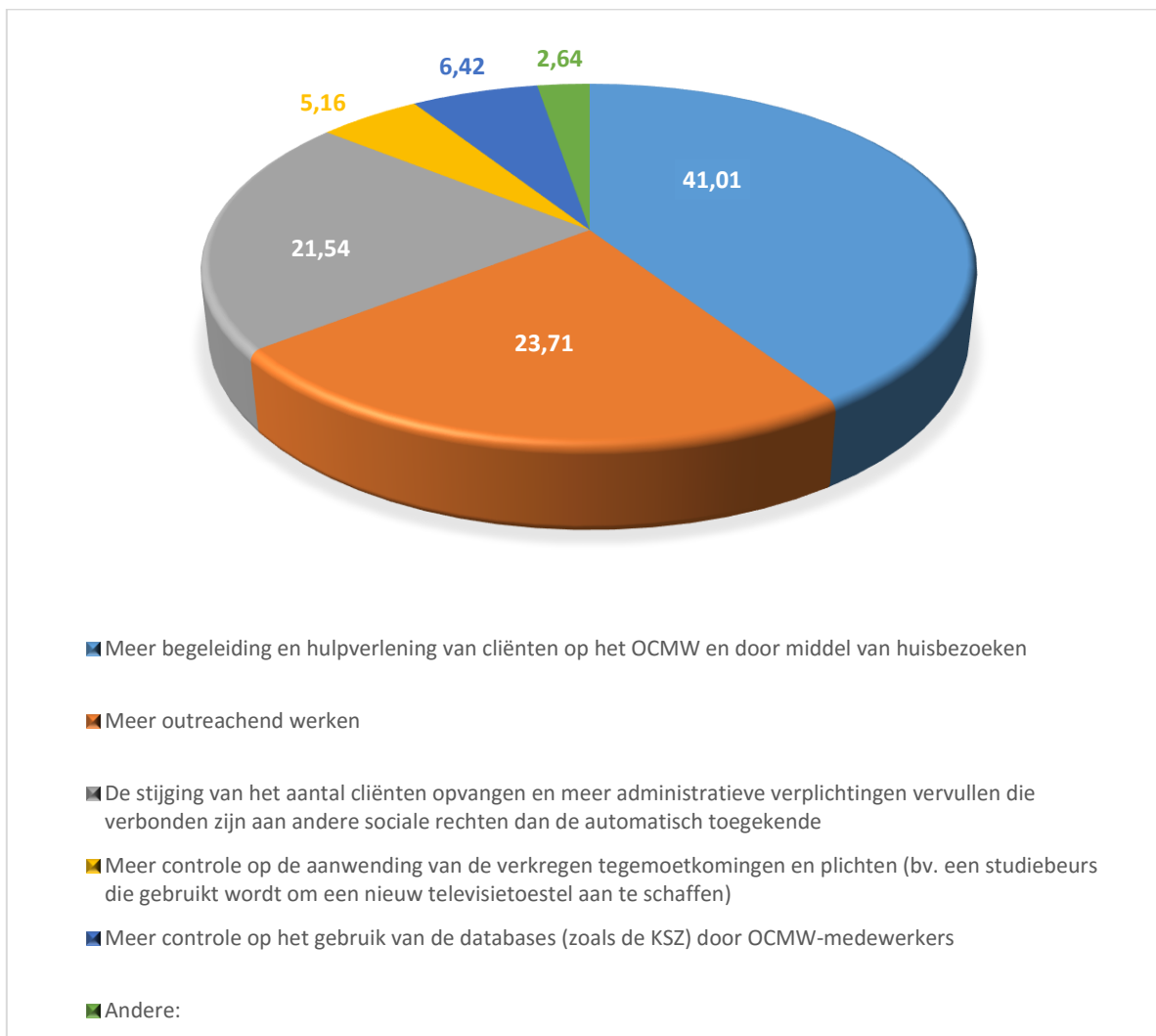
De meeste tijd werd door de respondenten toegewezen aan de begeleiding en hulpverlening van cliënten op het OCMW of door middel van huisbezoeken. Gemiddeld gaven de respondenten aan hier 41 van de 100 uren aan te willen besteden. Het belang van deze extra begeleiding en hulpverlening werd eerder al besproken. Er was slechts één OCMW dat aangaf hier geen extra tijd aan te willen besteden. Op de tweede plaats staat het *outreachend* werken. Het is duidelijk dat OCMW's hier meer op willen inzetten dan vandaag het geval is. Zoals eerder aangehaald is dit *outreachend* werken erg belangrijk om de rechthebbenden die toch door de mazen van het net glijpen op te vangen. Gemiddeld zouden de respondenten een vierde van de vrijgekomen tijd aan dit *outreachend* werken willen besteden. Indien we deze vaststelling vergelijken met de werkelijke tijdsbesteding valt het op dat er een hoger percentage respondenten tijd wil besteden aan *outreachend* werken dan aan de extra administratieve verplichtingen die gepaard gaan met de stijging van het cliënteel en rechten die niet automatisch worden toegekend. Bij de werkelijke tijdsbesteding was dit andersom. Daar gaven meer respondenten aan tijd te besteden aan deze extra administratieve verplichtingen dan dat er respondenten aangaven tijd te besteden aan *outreachend* werken. Dit geeft aan dat OCMW's graag meer tijd zouden willen besteden aan dit *outreachend* werken in vergelijking met de dag van vandaag. Na het *outreachend* werken wensen de OCMW's uiteraard ook tijd te besteden aan de extra administratieve verplichtingen omdat de stijging van het cliënteel toch op de een of andere manier opgevangen moet worden. Hier zouden ze gemiddeld iets meer dan een vijfde van de bespaarde tijd aan besteden.

Minder tijd wensen de OCMW's te spenderen aan het controleren van het gebruik van de databanken en van de aanwending van de verkregen tegemoetkomingen en plichten van de cliënten. Zo zouden de OCMW's 7% van de bespaarde tijd willen inzetten op het controleren van het gebruik van de databanken door OCMW-medewerkers. Dit is positief aangezien OCMW's toch nog extra willen inzetten op het beschermen van de privacy van haar cliënten. Aan de controle op de aanwending van de tegemoetkomingen en op de plichten van cliënten zouden de OCMW's vijf van de 100 uren willen besteden. In de verkennende interviews gaven enkele OCMW's aan hier veel waarde aan te hechten terwijl andere OCMW's deze controles overbodig vonden. Uit de enquête blijkt dat hier minder waarde aan wordt gehecht en dus ook het minste tijd aan wordt besteed.

Een zeer beperkt aantal OCMW's gaf aan extra tijd te willen besteden aan alternatieve projecten, meer preventiewerk en meer overleg tussen hulpverleningsinstanties. Figuur 7.2 vat bovenstaande resultaten kort samen. Deze figuur maakt erg duidelijk dat OCMW's vooral extra tijd willen besteden aan drie acties: meer hulpverlening en begeleiding, meer *outreachend* werken en de extra administratieve lasten opvangen. Aan deze drie acties samen zouden zo 86 van de fictieve 100 extra uren besteed worden. Minder tijd zouden ze besteden aan controles op het eigen personeel en op de cliënten. De opvallendste conclusie in vergelijking met de werkelijke tijdsbesteding is dat meer respondenten extra tijd willen inzetten in *outreachend* werken dan in

de stijging van het aantal cliënten opvangen. Momenteel, bij de werkelijke tijdsbesteding, is dit niet het geval.

Figuur 7.2: Gewenste tijdsbesteding door OCMW's (verdeling van 100 uren over verschillende opties)



Hoofdstuk 8: Impact van automatische rechtentoekenning op non-take up

In dit hoofdstuk zal de impact van automatische rechtentoekenning op *non-take up* worden beschreven. Deze impact zal zowel uit het standpunt van de OCMW's als uit het standpunt van de rechthebbenden worden geschetst.

8.1 Aanpak

De impact uit het standpunt van de OCMW's werd eveneens bevraagd in de online survey die door 148 OCMW's werd ingevuld. Indien de respondenten aangaven dat een bepaalde factor belemmerend was voor de realisatie van rechten, werd hen ook gevraagd of deze drempel kon overwonnen worden door het gebruik van automatische rechtentoekenning. Aangezien het aantal respondenten dat aangeeft een factor als belemmerend te beschouwen bij elke factor verschilt, zal bij elke drempel worden aangegeven op hoeveel respondenten de conclusie gebaseerd is. De resultaten van deze survey kunnen in de vorm van grafieken worden teruggevonden in bijlage 4. De bevindingen uit het standpunt van de OCMW's zullen telkens kort worden aangevuld met deze uit het standpunt van de rechthebbenden. De impact volgens de rechthebbenden werd afgeleid uit de anonieme interviews die werden afgenomen met vijf rechthebbenden in een armoedevereniging. Deze aanvullingen zijn met andere woorden telkens gebaseerd op de antwoorden van deze vijf respondenten. De verschillende drempels zullen per niveau van het multi-level-gedragsmodel van Van Oorschot worden besproken. Nadien volgt een samenvattende conclusie.

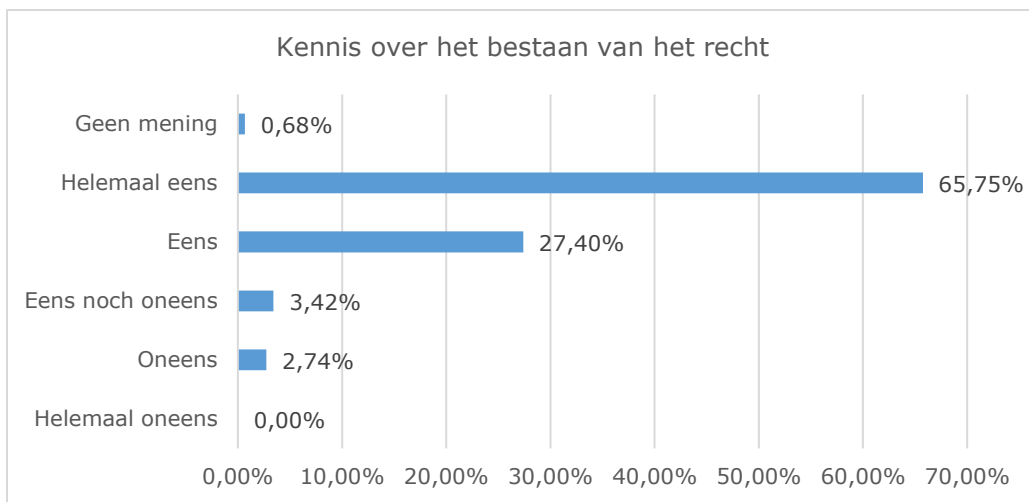
8.2 Impact op drempels van het individueel niveau

Zoals eerder werd aangehaald in het vijfde hoofdstuk, situeren zich enkele grote drempels om rechten te realiseren op het niveau van het individu. Op dit individueel niveau gaven zowel OCMW's als rechthebbenden aan dat de kennisdrempels hier de grootste rol spelen. Van deze kennisdrempels was 'kennis over het bestaan van het recht' de drempel met de grootste impact volgens OCMW's en rechthebbenden. Meer bepaald beschouwden 146 van de 148 OCMW's dit als een drempel om rechten te realiseren en werd deze door de helft van de respondenten als de voornaamste drempel om rechten te realiseren geïdentificeerd. Ook de rechthebbenden halen deze kennisdrempel aan als de drempel met de grootste impact op de realisatie van rechten. Van de 146 OCMW's geeft maar liefst 93% aan dat de drempel met betrekking tot de kennis over het bestaan van het recht overwonnen wordt met automatische rechtentoekenning. Twee derde van de respondenten gaf zelfs aan hier helemaal eens mee te zijn. Dit wordt samengevat in figuur 8.1. De rechthebbenden bevestigen deze vaststelling. Elk van de rechthebbenden zag als grootste voordeel van automatische rechtentoekenning het feit dat ze niet langer op de hoogte moeten zijn van een recht om het te ontvangen. Hun kennis van rechten zou zo niet langer bepalend zijn voor de realisatie van hun rechten. Bij enkele respondenten ontstond er zelfs de hoop dat ze toch nog in aanmerking komen voor rechten die ze momenteel niet kennen.

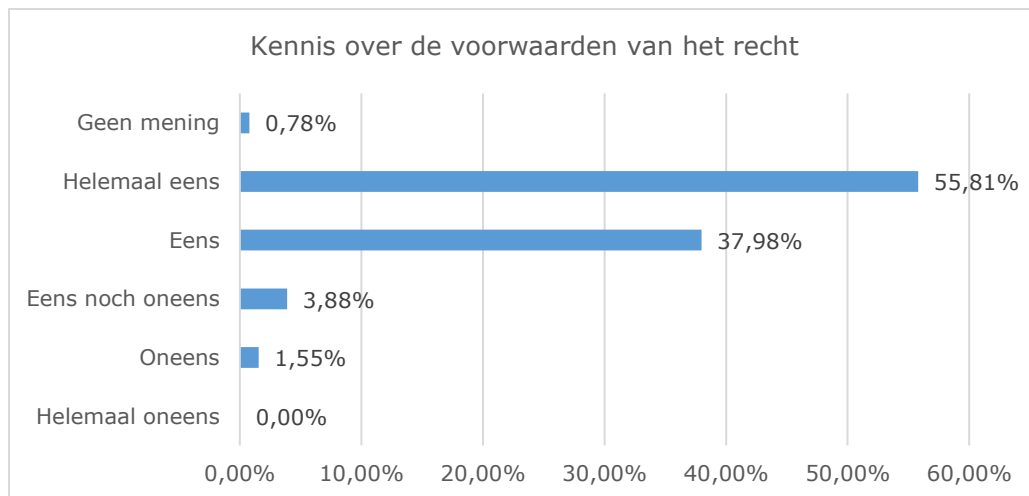
"Stel dat ik toch nog op meer dingen recht heb, kan ik misschien wel alleen gaan wonen ofzo."
(R4)

"Stel dat mijn zoon dan toch nog tegemoetkomingen krijgt waar hij recht op blijkt te hebben. Dingen waarvan we nu niet weten dat hij er recht op heeft. Dan kan hij het zich misschien veroorloven om toch alleen te gaan wonen zoals zijn vriend waar ik het al over had. Maar nu is dat niet mogelijk omdat als hij alleen zou gaan wonen, hij de maand niet rond komt. Als hij alleen zou gaan wonen, kom ik ook niet meer toe." (R5)

Figuur 8.1: impact op kennis over het bestaan van het recht



Figuur 8.2: impact op kennis over de voorwaarden van het recht



Er is nog een tweede kennisdrempel die gelinkt is met kennis over het recht, namelijk 'kennis over de voorwaarden van het recht'. Als men niet overtuigd is dat men in aanmerking komt voor een recht en dus voldoet aan alle voorwaarden, zal men in veel gevallen niet overgaan tot een aanvraag. Deze drempel werd eveneens door de OCMW's als erg doorslaggevend beschouwd

aangezien de drempel door een vierde van de OCMW's op de tweede plaats werd gerangschikt. Meer dan de helft van de 129 respondenten is het helemaal eens met het verdwijnen van deze drempel dankzij een automatische toekenning van rechten. Dit wordt samengevat in figuur 8.2. De rechthebbenden gaven eveneens aan dat deze drempel niet langer aanwezig zou zijn indien hun rechten automatisch werden toegekend. De oorzaak hiervan is dat hun kennis over de voorwaarden van het recht niet langer van belang is om de rechten te realiseren aangezien de dienstverlener deze toetsing voor zich neemt.

De kennis over de plaats waar de aanvraag dient te gebeuren werd door een groot aantal OCMW's als een grote drempel beschouwd. Zo bleek informatie-inwinning op de verkeerde plaats de kans op een aanvraag van de rechthebbende te doen dalen aangezien deze hulpvraag een moeilijke stap is voor hen. Van de 136 OCMW's die aangaven dat deze kennis over de plaats van aanvraag een drempel vormt, gaf 91% aan dat deze drempel overwonnen kan worden indien rechten automatisch worden toegekend. De voornaamste oorzaak hiervan is dat deze hulpvraag niet langer gesteld dient te worden door de rechthebbende aangezien het initiatief bij de dienstverlener zou liggen. Een belangrijke opmerking hierbij is dat de rechthebbende nog steeds de mogelijkheid heeft om rechten te weigeren in het geval van een automatische toekenning. Rechthebbenden gaven eerder aan dat de ene dienst slechts beperkt op de hoogte was van de rechten die bij een andere dienst konden worden aangevraagd. Dit probleem zou zich volgens hen niet meer of nog slechts in beperkte mate voordoen. De laatste kennisdrempel is de kennis van de rechthebbende over de digitale aanvraagprocedures. Er kon in de anonieme interviews worden vastgesteld dat de ICT-kennis van de rechthebbenden eerder beperkt is. Dit werd bevestigd door 108 OCMW's. Een van de oorzaken hiervan is dat het hebben van internet niet vanzelfsprekend is voor deze doelgroep. Andere oorzaken zijn een gebrek aan opleiding en het niet vertrouwd zijn met het gebruik van computers. Deze kennis is volgens negen op de tien OCMW's niet langer doorslaggevend bij de realisatie van rechten indien deze automatisch aan rechthebbenden worden toegekend.

Andere drempels op het individueel niveau waren de behoefte-erkenning door de rechthebbenden, gepercipieerd nut en gepercipieerde stigmatisering. De behoefte voelen om hulp te vragen aan het OCMW werd door 103 OCMW's als een drempel aangeduid. Vier vijfde van deze respondenten denkt dat automatische rechtentoekenning deze behoefte-erkenning overbodig maakt en rechthebbenden hun rechten ook realiseren zonder dat ze de behoefte voelen. Bij een automatische toekenning zouden de rechthebbenden het recht namelijk toegekend krijgen vanaf het moment dat ze hiervoor in aanmerking komen en niet langer vanaf ze een aanvraag indienen. Het uitstelgedrag van rechthebbenden zou hierdoor ook tegengegaan worden. Aangezien dit de chronologisch eerste drempel is die rechthebbenden momenteel moeten overwinnen alvorens ze een aanvraag indienen, is het belang van deze impact erg groot. Ook hier dient de opmerking gemaakt te worden dat men de rechten nog steeds kan weigeren indien ze automatisch worden toegekend. Geen van de geïnterviewde rechthebbenden blijkt de intentie te hebben om rechten

te weigeren bij een automatische toekenning. Zij waren van oordeel dat personen die de rechten weigeren, ze niet nodig hebben.

"Waarom zou ik ze weigeren als ik er recht op heb. Ik denk dat de enige mensen die rechten weigeren, diegene zijn die ze niet echt nodig hebben." (R2)

Gepercipieerd nut werd enkel door de OCMW's als een drempel beschouwd. De impact op de onderliggende factoren van deze factor bevinden zich op het uitvoerend niveau, waar ze verder worden besproken. De chronologisch laatste drempel uit het model van Kerr is de gepercipieerde stigmatisering. Dat deze drempel aanwezig is, werd door 91 respondenten bevestigd. Volgens 88% van de OCMW's en het merendeel van de rechthebbenden heeft automatische rechtentoekenning een impact op die gepercipieerde stigmatisering. Zoals eerder aangehaald is de grootste oorzaak achter deze gepercipieerde stigmatisering de stap naar het OCMW zetten. Rechthebbenden vrezen de blikken van eventuele kennissen of van de mensen op straat. Met een automatische toekenning zou het niet meer noodzakelijk zijn om die stap naar het OCMW te zetten aangezien een aanvraag overbodig is. Dankzij automatische rechtentoekenning is een andere tijdsinvulling van maatschappelijk werkers mogelijk waardoor OCMW's de begeleiding van cliënten meer door middel van huisbezoeken kunnen doen. De schaamte ten opzichte van familie en vrienden bleek een drempel te zijn die een minder grote impact heeft op de realisatie van rechten dan de schaamte ten opzichte van andere personen volgens OCMW's. De rechthebbenden gingen verder en gaven allemaal aan dat ze net steun kregen van of gingen zoeken bij hun familie en vrienden. Ze beschouwden dit dus niet als een drempel. Van de 86 OCMW's die dit toch als drempel beschouwden, was iets meer van vier vijfde het eens of helemaal eens met het feit dat een automatische toekenning van rechten deze vorm van schaamte overwint.

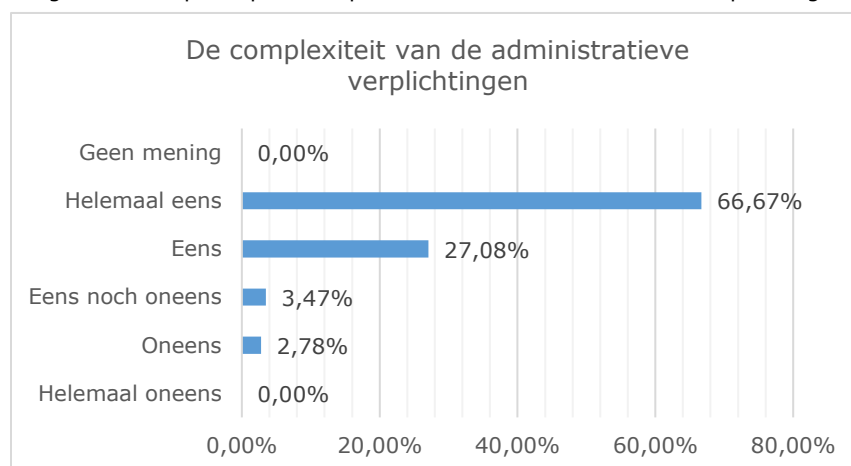
Er kan met andere woorden gesteld worden dat de OCMW's en rechthebbenden denken dat al de drempels die zich voordoen op het individueel niveau worden overwonnen door rechten automatisch toe te kennen aan rechthebbenden. De belangrijkste bevinding hierbij is dat de kennisdrempels, die het meest doorslaggevend blijken te zijn op dit niveau, volgens een zeer grote meerderheid van respondenten zich niet meer zullen opwerpen als drempels die de realisatie van rechten in de weg staan.

8.3 Impact op drempels van het uitvoerend niveau

Op het uitvoerend niveau doen zich, zoals eerder aangehaald, eveneens enkele grote drempels voor. De OCMW's gaven in de vragenlijst aan dat er vier factoren op dit niveau drempels vormen voor rechthebbenden om hun rechten te realiseren. Hierbij plaatste drie vierde van de respondenten de complexiteit van de administratieve verplichtingen bij de vijf meest doorslaggevende drempels. In totaal gaven 144 respondenten aan dat deze complexe administratie een drempel is. De rechthebbenden haalden deze drempel ook zeer frequent aan tijdens de anonieme interviews. Zij vinden de administratie te moeilijk en blijken vaak fouten te maken in de aanvraagformulieren zodat ze finaal de rechten niet ontvangen. Daarnaast heeft deze

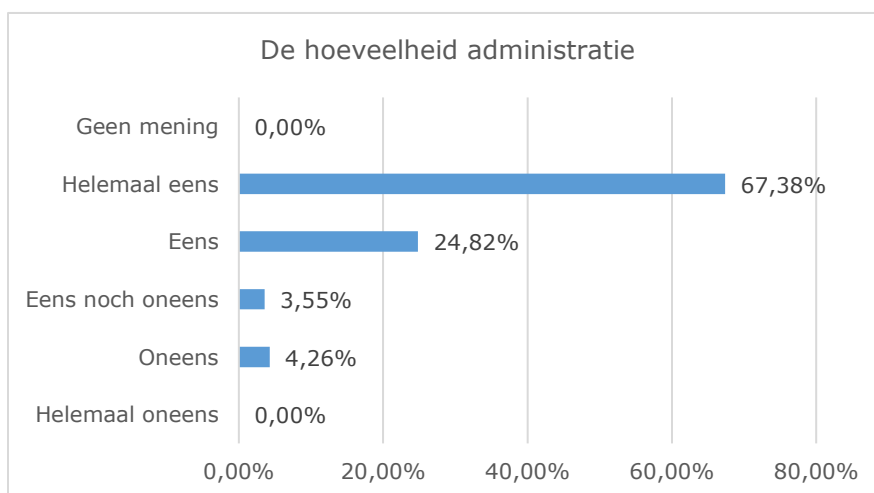
complexe administratie een afschrikwekkend effect om nog een aanvraag in te dienen. Dit werd echter slechts door een klein deel van de rechthebbenden aangehaald. Negen op de tien respondenten geloven dat de complexiteit van de administratieve verplichtingen niet langer een drempel vormt voor rechthebbenden indien hun rechten automatisch worden toegekend. Twee derde van de 144 respondenten was het zelfs helemaal eens met deze stelling zoals figuur 8.3 weergeeft.

Figuur 8.3: impact op de complexiteit van de administratieve verplichtingen



Een tweede erg grote drempel op het uitvoerend niveau is volgens 141 OCMW's de hoeveelheid administratie die rechthebbenden dienen te vervullen bij de aanvraag van een recht. De oorzaak is te vinden in de interviews met de rechthebbenden. Deze gaven namelijk aan dat ze hierdoor documenten vergaten in te vullen of mee te sturen met de aanvraag. Maar liefst 92% van de OCMW's is ervan overtuigd dat deze drempel kan overwonnen worden door automatische rechtentoekenning. Dit wordt samengevat in figuur 8.4.

Figuur 8.4: impact op hoeveelheid administratie



Ook de rechthebbenden erkenden dat de administratie als geheel niet langer een drempel zou vormen voor hen. De administratie die nog nodig is zou niet langer door hen, maar door de dienstverlenende overheid vervuld moeten worden.

"Dan maakt het niet meer uit of we het kennen of niet, dan maakt het niet meer uit dat we niet weten waar we het moeten aanvragen, dan houdt die administratie de mensen niet meer tegen, enzoverder. Ik zie niet anders dan voordelen." (R1)

De twee overige drempels op het uitvoerend niveau, namelijk de lengte van de procedures en de bijkomende wettelijke voorwaarden, werden beiden door 115 respondenten als drempels gezien. Toch blijken de bovenwettelijke voorwaarden een grotere drempel te vormen aangezien deze drempel meer tot de vijf voornaamste drempels werd gerekend en op hogere plaatsen. Opvallend is dat drie vierde van de OCMW's denkt dat deze bijkomende wettelijke voorwaarden niet langer een drempel zullen vormen voor rechthebbenden om hun rechten te realiseren. Een mogelijke denkpiste is dat ze denken dat er bepaalde bijkomende wettelijke voorwaarden niet langer nodig zijn of versoepeld kunnen worden indien rechten automatisch worden toegekend. Hiervoor is echter geen rechtstreeks bewijs voor terug te vinden in de interviews. Geen enkele geïnterviewde rechthebbende beweerde dat er een impact van automatische rechtentoekenning was op deze drempel. Tot slot is er nog de lengte van de procedures die een drempel vormt volgens 115 OCMW's. Iets meer dan vier vijfde van de respondenten was eens of helemaal eens met het feit dat door automatische rechtentoekenning de lengte van de procedures niet langer als een drempel optreden. De rechthebbenden zagen deze lengte van de procedures niet als een drempel om hun rechten te realiseren. Dit leidde er mede toe dat het gepercipieerd nut ook niet als drempel werd beschouwd door de rechthebbenden. Volgens de OCMW's was dit gepercipieerd nut zoals eerder aangehaald wel een drempel. Aangezien de drempels met betrekking tot de hoeveelheid administratie en de lengte van de procedures volgens de OCMW's overwonnen worden door automatische rechtentoekenning, kan gesteld worden dat gepercipieerd nut niet langer een rol speelt in de beslissing om rechten aan te vragen.

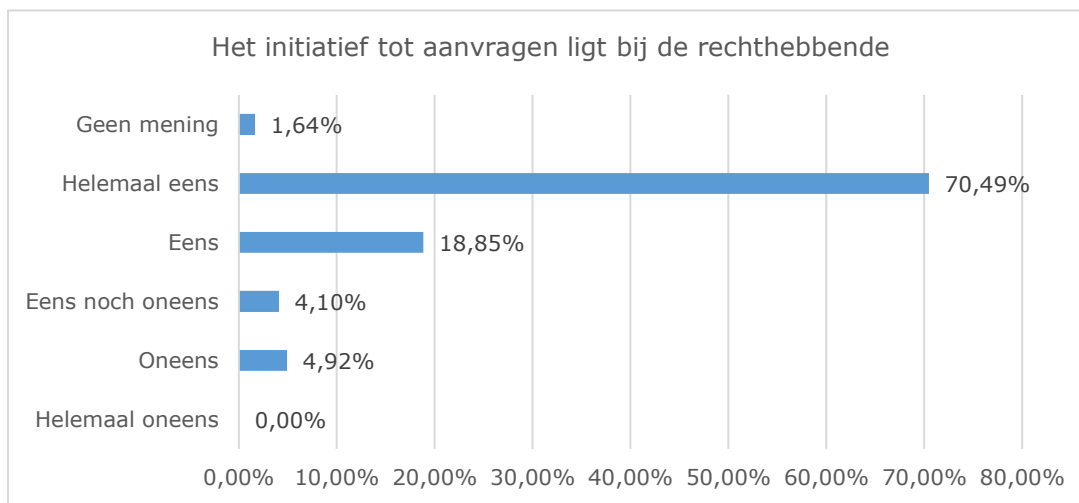
De drempels die zich voordoen op het uitvoerend niveau kunnen volgens de OCMW's eveneens allemaal overwonnen worden door het gebruik van automatische rechtentoekenning. Dit is zeer positief aangezien de complexiteit van en de hoeveelheid administratieve verplichtingen als drempels met een grote impact op de realisatie van rechten werden beschouwd door zowel rechthebbenden als OCMW's. De rechthebbenden daarentegen geloven niet dat automatische rechtentoekenning de drempel met betrekking tot de bijkomende wettelijke voorwaarden verdwijnt indien hun rechten automatisch worden toegekend.

8.4 Impact op drempels van het niveau van de maatregel

De OCMW's identificeren slechts twee drempels op het niveau van het recht of de maatregel. De grootste van deze drempels is het initiatief tot aanvragen dat bij de rechthebbende ligt. Zo waren 122 respondenten het eens of helemaal eens met het feit dat dit een drempel vormt voor de

realisatie van rechten. Van die 122 respondenten is 89% ervan overtuigd dat deze drempel de *non-take up* van rechten niet langer veroorzaakt. De reden hiervoor is dat het initiatief niet langer bij de rechthebbende rust, maar bij de dienstverlener. Het is diens verantwoordelijkheid dat rechten gerealiseerd worden en de rechthebbende de stap richting aanvraag niet meer moet zetten. De rechthebbenden merken hier momenteel al de effecten van. Zo gaf een van de respondenten aan dat ze geen enkel initiatief meer moest nemen om het sociaal watertarief te ontvangen.

Figuur 8.5: impact op initiatief



"Sociaal tarief elektriciteit en water gaat al automatisch denk ik want ze versturen elk jaar een attest en verwittigen zelf de elektriciteitsmaatschappij en watermaatschappij. Ik moet daar niets zelf voor doen." (R3)

De frequentie waarmee de regelgeving wijzigt werd door 102 respondenten als een drempel beschouwd. Een derde van deze respondenten bleek het eens te zijn met het feit dat deze drempel overwonnen wordt door een automatische toekenning en de helft van de respondenten was het hier zelfs helemaal eens mee. De oorzaak hiervan is dat de rechthebbende geen moeite meer moet doen om telkens een aanvraag in te dienen en dat het ook niet meer van belang is of de rechthebbende op de hoogte is dat hij er, misschien terug, aanspraak op kan maken. De rechten zullen automatisch worden toegekend, maar ook automatisch worden beëindigd. Één van de rechthebbenden zag, zelfs bij een automatische toekenning, de frequentie waarmee de regelgeving wijzigt nog steeds als een drempel. Zij was van oordeel dat ze nog steeds in een onzekere positie zat door de vele veranderingen. Toch kan gesteld worden dat deze drempel voor het merendeel van de respondenten geen probleem meer vormt.

"(Denkt u dat de moeilijkheden die u heeft ervaren, opgelost zouden zijn indien rechten automatisch zouden worden toegekend?) Ja dat denk ik wel. Buiten al die veranderingen toch." (R2)

8.5 Impact op drempels van het maatschappelijk niveau

Op het niveau van de maatschappij bleken slechts twee drempels een rol te spelen. De toegang tot het internet bleek voor de rechthebbenden nog steeds een drempel om rechten te realiseren. De oorzaak hierachter bleek vooral te zijn dat ze geen eigen internetverbinding hebben en slechts een beperkte kennis van ICT. Hierdoor is het moeilijk voor deze doelgroep om bijvoorbeeld informatie in te winnen over hun rechten, inlichtingen te vragen via de digitale weg of de rechten aan te vragen via deze digitale weg. Elk van de rechthebbenden gaf aan dat deze drempel niet langer aanwezig zou zijn indien hun rechten automatisch aan hen werden toegekend. Deze drempel werd niet verder bij de OCMW's bevraagd. Op de maatschappelijke stigmatisering is er volgens de rechthebbenden geen significante impact. Zo zullen de vooroordelen van de maatschappij ten opzichte van mensen in armoede en het OCMW volgens hen blijven bestaan.

"(Denkt u dat de moeilijkheden die u heeft ervaren, opgelost zouden zijn indien rechten automatisch zouden worden toegekend?) Ja dat denk ik wel. Buiten al de vooroordelen van de mensen over ons." (R2)

8.6 Conclusie

Uit bovenstaande uiteenzetting kan worden geconcludeerd dat de voornaamste drempels, zoals ze werden aangehaald door OCMW's en rechthebbenden, allemaal worden overwonnen door automatische rechtentoekenning. De kennis over het bestaan, de plaats van aanvraag en de voorwaarden van het recht, de hoeveelheid en de complexiteit van de administratie en het initiatief tot aanvragen dat bij de rechthebbenden ligt, zouden zo geen drempels meer vormen die de *non-take up* van rechten veroorzaken.

De OCMW's zagen zelfs helemaal geen drempels meer om rechten te realiseren. De rechthebbenden daarentegen zagen in de bovenwettelijke voorwaarden nog steeds een drempel om rechten te realiseren. Toch gaf het merendeel van de rechthebbenden aan dat de drempels die zij hebben ervaren niet langer aanwezig zouden zijn indien hun rechten automatisch werden toegekend. Zij zouden dus bij een uitgebreidere automatische rechtentoekenning hun rechten wel of sneller gerealiseerd hebben.

Hoofdstuk 9: Conclusies

Dit hoofdstuk geeft de voornaamste conclusies weer over *non-take up* en automatische rechtentoekenning in Vlaanderen. Het doel van deze masterproef was de impact van automatische rechtentoekenning op *non-take up* in kaart brengen. Eerst zullen de verschillende deelvragen worden beantwoord met de belangrijkste inzichten uit het onderzoek. Daarnaast worden ook de beperkingen van dit onderzoek en aanbevelingen voor toekomstig onderzoek besproken.

De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek was: 'Wat is de impact van automatische rechtentoekenning op *non-take up* en OCMW's in Vlaanderen?'. Er werd gebruik gemaakt van vier deelvragen om deze centrale onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Deze vier deelvragen waren de volgende:

1. Wat zegt de literatuur over de oorzaken van *non-take up*?
2. Wat is automatische rechtentoekenning en wat is de huidige stand van zaken in Vlaanderen?
3. Wat zijn de oorzaken van *non-take up* in Vlaanderen?
4. Wat is de perceptie van rechthebbenden en OCMW's op de automatische rechtentoekenning?

Om een antwoord te bieden op de eerste twee deelvragen werd een literatuurstudie uitgevoerd in combinatie met interviews bij de afdeling Welzijn en Samenleving van het Vlaams departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en het Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting. De oorzaken van *non-take up* worden in de literatuur voorgesteld aan de hand van twee gedragsmodellen, namelijk het drempelmodel van Kerr en het multi-level-gedragsmodel van Van Oorschot. Deze modellen gaan uit van verschillende niveaus waarop zich drempels tot realisatie van sociale rechten bevinden. Na aanvullingen van later onderzoek, is er in de literatuur sprake van vier niveaus: het individueel niveau, het uitvoerend niveau, het niveau van de maatregel en het niveau van de maatschappij. De specifieke drempels werden in hoofdstuk 2 per niveau gedetailleerd behandeld. Samengevat zijn deze drempels de volgende:

Individueel niveau:

1. tot de erkenning komen dat de eigen middelen niet toereikend zijn;
2. vaststellen dat de financiële problemen waarin men verkeert niet op korte termijn opgelost zullen raken zonder tussenkomst van het sociale zekerheidsstelsel;
3. op de hoogte zijn van het bestaan van een tussenkomst en van de institutie waar de tussenkomst kan aangevraagd worden;
4. overtuigd zijn dat men recht heeft op een tussenkomst;

5. ervan overtuigd zijn dat het indienen van een aanvraag nuttig is;
6. negatieve opvattingen over en houdingen ten aanzien van de verzorgingsstaat en de sociale zekerheid (bijvoorbeeld OCMW's) overwinnen.

Uitvoerend niveau:

1. (boven)wettelijke drempels;
2. ontmoedigende procedures en behandelingswijzen;
3. foutieve niet-toekenning.

Niveau van de maatregel:

1. er is een grote hoeveelheid aan regels en richtlijnen;
2. de regelgeving is complex;
3. er zijn vage criteria;
4. het recht is gekoppeld aan een bestaansmiddelenstoets;
5. het recht heeft een aanvullend karakter;
6. het recht is specifiek gericht op een doelgroep waarover negatieve vooroordelen bestaan;
7. de tegemoetkoming is klein;
8. het initiatief tot aanvragen wordt volledig bij de rechthebbende gelaten;
9. het recht voorziet niet in een stabiele rechtspositie;
10. het recht is van toepassing op een gebeurtenis die zelden voorkomt.

Niveau van de maatschappij:

1. maatschappelijke stigmatisering;
2. toegang tot het internet.

In hoofdstuk 4 werd een definitie gezocht voor 'automatische rechtentoekenning'. Automatische rechtentoekenning *is de meest verstrekkende vorm van proactieve dienstverlening waarbij rechten automatisch toegekend worden aan alle rechthebbenden door de overheid op basis van informatie die de overheid tot haar beschikking heeft*. Deze gegevens vinden hun oorsprong in verschillende databanken zoals de KSZ. Om de huidige stand van zaken in automatische rechtentoekenning in Vlaanderen te beschrijven, werd gebruik gemaakt van 'De Rechtenverkenner'. Hier staan alle sociale rechten van de verschillende beleidsniveaus en domeinen verzameld op één plaats. De Vlaamse sociale rechten die via het OCMW kunnen worden aangevraagd, werden aangehaald op het einde van hoofdstuk 4. Er kon worden vastgesteld dat er slechts een beperkt aantal van deze rechten momenteel al volledig automatisch worden toegekend aan rechthebbenden. Zo worden de bijdragevermindering op de zorgverzekering en het sociaal tarief voor de zuivering van het afvalwater momenteel volledig automatisch aan rechthebbenden toegekend. Wel wordt er ook een deel van de rechten al gedeeltelijk automatisch toegekend. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de studietoelage indien de rechthebbende het jaar

voordien een aanvraag heeft ingediend om het recht te bekomen. De wijze waarop besloten wordt om een recht al dan niet te automatiseren werd eveneens kort beschreven in hoofdstuk 4. Bij de beslissing over het moment dat men overgaat tot automatisering, blijkt het budget van de overheid een rol in te spelen. Zo kan dit een oorzaak zijn van het uitstellen van de automatisering.

Om de derde deelvraag te onderzoeken werden interviews afgenomen met vijf rechthebbenden in een armoedevereniging en werd een online vragenlijst verspreid onder de 308 OCMW's in Vlaanderen. Ongeveer de helft van de OCMW's, namelijk 148, heeft deze vragenlijst ingevuld. De resultaten van deze online bevraging kwamen in grote mate overeen met de eerder aangehaalde drempels uit de literatuur. 'De complexiteit van de regelgeving' en 'foutieve niet-toekenning' zijn volgens deze OCMW's geen drempels om rechten te realiseren. Ze identificeerden daarentegen wel een nieuwe drempel, namelijk 'kennis over de digitale aanvraagprocedures'. Tussen de antwoorden van de rechthebbenden enerzijds en de OCMW's en de literatuur anderzijds waren enkele verschillen op te merken. Zo ervoeren de rechthebbenden minder en andere drempels dan de drempels die werden aangehaald door de OCMW's. 'De complexiteit van de regelgeving' en 'gevoelens van trots' zijn volgens rechthebbenden wel drempels om rechten te kunnen realiseren. 'Gepercipieerd nut', 'schaamte ten opzichte van familie en vrienden' en 'de lengte van de procedures' blijken volgens hen daarentegen geen drempels te zijn. Er werd daarnaast ook aan beide actoren gevraagd welke de vijf belangrijkste drempels zijn en dus de grootste impact hebben op de realisatie van rechten. Volgens de OCMW's waren de volgende vijf drempels het meest doorslaggevend:

1. kennis over het bestaan van het recht;
2. kennis over de voorwaarden van het recht;
3. de complexiteit van de administratieve verplichtingen,
4. de hoeveelheid administratie die gepaard gaat met een aanvraag en
5. het initiatief tot aanvragen dat bij de rechthebbende ligt.

De vijf voornaamste drempels volgens de rechthebbenden komen in grote mate overeen met deze van de OCMW's. Toch dienen er enkele verschillen opgemerkt te worden. De rechthebbenden plaatsten, anders dan de OCMW's, 'kennis over de plaats van aanvraag' wel bij de vijf voornaamste drempels ten koste van de hoeveelheid administratie. Daarnaast verschilt ook de volgorde van de drempels. Een uitgebreide beschrijving werd opgenomen in hoofdstuk 5. De vijf voornaamste drempels volgens de rechthebbenden zijn met andere woorden de volgende:

1. kennis over het bestaan van het recht;
2. kennis over de plaats van aanvraag;
3. kennis over de voorwaarden van het recht;
4. het initiatief tot aanvragen dat bij de rechthebbende ligt en
5. de complexiteit van de administratieve verplichtingen.

De laatste deelvraag had als doel de perceptie van OCMW's en rechthebbenden op automatische rechtentoekenning te onderzoeken. Deze percepties werden uitgebreid beschreven in hoofdstuk 6. Daarnaast werd ook de tijdsbesteding van de OCMW's na automatische rechtentoekenning onderzocht in hoofdstuk 7. In het algemeen kan gesteld worden dat zowel OCMW's als rechthebbenden positief staan ten opzichte van automatische rechtentoekenning. Het zou volgens hen de meest effectieve methode zijn om de opname van sociale rechten te verhogen. OCMW's zagen als nadelen dat cliënten minder naar het OCMW zouden komen en dat de sociale fraude niet zou dalen. Verder waren ze verdeeld over het feit of de onwetendheid bij rechthebbenden zou toenemen of niet. De rechthebbenden gaven aan dat deze onwetendheid volgens hen zal toenemen. Deze nadelen kunnen op een eenvoudige verholpen worden door een duidelijke communicatie en een andere tijdsinvulling bij OCMW's zoals wordt aangehaald in hoofdstuk 6. Dankzij de tijd die vrijkomt zullen OCMW's vooral extra tijd inzetten in de begeleiding van cliënten, *outreaching* werken en de stijging van het aantal cliënten opvangen.

De centrale onderzoeksvraag werd beantwoord in het achtste hoofdstuk. Volgens zowel OCMW's als rechthebbenden zouden de voornaamste drempels overwonnen worden door het gebruik van automatische rechtentoekenning. De rechthebbenden zagen, anders dan de OCMW's, wel nog steeds een drempel in de bovenwettelijke voorwaarden. Ze gaven wel aan dat zij hun rechten gerealiseerd zouden hebben indien er destijds automatische rechtentoekenning in voege was geweest. De drempels waardoor zij hun rechten niet realiseren of gerealiseerd hebben worden met andere woorden allemaal overwonnen door een automatische toekenning van sociale rechten. Er kan dus gesteld worden dat automatische rechtentoekenning een grote impact heeft op de *non-take up* van rechten.

Tot slot zijn er nog enkele beperkingen die in acht moeten worden genomen bij het interpreteren van de resultaten. In dit onderzoek heeft representativiteit van de resultaten telkens voorop gestaan. Daarbij was het een grote uitdaging om voldoende rechthebbenden te vinden voor de anonieme interviews. Bovendien moesten deze personen in de situatie gezeten hebben van wel recht te hebben op een recht, maar het (in het verleden) niet te ontvangen. Dit maakte het zeer moeilijk om in contact te komen met deze personen. Er werden een tiental armoedeverenigingen gecontacteerd, waarvan slechts één armoedevereniging toestemde om anonieme interviews af te nemen. Er voldeden in deze armoedevereniging slechts vijf personen aan bovenstaande vereiste. Aangezien de resultaten slechts gebaseerd zijn op vijf rechthebbenden uit eenzelfde armoedevereniging zou enige bias in de resultaten mogelijk zijn en gelden de resultaten van deze rechthebbenden niet voor de gehele populatie. Hieruit volgt dat er de mogelijkheid is voor verder onderzoek naar de perceptie en ervaringen van rechthebbenden op een uitgebreidere schaal. Daarnaast kunnen ook de Vlaamse rechten die nog niet geautomatiseerd werden in verder onderzoek uitgebreider onder de loep worden genomen. Hierna zouden effecten op administratieve lasten en/of beheerskosten gemeten kunnen worden alsook de impact van een verhoogde opname van rechten op het budget de overheid.

Geraadpleegde bronnen:

- ABVV Limburg. (2016). Verhoogde Tegemoetkoming: automatische toekenning noodzakelijk. Geraadpleegd op 23/10/2016. Retrieved from <http://www.abvvlimburg.be/art.cfm?pid=29883>
- Bargain, O., Immervoll, H., & Viitamäki, H. (2012). No claim, no pain. Measuring the non-take-up of social assistance using register data. *The Journal of Economic Inequality*, 10(3), 375-395. doi:10.1007/s10888-010-9158-8
- Boccadoro, N. (2014). *European minimum income network thematic report. Non take-up of minimum income schemes by the homeless population. Analysis and road map for adequate and accessible minimum income schemes in EU member states*. Europese Commissie Retrieved from https://eminnetwork.files.wordpress.com/2014/12/emin_-_homeless_nontakeup_2014_final_en.pdf.
- Bruckmeier, K., & Wiemers, J. (2012). A new targeting: a new take-up? *Empirical Economics*, 43(2), 565-580. doi:10.1007/s00181-011-0505-9
- De Lijn. (2016a). Algemene reisvoorwaarden Vlaamse Vervoermaatschappij. Geraadpleegd op 06/12/2016. Retrieved from <https://www.delijn.be/nl/>
- De Lijn. (2016b). Vervoergarantie / Verhoogde tegemoetkoming. Geraadpleegd op 10/12/2016.
- Deleeck, H., Huybrechts, J., & Cantillon, B. (1983). *Het Matteuseffect. De ongelijke verdeling van de sociale overheidsuitgaven in België*. Antwerpen: Kluwer.
- Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau. (2016a). Naar een automatische toekenning van sociale tarieven en rechten? Rapport: Bevindingen na 6 case studies.
- Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau. (2016b). Pilootmeting Automatische Rechtentoeckenning - Kaart Kosteloze Begeleider.
- Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau. (2016c). Pilootmeting Automatische Rechtentoeckenning - Moederschapshulp voor zelfstandige moeders.
- Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau. (2016d). Pilootmeting Automatische Rechtentoeckenning - Sociaal Verwarmingsfonds.
- Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau. (2016e). Pilootmeting Automatische Rechtentoeckenning – Kraamgeld voor de burger.
- Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau. (2016f). Pilootmeting Automatische Rechtentoeckenning – Sociaal tarief voor elektriciteit en/of aardgas.
- Dienst Administratieve Vereenvoudiging-Meetbureau. (2016g). Pilootmeting Automatische Rechtentoeckenning: Inkomensvervangende- en integratietegemoetkoming.
- Dienst Administratieve Vereenvoudiging. (2016a). Over de DAV. Geraadpleegd op 04/12/2016. Retrieved from <http://www.vereeenvoudiging.be/boek/over-de-dienst-administratieve-vereeenvoudiging/over-de-dienst-administratieve-vereeenvoudiging>
- Dienst Administratieve Vereenvoudiging. (2016b). Wat is administratieve vereenvoudiging? Geraadpleegd op 03/10/2016. Retrieved from <http://www.vereeenvoudiging.be/>

- Dienst Administratieve Vereenvoudiging. (2017). Administratieve lasten. Geraadpleegd op 13/04/2017. Retrieved from <http://www.vereevoudiging.be/content/administratieve-lasten>
- Dienst Wetsmatiging. (2013). Meten om te weten: Handleiding om administratieve lasten te meten.
- Eeman, L., Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2013). *Een kader voor lokaal proactief handelen ter bestrijding van onderbescherming* Retrieved from Leuven:
- Eeman, L., & Van Regenmortel, T. (2013). Automatische rechtentoekenning en proactief handelen. Een verkenning op lokaal niveau met bijzondere aandacht voor mensen met een laag inkomen. *VLAS-Studies 4*.
- Eurofound. (2015). Access to social benefits: Reducing non-take up. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Federaal Planbureau. (2016). *Administratieve lasten in België voor het jaar 2014*. Retrieved from http://www.plan.be/admin/uploaded/201603080851440.PC_ad_lasten_20160308.pdf.
- FOD Economie. (2016). Hoe wordt het sociaal tarief automatische toegepast? Geraadpleegd op 4/12/2016. Retrieved from <http://economie.fgov.be/nl/>
- Francken, T. (2014). *Algemene beleidsnota administratieve vereenvoudiging 2014-2019*. Retrieved from http://www.theofrancken.be/sites/parlement.nva.be/files/generated/files/dossier/beleidsnota_av_2014.pdf.
- Fuchs, M. (2009). *Social Assistance - No, Thanks? The Non-Take-up Phenomenon and its Patterns in Austria, Germany and Finland after 2000*. Vienna: European Centre for Social Welfare Policy and Research.
- Hernanz, V., Malherbet, F., & Pellizzari, M. (2004). *Take-up of welfare benefits in OECD countries: a review of the evidence*. Paris: OECD, Directorate for Employment, Labour and Social Affairs.
- Homans, L. (2014). *Beleidsnota Armoedebestrijding 2014-2019*. Retrieved from <https://www.vlaanderen.be/nl/publicaties/detail/beleidsnota-2014-2019-armoedebestrijding>.
- Kerr, S. A. (1982). Deciding about Supplementary Pensions: A Provisional Model. *Journal of Social Policy*, 11(4), 505-517. doi:10.1017/S0047279400022558
- Kruispuntbank Sociale Zekerheid. (2016a). Wat doet de KSZ en hoe doet ze het? Geraadpleegd op 03/10/2016. Retrieved from <https://www.ksz-bcss.fgov.be/nl>
- Kruispuntbank Sociale Zekerheid. (2016b). Wat zijn de voordelen? Geraadpleegd op 30/11/2016. Retrieved from <https://www.ksz-bcss.fgov.be/nl>
- Marneffe, W., & Vereeck, L. (2011). The meaning of regulatory costs. *European Journal of Law and Economics*, 32(3), 341-356. doi:10.1007/s10657-010-9194-7
- Nicaise, I., & Groenez, S. (2002). Sociale bijstand: zeef of vangnet? Naar een pro-actief armoedebeleid. *De Gemeente, 2002-10*.
- Poel, K., Marneffe, W., Bielen, S., Aarle, B. V., & Vereeck, L. (2014). Administrative Simplification and Economic Growth: A Cross Country Empirical Study. *Journal of Business Administration Research*, 3(1), 45.

- Poel, K., Marneffe, W., & Vanlaer, W. (2016). Administrative simplification and employment: an OECD cross country empirical study.
- Rechtenverkenner. (2016). Gebruiksaanwijzing. Geraadpleegd op 04/12/2016. Retrieved from www.rechtenverkenner.be
- Regeerakkoord van de Belgische federale regering.* (2014).
- Regeerakkoord van de Vlaamse regering.* (2014).
- Sannen, L., Degavre, F., Demeyer, B., Steenssens, K., Van Regenmortel, T., Nicaise, I., & Deblender, R. (2007). Leven (z)onder leefloon: Deel 1. Onderbescherming onderzocht (pp. 194). Leuven: HIVA-Katholieke Universiteit Leuven.
- Sannen, L., Degavre, F., Steenssens, K., Demeyer, B., & Van Regenmortel, T. (2007). Leven (z)onder leefloon: Deel 2. Methodiekboek bij onderbescherming: proactief handelen vanuit het OCMW (pp. 9). Leuven: HIVA-Katholieke Universiteit Leuven.
- Stad Gent. (2014). *Armoedebelidsplan Gent 2014-2019, BOEK 2: Wetenschappelijke onderbouwing*. Retrieved from http://www.ocmwgent.be/assets/documents/Armoedebestrijding/Armoedebelidsplan_boek%202_wetenschappelijke%20onderbouwing.pdf.
- Steenssens, K. (2014). Proactief handelen als middel in de strijd tegen sociale onderbescherming. *Belgisch tijdschrift voor sociale zekerheid*(Trimester 1).
- Van Oorschot, W. (1998). Failing selectivity: On the extent and causes of non-take-up of social security benefits. Aldershot: Ashgate Publishing.
- Van Oorschot, W., & Kolkhuis Tanke, P. (1989). Niet-gebruik van sociale zekerheid: Feiten, theorieën, onderzoeksmethoden: Een overzicht van de stand van zaken in binnen- en buitenland. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Vlaamse Milieumaatschappij. (2016). Heb je recht op een sociaal tarief of een vrijstelling van de heffing op de waterverontreiniging 2016? Geraadpleegd op 10/12/2016. Retrieved from <https://www.vmm.be>
- Vlaamse Overheid. (2014). *Handleiding voor de opmaak van een armoedetoets*. Retrieved from <https://armoede.vlaanderen.be/?q=armoedetoets>.
- Vlaamse Overheid. (2016a). Gegevensuitwisseling via MAGDA. Geraadpleegd op 30/11/2016. Retrieved from <https://overheid.vlaanderen.be/magda>
- Vlaamse Overheid. (2016b). Kinderopvang met inkomenstarief. Geraadpleegd op 10/12/2016. Retrieved from <http://www.vlaanderen.be/nl/gezin-welzijn-en-gezondheid>
- Vlaamse Overheid. (2016c). Kom ik in aanmerking voor een schooltoelage? Geraadpleegd op 10/12/2016. Retrieved from <http://onderwijs.vlaanderen.be/>
- Vlaamse Overheid. (2016d). MAGDA case: Studietoelagen. Geraadpleegd op 30/11/2016. Retrieved from <https://overheid.vlaanderen.be/>
- Vlaamse Overheid. (2016e). Vermindering van de onroerende voorheffing voor huurders. Geraadpleegd op 10/12/2016. Retrieved from <http://www.vlaanderen.be/nl/bouwen-wonen-en-energie>

- Vlaamse Overheid: Agentschap Zorg en Gezondheid. (2016). Tegemoetkoming Vlaamse zorgverzekering. Geraadpleegd op 11/12/2016. Retrieved from <http://www.vlaamse sociale bescherming.be/nl/tegemoetkomingen/vlaamse-zorgverzekering>
- Vlaamse regering. (2010). *Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2010-2014*. Retrieved from <https://docs.vlaamsparlement.be/docs/stukken/2009-2010/q637-2.pdf>.
- Vlaamse regering. (2015). *Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2015-2019*. Retrieved from https://armoede.vlaanderen.be/sites/default/files/media/documenten/20150702_ontwerpte_kst%20VAPA%20-%20DEFINITIEF%20-%20BIS.pdf.
- Warin, P. (2010). *Le non-recours: définition et typologies*. Grenoble: Observatoire des non-recours aux droits et services.
- Wildeboer Schut, J. M., & Hoff, S. (2007). *Geld op de plank: niet-gebruik van inkomensvoorzieningen*. Den Haag: SCP, Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Wonen Vlaanderen. (2016). De Vlaamse huurpremie voor wie op een wachtlijst staat voor een sociale huurwoning. Geraadpleegd op 10/12/2016. Retrieved from <https://www.wonenvlaanderen.be/>

Bijlagen

Bijlage 1: Survey OCMW's

Geachte,

Ik ben Janis Luyten, student TEW-Beleidsmanagement aan de Universiteit Hasselt. Deze enquête kadert in mijn masterproef waarin de focus ligt op het niet realiseren van sociale rechten (non-take up) en automatische rechtentoekenning. Deze vragenlijst heeft als doel de voornaamste drempels om een recht aan te vragen alsook de perceptie van OCMW's op automatische rechtentoekenning in kaart te brengen.

De vragenlijst neemt maximaal 10 minuten van uw tijd in beslag. Uw antwoorden zullen anoniem worden behandeld en enkel gebruikt worden voor statistische doeleinden en eventuele beleidsaanbevelingen.

Hartelijk dank om tijd vrij te maken en mee te werken aan dit onderzoek.

Hoogachtend,

Janis Luyten
Master TEW-BM
UHasselt

Q1) In welke mate hebben onderstaande factoren volgens u een impact op de mate waarin rechten worden opgenomen door rechthebbenden?

Cluster 1: kennis	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening
Kennis over het bestaan van het recht						
Kennis over de voorwaarden van rechten						
Kennis over plaats van aanvraag						
Kennis over de digitale aanvraagprocedures (bv. gebruik van eID)						

Cluster 2: regelgeving	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening
Frequentie waarmee de regelgeving wijzigt						
De bijkomende wettelijke voorwaarden (Bv. domicilie nodig)						
Initiatief tot aanvragen ligt bij rechthebbende						

Cluster 3: administratie/procedures	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening
De complexiteit van de administratieve verplichtingen						
De lengte van de procedures bij een aanvraag						
De hoeveelheid administratie die gepaard gaat met een aanvraag						

Cluster 4: Gevoelens	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening
Stigmatisering						
Gevoelens van schaamte ten opzichte van familie en vrienden						
De behoefte voelen om hulp te vragen aan het OCMW						

Q2) In welke mate bent u akkoord met de stelling dat onderstaande drempels kunnen worden overwonnen door het gebruik van automatische rechtentoekenning?

Ter info: automatische rechtentoekenning betekent dat de overheid de rechten automatisch toekent aan de rechthebbenden op basis van informatie die zij tot haar beschikking heeft in databanken zoals de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ).

	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening
Kennis over het bestaan van het recht						
Frequentie waarmee de regelgeving wijzigt						
Kennis over de voorwaarden van rechten						
Stigmatisering						
Initiatief tot aanvragen ligt bij rechthebbende						
Gevoelens van schaamte ten opzichte van familie en vrienden						
De hoeveelheid administratie die gepaard gaat met een aanvraag						
Kennis over plaats van aanvraag						

De bijkomende wettelijke voorwaarden (Bv. domicilie nodig)						
De complexiteit van de administratieve verplichtingen						
Kennis over de digitale aanvraagprocedures (bv. gebruik van eID)						
De lengte van de procedures bij een aanvraag						
De behoefte voelen om hulp te vragen aan het OCMW						

Q3) Heeft de complexiteit van de regelgeving volgens u een impact op de mate waarin het OCMW het toekenningsdossier onterecht niet goedkeurt?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Eens, noch oneens
- Eens
- Helemaal eens
- Geen mening

Q3b) In welke mate bent u akkoord met de stelling dat deze complexiteit van de regelgeving als drempel kan worden overwonnen door het gebruik van automatische rechtentoekenning?

Ter info: automatische rechtentoekenning betekent dat de overheid de rechten automatisch toekent aan de rechthebbenden op basis van informatie die zij tot haar beschikking heeft in databanken zoals de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ).

- Helemaal oneens
- Oneens
- Eens, noch oneens
- Eens
- Helemaal eens
- Geen mening

Q4) Gelieve de 5 voornaamste drempels te rangschikken die de opname van rechten belemmeren waarbij 1 de drempel is die de grootste belemmering vormt en 5 de drempel die de minst grote impact heeft. Bij de drempels die niet tot de 5 voornaamste drempels horen, dient niets ingevuld te worden.

- Afhankelijk van vorige antwoorden
- ...

Q5) Kent u de Rechtenverkenner (www.rechtenverkenner.be)?

- Ja, ik maak er gebruik van
- Ja, maar ik gebruik het niet
- Nee

Q6) In welke mate bent u akkoord met volgende stellingen? Automatische rechtentoekenning...

Gelieve per stelling aan te vinken in welke mate dit van toepassing is.

	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening
is de meest effectieve methode om de opname van rechten te verhogen						
Doet stigmatisering sterk dalen						
Kan niet omdat de gegevensstromen in de KSZ onvoldoende recent zijn						
Is nodig omdat de Rechtenverkenner (www.rechtenverkenner.be) geen goed instrument is voor cliënten om hun rechten te leren kennen						
houdt onvoldoende rekening met de plichten van cliënten die tegenover een sociaal recht staan						

Q7) In welke mate bent u akkoord met volgende stellingen? Automatische rechtentoekenning leidt tot...

	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening
Een hogere opname van rechten						
Minder contact met de doelgroep/cliënten						
Meer onwetendheid bij de cliënt over de rechten die hij ontvangt						
Minder tewerkstelling bij OCMW's						
Een schending van de privacy van de rechthebbenden						
Vereenzaming van de rechthebbenden						
Minder administratie voor rechthebbenden						
Een besparing voor de overheid						
Meer terugvorderingen						
Minder sociale fraude						
onjuist gebruik van de rechten (Bv. studiebeurs niet aanwenden voor studiegerelateerde uitgaven)						
Minder administratie binnen het OCMW						

Q8) U duidde aan dat automatische rechtentoekenning leidt tot minder administratie. Hoe spendeert u momenteel de tijd die vrijkomt dankzij automatische rechtentoekenning? Meerdere opties aanvinken is mogelijk.

- Meer begeleiding/hulpverlening aan cliënten op het OCMW of door middel van huisbezoeken.
- De stijging in het aantal cliënten opvangen en administratieve verplichtingen vervullen die verbonden zijn aan andere sociale rechten dan de automatisch toegekende rechten.
- Meer controle op de aanwending van de verkregen tegemoetkomingen en plichten (bv. een studiebeurs gebruiken om een nieuw televisietoestel aan te schaffen).
- Meer controle op het gebruik van de databases door OCMW-medewerkers (zoals de KSZ).
- Meer outreachend werken (de straat op gaan om mogelijke rechthebbenden op te sporen).
- Andere:

Q9) Stel dat er als gevolg van een automatische toekenning van rechten 100 uren op jaarbasis in uw OCMW zouden vrijkomen, hoeveel van deze uren zou u dan aan elk van deze opties willen besteden? De 100 uren dienen verdeeld te worden over de verschillende opties zodat het totaal gelijk is aan 100.

- Meer begeleiding/hulpverlening aan cliënten op het OCMW of door middel van huisbezoeken.
- De stijging in het aantal cliënten opvangen en administratieve verplichtingen vervullen die verbonden zijn aan andere sociale rechten dan de automatisch toegekende rechten.
- Meer controle op de aanwending van de verkregen tegemoetkomingen en plichten (bv. een studiebeurs gebruiken om een nieuw televisietoestel aan te schaffen).
- Meer controle op het gebruik van de databases door OCMW-medewerkers (zoals de KSZ).
- Meer outreachend werken (de straat op gaan om mogelijke rechthebbenden op te sporen).
- Andere:

Q10) Indien u één aanpassing mocht doen aan de automatische toekenning van sociale rechten, wat zou die dan zijn?

Q11) In welke gemeente is uw OCMW gevestigd?

Q12) Indien u nog bijkomende opmerkingen heeft aangaande dit thema, gelieve deze in onderstaand veld in te vullen.

Bijlage 2: Lijst van Vlaamse rechten die via het OCMW kunnen worden aangevraagd

Sociaal Recht	Inhoud
Aardgas-minimumlevering	Gezinnen die hun budgetmeter voor aardgas niet meer kunnen opladen, kunnen vanaf de winter van 2010 terugvallen op een minimumlevering voor aardgas.
Auto- vrijstelling verkeersbelasting voor personen met een handicap	Personen met een handicap die een auto hebben, krijgen een vrijstelling van de verkeersbelasting en de belasting op de inverkeerstelling.
Kaart begeleider personen met een handicap (bus)	De Lijn biedt aan personen met een visuele, fysische of mentale handicap die niet alleen kunnen reizen een 'Kaart voor begeleider' aan. Met deze kaart kan een begeleider naar keuze van de persoon met een handicap gratis meereizen met een bus of tram van De Lijn.
Korting voor mensen met een leefloon of inkomensgarantie (bus)	Mensen met een leefloon of inkomensgarantie krijgen korting op een Buzzy Pazz of Omnipas voor twaalf maanden. Dit vervoerbewijs geeft recht op onbeperkt gebruik van alle vervoerdiensten van De Lijn.
Gratis energiescan	De Vlaamse Overheid ondersteunt De Energiesnoeiersbedrijven die huishoudelijke energiescans uitvoeren voor de distributienetwerkbeheerders voor elektriciteit. Voor sommige gezinnen is deze energiescan gratis.
Huurpremie voor kandidaat-huurders van een sociale woning - Vlaanderen	Kandidaat-huurders voor een sociale woning ontvangen een premie wanneer zij bijna vier jaar op de wachtlijst staan voor een sociale woning.
Huursubsidie voor het verlaten van een onaangepaste woning	De tegemoetkoming in de huurprijs ondersteunt mensen met een laag inkomen die verhuizen van een slechte, onaangepaste woning naar een goede, aangepaste woning.
Inkomensgerelateerde kinderopvang	U hebt onder bepaalde voorwaarden recht op een verminderde prijs voor kinderopvang.
Kabeldistributie - Vermindering abonnementsgeld	Personen met een handicap komen bij sommige kabelmaatschappijen in aanmerking voor een sociaal tarief voor televisie. U betaalt dan maar een deel van het normale abonnementsgeld voor kabeltelevisie.

Kankerfonds	Verschillende instanties in ons land bieden financiële steun aan mensen met kanker (ziekenfonds, OCMW, overheid...). Toch zijn er nog veel kankerpatiënten die tussen de mazen van het net vallen en voor wie de eigen opleg (de remgelden) een zware belasting vormt voor hun veeleer beperkt inkomen. Het Kankerfonds is een initiatief van Kom op tegen Kanker (KOTK afgekort) en kan mogelijk een tegemoetkoming uitkeren.
Kortingbon energiezuinige apparaten	Energiezuinige apparaten zijn goedkoper in verbruik maar duurder in aankoop. Mensen met een beperkt inkomen kunnen een kortingbon krijgen voor de aankoop van een energiezuinige wasmachine of koelkast.
Onroerende voorheffing - Vermindering	Huurders en eigenaars met gezinsleden met een handicap (vastgesteld voor 65 jaar) of ten minste twee kinderbijlaggerechtigde kinderen hebben recht op een forfaitaire vermindering van de onroerende voorheffing.
Schooltoelage kleuter-, lager en secundair onderwijs	Met de schooltoelage komt de Vlaamse overheid tussen in de school- en studiekosten van kleuters of leerlingen in het lager of secundair onderwijs.
Sociale huurwoning voor daklozen	Voor daklozen kan het OCMW binnen de sociale huisvesting een versnelde toewijzing vragen. U krijgt dan voorrang bij het huren van een sociale woning.
Studietoelage hoger onderwijs	Verschillende studenten van het hoger onderwijs hebben recht op een studietoelage van de Vlaamse overheid.
Vakantieparticipatie voor mensen met een laag inkomen	Ook mensen met een laag inkomen hebben recht op vakantie en ontspanning. Het Steunpunt Vakantieparticipatie van Toerisme Vlaanderen brengt elk jaar een brochure uit met een waaier van daguitstappen. Op de website staan eveneens allerlei groepsvakanties, al dan niet georganiseerd. Ze onderhandelen met allerhande vakantiehuizen en attracties om voor mensen met een laag inkomen een betaalbaar tarief te verkrijgen.
Verhoogde premie voor dakisolatie	De Vlaamse overheid geeft een premie aan eigenaars die dakisolatie laten aanbrengen in woningen op de private huurmarkt. Eigenaars en huurders moeten daarvoor voldoen aan een aantal voorwaarden.
Volwassenenonderwijs - Vrijstelling inschrijvingsgeld	In het volwassenenonderwijs bedraagt het inschrijvingsgeld standaard 1 euro per lestijd. Sommige cursisten moeten geen of een verminderd inschrijvingsgeld betalen.

Zorgverzekering	Wie zwaar zorgbehoevend is, kan via de Vlaamse zorgverzekering een tegemoetkoming krijgen in de kosten voor niet-medische verzorging.
Zorgverzekering - Bijdragevermindering	Wie recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming in de gezondheidszorg betaalt een lagere bijdrage voor de zorgverzekering. U betaalt geen bijdrage voor de zorgverzekering wanneer de rechtbank u een collectieve schuldenregeling heeft opgelegd of een persoonlijk faillissement heeft uitgesproken.
Zuivering afvalwater – sociaal tarief	In de factuur voor uw waterverbruik is een bijdrage voor de zuivering en een bijdrage voor afvoer van het afvalwater vervat. De bijdrage zuivering dient om collectoren en waterzuiveringsstations te bouwen en te onderhouden. De bijdrage afvoer wordt geïnvesteerd in het gemeentelijk rioleringsnet. In bepaalde gevallen kunt u hiervoor een vrijstelling bekomen om sociale redenen of omdat u een private zuiveringsinstallatie gebruikt. Vanaf heffingsjaar 2016 is de vrijstelling om sociale reden vervangen door een sociaal tarief. Met dit sociaal tarief krijg je een gedeeltelijke vrijstelling van de heffing. Gezinnen die vroeger geen heffingsbiljet toegestuurd kregen wegens sociale vrijstelling, ontvangen vanaf nu een heffingsbiljet voor 20% van het totale heffingsbedrag.
Vanaf 2017: Tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB)	Ben je ouder dan 65 jaar en heb je omwille van je handicap ernstige moeilijkheden bij het uitvoeren van dagelijkse activiteiten (zoals koken, eten, je wassen, poetsen,...), dan heb je misschien recht op de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden.

Bijlage 3: Fiches met voorwaarden Vlaamse sociale rechten die via het OCMW kunnen worden aangevraagd

De zorgverzekering

Omschrijving:

Wie zwaar zorgbehoevend is, kan via de Vlaamse zorgverzekering een tegemoetkoming krijgen in de kosten voor niet-medische verzorging.

Voorwaarden:

Enkel voor zwaar zorgbehoevenden

Je wordt als zwaar zorgbehoevend beschouwd als je lijdt aan een langdurig en ernstig verminderd zelfzorgvermogen.

Residentiële zorg

Verblijf je in een erkend woonzorgcentrum, rust- en verzorgingstehuis of psychiatrisch verzorgingstehuis in Vlaanderen of Brussel, dan wordt je zorgbehoefte bewezen aan de hand van een verblijfsattest. De voorziening waar je verblijft of je ziekenfonds kan je dat bezorgen.

Mantel- en thuiszorg

Woon je nog thuis, dan kan je je zorgbehoefte bewijzen aan de hand van een geldig attest.

Heb je een geldig attest met minstens een van de volgende scores, dan kom je in aanmerking voor de tegemoetkoming voor mantel- en thuiszorg:

- minstens de score B op de Katz-schaal in de thuisverpleging (attest af te halen bij het ziekenfonds);
- minstens de score 35 op de BEL-profielschaal (attest af te halen bij een dienst voor gezinszorg);
- minstens de score 15 op de medisch-sociale schaal die wordt gebruikt voor de evaluatie van de graad van zelfredzaamheid met het oog op het onderzoek naar het recht op de integratietegemoetkoming en de tegemoetkoming hulp aan bejaarden (attest af te halen bij het ziekenfonds of de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid);
- minstens de score C op de evaluatieschaal tot staving van de aanvraag tot tegemoetkoming in een dagverzorgingscentrum of een centrum voor kortverblijf (attest af te halen bij het ziekenfonds);

- minstens de score C op de evaluatieschaal tot staving van de aanvraag tot tegemoetkoming in een verzorgingsinrichting (attest af te halen bij het ziekenfonds): dat attest is alleen geldig als u verhuist van een woonzorgcentrum of rust- en verzorgingstehuis naar een thuissituatie;
- bijkomende kinderbijslag op basis van minstens 18 punten op de medisch-sociale schaal (samengesteld uit de pijlers P1, P2 en P3);
- kine-E-attest (attest af te halen bij het ziekenfonds): dat attest is alleen geldig als u al 3 jaar een positieve beslissing hebt gekregen op basis van een indicatiestelling met de BEL-schaal.

Beschik je niet over een van deze attesten, dan kan je beroep doen op een gemachtigde indicatiesteller. Je kan daarvoor terecht bij de diensten voor gezinszorg, de OCMW's en de Diensten Maatschappelijk Werk die verbonden zijn met de ziekenfondsen. Zij zijn gemachtigd om met behulp van de BEL-schaal de zorgbehoevende een score te geven. Met minstens 35 punten op de BEL-schaal kom je in aanmerking voor de tegemoetkoming.

Procedure:

Zodra je zorgbehoefte werd vastgesteld of je in een zorginstelling bent opgenomen, kan je een zorgverzekeringstegemoetkoming aanvragen. Je hebt recht op een tegemoetkoming vanaf de eerste dag van de vierde maand na de datum van je aanvraag. Als je bv. in de loop van januari een aanvraag indient bij je zorgkas, zal je dus vanaf 1 mei een vergoeding ontvangen.

In bepaalde gevallen ontvangt de zwaar zorgbehoevende automatisch de tegemoetkoming van de Vlaamse zorgverzekering.

Een automatische toekenning is mogelijk bij zorgbehoevenden die beschikken over een van de volgende attesten:

- minstens de score 35 op de BEL-profielschaal, bij zorgbehoevenden die een beroep doen op een erkende dienst voor gezinszorg of aanvullende thuiszorg, of op een erkende dienst voor logistieke hulp;
- minstens de score 15 op de medisch-sociale schaal die wordt gebruikt voor de evaluatie van de graad van zelfredzaamheid met het oog op het onderzoek naar het recht op de integratietegemoetkoming en de tegemoetkoming hulp aan bejaarden;
- bijkomende kinderbijslag op basis van minstens 18 punten op de medisch-sociale schaal (samengesteld uit de pijlers P1, P2 en P3).

De zorgverzekering – vermindering bijdrage

Omschrijving:

Wie recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming in de gezondheidszorg betaalt een lagere bijdrage voor de zorgverzekering. U betaalt geen bijdrage voor de zorgverzekering wanneer de rechtbank u een collectieve schuldenregeling heeft opgelegd of een persoonlijk faillissement heeft uitgesproken.

Voorwaarden:

Op 1 januari van het jaar voorafgaand aan de betaling van de bijdrage:

- ofwel heeft u recht op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering
- ofwel heeft de rechtbank:
 - ofwel een collectieve schuldenregeling opgelegd.
 - ofwel een persoonlijk faillissement uitgesproken.

Procedure:

Automatisch

Tegemoetkoming in de huurprijs

Omschrijving:

De tegemoetkoming in de huurprijs of huursubsidie ondersteunt mensen met een laag inkomen die verhuizen van een slechte, onaangepaste woning naar een goede, aangepaste woning.

De tegemoetkoming in de huurprijs bestaat uit twee delen:

- een huursubsidie die maandelijks wordt uitbetaald
- en een eenmalige installatiepremie.

U komt alleen in aanmerking wanneer u onlangs verhuisd bent of binnenkort zal verhuizen.

Huurders die vroeger al een huursubsidie of tegemoetkoming in de huurprijs hebben gekregen komen niet in aanmerking.

Voorwaarden:

Om in aanmerking te komen moet voldaan zijn aan een aantal voorwaarden op vlak van inkomen, huurprijs, eigendom en kwaliteit van de verlaten en/of nieuwe woning:

- uw gezin heeft een inkomen van maximaal 17.230 euro vermeerderd met 1.540 euro per persoon ten laste (bij aanvragen vanaf 2017 worden deze bedragen respectievelijk 17.500 en 1.570 euro)
- de huurprijs van de huurwoning bedraagt maximaal 580 euro vermeerderd met 72,50 euro per persoon ten laste en met 58 euro in bepaalde gemeenten (bij huurcontracten met startdatum vanaf 2017 worden deze bedragen respectievelijk 590, 73,75 en 59 euro)
- u verhuist van een onbewoonbare, ongeschikte of te kleine woning naar een geschikte woning, of
- u verhuist van een woning die onaangepast is aan uw leeftijd of handicap naar een aangepaste woning, of
- u verhuist naar een woning van een sociaal verhuurkantoor, of
- u was dakloos en verhuist naar een geschikte woning
- u heeft geen eigen woning

Procedure:

1. Dat doet u met dit Aanvraagformulier van een tegemoetkoming in de huurprijs (huursubsidie). Vraag hierbij gerust hulp aan de woonwinkel of het ocmw in uw gemeente.
2. Als u op de aanvraagdatum minstens 65 jaar of ernstig gehandicapt bent, voegt u bij uw aanvraag best een medisch attest, ingevuld door uw huisarts.

3. Belangrijk: als u de huursubsidie aanvraagt, moet u zich inschrijven op de wachtlijst van een sociale huisvestingsmaatschappij in uw gemeente. Dit moet ten laatste 6 maanden na uw aanvraag. Als u de huursubsidie al eerder had aangevraagd, dan rekenen we de 6 maanden pas vanaf van het begin van uw nieuwe huurcontract. U krijgt de huursubsidie maar zolang u op die wachtlijst staat ingeschreven. Zo'n inschrijving is niet nodig als u verhuist vanuit een huurwoning die onaangepast is aan uw leeftijd of handicap, of als u huurder wordt van een assistentiewoning.

Inkomensgerelateerde kinderopvang

Omschrijving:

U hebt onder bepaalde voorwaarden recht op een verminderde prijs voor kinderopvang.

Voorwaarden/procedure:

De inkomensgerelateerde kinderopvang van Kind en Gezin is afhankelijk van je situatie of van wat het OCMW vindt van je situatie. Dan heb je 3 mogelijke tarieven. Het OCMW moet dan aangeven welk tarief in die situatie moet toegekend worden. Het criterium luidt: 'mensen in een moeilijke situatie'. Dit is enorm vaag. De OCMW's in Limburg hebben dan ook intern een richtlijn hieromtrent ingevoerd zodat je in elke gemeente dezelfde kans hebt op hetzelfde bedrag.

Geautomatiseerd is dit proces nog niet. De afhandeling proberen ze wel te automatiseren. Eens ze weten welke situatie en welk tarief moet toegepast worden laten ze dit weten aan Kind en Gezin. De rechthebbenden moeten daar zelf niks meer aan doen. Dit staat wel los van de KSZ.

Een huurpremie voor kandidaat-huurders van een sociale woning

Omschrijving:

Kandidaat-huurders voor een sociale woning ontvangen een premie wanneer zij bijna vier jaar op de wachtlijst staan voor een sociale woning.

U kunt de tegemoetkoming in de huurprijs nooit tegelijk met de Vlaamse huurpremie ontvangen. Wanneer u recht krijgt op de huurpremie wordt:

- de tegemoetkoming in de huurprijs meteen stopgezet indien u deze vanaf 1 mei 2014 hebt aangevraagd.
- de tegemoetkoming in de huurprijs pas stopgezet indien u deze reeds voor 1 mei 2014 ontving en zodra de huurpremie voor u voordeliger is.

Voorwaarden:

Een huurpremie kunt u krijgen terwijl u wacht op een sociale huurwoning. Voor de huurpremie gelden vier belangrijke voorwaarden:

1. u huurt een conforme woning als hoofdverblijfplaats in het Vlaamse gewest
2. de huurprijs van die woning mag niet hoger zijn dan 580 euro (590 euro in 2017), plus 72,5 euro (73,75 euro in 2017) per persoon ten laste. (belangrijk: in Vlabinvestgebied, één van de 13 centrumsteden of het grootstedelijk gebied Antwerpen of het grootstedelijk gebied Gent is de maximumhuurprijs 638 euro (649 euro in 2017), plus 72,5 euro (73,75 euro in 2017) per persoon ten laste).
3. u staat al minstens 4 jaar ingeschreven op de wachtlijst voor een sociale huurwoning bij een sociale huisvestingsmaatschappij die werkzaam is in uw gemeente
4. uw gezamenlijk jaarinkomen (zoals gekend in uw kandidatendossier bij uw DSHM) is niet hoger dan 17.230 euro (17.500 euro in 2017), met nog 1.540 euro (1.570 euro in 2017) extra per persoon ten laste.

Procedure:

De sociale huisvestingsmaatschappijen waar u bent ingeschreven, geven de gegevens door van diegenen die in aanmerking komen voor een huurpremie. Die personen ontvangen van Wonen-Vlaanderen automatisch een gepersonaliseerd en gedeeltelijk voorgevuld invulformulier waarmee ze de huurpremie kunnen aanvragen.

Vrijstelling voor het inschrijvingsgeld in het volwassenenonderwijs

Omschrijving:

In het volwassenenonderwijs bedraagt het inschrijvingsgeld standaard 1 euro per lestijd. Sommige cursisten moeten geen of een verminderd inschrijvingsgeld betalen.

Voorwaarden:

Een volledige vrijstelling van het inschrijvingsgeld voor:

- cursisten ingeschreven voor een opleiding in het studiegebied algemene vorming
- cursisten die het leefloon (of maatschappelijke hulp equivalent-leefloon) ontvangen (of personen ten laste)
- gedetineerden
- asielzoekers die materiële hulp ontvangen
- inburgeraars die een inburgeringscontract hebben ondertekend of een inburgeringsattest behaald hebben voor de opleidingen Nederlands tweede taal op richtgraad 1 en 2
- minderjarigen die deelnemen aan het secundair volwassenenonderwijs in het kader van de samenwerking tussen de Centra voor Deeltijds Beroepssecundair Onderwijs en de Centra voor Volwassenenonderwijs
- cursisten die op het ogenblik van hun inschrijving nog niet voldaan hebben aan de voltijdse leerplicht
- cursisten met een wacht- of werkloosheidsuitkering en die een opleiding volgen die door de VDAB erkend is in het kader van een traject naar werk
- niet-werkende verplicht ingeschreven werkzoekenden die nog geen recht op een wachtuitkering hebben

Procedure:

Attest afhalen bij OCMW.

Een vermindering op de onroerende voorheffing

Omschrijving:

Huurders en eigenaars met gezinsleden met een handicap (vastgesteld voor 65 jaar) of ten minste twee kinderbijslaggerechtigde kinderen hebben recht op een forfaitaire vermindering van de onroerende voorheffing.

Voorwaarden:

Een gehandicapte persoon is iemand van wie is vastgesteld:

- ofwel dat door zijn lichamelijke of psychische toestand zijn verdienvermogen is verminderd tot 1/3 of minder van wat een niet gehandicapte persoon kan verdienen
- ofwel dat hij een volledig gebrek heeft aan zelfredzaamheid of een vermindering ervan van tenminste 9 punten
- ofwel dat hij een RIZIV-invalid is. Dit betekent dat hij als arbeidsongeschikt is erkend en na één jaar van primaire arbeidsongeschiktheid als invalide door het RIZIV is erkend. Ook hier dient het verdienvermogen 1/3 of minder te zijn
- ofwel dat hij ingevolge een administratieve of gerechtelijke beslissing voor tenminste 66 % blijvend fysiek of psychisch gehandicapt of arbeidsongeschikt verklaard is.

Procedure:

Volgende instanties leveren de nodige attesten voor het verkrijgen van de vermindering:

- ziekenfondsen
- RIZIV (Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering)
- de Directie-generaal voor Personen met een Handicap (FOD Sociale Zekerheid). U kunt eveneens bij deze dienst terecht wanneer u als buitenlander met een buitenlands attest een vermindering wegens gehandicapt persoon wenst te bekomen.
 - Om de tegemoetkoming te krijgen moet u eerst een vragenlijst invullen. Om de vragenlijst in te vullen, hebt u een elektronische identiteitskaart en kaartlezer nodig en moet u uw pincode weten. Na het invullen van de vragenlijst kunt u uw aanvraag indienen. De Directie-generaal Personen met een handicap gaat dan, op basis van de vragenlijst, na waarop u recht hebt. Daarvoor kunnen ze ook bijkomende gegevens opvragen bij andere instanties, en bij uw arts of specialist. U wordt per brief op de hoogte gebracht van de beslissing.
- OCMW

Deze attesten worden rechtstreeks naar de Vlaamse Belastingdienst gestuurd. De vermindering wordt dan in principe automatisch toegekend op het aanslagbiljet van de belastingplichtige (de eigenaar, bezitter, erfpachter, opstalhouder of vruchtgebruiker). Als u een aanslagbiljet krijgt waar geen vermindering op staat voor gehandicapte personen, dan moet u een bezwaar indienen.

Huurders met minstens twee kinderen waarvoor men kinderbijslag ontvangt, hebben ook recht op deze vermindering (ook al betaalt de eigenaar de onroerende voorheffing). Als huurder krijgt u de vermindering niet automatisch maar moet u deze aanvragen.

Als huurder moet u de vermindering slechts één keer aanvragen.

Nadien wordt de vermindering automatisch toegekend op het jaarlijkse aanslagbiljet van de onroerende voorheffing als aan de voorwaarden is voldaan. Ook als de huurder verhuist naar een andere in Vlaanderen gelegen huurwoning wordt de vermindering automatisch toegekend.

- Download het aanvraagformulier of bestel het op het gratis nummer 1700.
- Vul het formulier in en onderteken het.
- Stuur het formulier voor 1 mei van het aanslagjaar terug naar de Vlaamse Belastingdienst om nog datzelfde aanslagjaar de vermindering te krijgen. De huurder krijgt een ontvangstmelding van de Vlaamse Belastingdienst.

U hoeft geen bewijzen (zoals attest van handicap) toe te voegen. De Vlaamse Belastingdienst gaat zelf na of u aan de voorwaarden voor vermindering voldoet.

De eigenaar moet het bedrag van de vermindering dan in mindering brengen van de huurprijs of doorstorten aan de huurder.

korting op busvervoer voor mensen met een leefloon of inkomensgarantie

Omschrijving:

Mensen met een leefloon of inkomensgarantie krijgen korting op een Buzzy Pazz of Omnipas voor twaalf maanden. Dit vervoerbewijs geeft recht op onbeperkt gebruik van alle vervoerdiensten van De Lijn.

Voorwaarden:

- ofwel hebt u recht op het leefloon of bent u gelijkgesteld:
 - inwonende schoolgaande kinderen, minderjarig of meerderjarig
 - inwonende ouders
 - personen met wie de gerechtigde een gezin vormt, voor zover hun inkomsten meegerekend werden
- ofwel hebt u recht op het equivalent leefloon
- ofwel ontvangt u het gewaarborgd inkomen voor bejaarden (GIB)
- ofwel ontvangt u een inkomensgarantie voor ouderen (IGO)
- ofwel verblijft u in een lokaal opvanginitiatief (LOI)

Waar aanvragen?

Bij De Lijn of bij het OCMW.

Procedure:

1. De rechthebbende gaat naar het OCMW waarop het OCMW een elektronisch attest naar De Lijn stuurt.
2. De Lijn stuurt overschrijvingsformulier voor de betaling van 41 euro voor een jaarabonnement.
3. De rechthebbende betaalt het bedrag.
4. De rechthebbende ontvangt het abonnement.

Vrijstelling voor de bijdrage voor het zuiveren van afvalwater

Omschrijving:

In de factuur voor uw waterverbruik is een bijdrage voor de zuivering en een bijdrage voor afvoer van het afvalwater vervat. De bijdrage zuivering dient om collectoren en waterzuiveringsstations te bouwen en te onderhouden. De bijdrage afvoer wordt geïnvesteerd in het gemeentelijk rioleringsnet.

In bepaalde gevallen kunt u hiervoor een vrijstelling bekomen om sociale redenen of omdat u een private zuiveringsinstallatie gebruikt.

Voorwaarden:

A. Je hebt recht op het sociaal tarief en betaalt slechts 20% van de heffing(gedeeltelijke vrijstelling)

Je voldoet aan volgende vier voorwaarden:

1. Het heffingsbiljet staat op jouw naam of op naam van een gezinslid dat op hetzelfde adres woont (hier gedomicilieerd is).
2. De heffing gaat alleen over het water dat jouw gezin verbruikt.
3. Op 1 januari 2016 had jij of een gezinslid dat op hetzelfde adres woont, recht op één van de volgende tegemoetkomingen:
 - a. het leefloon of het levensminimum;
 - b. het gewaarborgd inkomen voor bejaarden of de inkomensgarantie voor ouderen;
 - c. de inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap en/of de tegemoetkoming hulp aan bejaarden en/of de integratietegemoetkoming voor personen met een handicap.
4. Je verbruikt het water op je wettelijk adres (domicilie).

Waar aanvragen?

Wordt automatisch toegekend. Manuele aanvraag is nog steeds mogelijk bij de VMM.

Procedure

Automatisch.

Minimumlevering aardgas

Omschrijving:

Gezinnen die hun budgetmeter voor aardgas niet meer kunnen opladen, kunnen vanaf de winter van 2010 terugvallen op een minimumlevering voor aardgas door middel van de uitkering van een bepaald bedrag.

Voorwaarden:

- voor personen of gezinnen die hun budgetmeter voor aardgas niet meer kunnen opladen,
- voor de levering van aardgas tijdens de wintermaanden (van 1 december tot 1 maart).

Waar aanvragen?

OCMW

Procedure

Het OCMW zal automatisch met u contact opnemen als blijkt dat uw budgetmeter niet meer wordt opgeladen. U kunt ook zelf contact opnemen met de sociale dienst van uw OCMW. Uw budgetmeterkaart wordt periodiek opgeladen door het OCMW. Een deel van opgeladen bedrag kan het OCMW na de winter terugvorderen.

Vrijstelling verkeersbelasting voor personen met een handicap

Omschrijving:

Personen met een handicap die een auto hebben, krijgen een vrijstelling van de verkeersbelasting en de belasting op de inverkeerstelling.

Voorwaarden:

U gebruikt de auto als persoonlijk vervoermiddel en:

- ofwel bent u volledig blind
- ofwel bent u volledig verlamd aan de bovenste ledematen
- ofwel zijn uw bovenste ledematen geamputeerd (ook als uw beide handen geamputeerd zijn vanaf de pols)
- ofwel hebt u een blijvende invaliditeit van minstens 50% aan de onderste ledematen
- ofwel bent u een militaire of burgerlijke oorlogsinvalide met een invaliditeit van minstens 60%

Waar aanvragen?

Agentschap Vlaamse Belastingdienst – Verkeersbelastingen. Aanvraag kan ook via OCMW.

Procedure

U download het aanvraagformulier. U dient het ingevulde formulier in, samen met de nodige bewijsstukken bij het Agentschap Vlaamse Belastingdienst - Verkeersbelastingen of bij de één van de regionale kantoren.

Kaart voor begeleider personen met een handicap

Omschrijving:

De Lijn biedt aan personen met een visuele, fysische of mentale handicap die niet alleen kunnen reizen een 'Kaart voor begeleider' aan. Met deze kaart kan een begeleider naar keuze van de persoon met een handicap gratis meereizen met een bus of tram van De Lijn.

Voorwaarden:

U woont

- ofwel in het Vlaamse Gewest
- ofwel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- ofwel in Edingen, Komen, Moeskroen of Vloesberg en:
- u hebt
 - ofwel een visuele handicap van minstens 75 %
 - ofwel een handicap aan de bovenste ledematen van minstens 75 %
 - ofwel een handicap aan de onderste ledematen van minstens 50 %
 - ofwel een mentale handicap van minstens 66 %
 - ofwel een vermindering van de zelfredzaamheid van minstens 12 punten (80 % ongeschikt)
 - ofwel een kaart van oorlogsinvalide of oorlogsslachtoffer van 75 % vermindering en de vermelding "begeleider toegelaten"

Waar aanvragen?

De Lijn. Aanvraag kan ook via het OCMW.

Procedure

U dient uw aanvraag in samen met de nodige documenten. U kan dit tot op de laatste dag waarop de geleverde attesten geldig zijn.

Vermindering abonnementsgeld kabeldistributie

Omschrijving:

Personen met een handicap komen bij sommige kabelmaatschappijen in aanmerking voor een sociaal tarief voor televisie. U betaalt dan maar een deel van het normale abonnementsgeld voor kabeltelevisie.

Voorwaarden:

U of een inwonend familielid hebben:

- ofwel een blijvende invaliditeit van ten minste 80 %
- ofwel een vermindering van de zelfredzaamheid van minstens 12 punten

Waar aanvragen?

Bij u kabelmaatschappij of via het OCMW.

Procedure

U vraagt bij uw gemeente een attest over de invaliditeit.

U stuurt dit attest rechtstreeks naar uw kabelmaatschappij.

Kaart begeleider personen met een handicap (bus)

Omschrijving:

De Vlaamse Overheid ondersteunt De Energiesnoeiersbedrijven die huishoudelijke energiescans uitvoeren voor de distributienetwerkbeheerders voor elektriciteit. Voor sommige gezinnen is deze energiescan gratis.

Voorwaarden:

- ofwel u hebt recht op de sociale maximumprijs voor elektriciteit en aardgas;
- ofwel u hebt een actieve budgetmeter voor elektriciteit of aardgas;
- ofwel u behoort tot de doelgroep van de meest behoeftigen van het Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost (FRGE);
- ofwel u huurt:
 - ofwel een woning van een sociaal verhuurkantoor of sociale huisvestingsmaatschappij,
 - ofwel een woning bij een ocmw of lokaal bestuur,
 - ofwel een woning op de private huurmarkt met een geregistreerde huurprijs van hoogstens 450 euro of 500 euro in centrum- of grootsteden of vlabinvestgebied,
- ofwel er is voor uw gezin een verzoek tot afsluiting van gas of elektriciteit ingediend bij de Lokale Adviescommissie.

Waar aanvragen?

- het OCMW van u gemeente
- de milieudienst van uw gemeente
- uw ziekenfonds
- een energiesnoeiersbedrijf via e-mail of gratis telefoonnummer

Procedure

U contacteert het OCMW of de milieudienst van uw gemeente, uw ziekenfonds of Het Energiesnoeiersbedrijf. Samen onderzoekt u of u in aanmerking komt voor een gratis energiescan.

Kankerfonds

Omschrijving:

Verskillende instanties in ons land bieden financiële steun aan mensen met kanker (ziekenfonds, OCMW, overheid...). Toch zijn er nog veel kankerpatiënten die tussen de mazen van het net vallen en voor wie de eigen opleg (de remgelden) een zware belasting vormt voor hun veeleer beperkt inkomen. Het Kankerfonds is een initiatief van Kom op tegen Kanker (KOTK afgekort) en kan mogelijks een tegemoetkoming uitkeren.

Voorwaarden:

Om in aanmerking te komen voor financiële steun van het Kankerfonds van Kom op tegen Kanker, wordt rekening gehouden met een aantal elementen:

Inkomensgrenzen

De netto-inkomsten mogen per maand niet hoger zijn dan:

- voor een alleenstaande: 1.715 euro;
- voor een koppel: 2.230 euro;

Per kind ten laste wordt dit bedrag verhoogd met 515 euro (bedragen geldig van 1 april 2016 tot 31 maart 2017)

Kwaadaardige aandoening

Op het medisch attest dat de behandelende arts invult en ondertekent en dat als verplicht bewijsstuk bij het dossier moet worden toegevoegd, dient vermeld te worden dat het om een kwaadaardige aandoening gaat. Het is belangrijk dat de soort kanker met de ICD-9-code wordt aangegeven, samen met de datum van diagnose en het type behandeling(en).

Er zijn enkele uitzonderingen als er geen sprake is van kanker. Sommige aandoeningen worden immers kanker als men niet zou ingrijpen of worden door hun levensbedreigende karakter ook met een kankertherapie behandeld. Het gaat over polyposis coli, mensen belast met BRCA-gen, anaplastische anemie, sommige immuunziektes, dysplasieën, carcinoom in situ, enz. Ook kosten voor borstreconstructie als het invriezen van zaadcellen komen in aanmerking.

Domicilie

De patiënt moet gedomicilieerd zijn in het Vlaams of Brussel Hoofdstedelijk Gewest

Nationaliteit

Kankerpatiënten die niet de Belgische nationaliteit bezitten, komen ook in aanmerking voor een dossier bij het Kankerfonds als ze in het wachtregister of in het vreemdelingenregister voor (on)bepaalde duur zijn ingeschreven, en als ze ook in regel zijn met de verplichte ziekteverzekering (ziekenfonds) én gedomicilieerd zijn in Vlaanderen of Brussel.

Ziekenfonds

De aansluiting bij een ziekenfonds is verplicht om een aanvraag bij het Kankerfonds te kunnen doen.

Waar aanvragen?

De patiënt mag de steun niet zelf aanvragen. Alleen sociale diensten van ziekenhuis, mutualiteit, OCMW, CAW, sociaal huis, thuiszorgorganisatie, gemeente, bedrijf, enz. vragen aan.

Kortingbon energiezuinige apparaten

Omschrijving:

Energiezuinige apparaten zijn goedkoper in verbruik maar duurder in aankoop. Mensen met een beperkt inkomen kunnen een kortingbon krijgen voor de aankoop van een energiezuinige wasmachine of koelkast.

Voorwaarden:

U bent een beschermde afnemer in het Vlaamse gewest (niet in Brussel), dit betekent dat u recht hebt op de sociale maximumprijs voor elektriciteit en aardgas.

U koopt:

- ofwel een wasmachine met label: AAC, AAB, AAA, A+AA, A++AA, A+++AA, A+AB, A++AB, A+++AB, A+AC, A++AC of A+++AC
- ofwel een koelkast met label A+, A++ of A+++

Waar aanvragen?

Netbeheerder elektriciteit in uw gemeente. Het OCMW kan helpen met deze aanvraag.

Procedure

De aanvraagformulieren voor de kortingbon vindt u op de websites van de verschillende netbeheerders (zie verder) en hun overkoepelende organisaties. Dit aanvraagformulier verstuurt u samen met het bewijsstuk dat aantoont dat u beschermde afnemer bent. U ontvangt dan een gepersonaliseerde bon per aangetekende brief.

Heel wat winkels - maar niet allemaal - doen mee aan deze actie. Vraag eerst even aan de verkoper of u uw kortingbon bij aankoop kan omruilen.

Schooltoelage kleuter-, lager en secundair onderwijs en studietoelage hoger onderwijs

Omschrijving:

Met de schooltoelage komt de Vlaamse overheid tussen in de school- en studiekosten van kleuters of leerlingen in het lager of secundair onderwijs.

Voorwaarden:

Schooltoelagen en studietoelagen van de Vlaamse overheid helpen om de kosten te dragen die gepaard gaan met studeren. De voorwaarden om deze toelage te ontvangen zijn gebaseerd op twee elementen, namelijk de gezinssituatie en het inkomen. Er zijn vier categorieën gezinssituaties of leefeenheden waarin een persoon zich kan bevinden: gehuwd of samenwonend, zelfstandig leerling of student, ten laste en alleenstaand leerling of student. Om na te gaan of het inkomenscriterium niet wordt overschreden maakt de overheid gebruik van de volgende vijf stappen:

- Stap 1: De overheid berekent het volledig inkomen.
- Stap 2: De overheid gaat na of men in aanmerking komt voor forfaitaire aftrek.
- Stap 3: Het aantal punten van je leefeenheid wordt berekend.
- Stap 4: De overheid checkt of men binnen de inkomensgrenzen valt.
- Stap 5: De KI⁹-test wordt gedaan (enkel bij onroerende goederen vreemd gebruik).

Waar aanvragen?

Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming - afdeling studietoelagen. Het OCMW kan helpen met de aanvraagprocedure.

Procedure

U vraagt de studietoelage bij voorkeur digitaal aan via de website studietoelagen.

Personen die niet over de Belgische nationaliteit beschikken, kunnen geen digitale aanvraag indienen. Zij moeten een schriftelijke aanvraag via de post indienen.

U kunt het papieren aanvraagformulier (pdf, 862kB) downloaden van de website studietoelagen, aanvragen in uw onderwijsinstelling of bestellen via het gratis nummer 1700.

In dit geval vult u per gezin in:

⁹ KI = Kadastraal Inkomen

- één formulier 'De aanvrager'
- + per student hoger onderwijs in het gezin: een formulier 'Voor een student hogeschool of universiteit'
- + per leerling in het secundair onderwijs in het gezin: een formulier 'Voor een leerling in het secundair onderwijs'
- + per leerling in het kleuter- of lager onderwijs in het gezin: een formulier 'Voor een leerling in het kleuter- of lager onderwijs'

Sociale huurwoning voor daklozen

Omschrijving:

Voor daklozen kan het OCMW binnen de sociale huisvesting een versnelde toewijzing vragen. U krijgt dan voorrang bij het huren van een sociale woning.

Voorwaarden:

- u bent dakloos
- de verhuurder kan vragen dat het OCMW begeleidende maatregelen voorziet
- de verhuurder kan het verzoek tot versnelde toewijzing enkel weigeren als:
 - u niet met de begeleiding akkoord gaat
 - het OCMW geen begeleidende maatregelen wil voorzien
 - minimum 4% van de toewijzingen in het afgelopen jaar reeds gebeurd zijn op basis van de versnelde toewijzing
 - het OCMW de financiële verantwoordelijkheid niet wil dragen

Waar aanvragen?

Neem contact op met het OCMW van de gemeente waar u normaal verblijft. Dit OCMW zal in overleg met het OCMW van de gemeente waar de sociale woning gelegen is een aanvraag bij de verhuurder indienen.

Vakantieparticipatie voor mensen met een laag inkomen

Omschrijving:

Ook mensen met een laag inkomen hebben recht op vakantie en ontspanning. Het Steunpunt Vakantieparticipatie van Toerisme Vlaanderen brengt elk jaar een brochure uit met een waaier van daguitstappen. Op de website staan eveneens allerlei groepsvakanties, al dan niet georganiseerd. Ze onderhandelen met allerlei vakantiehuizen en attracties om voor mensen met een laag inkomen een betaalbaar tarief te verkrijgen.

Voorwaarden:

- voor alle mensen die omwille van financiële beperkingen niet op vakantie of daguitstap kunnen gaan. De screening gebeurt obv inkomen, rekening houdend met bijkomende omstandigheden (schulden, medische kosten,...).

Waar aanvragen?

- via een sociale organisatie (bijvoorbeeld een OCMW, een CAW, een buurtvereniging...): contacteer uw begeleider daar, de kans is groot dat je organisatie je verder zal kunnen helpen met een reservatie.
- zelf een aanvraag voor een individuele vakantie doen. Het aanvraagformulier kunt u downloaden op de website van het steunpunt vakantieparticipatie. Vul het formulier zo volledig mogelijk in en stuur het terug, samen met een bewijs van inkomen (vb een kopie van een rekeninguittreksel of een kopie van een loonfiche).

Verhoogde premie dakisolatie

Omschrijving:

De Vlaamse overheid geeft een premie aan eigenaars die dakisolatie laten aanbrengen in woningen op de private huurmarkt. Eigenaars en huurders moeten daarvoor voldoen aan een aantal voorwaarden.

Voorwaarden:

- u bent huurder van een woning en:
 - ofwel u hebt recht op de sociale maximumprijs voor elektriciteit en aardgas
 - ofwel u hebt een actieve budgetmeter voor elektriciteit of aardgas
 - ofwel u behoort tot de doelgroep van de meest behoeftigen van het Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost (FRGE)
 - ofwel u huurt uw woning via een sociaal verhuurkantoor, een ocmw of lokaal bestuur
 - ofwel er is voor uw gezin een verzoek tot afsluiting van gas of elektriciteit ingediend bij de Lokale Adviescommissie
 - ofwel de geregistreerde huurprijs bedraagt hoogstens 450 euro of 500 euro in centrum- of grootsteden of vlabinvestgebied
- u bent eigenaar van een woning en u engageert zich om:
 - de huurprijs niet te verhogen als gevolg van de isolatiewerken
 - het huurcontract niet op te zeggen voor het einde van de contractueel bepaalde huurperiode
 - een eventueel restbedrag voor de uitvoering van de werken te financieren

Waar aanvragen?

De Energiesnoeiërs.

Procedure

U contacteert als huurder of als eigenaar de Energiesnoeiërs. De projectpromotor van De Energiesnoeiërs kan ook zelf eigenaar of huurder contacteren met een voorstel.

Samen met de projectpromotor gaat u na of uw situatie voldoet aan de voorwaarden. Bij akkoord zorgt de projectpromotor voor alle verdere formaliteiten en acties.

Tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB)

Omschrijving:

De tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden wordt toegekend aan personen met een handicap van 65 jaar of ouder, die bijkomende kosten hebben vanwege een vermindering van de zelfredzaamheid.

Voorwaarden:

- u bent minstens 65 jaar
- u hebt een verminderde zelfredzaamheid van minstens 7 punten
- u bent ingeschreven in het bevolkingsregister
bij uitzondering kunnen onderdanen van de Europese Unie, vluchtelingen, staatlozen of onderdanen van een aantal landen waarmee een overeenkomst is afgesloten toch een aanvraag indienen
- u verblijft permanent in België
u mag wel hoogstens 90 dagen per kalenderjaar in het buitenland verblijven, in één of meerdere keren
- bij de berekening van de tegemoetkoming wordt rekening gehouden met uw inkomen en dat van uw partner

Waar aanvragen?

Het gemeentebestuur, het OCMW of uw ziekenfonds.

Procedure

De berekening van de toelage is zeer afhankelijk van uw persoonlijke situatie. In de praktijk komt het er op neer dat iemand met een laag inkomen en een grote vermindering van de zelfredzaamheid de grootste toelage zal krijgen.

Afhankelijk van de graad van uw zelfredzaamheid behoort u tot 1 van de 5 categorieën. Naargelang uw categorie ontvangt u per jaar hoogstens:

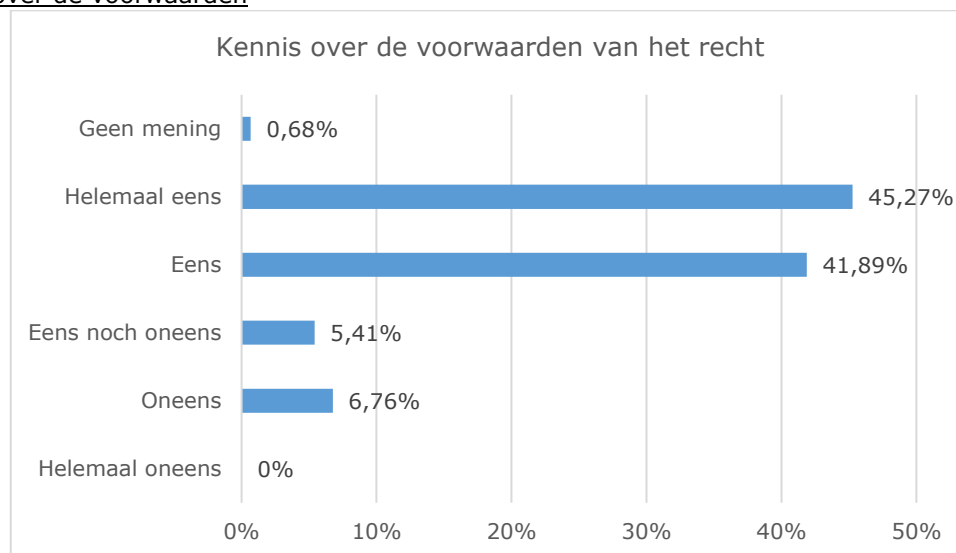
- categorie 1 (7-8 punten): 1.001,32 euro
- categorie 2 (9-11 punten): 3.822,28 euro
- categorie 3 (12-14 punten): 4.647,27 euro
- categorie 4 (15-16 punten): 5.472,03 euro

- categorie 5 (17-18 punten): 6.721,61 euro

Bijlage 4: Resultaten bevraging OCMW's

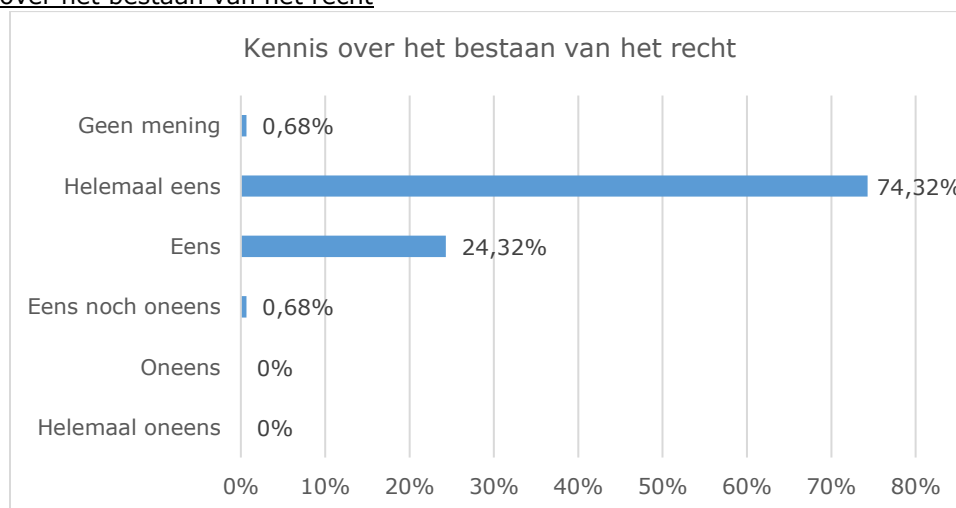
Belemmeringen (148)

1. Kennis over de voorwaarden



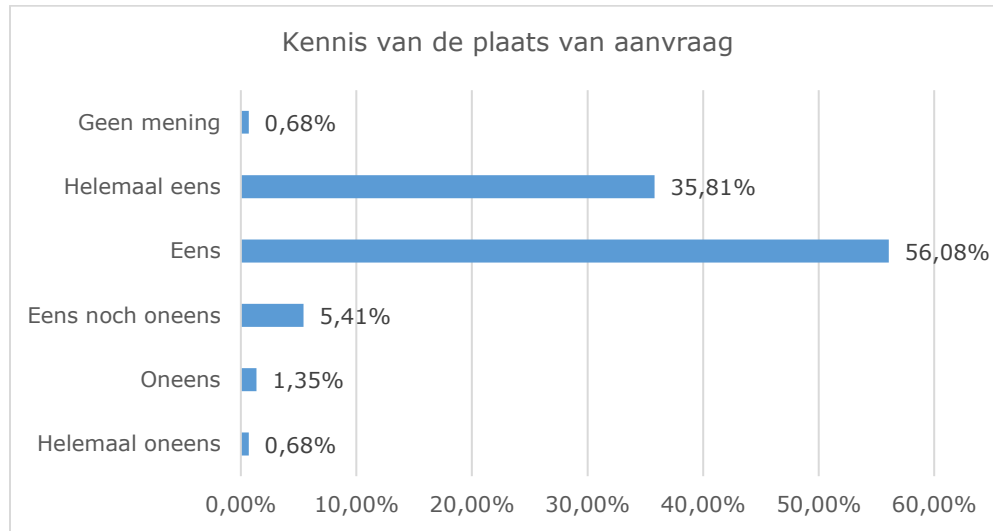
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
0.00%	0	6.76%	10	5.41%	8	41.89%	62	45.27%	67	0.68%	1

2. Kennis over het bestaan van het recht



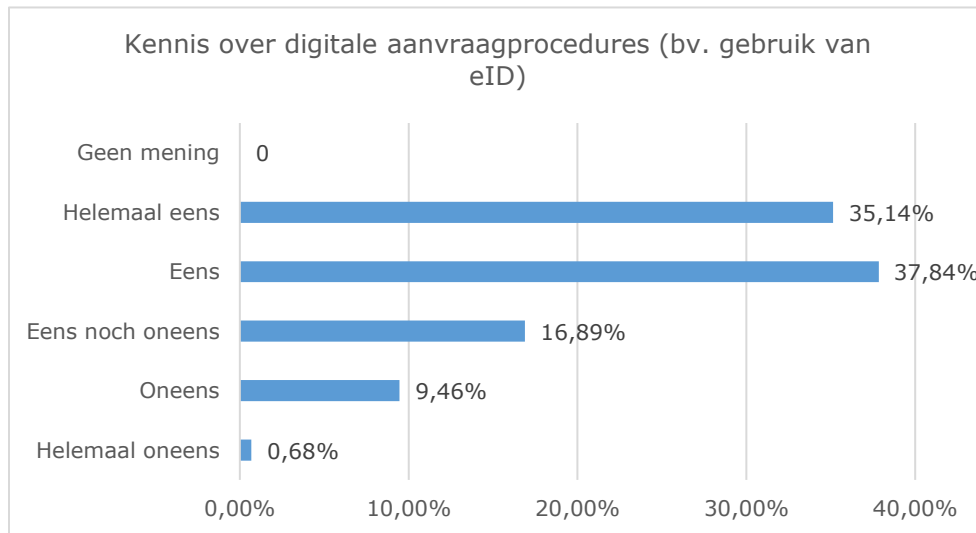
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
0.00%	0	0.00%	0	0.68%	1	24.32%	36	74.32%	110	0.68%	1

3. Kennis van de plaats van aanvraag



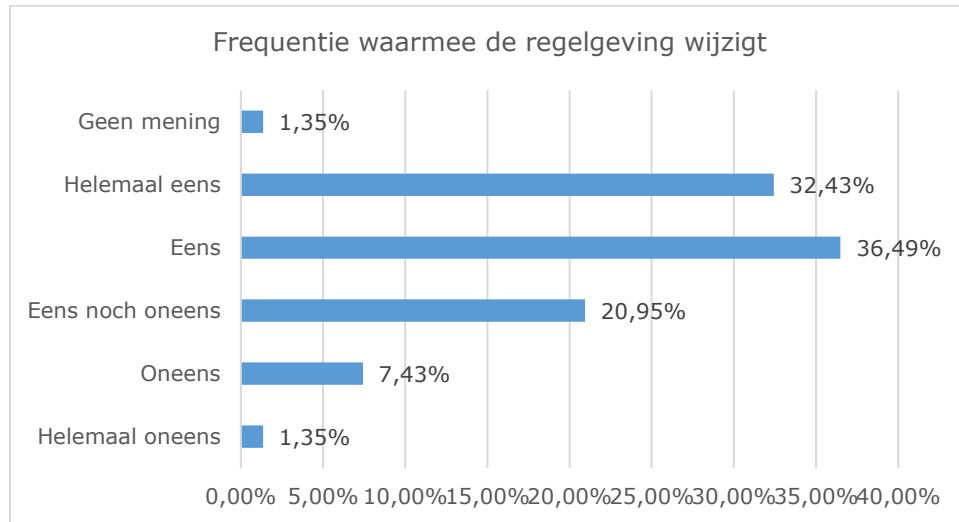
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
0.68%	1	1.35%	2	5.41%	8	56.08%	83	35.81%	53	0.68%	1

4. Kennis over digitale aanvraagprocedures (bv. gebruik van eID)



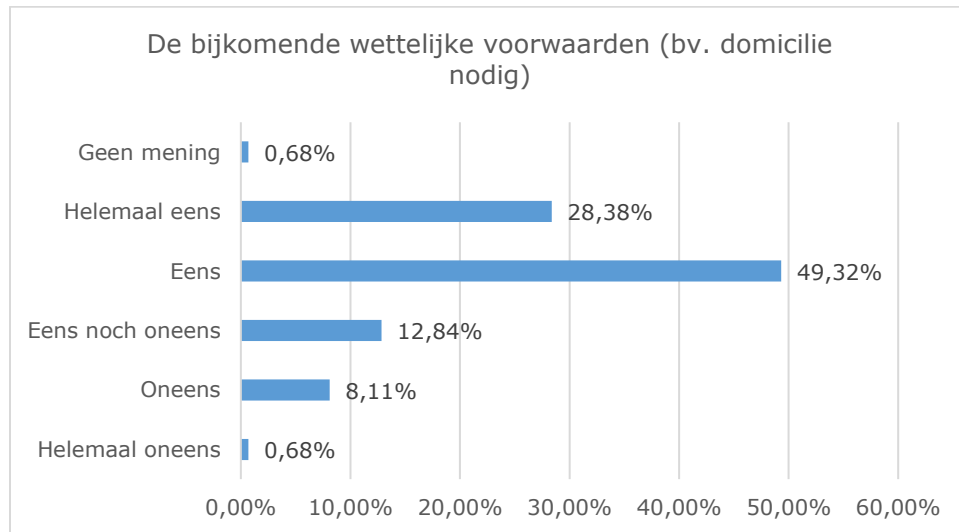
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
0.68%	1	9.46%	14	16.89%	25	37.84%	56	35.14%	52	0.00%	0

5. Frequentie waarmee de regelgeving wijzigt



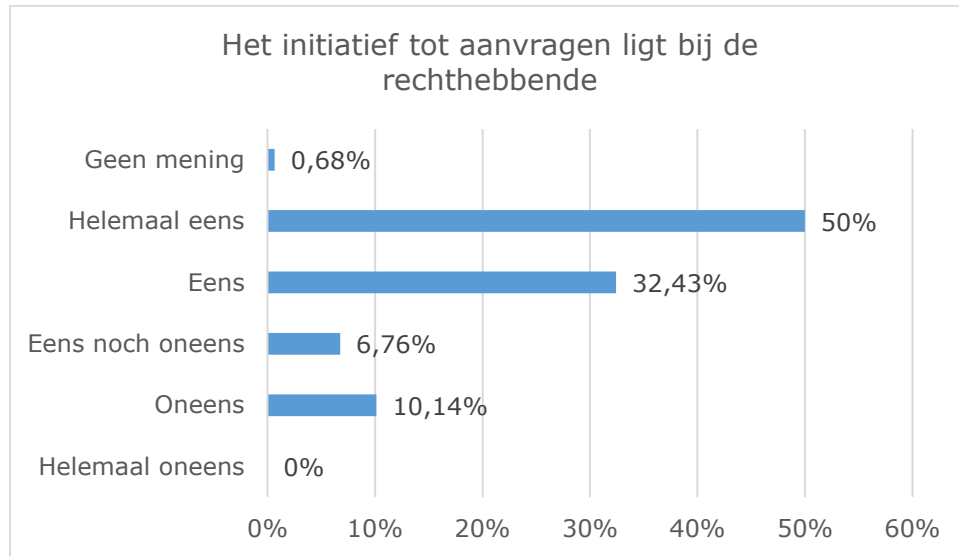
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
1.35%	2	7.43%	11	20.95%	31	36.49%	54	32.43%	48	1.35%	2

6. De bijkomende wettelijke voorwaarden (bv. domicilie nodig)



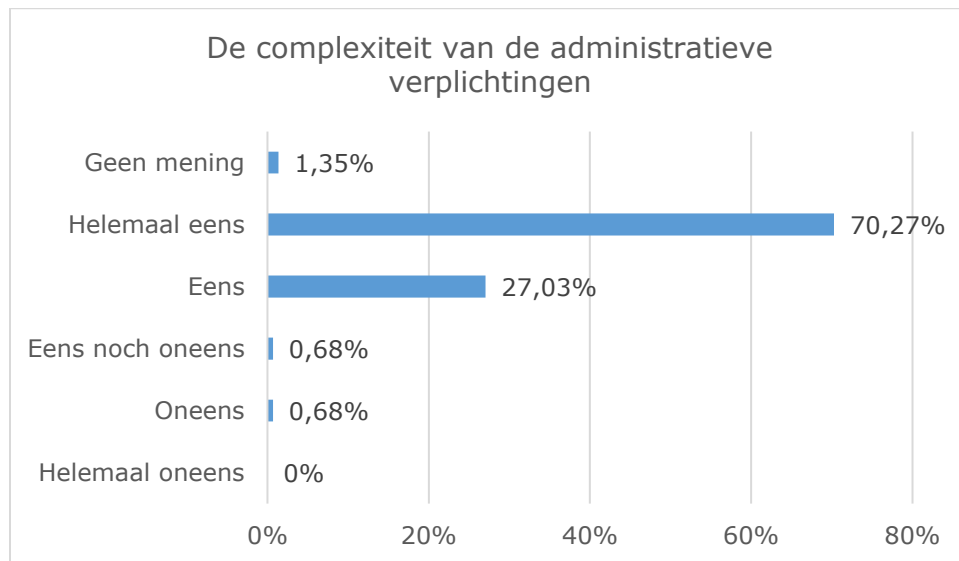
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
0.68%	1	8.11%	12	12.84%	19	49.32%	73	28.38%	42	0.68%	1

7. Het initiatief tot aanvragen ligt bij de rechthebbende



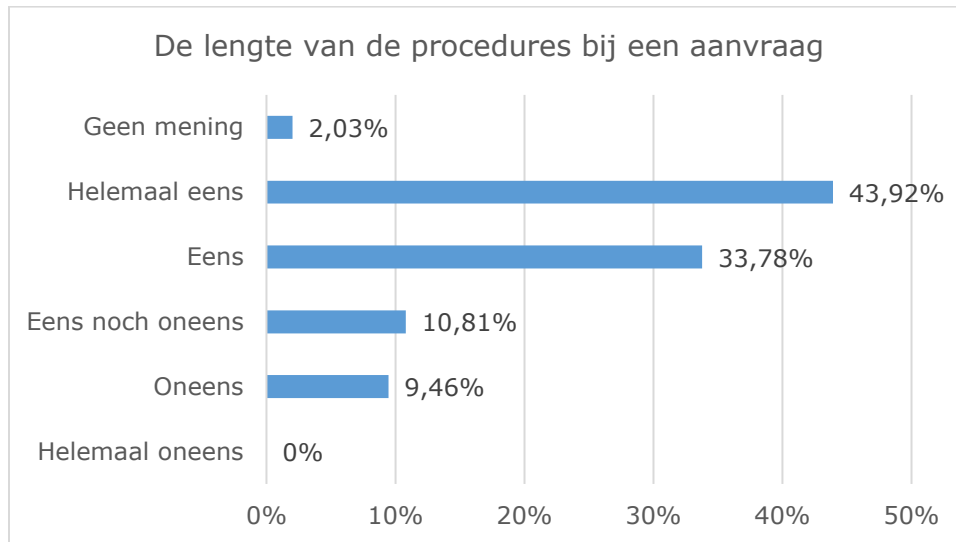
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
0.00%	0	10.14%	15	6.76%	10	32.43%	48	50.00%	74	0.68%	1

8. De complexiteit van de administratieve verplichtingen



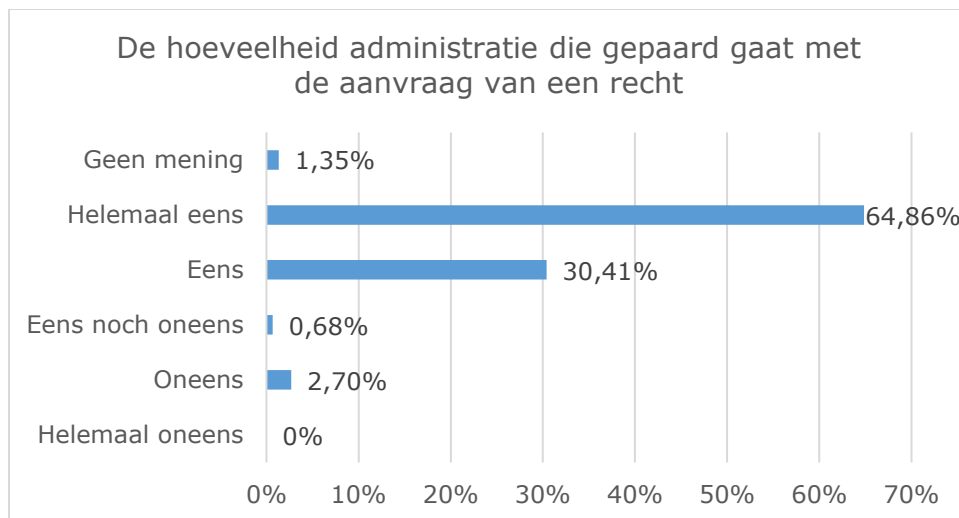
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
0.00%	0	0.68%	1	0.68%	1	27.03%	40	70.27%	104	1.35%	2

9. De lengte van de procedures bij een aanvraag



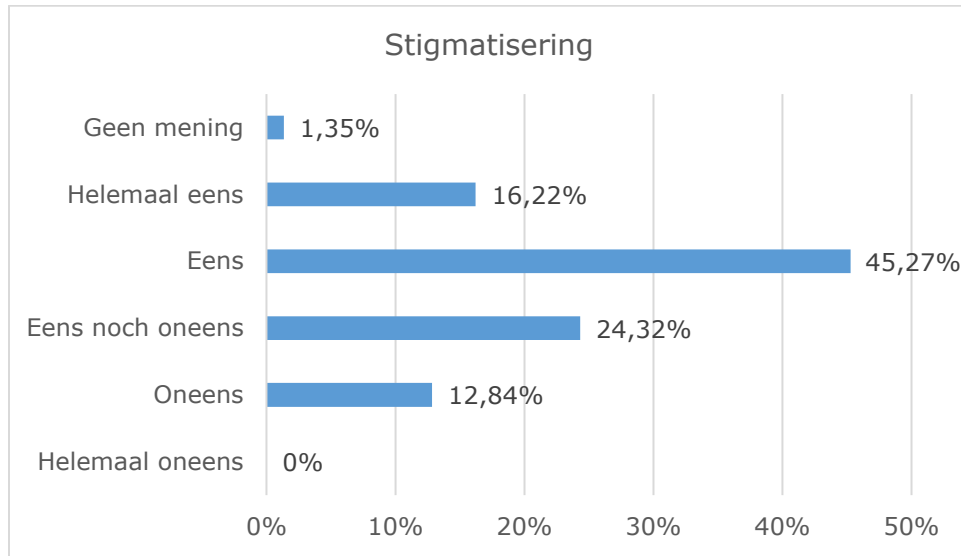
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
0.00%	0	9.46%	14	10.81%	16	33.78%	50	43.92%	65	2.03%	3

10. De hoeveelheid administratie die gepaard gaat met de aanvraag van een recht



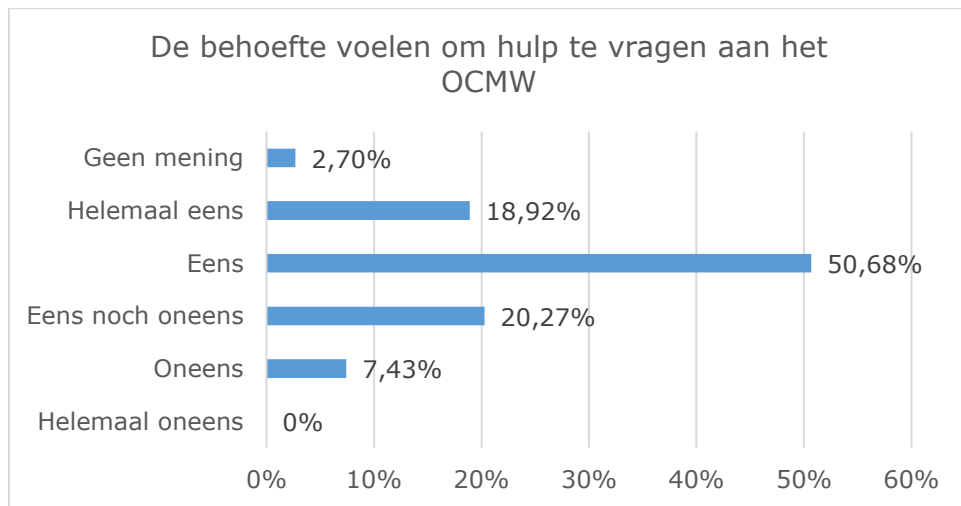
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
0.00%	0	2.70%	4	0.68%	1	30.41%	45	64.86%	96	1.35%	2

11. Stigmatisering



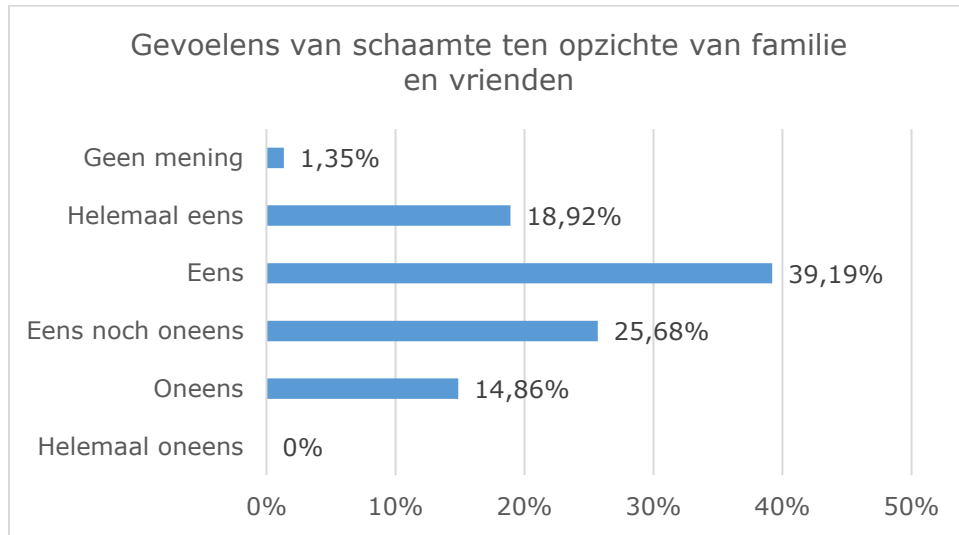
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
0.00%	0	12.84%	19	24.32%	36	45.27%	67	16.22%	24	1.35%	2

12. De behoefte voelen om hulp te vragen aan het OCMW



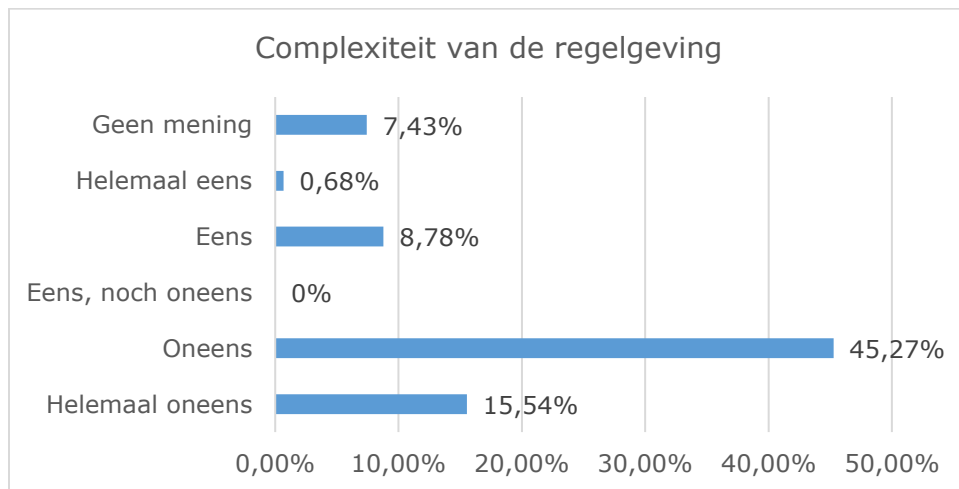
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
0.00%	0	7.43%	11	20.27%	30	50.68%	75	18.92%	28	2.70%	4

13. Gevoelens van schaamte ten opzichte van familie en vrienden



Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
0.00%	0	14.86%	22	25.68%	38	39.19%	58	18.92%	28	1.35%	2

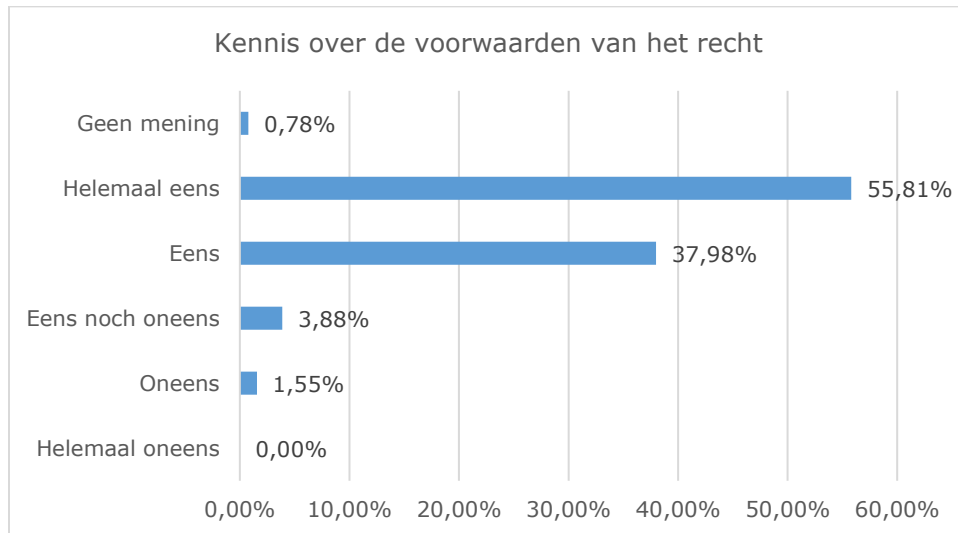
14. Heeft de complexiteit van de regelgeving volgens u een impact op de mate waarin het OCMW het toekenningsdossier onterecht niet goedkeurt?



Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
15.54%	23	45.27%	67	0.00%	0	8.78%	13	0.68%	1	7.43%	11

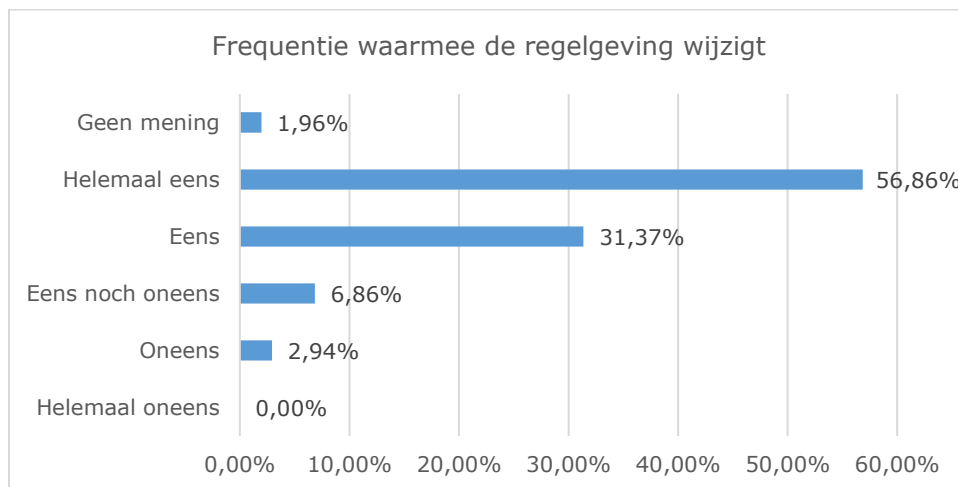
Impact

1. Kennis over de voorwaarden van het recht



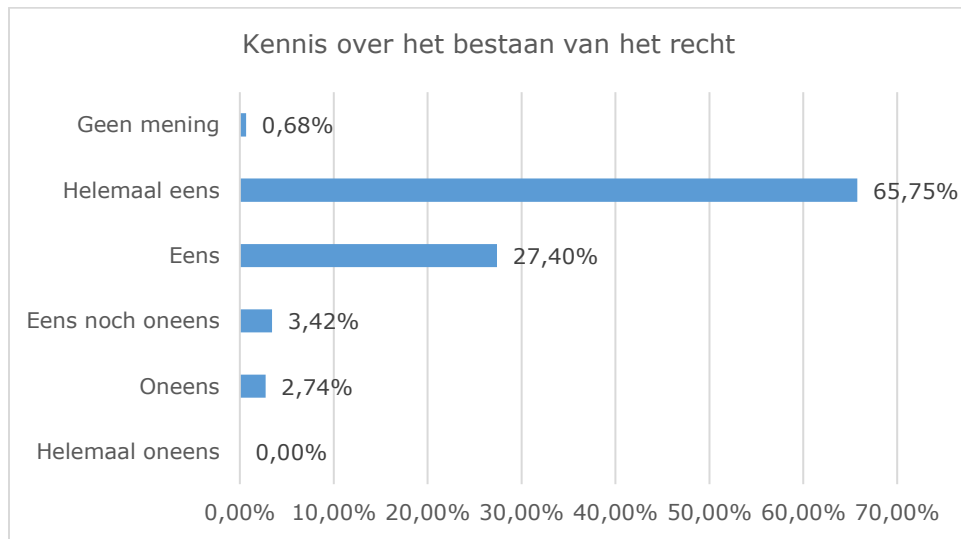
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
0.00%	1.55%	3.88%	37.98%	55.81%	0.78%	129

2. Frequentie waarmee de regelgeving wijzigt



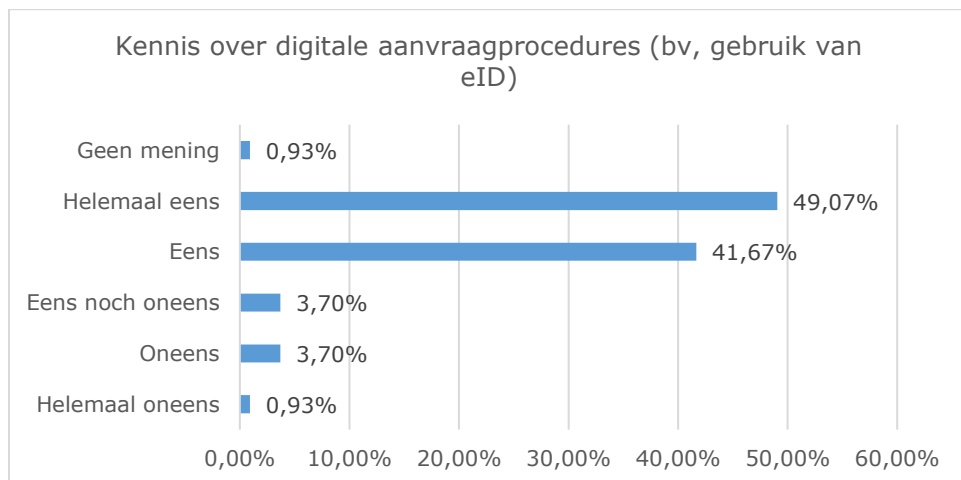
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
0.00%	2.94%	6.86%	31.37%	56.86%	1.96%	102

3. Kennis over het bestaan van het recht



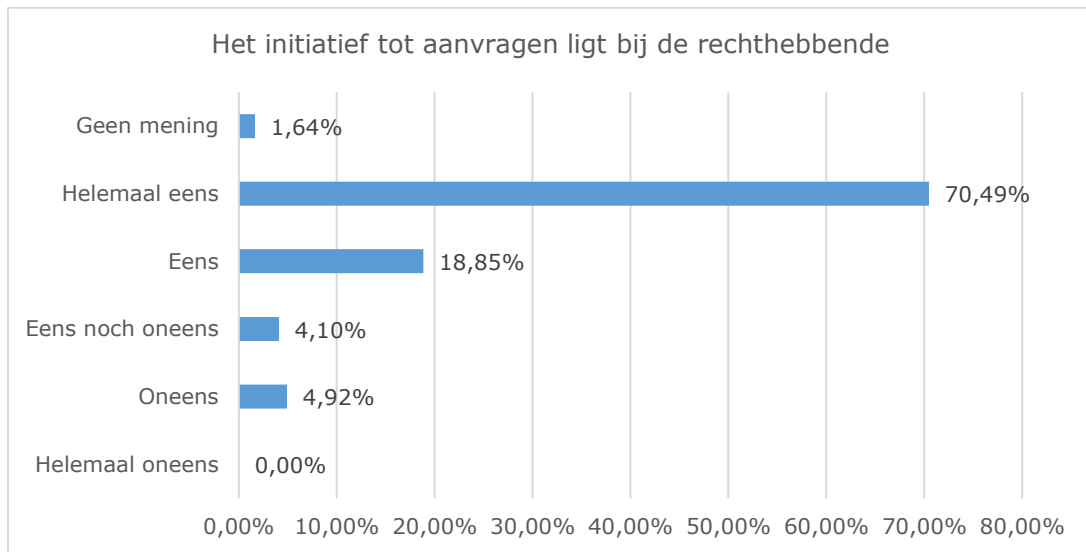
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
0.00%	2.74%	3.42%	27.40%	65.75%	0.68%	146

4. Kennis over digitale aanvraagprocedures (bv. gebruik van eID)



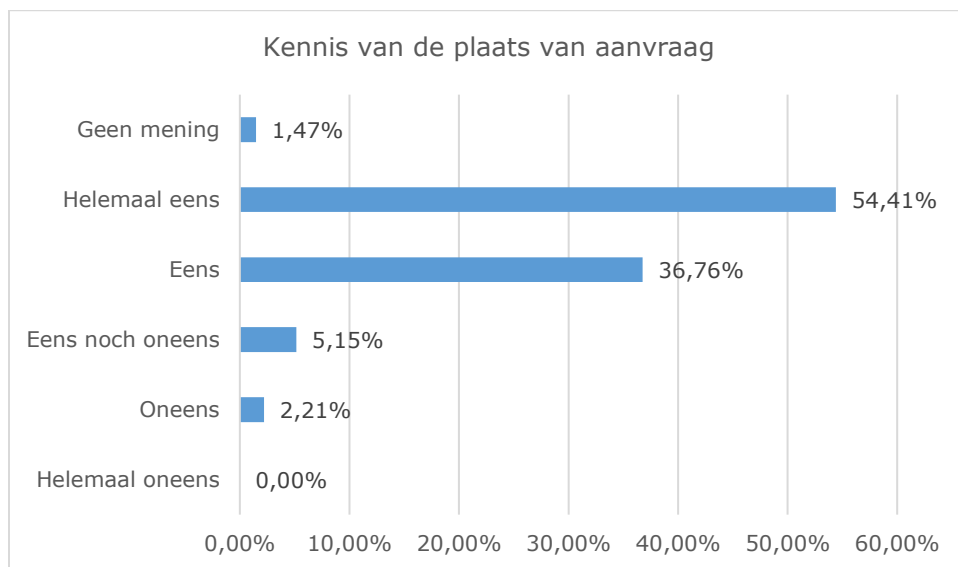
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
0.93%	3.70%	3.70%	41.67%	49.07%	0.93%	108

5. Het initiatief tot aanvragen ligt bij de rechthebbende



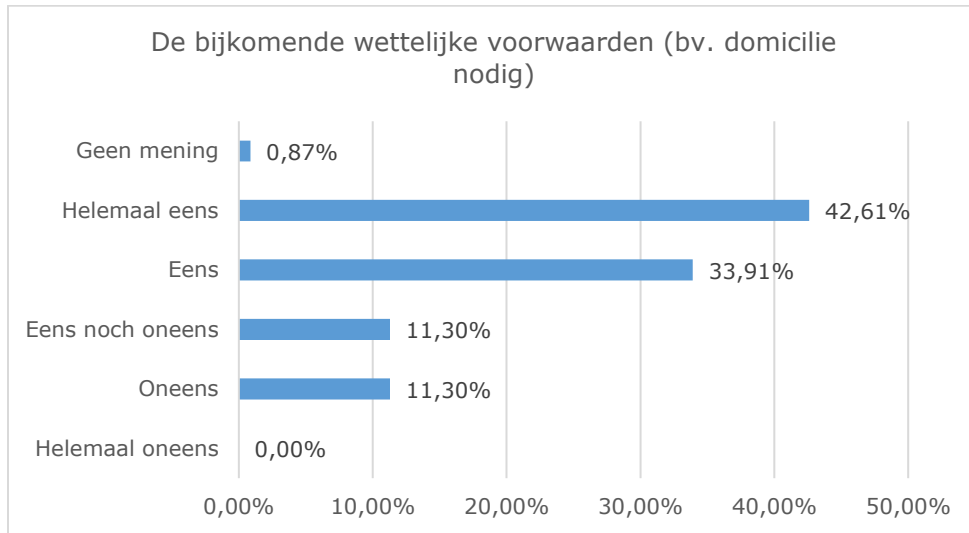
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
0.00%	4.92%	4.10%	18.85%	70.49%	1.64%	122

6. Kennis van de plaats van aanvraag



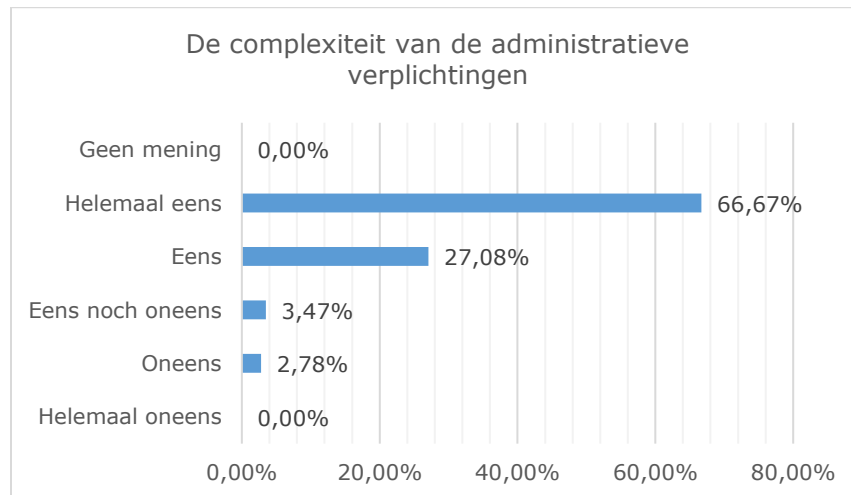
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
0.00%	2.21%	5.15%	36.76%	54.41%	1.47%	136

7. De bijkomende wettelijke voorwaarden (bv. domicilie nodig)



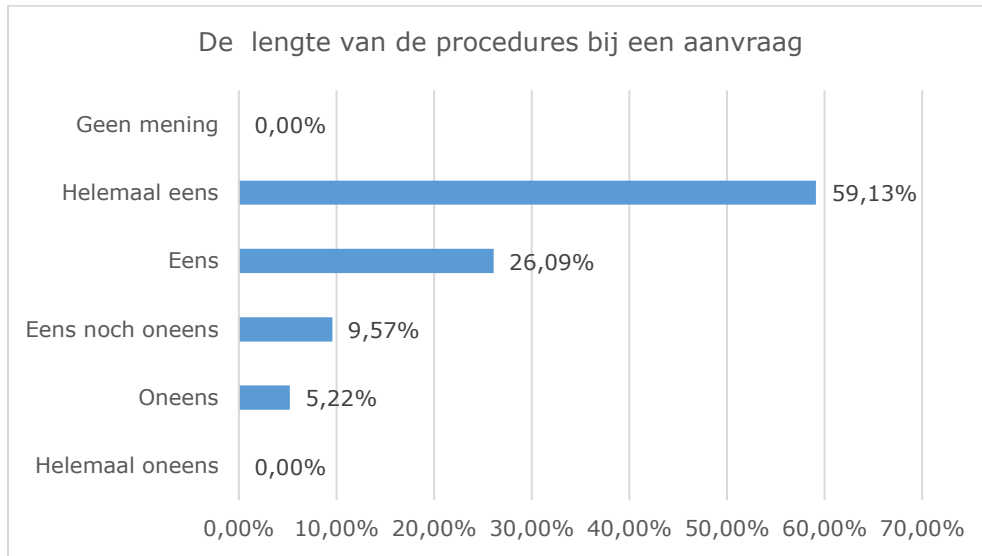
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
0.00%	11.30%	11.30%	33.91%	42.61%	0.87%	115

8. De complexiteit van de administratieve verplichtingen



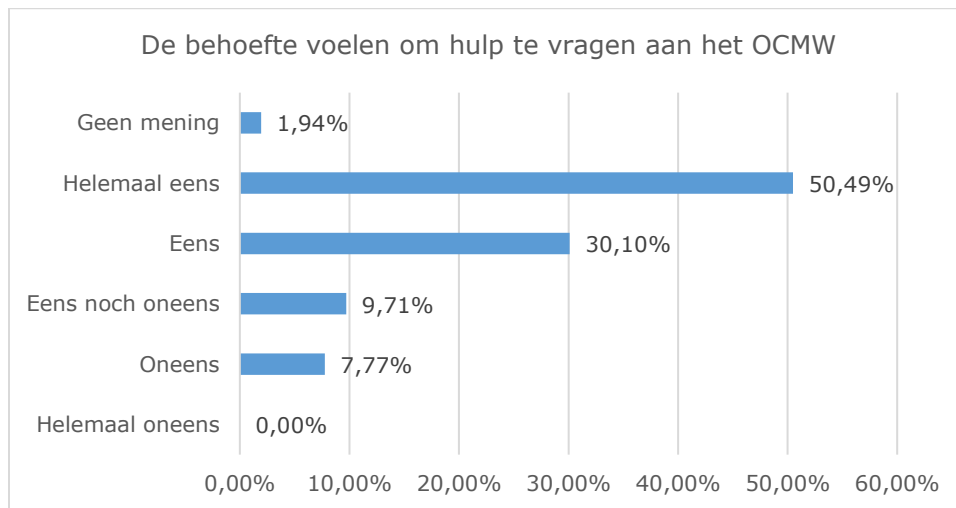
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
0.00%	2.78%	3.47%	27.08%	66.67%	0.00%	144

9. De lengte van de procedures bij een aanvraag



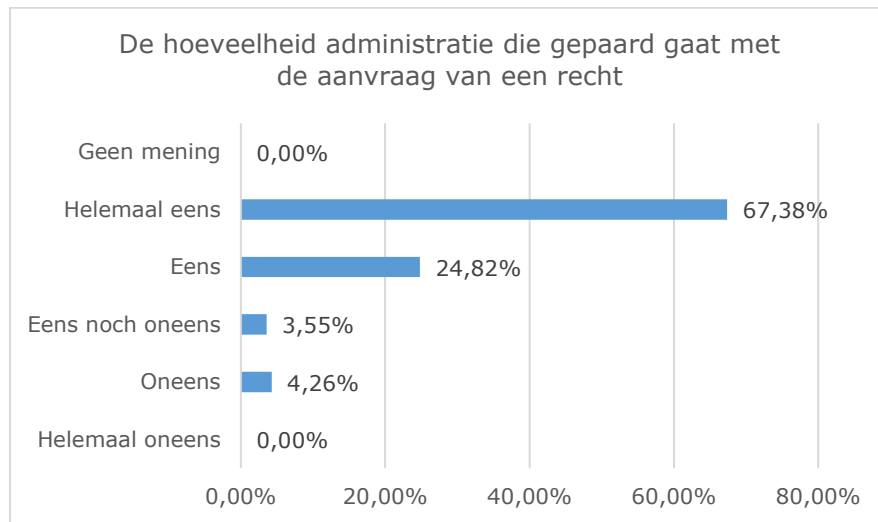
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
0.00%	5.22%	9.57%	26.09%	59.13%	0.00%	115

10. De behoefte voelen om hulp te vragen aan het OCMW



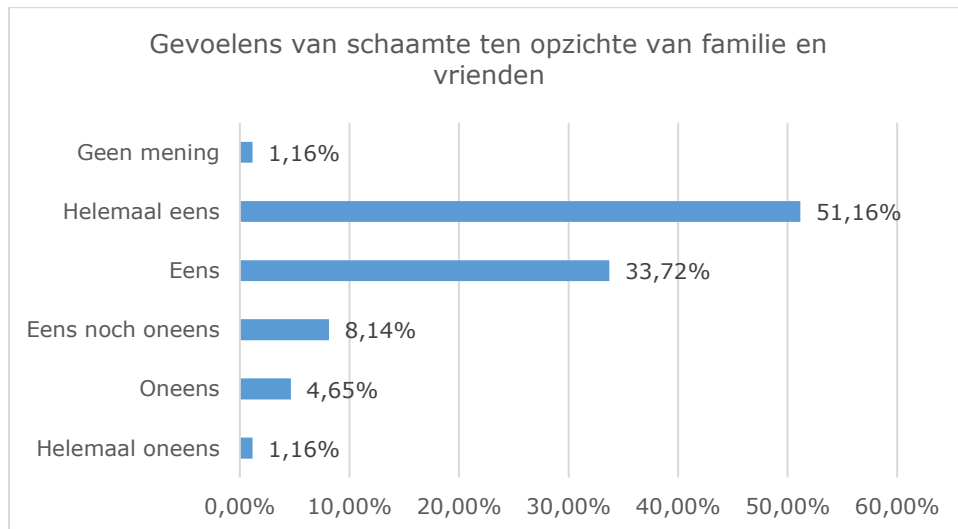
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
0.00%	7.77%	9.71%	30.10%	50.49%	1.94%	103

11. De hoeveelheid administratie die gepaard gaat met de aanvraag van een recht



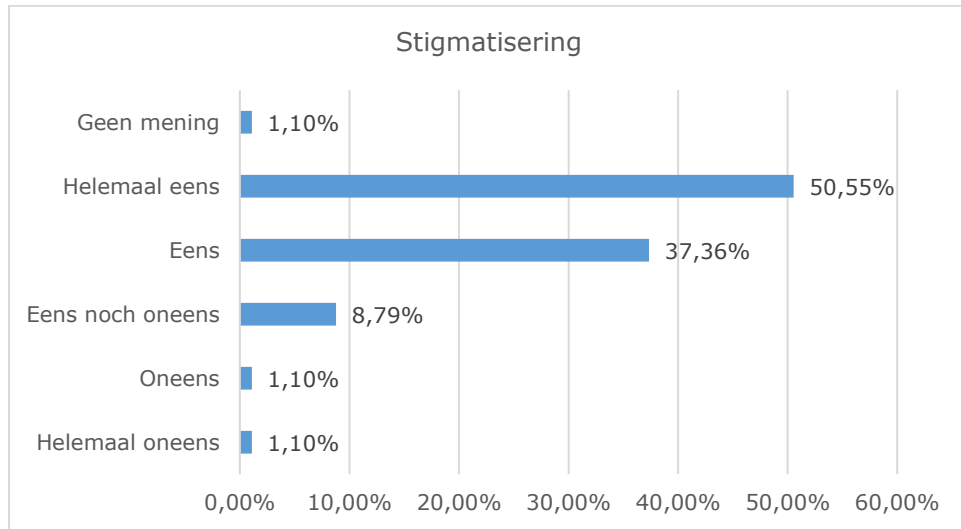
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
0.00%	4.26%	3.55%	24.82%	67.38%	0.00%	141

12. Gevoelens van schaamte ten opzichte van familie en vrienden



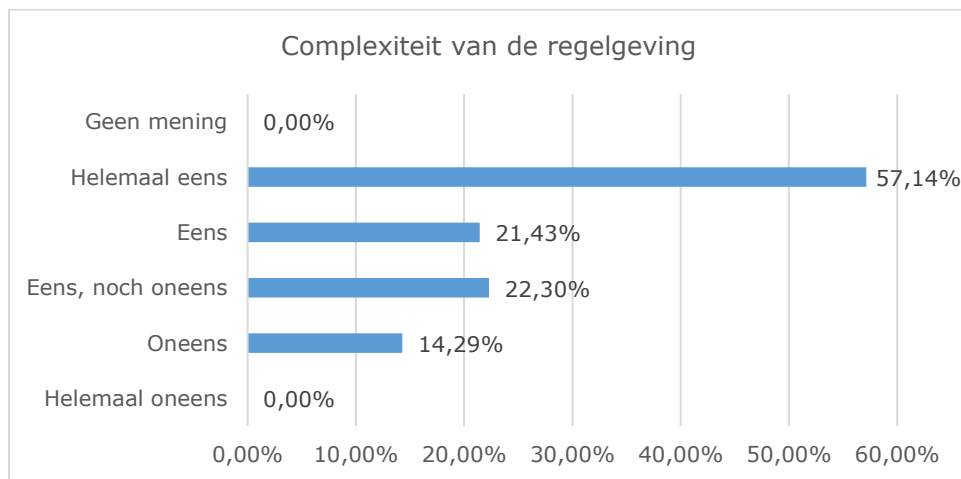
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
1.16%	4.65%	8.14%	33.72%	51.16%	1.16%	86

13. Stigmatisering



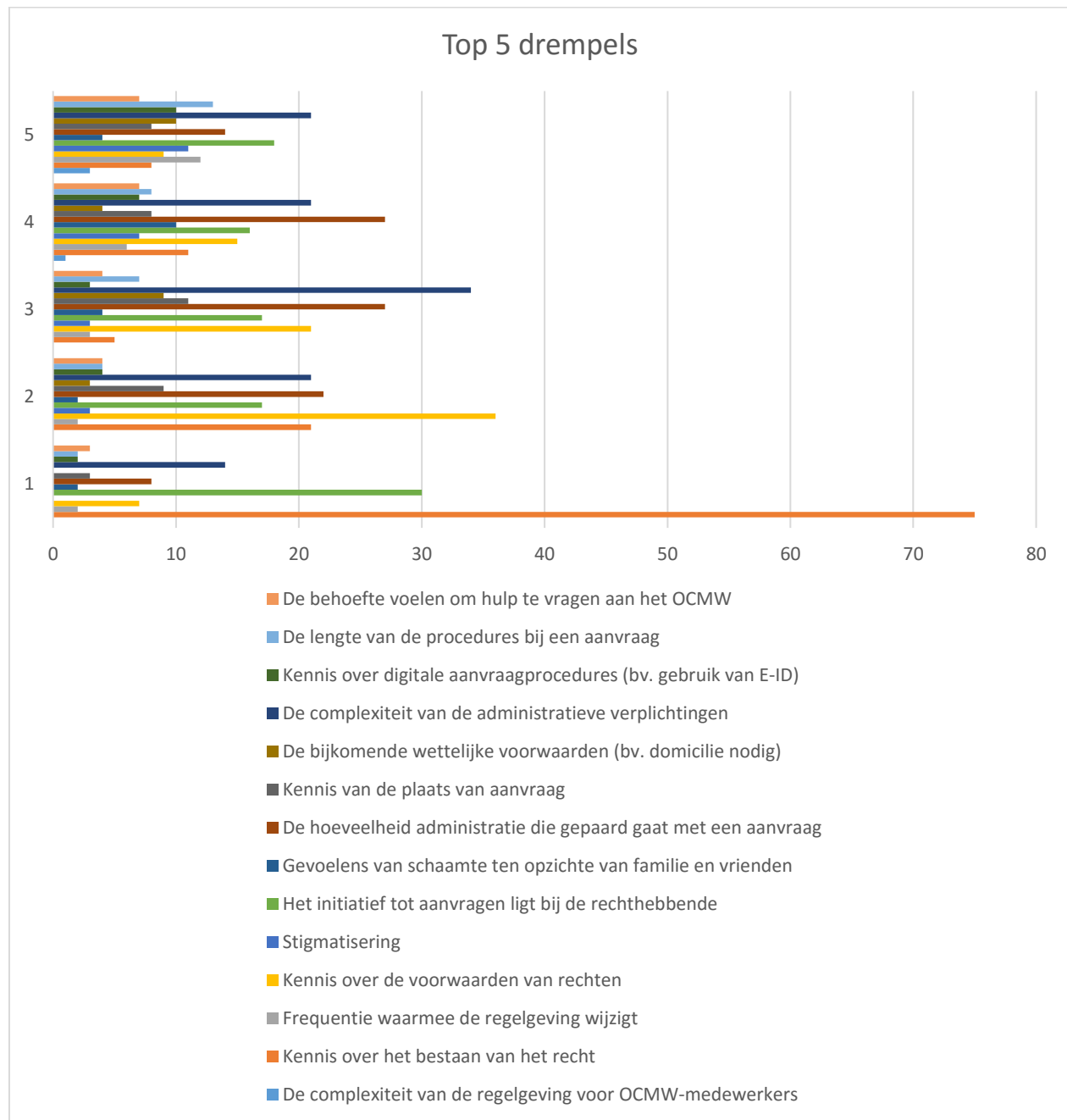
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
1.10%	1.10%	8.79%	37.36%	50.55%	1.10%	91

14. In welke mate bent u het eens met de stelling dat deze complexiteit van de regelgeving als drempel kan worden overwonnen door het gebruik van automatische rechtentoekenning?



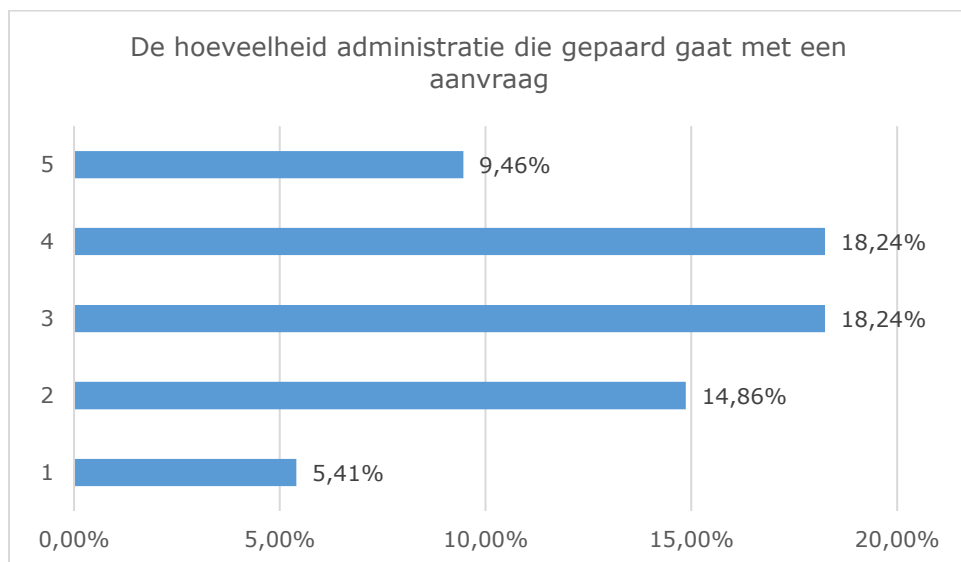
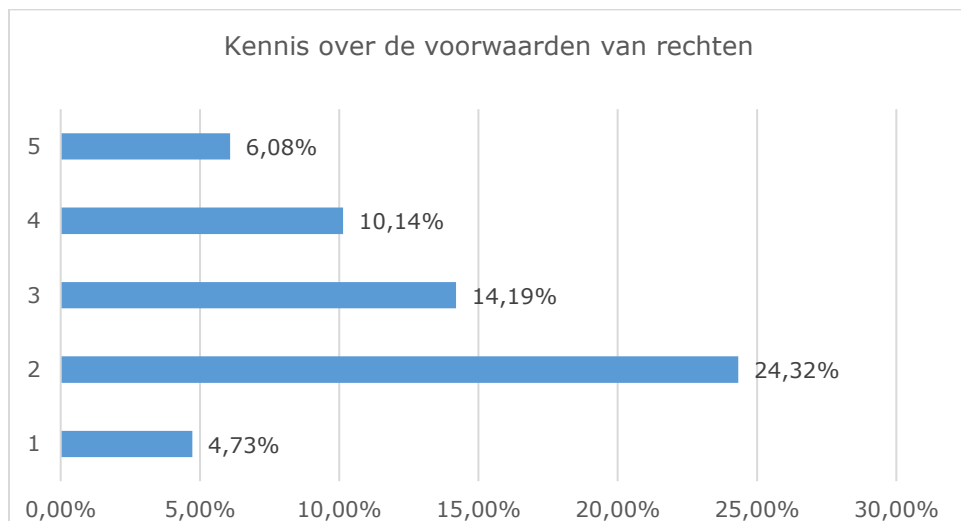
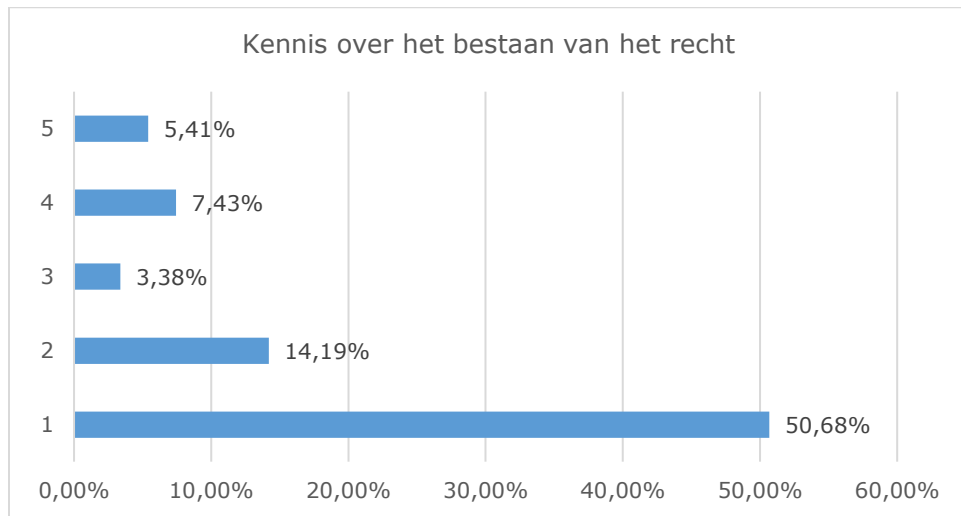
Helemaal oneens (%)	Oneens (%)	Eens noch oneens (%)	Eens (%)	Helemaal eens (%)	Geen mening (%)	Total
0.00%	14.29%	0.00%	21.43%	57.14%	0.00%	14

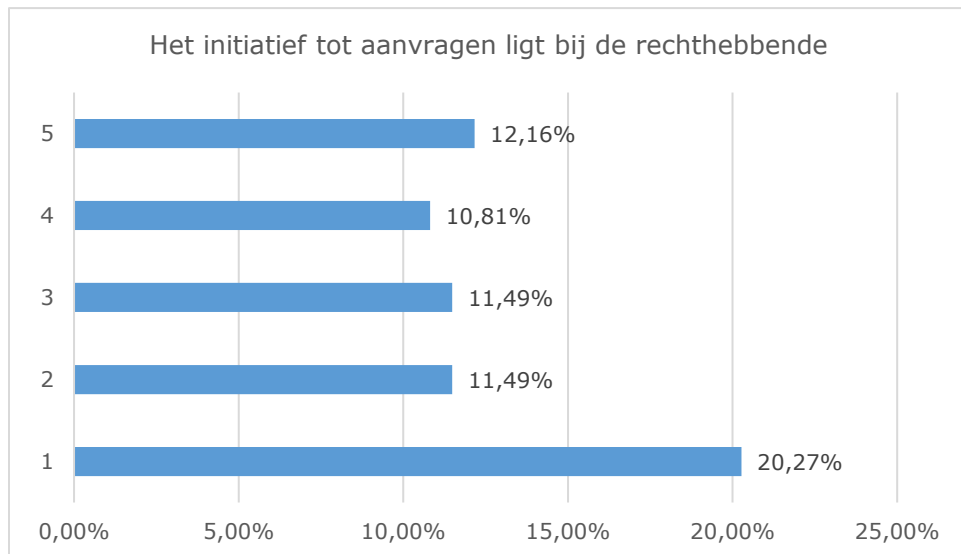
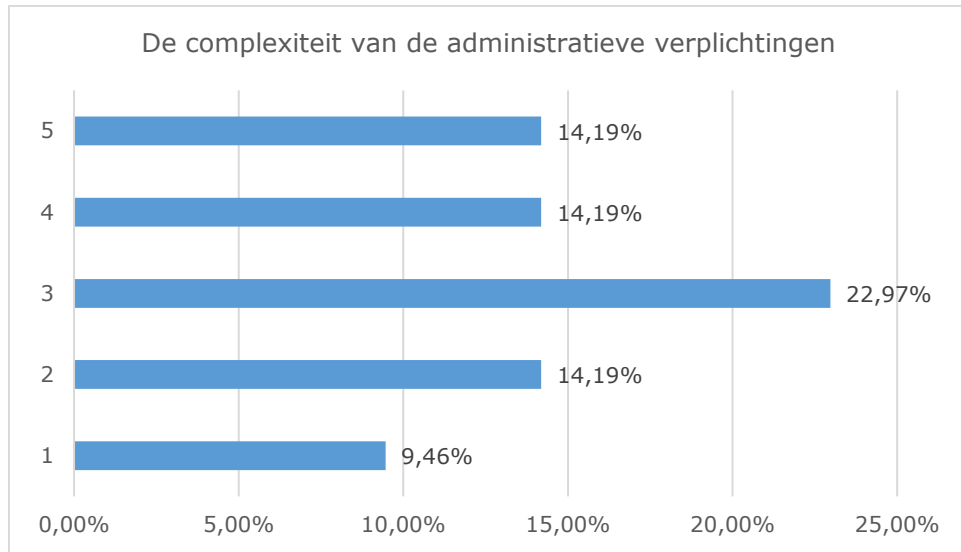
Rangschikking meest doorslaggevende drempels



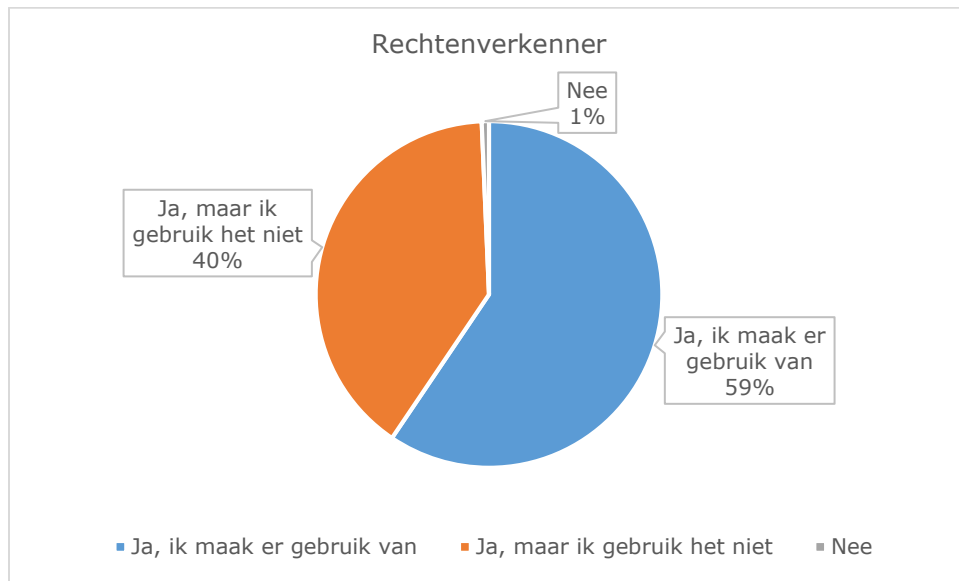
Aantal keer in top 5:

1	Kennis over het bestaan van het recht
2	De complexiteit van de administratieve verplichtingen
3	De hoeveelheid administratie die gepaard gaat met een aanvraag
4	Het initiatief tot aanvragen ligt bij de rechthebbende
5	Kennis over de voorwaarden van rechten





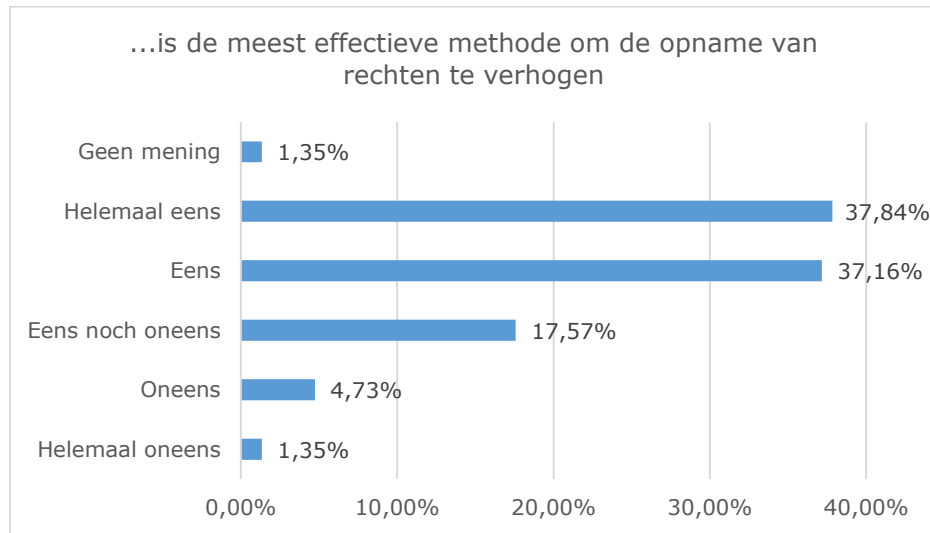
Kennis en gebruik van Rechtenverkenner (148)



	%	Absoluut
Ja, ik maak er gebruik van	59.46%	88
Ja, maar ik gebruik het niet	39.86%	59
Nee	0.68%	1

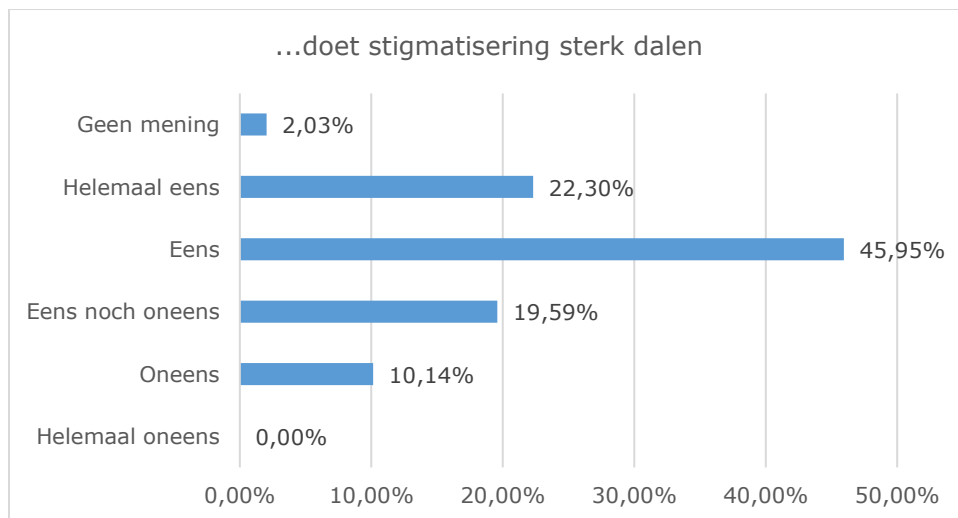
Perceptie op Automatische Rechtentoekenning: Automatische Rechtentoekenning...

1. ...is de meest effectieve methode om de opname van rechten te verhogen



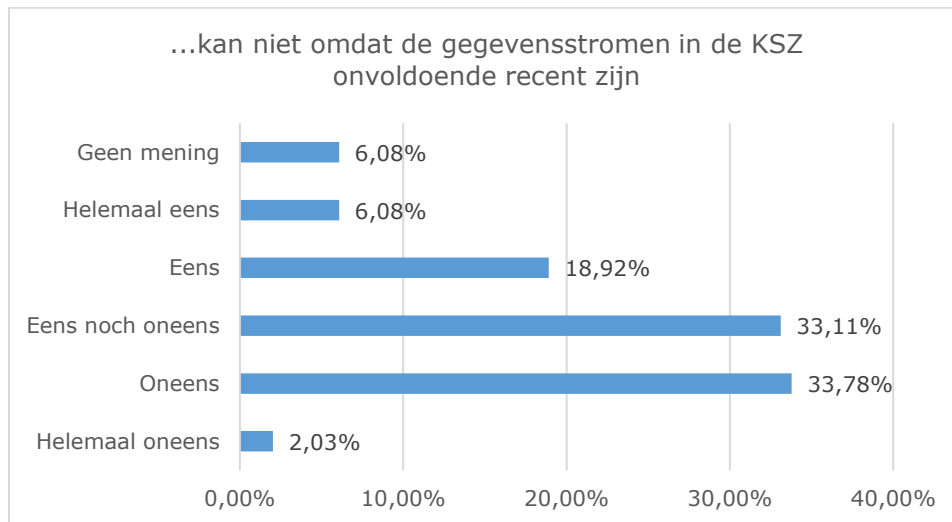
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)		Total
1.35%	2	4.73%	7	17.57%	26	37.16%	55	37.84%	56	1.35%	2	148

2. ...doet stigmatisering sterk dalen



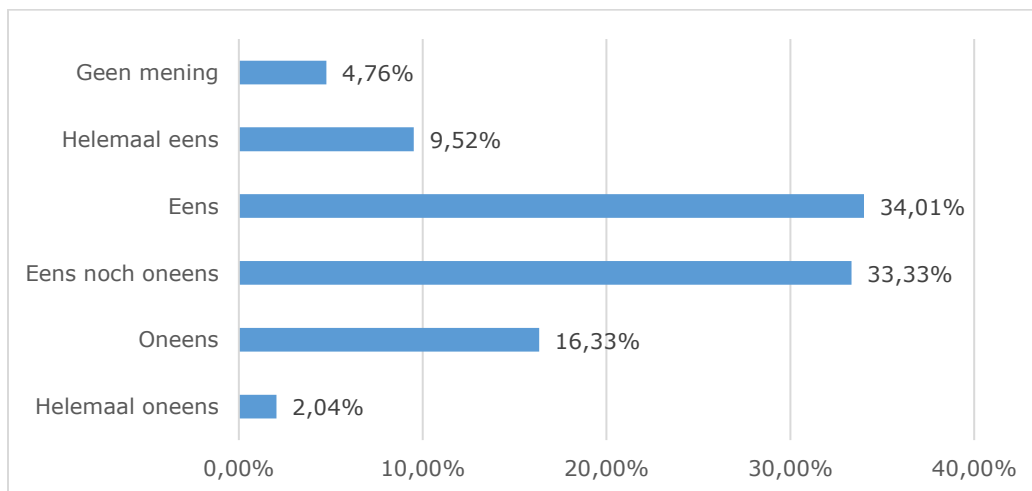
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)		Total
0.00%	0	10.14%	15	19.59%	29	45.95%	68	22.30%	33	2.03%	3	148

3. ...kan niet omdat de gegevensstromen in de KSZ onvoldoende recent zijn



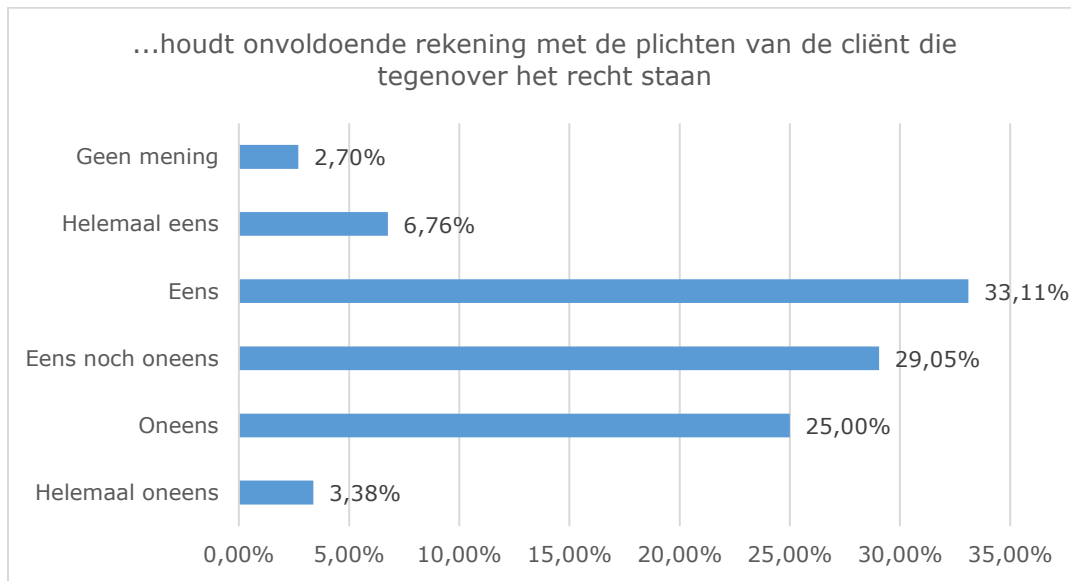
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)		Total
2.03%	3	33.78%	50	33.11%	49	18.92%	28	6.08%	9	6.08%	9	148

4. ...is nodig omdat de Rechtenverkenner (www.rechtenverkenner.be) geen goed instrument is voor cliënten om hun rechten te leren kennen



Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)		Total
2.04%	3	16.33%	24	33.33%	49	34.01%	50	9.52%	14	4.76%	7	147

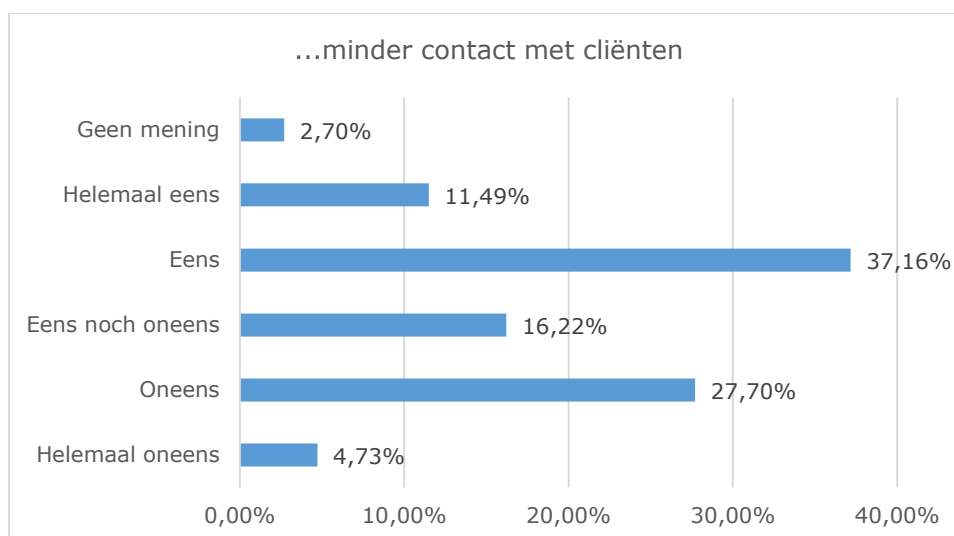
5. ...houdt onvoldoende rekening met de plichten van de cliënt die tegenover het recht staan



Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)		Total
3.38%	5	25.00%	37	29.05%	43	33.11%	49	6.76%	10	2.70%	4	148

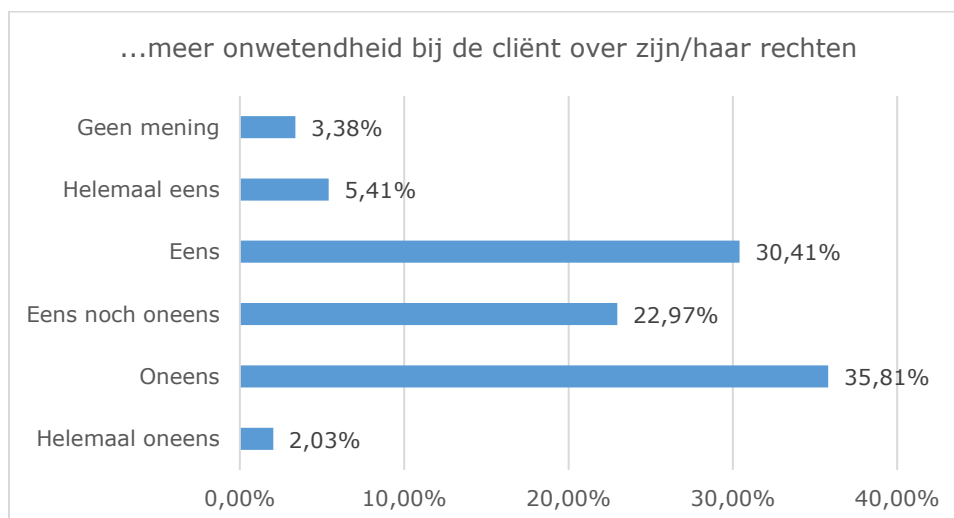
Perceptie op Automatische Rechtentoekenning: Automatische Rechtentoekenning leidt tot... (148)

1. ... minder contact met cliënten



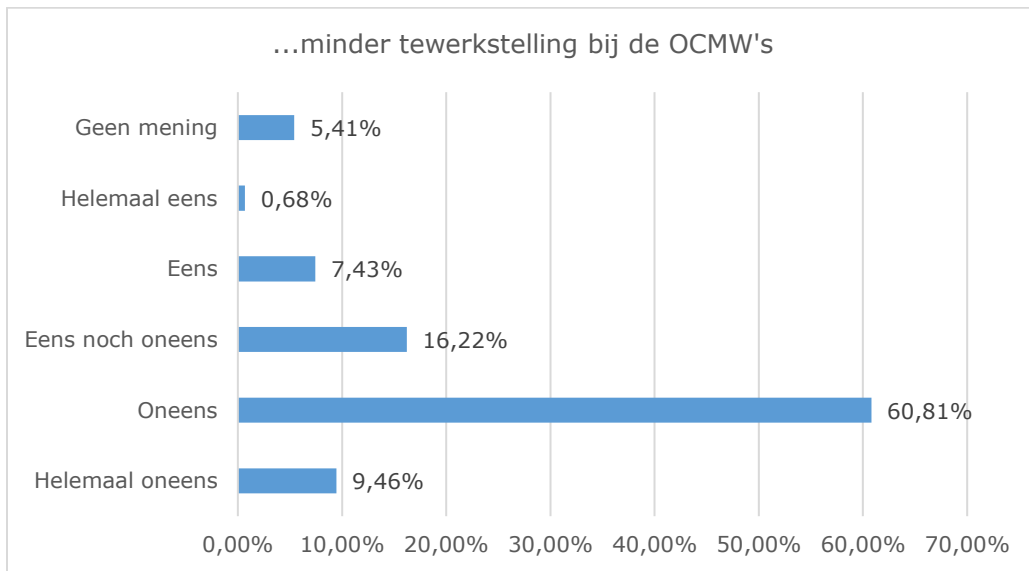
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
4.73%	7	27.70%	41	16.22%	24	37.16%	55	11.49%	17	2.70%	4

2. ...meer onwetendheid bij de cliënt over zijn/haar rechten



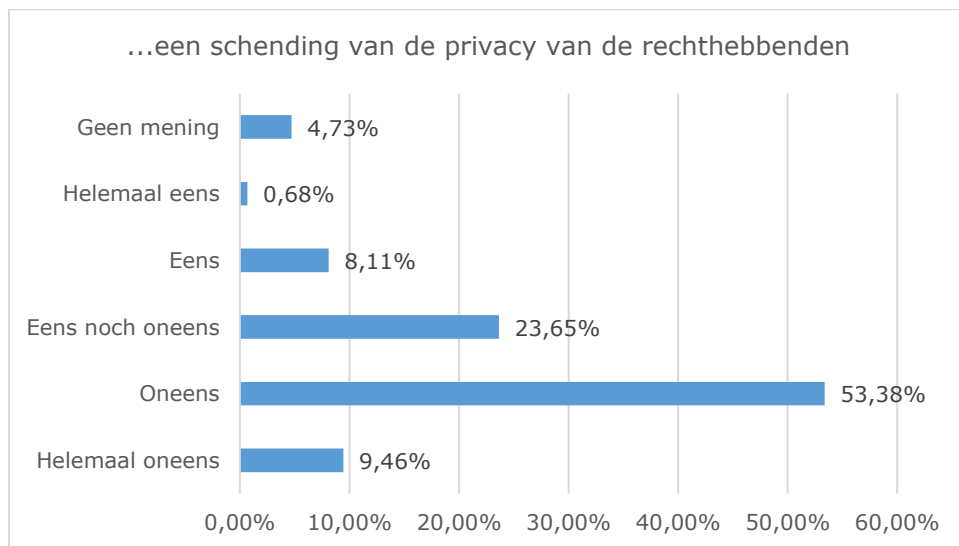
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
2.03%	3	35.81%	53	22.97%	34	30.41%	45	5.41%	8	3.38%	5

3. ...minder tewerkstelling bij de OCMW's



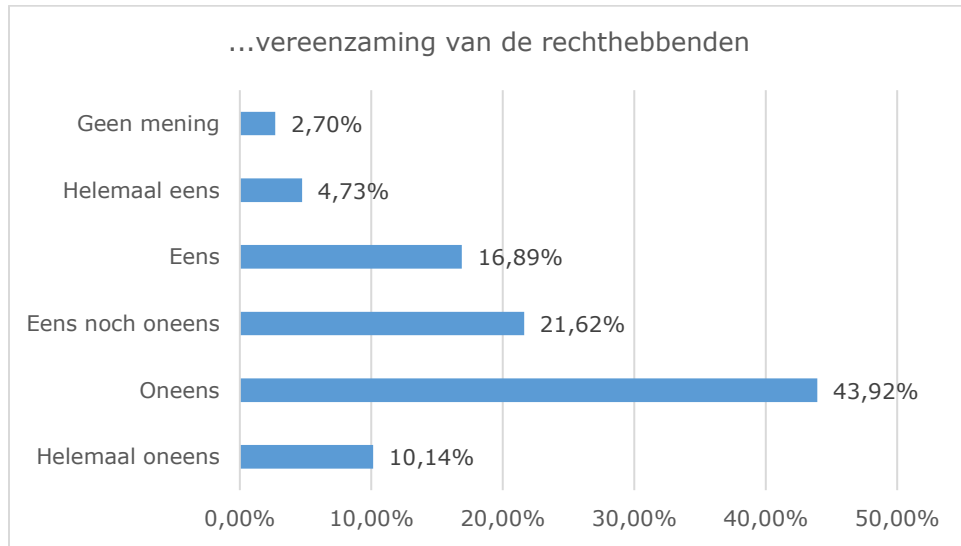
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
9.46%	14	60.81%	90	16.22%	24	7.43%	11	0.68%	1	5.41%	8

4. ...een schending van de privacy van de rechthebbenden



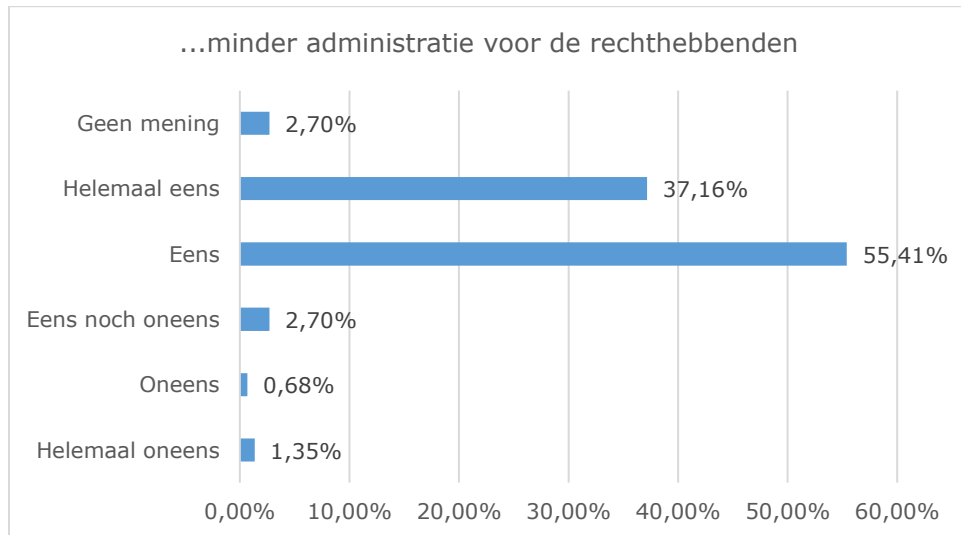
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
9.46%	14	53.38%	79	23.65%	35	8.11%	12	0.68%	1	4.73%	7

5. ...vereenzaming van de rechthebbenden



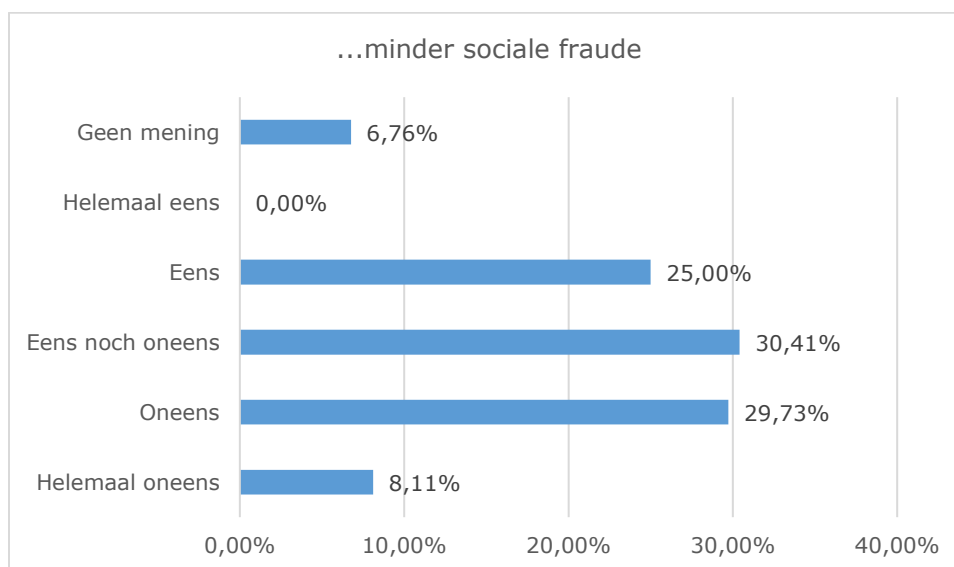
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
10.14%	15	43.92%	65	21.62%	32	16.89%	25	4.73%	7	2.70%	4

6. ...minder administratie voor de rechthebbenden



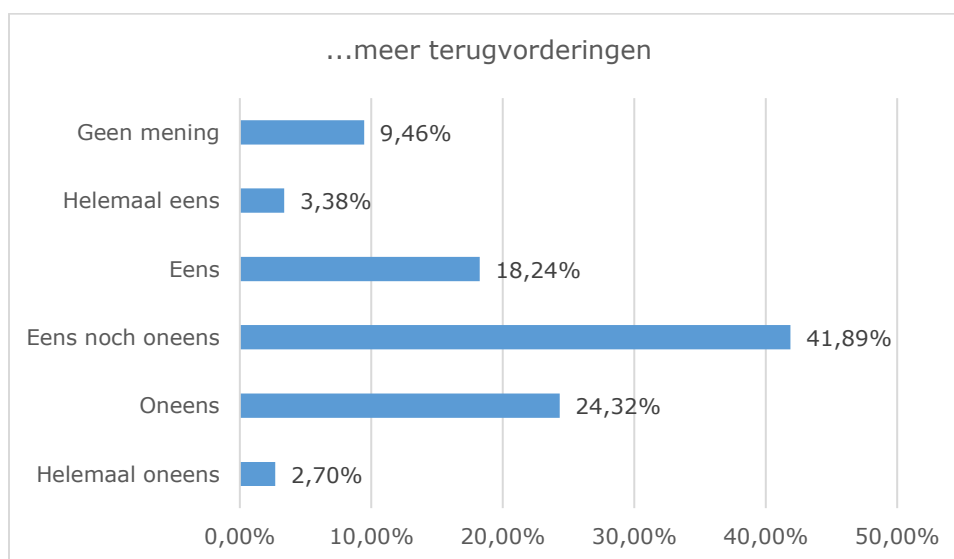
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
1.35%	2	0.68%	1	2.70%	4	55.41%	82	37.16%	55	2.70%	4

7. ... minder sociale fraude



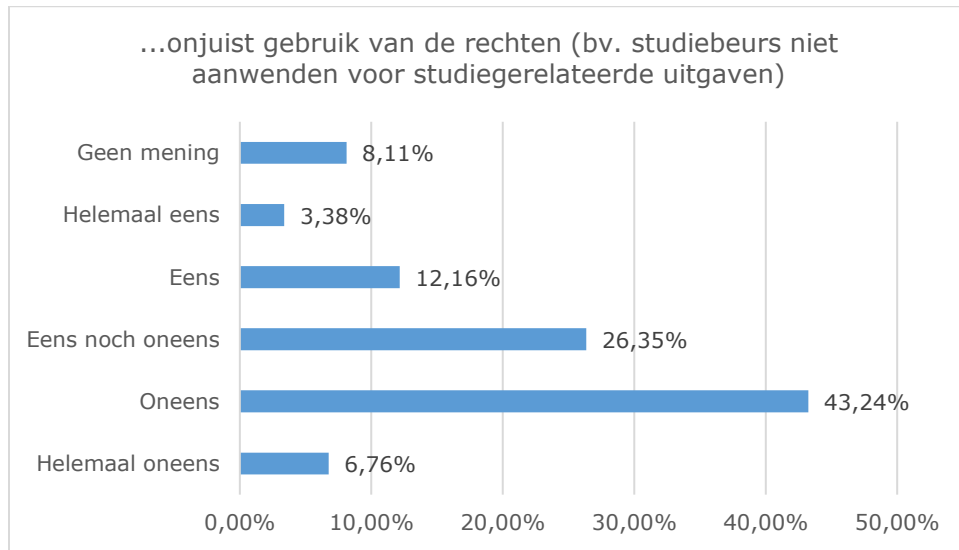
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
8.11%	12	29.73%	44	30.41%	45	25.00%	37	0.00%	0	6.76%	10

8. ...meer terugvorderingen



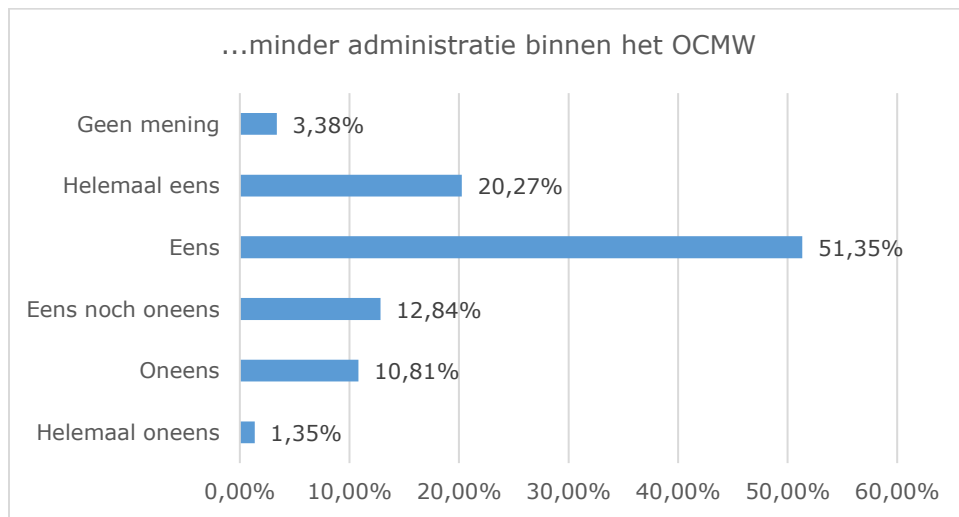
Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
2.70%	4	24.32%	36	41.89%	62	18.24%	27	3.38%	5	9.46%	14

9. ...onjuist gebruik van de rechten (bv. studiebeurs niet aanwenden voor studiegerelateerde uitgaven)



Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
6.76%	10	43.24%	64	26.35%	39	12.16%	18	3.38%	5	8.11%	12

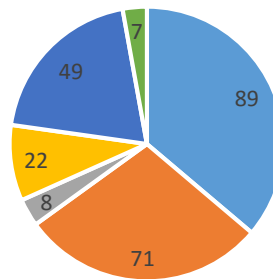
10. ...minder administratie binnen het OCMW



Helemaal oneens (%)		Oneens (%)		Eens noch oneens (%)		Eens (%)		Helemaal eens (%)		Geen mening (%)	
1.35%	2	10.81%	16	12.84%	19	51.35%	76	20.27%	30	3.38%	5

Werkelijke tijdsbesteding

Werkelijke Tijdsbesteding



- Meer begeleiding en hulpverlening aan cliënten op het OCMW en aan de hand van huisbezoeken
- De stijging van het aantal cliënten opvangen en meer administratieve verplichtingen vervullen die verbonden zijn aan andere sociale rechten dan de automatisch toegekende
- Meer controle op de aanwending van de verkregen tegemoetkomingen en plichten (bv. een studiebeurs die gebruikt wordt om een nieuw televisietoestel aan te schaffen)
- Meer controle op het gebruik van de databases (zoals de KSZ) door OCMW-medewerkers
- Meer outreachend werken
- Andere:

Andere:

- Het effect van de huidige automatische rechtentoekenning is slechts beperkt voelbaar en wordt niet gericht ingezet gezien de hoeveelheid en de complexiteit van de vragen die dagelijks bij een ocmw terechtkomen.
- Meer overleg omtrent complexe hulpverleningssituaties i.v.m. afstemming van de hulp.
- Mooie alternatieve projecten.
- Steeds en veelvuldig wijzigende wetgeving aan te leren/opleiding en toepassen.
- Er is geen automatische rechtentoekenning in voege momenteel.
- Er komt geen tijd vrij.
- Meer preventiewerk.

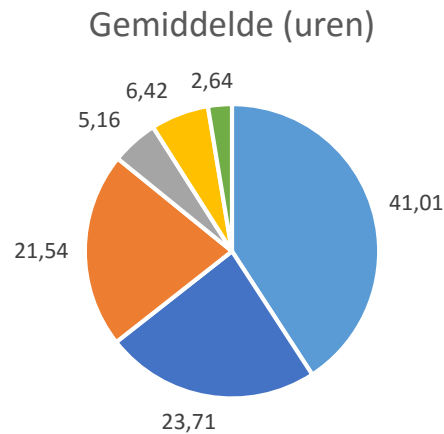
	Count	%
Meer begeleiding en hulpverlening aan cliënten op het OCMW en aan de hand van huisbezoeken	89	83.96%
De stijging van het aantal cliënten opvangen en meer administratieve verplichtingen vervullen die verbonden zijn aan andere sociale rechten dan de automatisch toegekende	71	66.98%
Meer controle op de aanwending van de verkregen tegemoetkomingen en plichten (bv. een studiebeurs die gebruikt wordt om een nieuw televisietoestel aan te schaffen)	8	7.55%
Meer controle op het gebruik van de databases (zoals de KSZ) door OCMW-medewerkers	22	20.75%

Meer outreachend werken	49	46.23%
Andere:	7	6.60%
Total	106	100%

Top 3:

- 83,96% van de respondenten gaf aan dat de tijd die bespaard wordt als gevolg van automatische rechtentoekenning momenteel ingezet wordt door meer begeleiding en hulpverlening aan cliënten op het OCMW en aan de hand van huisbezoeken.
- 66,98% van de respondenten gaf aan dat de tijd die bespaard wordt ten gevolge van automatische rechtentoekenning momenteel ingevuld wordt door het vervullen van administratieve verplichtingen die verbonden zijn aan andere rechten en het opvangen van de stijging van het aantal cliënten.
- 46,23% van de respondenten gaf aan dat de tijd die bespaard wordt als gevolg van automatische rechtentoekenning momenteel ingevuld wordt door meer outreachend te werken.

Gewenste Tijdsbesteding



- Meer begeleiding en hulpverlening van cliënten op het OCMW en door middel van huisbezoeken
- Meer outreachend werken
- De stijging van het aantal cliënten opvangen en meer administratieve verplichtingen vervullen die verbonden zijn aan andere sociale rechten dan de automatisch toegekende
- Meer controle op de aanwending van de verkregen tegemoetkomingen en plichten (bv. een studiebeurs die gebruikt wordt om een nieuw televisietoestel aan te schaffen)
- Meer controle op het gebruik van de databases (zoals de KSZ) door OCMW-medewerkers
- Andere:

Andere:

- er komen geen 100 uren vrij door automatische toekenning want is niet van toepassing voor de hulpverlening vanuit het OCMW.
- Meer begeleiding en hulpverlening op gespecialiseerd vlak.
- meer coaching en vorming/opleidingsmedewerkers.
- opvang van het stijgend aantal cliënten.
- meer maatzorg.
- uitbouw van de dienstverlening.
- Meer samenwerkingen opzetten met bestaande diensten (bv jeugddienst).
- Meer personeelsinzet in het algemeen maatschappelijk werk en psychosociale opvang.
- Inzetten van personeel om cliënten te informeren over de KSZ stromen en hun rechten. Geen goed idee om OCMW's nog meer te belasten met 'controles'.
- Preventiewerk.
- (kinder)armoedebestrijding door acties / activiteiten.

Gewenste tijdsbesteding (in uren)

	Mean	Std Deviation	Variance
Meer begeleiding en hulpverlening van cliënten op het OCMW en door middel van huisbezoeken	41.01	15.08	227.35
Meer outreachend werken	23.71	15.58	242.87
De stijging van het aantal cliënten opvangen en meer administratieve verplichtingen vervullen die verbonden zijn aan andere sociale rechten dan de automatisch toegekende	21.54	15.33	235.02
Meer controle op de aanwending van de verkregen tegemoetkomingen en plichten (bv. een studiebeurs die gebruikt wordt om een nieuw televisietoestel aan te schaffen)	5.16	7.19	51.77
Meer controle op het gebruik van de databases (zoals de KSZ) door OCMW-medewerkers	6.42	7.12	50.72
Andere:	2.64	11.07	122.45

Vergelijking met **werkelijke tijdsbesteding**

	%	%
Meer begeleiding en hulpverlening aan cliënten op het OCMW en aan de hand van huisbezoeken	99,32%	83.96%
De stijging van het aantal cliënten opvangen en meer administratieve verplichtingen vervullen die verbonden zijn aan andere sociale rechten dan de automatisch toegekende	83,78%	66.98%
Meer controle op de aanwending van de verkregen tegemoetkomingen en plichten (bv. een studiebeurs die gebruikt wordt om een nieuw televisietoestel aan te schaffen)	44,59%	7.55%
Meer controle op het gebruik van de databases (zoals de KSZ) door OCMW-medewerkers	56,76%	20.75%
Meer outreachend werken	85,81%	46.23%
Andere:	8,11%	6.60%
Total	100%	100%

Auteursrechtelijke overeenkomst

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

Analyse van de automatische rechtentoekenning: is de non-take up een issue?

Richting: **master in de toegepaste economische wetenschappen-beleidsmanagement**

Jaar: **2017**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Niet tegenstaand deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt behoud ik als auteur het recht om de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij te reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

Ik bevestig dat de eindverhandeling mijn origineel werk is, en dat ik het recht heb om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. Ik verklaar tevens dat de eindverhandeling, naar mijn weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

Ik verklaar tevens dat ik voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen heb verkregen zodat ik deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal mij als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze overeenkomst.

Voor akkoord,

Luyten, Janis

Datum: **28/05/2017**