



UHASSELT

KNOWLEDGE IN ACTION

Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de toegepaste economische
wetenschappen

Masterthesis

Non-take up en automatische rechtentoekenning: een impactanalyse

Jynthe Snijers

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen,
afstudeerrichting beleidsmanagement

PROMOTOR :

Prof. dr. Wim MARNEFFE

BEGELEIDER :

De heer Janis LUYTEN



UHASSELT

KNOWLEDGE IN ACTION

www.uhasselt.be
Universiteit Hasselt
Campus Hasselt:
Martelarenlaan 42 | 3500 Hasselt
Campus Diepenbeek:
Agoralaan Gebouw D | 3590 Diepenbeek

2019
2020



Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de toegepaste economische
wetenschappen

Masterthesis

Non-take up en automatische rechtentoekenning: een impactanalyse

Jynthe Snijers

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen,
afstudeerrichting beleidsmanagement

PROMOTOR :

Prof. dr. Wim MARNEFFE

BEGELEIDER :

De heer Janis LUYTEN

Deze masterproef werd geschreven tijdens de COVID-19 crisis in 2020. Deze wereldwijde gezondheids crisis heeft mogelijk een impact gehad op het schrijf- en verwerkingsproces, de onderzoekshandelingen en de onderzoeksresultaten die aan de basis liggen van dit werkstuk.

Woord vooraf

In het masterjaar van mijn opleiding Toegepaste Economische Wetenschappen- Beleidsmanagement kreeg ik de kans om het fenomeen van non-take-up van sociale rechten te onderzoeken en te analyseren. Daarnaast onderzocht ik ook of automatische rechtentoekenning een gewenste oplossing is in de strijd tegen de hoge non-take-up-ratio's.

In mijn zoektocht naar antwoorden op de vraag welke factoren aan de basis liggen van non-take-up raadpleegde ik in eerste instantie wetenschappelijke artikels die beschikbaar werden gesteld via de verschillende databanken van de UHasselt. Allereerst wil ik alvast de UHasselt bedanken voor het beschikbaar stellen van een uitgebreide databank. Dankzij de verkregen toegang tot een ruim aanbod wetenschappelijke artikels was ik in de mogelijkheid om mijn masterproef wetenschappelijk te onderbouwen.

In het derde hoofdstuk van deze masterproef bracht ik de dienstverlening van de OCMW's in kaart. De uitwerking van dit hoofdstuk was enkel mogelijk dankzij de medewerking van diensthouders en maatschappelijk assistenten van het OCMW, waarvoor mijn dank.

In het empirische luik van de masterproef werden gerechtigden en hun begeleiders door middel van een vragenlijst benaderd. Dankzij hun medewerking was ik in de mogelijkheid om een antwoord te formuleren op mijn centrale onderzoeksvraag. Bij deze wil ik dan ook alle begeleiders bedanken die de mail doorspeelden aan hun collega's en medevrijwilligers. In het bijzonder wil ik ook een woord van dank richten aan armoedeverenigingen SOMA, ONS Huis en voedselbank Sint-Vincentius Maaseik, want dankzij die samenwerking kon ik in contact komen met de gerechtigden.

Daarnaast zou ik ook nog graag een woord van dank richten aan mijn promotors, Prof. dr. Wim Marneffe en mijn copromotor drs. Janis Luyten. Ik wil ze graag bedanken voor hun begeleiding en ondersteuning waarop ik gedurende mijn gehele masterproef beroep kon doen. Dankzij hun feedback kon ik mijn masterproef naar een hoger niveau brengen waarvoor ik mijn oprechte dank wil uiten.

Tenslotte wil ik ook nog mijn ouders bedanken voor de steun gedurende mijn hele studiercarrière aan de UHasselt. Dankzij hun steun en bijdragen kon ik mijn studies uitoefenen in een aangename en comfortabele situatie.

Jynthe Snijers

Samenvatting

In België heeft iedere inwoner op basis van de grondwet het recht om een menswaardig leven te leiden. Daarom ondernemen alle Belgische overheden verschillende initiatieven zodat elke burger zich kan ontplooien en een menswaardig bestaan kan leiden. In deze masterproef ligt de focus op de sociale rechten (zoals het leefloon, de mantelzorgtoelage en de studietoelage voor het hoger onderwijs) die burgers kunnen aanvragen. Ondanks de inspanningen van overheden worden de sociale tegemoetkomingen nog niet altijd (volledig) benut en dat resulteert in een situatie van non-take-up. Wanneer er sprake is van non-take-up bereikt een sociaal recht niet zijn gehele doelgroep en is het programma bijgevolg ondoeltreffend. Om deze problematiek aan te pakken, dient er allereerst een beeld gevormd te worden van de factoren die de non-take-up beïnvloeden. Uit de uitgevoerde literatuurstudie blijkt dat non-take-up veroorzaakt wordt door dertien factoren die zich situeren op vier verschillende niveaus namelijk: cliënt-, administratief-, beleids- en maatschappelijk niveau. Deze niveaus zijn bovendien onderling verweven wat maakt dat een drempel op het ene niveau een drempel op het andere niveau kan beïnvloeden, versterken of verkleinen. Vervolgens werden er vijf interviews afgenomen bij medewerkers van het OCMW om een beter beeld te krijgen van de sociale dienstverlening en mogelijke oorzaken van non-take-up volgens de medewerkers. Allereerst werd vastgesteld dat het aanbod van sociale rechten waarvoor gerechtigden bij het OCMW terecht kunnen zeer groot is. Ten tweede bleek dat de medewerkers van het OCMW non-take-up voornamelijk toeschrijven aan vier factoren, zijnde: (1) gebrek aan kennis en informatie omtrent de sociale rechten, (2) sociaal-psychologische factoren, (3) socio-culturele factoren en (4) de organisatie van de dienstverlening.

De verworven inzichten uit de literatuurstudie en de afgenomen interviews werden in het empirische luik van dit onderzoek aan de praktijk getoetst. Dit werd enerzijds gedaan door de afname van een telefonische vragenlijst bij gerechtigden en anderzijds door een online vragenlijst die verspreid werd onder begeleiders van deze gerechtigden. In totaal verleenden 70 mensen, waarvan 26 gerechtigden en 44 begeleiders hun medewerking aan dit onderzoek. Uit de analyse van de antwoorden is gebleken dat de drie belangrijkste factoren die non-take-up beïnvloeden volgens de gerechtigden: (1) de sociaal-psychologische factor schaamte, (2) de complexe en tijdsintensieve aanvraagprocedure en (3) een gebrek aan kennis van en informatie over sociale rechten zijn. Ook hun begeleiders erkennen deze factoren als voornaamste veroorzakers van non-take-up al waren zij van mening dat een gebrek aan kennis en informatie de voornaamste reden is en dat schaamte slechts op de derde plaats komt. In de vragenlijst van de gerechtigden werd ook gevraagd welke aanpassingen in de sociale dienstverlening volgens hun doeltreffend kunnen zijn om de take-up te verhogen. Hierbij werd vastgesteld dat gerechtigden het onder één dak brengen van dienstverlenende instanties en begeleiding bij het invullen van de aanvraagprocedure, de meest doeltreffende manier vinden.

Om deze problematiek van hoge non-take-up-ratio's aan te pakken nemen zowel de federale als de Vlaamse regering verschillende beleidsmaatregelen. Zo lanceerde de federale overheid in 2019 de applicatie MyBenefits. Wanneer burgers zich aanmelden op de MyBenefits applicatie krijgen ze een overzicht van hun sociale statuut en de daarbij aanvullende voordelen. De applicatie tracht dus de take-up te verhogen door in te spelen op het gebrek aan kennis en informatie van sociale rechten

en een reductie in de administratieve drempels. In dit onderzoek werd echter vastgesteld dat de MyBenefits applicatie de doelgroep (nog) niet bereikt heeft. Slechts 3 van de 24 gerechtigden had al eens van de applicatie gehoord, maar niemand maakte al gebruik van de applicatie waardoor ze ook niet wisten waarvoor de applicatie gebruikt kon worden. Deze bevinding maakt duidelijk dat inzetten op digitalisering, in het kader van de strategie 'proactief informeren van de doelgroep', niet de meest doeltreffende beleidsmaatregel is om non-take-up terug te dringen. Dit kan ondermeer verklaard worden door de beperkte digitale kennis bij de gerechtigden. Ook de Vlaamse regering wil een aantal maatregelen nemen waaronder proactieve informering, administratieve vereenvoudiging en automatische rechtentoekenning. De overheid streeft dus naar een proactieve dienstverlening waarin het initiatief niet langer van de gerechtigden, maar wel van de dienstverleners komt. De meest verregaande strategie onder de proactieve dienstverlening is de automatische rechtentoekenning. Bij automatische rechtentoekenning kent de overheid een recht automatisch toe aan een rechthebbende op basis van informatie die ze tot haar beschikking heeft via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ). Op dit moment zijn er nog maar een beperkt aantal rechten, waaronder het Groeipakket en de Schooltoeslag voor het basis- en secundair onderwijs, volledig geautomatiseerd. Hoewel de overheid het systeem van automatische rechtentoekenning verder wil uitwerken, is er nog niet geweten wat het standpunt van de rechthebbenden en hun begeleiders hierover is. In dit onderzoek werd dan ook bij gerechtigden en hun begeleiders onderzocht of automatische rechtentoekenning een gewenste oplossing is voor het fenomeen non-take-up. Uit de resultaten van de telefonische en online vragenlijst is gebleken dat een overgrote meerderheid van gerechtigden en hun begeleiders achter een systeem van automatische rechtentoekenning staat, al is er wel onenigheid over de manier waarop het moet gebeuren. Rechthebbenden geven de voorkeur aan een opt-in systeem, terwijl hun begeleiders een lichte voorkeur hebben voor een opt-out systeem. Afhankelijk van welk systeem het beleidsniveau invoert, moet er met andere aspecten rekening gehouden worden. Zo zal er bij een opt-in systeem op toegezien moeten worden dat de bevestigingsprocedure geen al te hoge administratieve drempels creëert, terwijl de kennisverspreiding bij het opt-out systeem niet uit het oog verloren mag worden. Automatische rechtentoekenning brengt bovendien volgens beide partijen voordelen met zich mee zoals een daling in de schaamtegevoelens en een reductie in de administratieve verplichtingen. Deze voordelen hebben dus een positieve invloed op twee van de drie voornaamste drempels die de non-take-up beïnvloeden. Tot slot werden ook nog enkele belangrijke implicaties van automatische rechtentoekenning in kaart gebracht. Zo zal automatisering een budgettaire impact hebben aangezien een meerderheid geen rechten zou weigeren. Daarnaast is het cruciaal dat de overheid over de juiste informatie beschikt om uitkeringsfraude te voorkomen. De informatie moet dus up-to-date zijn en in sommige gevallen zal die informatie ook afgetoetst moeten worden aan de werkelijke situatie.

Hoewel beide groepen dus grote voorstanders zijn van automatische rechtentoekenning, wordt zowel door de begeleiders als de geïnterviewde OCMW-medewerkers benadrukt dat automatisering alleen niet voldoende is. Er moet immers over gewaakt worden dat gerechtigden nog steeds met hun vragen bij een dienstverlener terecht kunnen, want ook de gerechtigden gaven aan dat ze het spijtig zouden vinden als automatische rechtentoekenning ten koste zou gaan van het persoonlijk contact met hun dienstverlener. Automatische rechtentoekenning is dus een mogelijke en wenselijke oplossing voor

het fenomeen van non-take-up, mits erover gewaakt wordt dat gerechtigden nog steeds in contact kunnen komen met sociale organisaties en hun dienstverleners.

De bevindingen uit dit onderzoek komen voort uit de afname van een telefonische en online vragenlijst bij zowel gerechtigden als hun begeleiders. De gecontacteerde gerechtigden konden bereikt worden dankzij de medewerking van drie sociale organisaties. Bijgevolg hebben de gerechtigden al (beperkte) kennis over de sociale dienstverlening en het bestaan van dienstverlenende instanties wat mogelijk enige vertekening in de resultaten kan veroorzaken. Daarnaast werd de vragenlijst enkel in het Nederlands ter beschikking gesteld waardoor anderstaligen niet bereikt werden en er dus niet onderzocht kon worden of een taalbarrière een mogelijke drempel is die de non-take-up beïnvloedt.

Inhoudsopgave

Woord vooraf

Samenvatting

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Onderzoeksplan	1
1.1 Probleemstelling	1
1.1.1 Algemene context	1
1.1.2 Administratieve vereenvoudiging en automatische rechtentoekenning	3
1.2 Onderzoeksvragen	5
1.2.1 Centrale onderzoeksvraag	5
1.2.2 Deelvragen	6
1.3 Onderzoeksopzet	7
1.3.1 Literatuurstudie	7
1.3.2 Empirisch luik	8
Hoofdstuk 2: Welke factoren verklaren het fenomeen van non-take-up volgens de literatuur?	9
2.1 Situering non-take-up	9
2.1.1 Definiëring non-take-up	10
2.1.2 Wat is de omvang van non-take-up?	11
2.1.3 Gevolgen van non-take-up	12
2.2 Factoren die non-take-up verklaren	13
2.2.1 Non-take-up op het niveau van de cliënt	14
2.2.2 Non-take-up op het niveau van de administratie	16
2.2.3 Non-take-up op het niveau van het beleid	17
2.3 Conclusie non-take-up	19
Figuur 2.1: Factoren die non-take-up verklaren per niveau	19
Hoofdstuk 3: Hoe verloopt de dienstverlening en de toekenningsprocedure van sociale rechten bij de OCMW's?	21
3.1 Dienstverlening OCMW	21
3.1.1 Sociale rechten	21
3.2 Dienstverlening en toekenning van sociale rechten	22
3.2.1 Kennisverspreiding	24

3.2.2 Contactmogelijkheden	24
3.2.3 Samenwerkingen	25
3.2.4 Relatie met cliënten	27
3.2.5 Oorzaken van non-take-up	28
3.2.6 Automatische rechtentoekenning	30
3.3 Conclusie	32

Hoofdstuk 4: Welke factoren verklaren de non-take-up bij de Vlaamse gerechtigden?33

4.1 Oorzaken van non-take-up vanuit het standpunt van de begeleiders	33
4.1.1 Aanpak en steekproefsamenstelling	33
4.1.2 Drempels op niveau van de cliënt	35
4.1.3 Drempels op niveau van de administratie	36
4.1.4 Drempels op niveau van het beleid	37
4.1.5 Drempels op niveau van de maatschappij	37
4.2 Oorzaken van non-take-up vanuit het standpunt van de rechthebbenden	38
4.2.1 Aanpak en steekproefsamenstelling	38
4.2.2 Drempels op niveau van de cliënt	39
4.2.3 Drempels op niveau van de administratie	40
4.2.4 Drempels op niveau van het beleid	41
4.2.5 Drempels op niveau van de maatschappij	42
4.3 Overeenstemming in de oorzaken van non-take-up volgens gerechtigden en medewerkers van het OCMW	43
4.3.1 Overeenkomsten	43
4.3.2 Discrepanties	45
4.4 Aanbevelingen in de strijd tegen non-take-up	45
4.4.1 De aanbevelingen	45
4.4.2 De meest doeltreffende aanbevelingen volgens de gerechtigden	46
4.5 Conclusie	47

Hoofdstuk 5: Wat is de perceptie van rechthebbenden en hun begeleiders op automatische rechtentoekenning? 49

5.1 Proactieve dienstverlening als oplossing in de strijd tegen non-take-up volgens begeleiders	49
5.1.1 Aanpak	50
5.1.2 Perceptie van begeleiders over strategieën in de strijd tegen non-take-up	50

5.1.3 Perceptie van begeleiders op automatische rechtentoeakening	52
5.2 Perceptie oplossing voor non-take-up volgens gerechtigden	53
5.2.1 Aanpak	53
5.2.2 Perceptie van gerechtigden op automatische rechtentoeakening	53
5.3 Conclusie	57
Hoofdstuk 6: Conclusie	58
Referenties	61
Bijlagen	65
Bijlage 1: Sociale rechten die kunnen worden aangevraagd bij het OCMW	65
Categorie 1: Inkomens en uitkeringen	65
Categorie 2: Administratieve steun en juridische bijstand	66
Categorie 3: Huisvesting	67
Categorie 4: Welzijn en gezondheid	67
Categorie 5: Elektriciteit, gas, water en energie	68
Categorie 6: Onderwijs	69
Bijlage 2: Enquête voor begeleiders van gerechtigden	70
Bijlage 3: Telefonische enquête voor gerechtigden	79
Bijlage 4: Resultaten bevraging	86
Factoren die non-take-up beïnvloeden	86
Rangschikking van factoren die non-take-up beïnvloeden	96
Aanbevelingen	97
Automatische rechtentoeakening	101

Hoofdstuk 1: Onderzoeksplan

1.1 Probleemstelling

1.1.1 Algemene context

De rol van de overheid is wereldwijd in grote mate veranderd gedurende de voorbije eeuwen. Ook in België deed er zich een belangrijke evolutie voor. In de negentiende eeuw waren de taken van de overheid veelal beperkt en was er eerder sprake van een nachtwakersstaat. Hiermee wordt bedoeld dat de overheid zorg draagt voor onmisbare collectieve goederen, zoals veiligheid, rechtszekerheid en bestuur. De rol van de overheid was dus eerder passief te noemen. In de twintigste eeuw veranderde de rol van de overheid en gingen mensen steeds meer van de overheid verwachten. Dit zorgde ervoor dat de overheid steeds meer taken, die ze als van algemeen belang beschouwde, op zich ging nemen zoals de ontwikkeling van de sociale wetgeving en de invoering van de leerplicht. De sociale verzorgingsstaat werd een feit. Tegenwoordig ondernemen verschillende Belgische overheden, zoals de federale en Vlaamse, diverse beleidsinitiatieven zodat elke burger zich kan ontplooiën en een menswaardig bestaan kan leiden. De overheid bemoeit zich dus actief met zaken zoals onderwijs, gezondheidszorg (Naert, Algoed, Crombez, Marneffe, & Vereeck, 2013).

Die initiatieven van zowel de federale, Vlaamse, provinciale als gemeentelijke overheden zijn het gevolg van drie verplichtingen die overheden hebben ten aanzien van de grondrechten. Overheden zijn immers verplicht om de grondrechten vastgelegd in de grondwet te respecteren, te beschermen en te vervullen (Van Garsse & Smet, 2019). In dit onderzoek wordt er specifiek gefocust op de sociale rechten van burgers die ook grondwettelijk verankerd zijn¹. Het doel van sociale rechten is enerzijds het creëren van gelijke kansen voor iedereen uit de maatschappij en anderzijds het bestrijden van armoede. Voorbeelden van sociale rechten zijn recht op een inkomen, behoorlijke huisvesting en onderwijs.

Ook op internationaal niveau is er steeds meer aandacht voor sociale rechten. Zo stelde de Europese Commissie in 2017 de Europese pijlers van sociale rechten voor. Met deze pijlers wil de Europese Commissie ervoor zorgen dat de lidstaten zich meer gaan focussen op nieuwe en doeltreffendere rechten van de burger (De Europese Commissie, 2017). Hoewel de pijlers niet juridisch afdwingbaar zijn, hopen het Europees Parlement en de Europese Commissie dat de tekst het begin van sociale vooruitgang zal inleiden. De lijst bevat twintig sociale rechten van burgers onderverdeeld in drie categorieën: (1) Gelijke kansen en toegang tot de arbeidsmarkt, (2) billijke arbeidsvoorwaarden en (3) sociale rechten en inclusie. Onder de eerste categorie vallen onder meer gelijkheid tussen mannen en vrouwen en gelijke kansen op het gebied van werkgelegenheid. De categorie van de billijke arbeidsvoorwaarden bevat beginselen zoals loon en evenwicht tussen werk en privé. De categorie sociale rechten en inclusie bevat bijvoorbeeld rechten omtrent sociale bescherming en gezondheidszorg.

¹ Sociale rechten vinden hun oorsprong in artikel 23 van de Belgische grondwet. De gehele grondwet, met inclusie van art. 23, kan geraadpleegd worden via deze link: https://www.senate.be/doc/const_nl.html

Deze laatste categorie zal in deze thesis uitgebreid aan bod komen. Enkele andere zaken die ook in de categorie sociale rechten en inclusie thuishoren zijn: kinderopvang, werkloosheidsuitkeringen, minimuminkomen, langdurige zorg,... (De Europese Commissie, 2017; Heirbout, 2017)

Naast de internationale instellingen zijn ook de nationale instellingen zich bewust van het belang van sociale rechten. Bewijs hiervan is zowel te vinden in de startnota van de Vlaamse regering als het Regeerakkoord van de Vlaamse regering 2019-2024. Twee categorieën van Europese pijlers zijn dan ook overduidelijk aanwezig in dit document. De Vlaamse regering wil overduidelijk inzetten op gelijke kansen en toegang tot de arbeidsmarkt. Dit wil ze doen door werkzoekenden, nieuwkomers en inactieven intensief te begeleiden en door de samenwerking van de VDAB met lokale besturen en bedrijven te versterken. Uit het regeerakkoord blijkt dat elke nieuwkomer met arbeidsperspectief, die in aanmerking komt voor een inburgeringstraject, zich verplicht dient in te schrijven bij de VDAB. De VDAB zal ook hen dan actief begeleiden naar een job van het gepast niveau en dit in nauwe samenwerking met alle instanties (Vlaamse regering, 2019a).

De categorie sociale rechten en inclusie kreeg in beide beleidsdocumenten veel aandacht. Zo staat er in de startnota: "De Vlaamse Regering zal fors blijven investeren in sociale woningen, met een grotere klemtoon op renovatie en duurzaamheid. Voor mensen met een beperking dringen we de wachtlijsten zo snel mogelijk terug" (Vlaamse regering, 2019b).

Maar ook in het definitieve regeerakkoord is er aandacht voor de sociale rechten en inclusie. Zo staat er letterlijk dat de regering streeft naar een warm en zorgzaam Vlaanderen:

De Regering legt de lat hoog en wil dat alle Vlamingen het beste van zichzelf kunnen geven, maar dat is enkel mogelijk in een warm en sociaal Vlaanderen. Vlaanderen is rijk aan organisaties, verenigingen en vrijwilligers. Ze geven onze samenleving mee vorm en verdienen onze steun. Wie hulp nodig heeft, laten we nooit in de steek. (Vlaamse regering, 2019a)

De Vlaamse regering benadrukt dus dat ze de sociale rechten van zijn inwoners zal proberen te bevorderen, maar in ruil daarvoor verwacht ze wel verantwoordelijkheid en solidariteit. Wie aanspraak wil maken op de Vlaamse sociale bescherming en andere voordelen zal immers 5 jaar ononderbroken, wettig en werkelijk in België moeten verbleven hebben en moet zich ten volle bekennen in onze Vlaamse gemeenschap (Vlaamse regering, 2019b).

Het Belgische sociale zekerheidssysteem, beheerst door de Belgische openbare instellingen van sociale zekerheid, is zeer uitgebreid en viel in 2019 nog in de prijzen voor zijn geïntegreerd informaticasysteem. België was volgens de International Social Security Association (ISSA) de beste van 76 inzendingen. De Belgische openbare instellingen van sociale zekerheid tekenden een strategie uit om het systeem doeltreffender te maken en de werkingskosten te drukken. Om dit te realiseren zette men hard in op digitalisering en automatisering via een gemeenschappelijk platform. Dat platform bevat informatie van verschillende bevoegdheidsniveaus, overheidsdiensten en privépartners zoals Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW's). Het resultaat was dat

800 papieren formulieren vervangen konden worden door 200 elektronische processen (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, 2019).

Maar sociale rechten zijn niet enkel de bevoegdheid van het Federaal en Vlaams niveau, ook het lokaal niveau speelt een belangrijke rol. Bewijs hiervan kan gevonden worden in het decreet 'lokaal sociaal beleid' van 9 februari 2018². Het lokaal sociaal beleid bevat het geheel van acties die lokale besturen en andere actoren ondernemen om alle inwoners van een gemeente toegang te geven tot de sociale grondrechten, zoals sociale bijstand en onderwijs. Het decreet benadrukt het belang van een sterk sociaal beleid op lokaal niveau en heeft als doel de lokale besturen te ondersteunen en hun instrumenten aan te reiken om lokaal een sociaal beleid te kunnen voeren (Departement Welzijn, Volksgezondheid en gezin, 2019).

Hoewel er op lokaal, provinciaal, Vlaams en Federaal niveau al actie ondernomen werd om de toekenning van sociale rechten toegankelijker en doeltreffender te maken, worden sociale tegemoetkomingen nog niet altijd (ten volle) benut. Wanneer mensen hun rechten niet (ten volle) benutten, bevinden ze zich in een situatie van non-take-up. Wanneer er sprake is van non-take-up bereikt een programma niet zijn gehele doelgroep en is het programma ondoeltreffend. Die ondoeltreffendheid kan aanleiding geven tot het fenomeen van sociale onderbescherming. Sociale onderbescherming is een situatie waarin gerechtigden terechtkomen wanneer ze de rechten en diensten waarop ze aanspraak kunnen maken niet opnemen. Mogelijke verklaringen voor het niet (ten volle) benutten van rechten zijn volgens de Vlaamse regering de onwetendheid over het bestaan van deze rechten, een ingewikkelde aanvraagprocedure en de complexiteit van de aanvraagformulieren. Om deze problematiek verder aan te pakken wil de Vlaamse regering een aantal maatregelen nemen waaronder proactieve informering, administratieve vereenvoudiging en automatische rechtentoekenning (Regeerakkoord van de Vlaamse regering, 2019).

1.1.2 Administratieve vereenvoudiging en automatische rechtentoekenning

Onder administratieve vereenvoudiging wordt verstaan "*het gemakkelijker en eenvoudiger maken van administratieve handelingen die een onderneming of een burger moet uitvoeren om te voldoen aan de voorschriften die de overheid oplegt*". De vereenvoudiging zorgt ervoor dat de lasten die volgen uit administratieve handelingen voor de burgers, ondernemingen en overheidsinstanties dalen. Die lastenvermindering leidt tot tijdswinsten voor zowel onderneming als burger. Maar ook de overheidsdiensten halen er voordeel uit, want dossiers kunnen sneller opgesteld en behandeld worden wanneer diensten elektronische gegevens met elkaar uitwisselen. Dit leidt bijgevolg tot een daling van de administratieve lasten (beheerskosten) van de overheid. Om de administratieve vereenvoudiging te faciliteren werd in 1998 de federale Dienst Administratieve Vereenvoudiging (DAV) opgericht. Initieel focuste de DAV zich enkel op de administratieve complexiteit voor

²Het volledige decreet kan geraadpleegd worden via deze link <https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1029068¶m=inhoud&ref=search&AVIDS=>

ondernemingen, maar in 2003 werd de opdracht verder uitgebreid naar vereenvoudigingsacties voor burgers. De wettelijke opdrachten van de DAV bestaan onder meer uit:

- Vereenvoudigingsvoorstellen formuleren, coördineren en onderzoeken;
- Samenwerking organiseren tussen de verschillende federale administraties.

Een bekend voorbeeld van een realisatie die de DAV mogelijk heeft gemaakt is de app 'Itsme'. Met deze smartphone-app kan een persoon toegang krijgen tot online overheidstoepassingen zonder dat hij/zij hiervoor een eID-kaartlezer nodig heeft. (Dienst administratieve vereenvoudiging, 2017)

Automatische rechtentoekenning is een mogelijke manier om administratieve vereenvoudiging te realiseren die eveneens tracht een antwoord te bieden op het fenomeen van sociale onderbescherming. Om het hoofd te bieden aan de strijd tegen de sociale onderbescherming wordt er beroep gedaan op meerdere actoren waaronder gemeenten, OCMW's, plaatselijke sociale initiatieven, ... De automatische rechtentoekenning is naast proactieve informatieverstrekking en proactief opsporen en benaderen van gerechtigde, één van de drie strategieën die deel uitmaken van proactief handelen. Bij proactief informeren trachten overheidsinstanties de doelgroep gericht te informeren door bijvoorbeeld informatie te verspreiden via de website van de betrokken instantie, brochures of de site Rechtenverkenner waar sociale rechten van verschillende niveaus gebundeld worden. Een toepassing van proactief informeren is de app MyBEnefits uit 2019. Dankzij de app kunnen gerechtigden op een eenvoudige manier achterhalen of ze recht hebben op voordelen en kunnen ze online het attest opvragen en voorleggen (Schepens, 2019). Met proactief opsporen, ook wel outreachend werken genoemd, gaat de dienstverlener op eigen initiatief of via netwerken op zoek naar onderbeschermden in de maatschappij. Bij proactieve dienstverlening start de overheid op eigen initiatief een dienstverleningsproces ten voordele van de burger op basis van informatie die de overheid bezit. Proactief handelen onderscheidt zich van de gebruikelijke vormen van dienstverlening zijnde responsief handelen en actief handelen. Waar bij responsief handelen enkel een antwoord gegeven wordt op de gestelde vraag zullen er bij actief handelen meerdere alternatieven aangeboden worden. Maar bij zowel responsief handelen als actief handelen zal de burger de eerste stap moeten zetten (Eeman & Van Regenmortel, 2013).

Een toepassing van de automatische rechtentoekenning kan gevonden worden in het decreet met betrekking tot het Groeipakket³ dat in de vorige legislatuur werd goedgekeurd en sinds 1 januari 2019 in werking is getreden. Het Groeipakket (de nieuwe Vlaamse kinderbijslag) voorziet voor elk kind een basisbedrag en een selectieve participatietoeslag, met een sociale toeslag voor gezinnen met een laag inkomen (De Vlaamse overheid, 2018). Het groeipakket kan voor kinderen geboren vanaf 1 januari 2019 aangevraagd worden bij één van de vijf Vlaamse uitbetalers van het Groeipakket. Wanneer een persoon zelf geen aanvraag doet, wordt zijn/haar kind na de geboorte automatisch aangesloten bij Fons, de uitbetaler van de Vlaamse overheid. Voor gezinnen die al kinderbijslag ontvingen voor 2019, werden hun dossiers automatisch overgezet van de kindersbijslagfondsen naar één van de vijf Vlaamse uitbetalers van het Groeipakket. Deze automatische aansluiting zorgt ervoor dat geen enkel gezin uit de boot valt, want ook wanneer een

³ De volledige tekst van het decreet kan worden geraadpleegd via deze link <https://www.groeipakket.be/nl/publicaties>

gezin zelf geen aanvraag indient bij een uitbetaler zal het door middel van automatische rechtentoekenning het Groeipakket ontvangen (De Vlaamse overheid, 2018; Kind & Gezin, 2019). In het Vlaams regeerakkoord 2019-2024 wordt aangehaald dat de Vlaamse regering het groeipakket verder zal uitrollen en evalueren. De Vlaamse regering zal de effectiviteit van de automatische rechtentoekenning voor het Groeipakket monitoren en bijsturen waar nodig (Vlaamse regering, 2019a).

Hoewel automatische rechtentoekenning een mogelijke oplossing is in de strijd tegen sociale onderbescherming, is het in de praktijk niet altijd haalbaar. Maar wanneer automatische rechtentoekenning niet mogelijk is, kan verregaande administratieve vereenvoudiging en proactief informeren en opsporen een oplossing zijn om het niet gebruik van rechten terug te dringen.

Ondanks de reeds geleverde inspanningen is er nog ruimte voor verdere administratieve vereenvoudiging, maar daarbij moeten we ons wel de vraag stellen hoe dat gerechtigden hier tegenover staan. Kunnen zij zich vinden in de idee van een automatische toekenning van hun rechten? Zo niet, waarom dragen ze liever zelf de verantwoordelijkheid voor het aanvragen ervan? Welke redenen leiden tot de non-take-up van hun sociale rechten? Deze masterproef wil op deze vragen een antwoord bieden en zo een bijdrage leveren aan de reeds bestaande literatuur.

1.2 Onderzoeksvragen

1.2.1 Centrale onderzoeksvraag

Uit de probleemstelling kan afgeleid worden dat de toekenning van sociale rechten een belangrijk agendapunt is van de regering. Hoewel zowel de Vlaamse als federale regering al initiatieven heeft genomen om een proactieve dienstverlening tot stand te brengen, zijn er nog steeds gerechtigden die hun sociale rechten niet benutten hetgeen kan leiden tot sociale onderbescherming. De oorzaken van deze non-take-up zullen onderzocht worden vanuit het oogpunt van de gerechtigden en hun begeleiders. Een mogelijke oplossing die de sociale onderbescherming tegen kan gaan is de automatische rechtentoekenning. De overheid bezit immers vaak de nodige gegevens voor de toekenning van een sociaal recht, maar vaak is het probleem dat deze gegevens verspreid zijn over verschillende databanken. (Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2013). Indien gegevens beschikbaar zijn in databanken, moet er ook voor gezorgd worden dat de gegevens voldoende up-to-date zijn en gehouden worden zodat een correcte toekenning van de rechten verzekerd kan worden (Luyten, 2017). Hoewel de automatische rechtentoekenning dus mogelijk is mits de overheid de gegevens centraliseert rekening houdend met de privacywetgeving, blijft het nog steeds de vraag of de gerechtigden al dan niet voorstanders zijn van de automatische rechtentoekenning. De vraag is dan ook of de gerechtigden de automatische rechtentoekenning ervaren als een positieve evolutie of dat ze er eerder sceptisch tegenover staan.

De centrale onderzoeksvraag wordt dan ook:

*Een uiteenzetting van non-take-up van sociale rechten vanuit het perspectief van de gerechtigden:
Is automatische rechtentoekenning een oplossing?*

1.2.2 Deelvragen

Om een antwoord te vinden op de centrale onderzoeksvraag, werden er vier deelvragen opgesteld:

1. Welke factoren verklaren het fenomeen van non-take-up volgens de literatuur?
2. Hoe verloopt de dienstverlening en de toekenningsprocedure van sociale rechten bij de OCMW's?
3. Welke factoren verklaren de non take-up bij de Vlaamse gerechtigden?
4. Wat is de perceptie van rechthebbenden en hun begeleiders op automatische rechtentoekenning?

Het doel van de eerste deelvraag is een beeld krijgen van de redenen waarom gerechtigden hun sociale rechten niet opnemen, ook wel non-take-up genoemd. Er wordt bekeken of dit een bewuste keuze is of dat het veelal te maken heeft met onwetendheid en/of complexiteit van het recht. Ook zal er worden nagegaan of er misschien nog andere factoren zijn zoals bv persoonlijke kenmerken, voorgaande ervaringen ,... die een rol spelen. In de zoektocht naar antwoorden op de vraag waarom mensen hun rechten niet realiseren, zal de bestaande literatuur geraadpleegd worden. De eerste deelvraag luidt:

'Welke factoren verklaren het fenomeen van non-take-up volgens de literatuur?'

In de tweede deelvraag wordt er gefocust op de sociale dienstverlening van de OCMW's. Eerst en vooral zal een beeld geschetst worden van de werking van de OCMW's en de diensten die ze verstrekken aan haar cliënteel. Dit heeft als doel te weten te komen voor welke sociale rechten je bij de OCMW's terecht kan. Wanneer de rechten gekend zijn, zal er gekeken worden naar de manier waarop gerechtigden hun rechten kunnen uitoefenen. Dient hiervoor een afspraak gemaakt te worden of kunnen ze dit van thuis uit? Moet er een aanvraagformulier ingediend worden of worden hun rechten automatisch toegekend? Ten slotte zullen de factoren die volgens de medewerkers van het OCMW aan de basis liggen van non-take-up bevestigd worden.

De tweede deelvraag zal proberen deze vragen te beantwoorden en wordt dus:

'Hoe verloopt de dienstverlening en de toekenningsprocedure van sociale rechten bij de OCMW's?'

Vanaf de derde deelvraag verschuift de focus van de literatuur naar de praktijk. De verkregen inzichten uit de literatuurstudie zullen aan de praktijk getoetst worden. De redenen van non-take-up die in de eerste deelvraag aangehaald werden, zullen hier vergeleken worden met de redenen van non-take-up bij de Vlaamse gerechtigden. Bij de rechthebbenden ligt de nadruk op mensen die zich in een situatie bevinden of bevonden hebben waarin ze in aanmerking komen voor een recht, maar het toch niet realiseren. In dit deel proberen we te weten te komen welke factoren de non-take-up

bij Vlaamse gerechtigden verklaren. Is het toe te schrijven aan een gebrek aan informatie of zijn er nog andere factoren, zoals persoonlijkheid, cultuur, vertrouwen in de overheid, die meespelen. Deze deelvraag maakt het tevens mogelijk om een beeld te krijgen van de opvattingen die gerechtigden hebben over de sociale dienstverlening. De derde deelvraag is:

'Welke factoren verklaren de non-take-up bij de Vlaamse gerechtigden?'

De laatste deelvraag van deze masterproef maakt net zoals de derde deelvraag deel uit van het empirisch luik van deze studie. Er zal bij de rechthebbenden gepeild worden naar hun opvattingen over automatische rechtentoekenning. Het doel van deze laatste onderzoeksvraag is het vinden van een antwoord op de vraag: Ervaren rechthebbenden automatische rechtentoekenning als een positieve evolutie of voelen ze het eerder aan als een beperking van de eigen keuzevrijheid? Indien een gerechtigde sceptisch is ten opzichte van de automatische rechtentoekenning zal er getracht worden de achterliggende redenen te achterhalen. De vierde onderzoeksvraag wordt als volgt omschreven:

'Wat is de perceptie van rechthebbenden en hun begeleiders op automatische rechtentoekenning?'

1.3 Onderzoeksopzet

Deze masterproef kan opgedeeld worden in twee delen. Het eerste deel omvat een literatuurstudie waarin de nodige inzichten zullen verworven worden die de basis vormen van het tweede deel, namelijk het empirisch gedeelte. In dit tweede onderdeel zullen de verkregen inzichten uit de literatuur getoetst worden aan de praktijk en dit door middel van vragenlijsten.

1.3.1 Literatuurstudie

Om een antwoord te vinden op de twee eerste deelvragen werd er een literatuurstudie uitgevoerd. Er werden wetenschappelijke publicaties geraadpleegd waarin onder meer de volgende Nederlandstalige en Engelstalige onderwerpen aan bod kwamen: *'non-take-up'*, *'automatische rechtentoekenning'*, *'sociale rechten'*, *'OCMW's'*, *'proactief handelen'*, *'sociale onderbescherming'*, *'social rights'*, *'social security benefits'*, *'take up of welfare benefits'*, ... In de zoektocht naar geschikte wetenschappelijke artikels raadpleegde ik verschillende online zoekmachines van de Universiteit van Hasselt, zoals UHasselt discovery, Google Scholar en Econlit. Daarnaast werden via Google ook relevante websites, rapporten, beleidsnota's, overheidsdocumenten en publicaties van onderzoeksinstanties geraadpleegd. Hierbij werden de zoekopdrachten beperkt tot Nederlandstalige en Engelstalige artikels. Websites die onder meer werden geraadpleegd zijn die van het OCMW en de rechtenverkenner. Die laatste website werd gebruikt om een basisinzicht te verwerven in de variëteit van sociale voordelen en tegemoetkomingen op het vlak van wonen, arbeid, inkomen, ... van zowel het federaal, Vlaams, provinciaal en gemeentelijk niveau.

Om een goed beeld te krijgen van de manier waarop de werknemers van het OCMW in interactie treden met de cliënten werden er ook enkele semi-gestructureerde interviews afgenomen met

diensthoofden en maatschappelijk assistenten van het OCMW. Er werd bewust gekozen om medewerkers van het OCMW te interviewen omdat het OCMW een organisatie is die de eerstelijnsgezondheidszorg mogelijk maakt. Eerstelijnszorg is rechtstreeks toegankelijke hulp en zorg die tot stand komt op initiatief van de cliënt. Omwille van die laagdrempeligheid van het OCMW wordt de sociale dienstverlening toegankelijker gemaakt voor de burger en dat zorgt ervoor dat het OCMW veel mensen kan bereiken. Hierdoor beschikken zij over de nodige ervaring in de sociale dienstverlening. De interviews met diensthoofden hebben tot doel inzicht te verwerven in de manier waarop de dienstverlening verloopt en welke rechten er automatisch worden toegekend. Maatschappelijk assistenten kunnen aan de hand van eigen dossiers en ervaringen dan weer zorgen voor inzichten in de omvang van non-take-up van sociale rechten en de achterliggende oorzaken. Dankzij de interviews kan er een beeld gevormd worden van de huidige situatie omtrent de dienstverlening en de automatische rechtentoekenning. De verkregen inzichten uit de literatuurstudie vormen de basis van het empirische luik.

1.3.2 Empirisch luik

Aan de hand van het empirisch luik werden de antwoorden op de derde en vierde onderzoeksvraag verkregen. De verkregen inzichten uit de literatuurstudie vormden de basis voor de vragen uit de vragenlijst. De derde onderzoeksvraag peilt naar de redenen waarom Vlaamse gerechtigden hun sociale rechten niet opnemen. Om een overzicht van mogelijke redenen te vinden, werden er enquêtes afgenomen bij zowel gerechtigden als begeleiders die met de doelgroep in contact komen. Om in contact te kunnen komen met de gerechtigden werden armoedeverenigingen en voedselbanken gecontacteerd met de vraag of ze bereid waren om telefoonnummers, van mensen die willen meewerken aan het onderzoek, te bezorgen. Er werd gekozen voor een telefonische afname omwille van de coronacrisis en de digitale drempel waardoor de doelgroep moeilijk online te bereiken is. In totaal verleenden 26 gerechtigden hun medewerking aan de telefonische enquête. Daarnaast werden ook begeleiders van de rechthebbenden benaderd door middel van een online vragenlijst. De begeleiders zijn mensen die als medewerker van een sociale organisatie of vrijwilliger in contact komen met de rechthebbenden. Om de begeleiders te bereiken werd de link naar de enquête via mail doorgestuurd naar Vlaamse armoedeverenigingen, voedselbanken, daklozencentra, RIMO Limburg, Uiteindelijk namen 44 begeleiders deel aan de vragenlijst. Hoewel de vragen in de vragenlijst grotendeels vastlagen, werd er ook ruimte voorzien voor de persoonlijke ervaringen van de cliënt en begeleider. Eenieder had de mogelijkheid om bijkomende redenen te geven. Ook werd de privacy van de deelnemende respondenten verzekerd door een anonieme afname van de vragenlijst. De benaderde gerechtigden zijn ofwel mensen die zich in een situatie van non-take up bevinden of die zich ooit in deze situatie bevonden. De opname van beide categorieën maakt het mogelijk om inzicht te verwerven in de redenen waarom iemand zijn rechten niet benut. Ook in de zoektocht naar antwoorden op de vierde deelvraag, zijnde de perceptie die rechthebbenden hebben ten opzichte van automatische rechtentoekenning, werd de eerder aangehaalde vragenlijst gebruikt. Ook voor vragen die peilen naar de perceptie omtrent automatisering werden zowel gerechtigden als hun begeleiders gecontacteerd.

Hoofdstuk 2: Welke factoren verklaren het fenomeen van non-take-up volgens de literatuur?

In dit hoofdstuk wordt allereerst het fenomeen non-take-up geconceptualiseerd. Eenmaal het begrip gedefinieerd is en de omvang en gevolgen ervan duidelijk zijn, worden de belangrijkste oorzaken van non-take-up aangehaald. Kennis van de factoren die aan de basis liggen van non-take-up zijn immers van cruciaal belang voor de ontwikkeling van een doeltreffend en efficiënt beleid dat zijn doelgroep kan bereiken.

2.1 Situering non-take-up

Zoals eerder aangehaald in de probleemstelling beschikt elke Belg op basis van art. 23⁴ van de Belgische grondwet over sociale rechten die ervoor zorgen dat eenieder een menswaardig leven kan leiden. Sociale rechten, zoals onderwijs en beroep kunnen doen op een pro-Deadvocaat, vertegenwoordigen het publiek aanbod van rechten en diensten waarop iedere burger beroep kan doen. De sociale rechten dragen aldus bij aan armoedebestrijding en de creatie van gelijke kansen voor elk lid van de samenleving. Ondanks dat iedere Belg zich op sociale rechten kan beroepen, wil dat nog niet zeggen dat alle mensen die rechten kennen (Bouckaert & Schokkaert, 2011; Noël, 2016). Om toch eenieder de kans te geven een menswaardig leven te leiden, worden er in veel landen welvaartsprogramma's opgesteld. Die programma's dragen bij tot de herverdeling van de geproduceerde welvaart. Het Belgische sociale zekerheidsprogramma is bijvoorbeeld een mechanisme dat de transfers van de geproduceerde welvaart uitvoert met als doel de ongelijkheid tussen de burgers te reduceren. Hoewel de uitwerking van deze programma's kunnen verschillen tussen landen, kennen alle systemen drie gelijkaardige basis transfermechanismes:

1. Een transfer die niet gerelateerd is met inkomen uit het verleden of het huidig inkomen (bijvoorbeeld overheidsinvesteringen in gezondheidszorg)
2. Een transfer die gerelateerd is met bijdrage uit het verleden of het huidig inkomen (bijvoorbeeld werkloosheidsuitkering)
3. Een safety net (bijvoorbeeld leefloon)

(Bouckaert & Schokkaert, 2011)

Om te verzekeren dat sociale rechten en diensten in overeenstemming met het wettelijk kader worden toegekend aan de rechthebbenden, kan een tweesporenbeleid ontwikkeld worden.

Enerzijds kan er gefocust worden op het bestrijden van uitkeringsfraude, het zogenaamde 'misbruik'. Anderzijds kan er ingezet worden op het bestrijden van situaties waarin gerechtigden de rechten en diensten waarop zij aanspraak kunnen maken niet opnemen, ook wel sociale onderbescherming genoemd. Sociale onderbescherming is het gevolg van een ondoeltreffend beleid waarin burgers hun rechten niet (geheel) benutten. Wanneer mensen hun rechten niet (geheel) benutten, bevinden ze

⁴ Sociale rechten vinden hun oorsprong in artikel 23 van de Belgische grondwet. De gehele grondwet, met inclusie van art. 23, kan geraadpleegd worden via deze link: https://www.senate.be/doc/const_nl.html

zich in een situatie van non-take-up. Opvallend genoeg is er in de praktijk weinig aandacht voor de bestrijding van sociale onderbescherming. Hoewel de non-take-up-ratio's omvangrijk zijn (Steenkens, 2014). Een bijkomend gegeven waarmee beleidsmakers rekening moeten houden, is het budget. Budgettaire beperkingen leiden tot het ontstaan van toelatingsvoorwaarden en testen (Van Mechelen & Janssens, 2017). Daarnaast zorgen die budgettaire beperkingen er ook voor dat er een balans moet gevonden worden tussen het inclusieve en exclusieve perspectief. Het inclusieve perspectief streeft er naar om alle personen in kwetsbare situaties sociale rechten toe te kennen, terwijl het exclusieve perspectief ervoor zorgt dat onrechtmatige goedkeuring van rechten vermeden wordt (Buysse et al., 2017).

Hoewel de Vlaamse overheid volgens het afgekondigde 'Decreet lokaal sociaal beleid'⁵ de ongelijkheid in de toegang tot grondrechten wil wegwerken (Steenkens, 2014), is er nog steeds een deel van de doelgroep die op dit moment niet bereikt kan worden. Dat zijn de mensen die zich in een situatie van non-take-up bevinden.

2.1.1 Definiëring non-take-up

Een officiële definiëring van het begrip non-take-up wordt gegeven door Warin (2014). Hij definieert non-take-up als de situatie waarin een persoon geen gebruik maakt van het aanbod van rechten en diensten vanwege de overheid, hoewel de persoon er aanspraak zou kunnen op maken (Warin, 2014a).

Warin (2014) stelt dat het fenomeen van het niet-claimen van sociale rechten voornamelijk een sociaal feit is. Omwille van de omvang van het fenomeen is de idee gegroeid dat het om een maatschappelijk probleem gaat omwille van twee redenen:

1. Het drukt de ondoeltreffendheid van het sociaal beleid uit;
2. Het veroorzaakt ongelijkheden tussen personen die aanspraak kunnen maken op de rechten en diensten.

(Noël, 2016)

Het fenomeen van non-take-up was al veelvuldig het onderwerp van onderzoek in wetenschappelijke studies. Veel economen vinden het probleem immers moeilijk te begrijpen aangezien zij er vanuit gaan dat mensen perfect rationeel en in het eigen belang handelen waardoor ze bijgevolg meer inkomen zouden prefereren boven minder inkomen. Deze manier van kijken wordt ook wel het traditioneel economisch perspectief genoemd. Hierbij maakt een individu een trade-off tussen de kosten en baten van het aangeboden sociale voordeel. Een beperking van deze theorie is dat er vanuit wordt gegaan dat een individu volledig geïnformeerd en rationeel is (Noël, 2016). Dit is bij sociale rechten niet het geval aangezien een gebrek aan kennis omtrent sociale rechten en emoties belangrijke factoren zijn die non-take-up kunnen verklaren. Het traditioneel economisch perspectief kan aldus geen verklaring bieden voor het verschijnsel van non-take-up. Tegenover het traditionele model staat het recentere *behavioural economic perspective*. Dit perspectief stelt dat een individu

⁵ Het volledige decreet kan geraadpleegd worden via deze link <https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1029068¶m=inhoud&ref=search&AVIDS=>

niet rationeel is en dat er cognitieve vertekeningen en barrières zijn (Van Mechelen & Janssens, 2017).

Uit wetenschappelijk onderzoek van Van Mechelen en Janssens (2017) blijkt dat er drie verschillende vormen van non-take-up bestaan.

1. Primaire non-take-up;
2. Secundaire non-take-up;
3. Tertiaire non-take-up.

Bij de primaire non-take-up vraagt een gerechtigde het sociaal recht waarop hij/zij aanspraak kan maken bewust of onbewust niet aan. Bij de secundaire non-take-up vraagt de gerechtigde het recht wel aan, maar wordt zijn/haar aanvraagprocedure foutief geweigerd. Tertiaire non-take-up beschrijft een situatie waarin kwetsbare personen geen aanspraak kunnen maken op sociale rechten omwille van de toelatingsvoorwaarden. Een Belgisch voorbeeld van tertiaire non-take-up is dat een burger een permanente verblijfplaats moet hebben vooraleer hij/zij aanspraak kan maken op sociale bijstand. Deze voorwaarde zorgt ervoor dat daklozen uitgesloten worden van sociale ondersteuning. Primaire en secundaire non-take-up worden in de literatuur het vaakst gehanteerd, aangezien tertiaire non-take-up strikt gezien geen vorm van non-take-up is. Bij tertiaire non-take-up worden mensen immers formeel uitgesloten van toegang tot sociale rechten. Niettegenstaande dat tertiaire non-take-up een belangrijke oorzaak kan zijn van het feit dat sociale programma's hun doelstellingen niet bereiken (Bouckaert & Schokkaert, 2011; Van Mechelen & Janssens, 2017).

2.1.2 Wat is de omvang van non-take-up?

Recente rapporten over de non-take-up-ratio's tonen aan dat non-take-up een probleem is binnen alle Europese en OESO landen. Eurofound, het EU agentschap voor de verbetering van de levens- en werkstandaarden, publiceerde in 2015 een rapport waarin de non-take-up van monetaire sociale voordelen voor verschillende lidstaten werd verzameld. Hieruit bleek dat de primaire non-take-up-ratio gemiddeld boven de 40% ligt (Eurofound, 2015). De studie van Hernanz et al. (2004) raamde de non-take-up van sociale bijstandsvoordelen in OESO landen dan weer tussen de 40% en 80% (Vinck, Lebeer, & Van Lancker, 2019).

Beide studies tonen aan dat de non-take-up-ratio's niet klein zijn binnen Europa en bijgevolg niet genegeerd dienen te worden. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat bij de interpretatie van de non-take-up-ratio's de nodige voorzichtigheid in acht moet genomen worden. Om de non-take-up te kunnen berekenen moet je immers twee factoren kennen:

1. Het totaal aantal gerechtigden;
2. Het aantal gerechtigden die hun rechten (niet) opnemen.

(Noël, 2016)

De berekening van het aantal gerechtigden is niet altijd gemakkelijk aangezien de grens niet waterdicht is. Om aanspraak te maken op de rechten gelden immers vele complexe en subjectieve criteria waardoor de dienstverlenende instanties (zoals OCMW's) over een bepaalde beoordelingsmarge beschikken. Hoewel de dienstverlenende instanties in theorie afspraken hebben over de toekenning van steun kan het zijn dat verschillende medewerkers met dezelfde info toch een

ander advies verlenen. Deze beoordelingsmarge wordt toegelicht aan de hand van volgend voorbeeld. Een voorwaarde voor het verkrijgen van een leefloon is dat de aanvrager bereid moet zijn om te werken. Bereidheid tot werken is een voorbeeld van een voorwaarde die zich niet leent tot objectieve controles waardoor een maatschappelijk assistent(e) een bepaalde beoordelingsmarge verkrijgt.

Onderzoek naar de grootte van de non-take-up-ratio's is in België beperkt. Bouckaert en Schokkaert (2011) onderzochten de primaire non-take-up voor het leefloon. Ze schatten dat de primaire non-take-up-ratio voor het leefloon zich tussen de 57% en 76% situeert. Dit is een zeer hoog percentage, maar in lijn met de primaire non-take-up schattingen van het leefloon in Bulgarije, Luxemburg en Portugal. De studie van Van Haarlem et al. (2012) naar non-take-up van het OMINO-statuut⁶ in België, ontdekte dat ongeveer 60% van de personen met recht op een OMINO-statuut dat recht niet realiseren (Van Haarlem, Coene, & Dierckx, 2012).

2.1.3 Gevolgen van non-take-up

Wanneer non-take-up zich voordoet wordt de effectiviteit van de sociale programma's ondermijnt. Sociale programma's worden immers vaak opgericht voor specifieke doelstellingen zoals armoedebestrijding. De kans dat die doelstellingen bereikt kunnen worden, daalt wanneer een groot deel van de doelgroep niet bereikt wordt (Buysse et al., 2017). Het falen in het bereiken van de doelgroep heeft niet enkel gevolgen voor de gerechtigden, maar ook voor de maatschappij. Gerechtigden die hun rechten niet realiseren komen hierdoor, zoals eerder vermeld in de probleemstelling, terecht in een situatie van sociale onderbescherming. Belangrijk hierbij is dat sociale onderbescherming niet enkel over het niet realiseren van financiële tegemoetkomingen gaat. Het gaat ook over het niet realiseren van het totale aanbod van rechten en diensten zoals sociale hulp en de niet realisatie van de sociale grondrechten vastgelegd in art. 23 van de Grondwet⁷ (Steenkens, 2014).

Bovendien veroorzaakt non-take-up een fundamentele ongelijkheid tussen gerechtigden in gelijkaardige economische situaties. Die ongelijkheid wordt een nog groter probleem wanneer ook niet-gerechtigden toch aanspraak kunnen maken op de rechten (Bouckaert & Schokkaert, 2011). Hoewel non-take-up op korte termijn leidt tot een daling van de overheidsuitgaven voor sociale programma's, kan het op lange termijn juist extra kosten veroorzaken voor de maatschappij. Zo zullen bijvoorbeeld huidige investeringen in gezondheidspreventie ervoor zorgen dat toekomstige kosten aan gezondheidszorg afnemen indien de take-up voldoende hoog is (Buysse et al., 2017).

⁶ Het OMINO-statuut was een uitbreiding van de verhoogde tegemoetkoming voor medische prestaties (arts, tandarts, kine, apotheker, hospitalisatie, ...) door het ziekenfonds. De persoonlijke bijdrage (of het remgeld) die een gerechtigde voor die prestaties betaalt is dan merkbaar lager. In 2014 werd het OMINO-statuut samengevoegd met de verhoogde tegemoetkoming tot één vereenvoudigd systeem van verhoogde tegemoetkoming.

⁷ De Belgische grondwet kan geraadpleegd worden via de volgende link https://www.senate.be/doc/const_nl.html

2.2 Factoren die non-take-up verklaren

Het drempelmodel van Kerr (1982) werd in veel landen, waaronder België, als vertrekpunt voor onderzoek naar non-take-up gebruikt. Het drempelmodel onderscheidt bij de gerechtigden (de cliënt) een aantal chronologische drempels die een gerechtigde moet overwinnen vooraleer hij/zij het sociaal recht zal aanvragen. Faling in het overwinnen van één van de zes drempels resulteert in non-take-up. De zes drempels volgens Kerr zijn:

Drempel 1: De gepercipieerde behoefte;

Drempel 2: Vaststelling van het feit dat financiële problemen langdurig zijn en ze niet zonder tussenkomst kunnen opgelost worden;

Drempel 3: Maatschappelijke basiskennis van sociale rechten en instituties;

Drempel 4: Gepercipieerd recht;

Drempel 5: Gepercipieerd nut van het recht;

Drempel 6: Overwinnen van negatieve opvattingen en houdingen ten aanzien van de sociale zekerheid.

(Steenssens, 2014)

Drempels 1 en 2 duiden op de behoefte aan hulp, terwijl drempels 1,2 en 5 de focus leggen op de financiële situatie van de gerechtigde. Drempel 5 toont aan dat mensen enkel een aanvraag zullen doen indien ze er vanuit gaan dat het verwachte voordeel van het recht minstens de transactiekosten, tijd en energie die men in de aanvraag steekt compenseert. Drempels 3 en 4 benadrukken dat rechthebbenden zich bewust moeten zijn van hun rechten vooraleer ze hun rechten zullen aanvragen. De zesde drempel omvat negatieve ideeën en houdingen die rechthebbenden hebben tegenover de sociale dienstverlening (Luyten, Daniels, & Marneffe, 2019).

Ongeveer gelijktijdig met Kerr trachtte ook Moffit (1983) een verklaring te geven voor het fenomeen non-take-up. Moffit (1983) was een van de eerste onderzoekers die een verklaring gaf voor het niet-rationeel handelen van mensen. Het 'welvaart stigma model' van Moffit (1983) stelt dat mensen een trade-off maken tussen de baten die ze ontvangen en de kosten die gepaard gaan met het realiseren van de baat. De kosten omvatten zowel informatie- en proceskosten als sociale- en psychologische kosten (Moffit, 1983). Stigma, een sociale en psychologische kost geassocieerd met het realiseren van rechten, is volgens zijn model een factor die de non-take-up van een individu beïnvloedt (Bouckaert & Schokkaert, 2011).

Een tiental jaar later komt Van Oorschot (1998) met een model dat verder bouwt op het model van Kerr. Het grootste verschil met het model van Kerr (1982) is dat er in het multi-level model van Van Oorschot niet enkel gefocust wordt op de cliënt. Het multi-level model legt de focus op het gedrag van drie actoren: de cliënt, de administratie en de beleidsmakers. Van Oorschot verdeelt de oorzaken van non-take-up bijgevolg over drie niveaus: cliëntniveau, administratieniveau en beleidsniveau. De beleidsmakers zijn actief op het niveau van het programma en spelen een rol bij de opstelling van de selectievoorwaarden, het budget en het beschikbaar personeel. Zij bepalen aldus de wettelijke en organisatorische context waarbinnen de uitvoerders en cliënten kunnen handelen. De administratie focust zich op de uitvoering en toekenning van de sociale rechten (Van Oorschot, 1998). Net zoals

bij het model van Kerr zijn er op elk niveau een aantal drempels die gerechtigden moeten overwinnen vooraleer een gerechtigde zijn/haar rechten zal realiseren. De niveaus zijn onderling verweven wat maakt dat een drempel op het ene niveau een drempel op het andere niveau kan beïnvloeden, versterken of verkleinen (Luyten et al., 2019). De link tussen de niveaus wordt verduidelijkt aan de hand van volgend voorbeeld. Het beleidsniveau heeft invloed op de complexiteit van de aanvraagprocedures. Complexe procedures resulteren vaak in ontmoedigende procedures op het administratief niveau. Dit leidt op zijn beurt tot negatieve ervaringen bij de gerechtigden die de rechten aanvragen. Bijgevolg zullen cliënten een negatieve houding aannemen ten aanzien van de sociale zekerheid. Het voorbeeld maakt duidelijk dat een drempel op het beleidsniveau invloed uitoefent op een drempel op administratief niveau waarna de drempel op administratief niveau een drempel op niveau van de cliënt versterkt (Eurofound, 2015).

Recent werd door Eurofound nog een vierde niveau toegevoegd aan het model van Van oorschoot. Het vierde niveau omvat de maatschappij en bevat maatschappelijke factoren zoals geringe toegang tot het internet, digitalisering, stigmatisering en juridische beperkingen aan het koppelen van databanken (Eurofound, 2015).

2.2.1 Non-take-up op het niveau van de cliënt

Op het niveau van de cliënt kunnen er vier oorzaken onderscheiden worden:

1. Gebrek aan informatie en kennis;
2. Sociaal-Psychologische factoren;
3. Socio-Culturele factoren;
4. Foutieve niet-toekenning.

Vooraleer een personen zijn rechten kan realiseren moet hij/zij op de hoogte zijn van het bestaan van de sociale rechten en programma's. Wanneer een persoon zich niet bewust is van het bestaan van sociale rechten en programma's leidt dat tot non-take-up. Maar zelfs wanneer gerechtigden over informatie beschikken wil dat niet automatisch zeggen dat men de info begrepen heeft en kent. Mensen moeten immers vertrouwd raken met de wetgeving en ze zich toe-eigenen (Noël, 2016). Wanneer een persoon op de hoogte is van het bestaan van rechten kan het zijn dat hij/zij nog bijkomende informatie moet verzamelen wat leidt tot informatie- en proceskosten. Informatiekosten zijn de kosten die een persoon maakt om de nodige informatie over de toelatingsvoorwaarden, aanvraagprocedure, ... te verzamelen. Proceskosten zijn de kosten die het resultaat zijn van de tijd en energie die je in het *claiming proces* steekt. Wanneer een persoon het gevoel heeft dat deze kosten te hoog zijn in vergelijking met de potentiële baten kan dat resulteren in non-take-up (Van Mechelen & Janssens, 2017). Een andere drempel is een gebrek aan kennis bij digitale aanvraagprocedures. Deze drempel benadrukt dat niet alle cliënten over voldoende ICT-vaardigheden beschikken waardoor ze moeilijkheden, zoals het gebruik van een eID kaartlezer, kunnen ervaren gedurende de aanvraagprocedure (Luyten et al., 2019).

Sociaal-psychologisch onderzoek peilt naar de persoonlijke psychologische barrières die mensen ervaren wanneer ze beslissen om al dan niet hulp te vragen. Uit het sociaal-psychologisch onderzoek

kwamen twee belangrijke theorieën naar voren die een verklaring kunnen vormen voor het fenomeen van non-take-up. De eerste theorie is de *reactance theory* die stelt dat mensen graag hun vrijheid om keuzes te maken behouden. Wanneer dienstverleners hulp aanbieden kan dit bij sommige mensen leiden tot negatieve gevoelens ten opzichte van de hulpverlener aangezien de hulp mensen het gevoel kan geven dat ze afhankelijk zijn van de dienstverlener. Die afhankelijkheid leidt tot een gepercipieerd verlies van keuzevrijheid. De tweede theorie is de *threat to self-esteem model*. Het model stelt dat het vragen van hulp een combinatie is van *self-supportive elements* en *self-threatening elements*. Mensen gaan een afweging maken tussen het feit of ze het probleem zelf kunnen oplossen en de gevoelens van faalangst en afhankelijkheid die het gevolg zijn van de hulp. Wanneer men de hulp van anderen ziet als een bedreiging kan de persoon in kwestie negatief reageren op de hulp. Anders gezegd maken gerechtigden een kosten-baten analyse van hun eigenwaarde wanneer ze overwegen om hulp te vragen (Reijnders, Schalk, & Steen, 2018).

Een andere socio-psychologische verklaring is dat mensen een stigma ervaren wanneer ze hun rechten aanvragen. Stigma kan gedefinieerd worden als een situatie waarin een persoon kenmerken bezit (of gedacht is te bezitten) die een sociale identiteit creëren die gedevalueerd wordt in een sociale context, in dit geval het claimen van een recht (Baumberg, 2016). Het is een sociale en psychologische kost die vaak het gevolg is van negatieve attitudes tegenover een specifieke groep en de mate waarin deze attitudes geïnternaliseerd zijn bij de gerechtigden. Gerechtigden willen niet geassocieerd worden met de kenmerken (zoals onbekwaamheid om voor zichzelf te zorgen) van participanten in sociale programma's wat resulteert in de non-take-up van hun rechten (Van Mechelen & Janssens, 2017). De studie van Baumberg (2016) vindt dat 20,4% van de gerechtigden persoonlijke schaamte ervaart bij de opeising van een baat en 28,8% zegt dat die persoonlijke schaamte hun keuze beïnvloedt om de rechten al dan niet te claimen (Baumberg, 2016).

Sociaal-cultureel onderzoek analyseert of culturele normen en waarden een invloed hebben op het *help-seeking behaviour* van gerechtigden. Onderzoek toont aan dat culturele factoren, zoals familie en sociale netwerken een grote rol spelen in het feit of een persoon zijn rechten gaat claimen. Wanneer het binnen een cultuur niet gebruikelijk is om hulp te vragen buiten de familie zal men minder snel de rechten opeisen (Reijnders et al., 2018). De sociale netwerken van de gerechtigden spelen ook een belangrijke rol in het take-up gedrag. Door families, vrienden, burens, sociale organisaties, ... leren mensen wat gezien wordt als gewenst gedrag. Wanneer een persoon de idee heeft dat hij/zij verantwoordelijk is voor het eigen leven zal dit leiden tot een lagere take-up. Anderzijds kunnen sociale netwerken de take-up verhogen omdat ze administratieve hulp kunnen bieden, wat de informatiekosten van een persoon verlaagt (Van Mechelen & Janssens, 2017).

Een laatste oorzaak die non-take-up op het cliëntniveau kan verklaren is de foutieve niet-toekenning, ook wel secundaire non-take-up genoemd. Hoewel de persoon in dit geval wel zijn rechten heeft aangevraagd en ook voldeed aan de toelatingsvoorwaarden, werd zijn/haar aanvraag toch geweigerd door de administratie. Deze weigering is het gevolg van een fout in de screeningsprocedure. In die screeningsprocedure wordt er getest of een gerechtigde voldoet aan de criteria. Die criteria zijn vaak ruim en complex waardoor de administratie een beoordelingsmarge verkrijgt (Noël, 2016).

2.2.2 Non-take-up op het niveau van de administratie

Op niveau van de administratie kunnen er drie oorzaken onderscheiden worden:

1. Gebrek aan informatievoorziening;
2. Aanvraagprocedure;
3. Organisatie van dienstverlening.

Administraties spelen een belangrijke rol in de strijd tegen primaire non-take-up. Ze moeten enerzijds het bewustzijn van het bestaan van sociale programma's verhogen, anderzijds moeten ze informatie geven over de toelatingsvoorwaarden en de aanvraagprocedure. Dit kunnen ze doen door gebruik te maken van internet, advertenties, informatiecampagnes, ... De keuze van het beste communicatiekanaal is afhankelijk van de leeftijd, woonplaats, ... van de doelgroep. Effectieve informatiecampagnes zijn best eenvoudig, visueel en benadrukken de lange termijn risico's van niet-deelname. Ook het benadrukken van het aantal deelnemers kan de take-up verhogen, want dat kan het stigma dat de cliënt linkt met sociale rechten verlagen (Van Mechelen & Van der Heyden, 2017).

Ook de manier waarop de aanvraagprocedure verloopt, heeft invloed op de take-up. De aanvraagprocedure wordt immers door veel gerechtigden gezien als een beproeving die psychologische en sociale kosten creëert (Noël, 2016). Een simpele en transparante aanvraagprocedure kan de take-up positief beïnvloeden. De hoeveelheid documenten die de gerechtigde moet verzamelen, de wachtrijen die moeten getrotseerd worden, ... vergen extra tijd en moeite en creëren proceskosten die resulteren in bijkomende drempels voor de rechthebbende (Van Mechelen & Van der Heyden, 2017). Een mogelijke oplossing om proceskosten te verlagen, is werken met een online aanvraagprocedure, al hangt de effectiviteit van deze maatregel af van het profiel van de doelgroep. Daarnaast kan de administratie er ook best voor zorgen dat de aanvraagformulieren begrijpelijk en makkelijk in te vullen zijn, want dat reduceert de complexiteit van het aanvraagproces. Een bijzonder effectieve maatregel om de non-take-up terug te dringen is het aanbieden van persoonlijke begeleiding bij de aanvraagprocedure (Van Mechelen & Van der Heyden, 2017).

De manier waarop de dienstverlening georganiseerd is, heeft ook een impact op de non-take-up. De ligging en de inrichting van de diensten en voorzieningen zijn belangrijke factoren voor het niet-gebruik van rechten. De dienst moet immers zowel voor voetgangers als openbaar vervoer als auto's bereikbaar zijn. In het gebouw moeten er dan bijvoorbeeld weer voldoende zitplaatsen en toegankelijke toiletten voor handen zijn (Noël, 2016). Voor de interne organisatie moeten dienstverleners proberen om een omgeving te creëren waarin gerechtigden respectvol behandeld worden en dienstverleners moeten er over waken dat de toekenning van de rechten wettelijk gebeurt, want dat zal de non-take-up verlagen. De dienstverlener moet onvriendelijke en stigmatiserende communicatie tussen hulpverlener en gerechtigden vermijden, want negatieve ervaringen als gevolg van vernederende en onvoldoende adviserende dienstverlening kunnen de houding ten aanzien van de sociale dienstverlening en verzorgingsstaat op het niveau van de cliënt versterken. Ook moeten discretionaire bevoegdheden beperkt worden aangezien willekeur leidt tot verwarring bij de gerechtigden. Niet enkel de interne, maar ook de externe organisatie is relevant in de context van non-take-up. Wanneer meerdere dienstverleners samenwerken beschikken ze over

meer middelen en expertise wat leidt tot een hogere kwaliteit van dienstverlening, betere toegang tot diensten en dus betere uitkomsten voor de cliënt. Daarnaast zorgt samenwerking ervoor dat gerechtigden gemakkelijker bij de juiste organisatie geraken wat de secundaire non-take-up, die het gevolg kan zijn van foute doorverwijzing, verlaagt (Van Mechelen & Janssens, 2017).

2.2.3 Non-take-up op het niveau van het beleid

Op niveau van het beleid kunnen er vijf oorzaken onderscheiden worden:

1. Complexe regelgeving;
2. Aard van de regelgeving;
3. Targeting;
4. Type baat en structuur;
5. Responsief handelen.

Op het beleidsniveau betekent een take-up-vriendelijk beleid dat complexe regelgeving vermeden dient te worden. Het geheel van toelatingsvoorwaarden kan best zo overzichtelijk mogelijk gehouden worden. Een te complexe regelgeving kan immers te hoge informatie- en proceskosten veroorzaken. Bovendien zorgen ingewikkelde regels ervoor dat de kans op administratieve fouten, en dus secundaire non-take-up, verhoogt. Bij middelgetoetste⁸ sociale bijstand moeten de gehanteerde inkomens- en gezinsconcepten duidelijk zijn zodat het administratieniveau aanvragen niet langer foutief kan verwerpen. De regelgeving moet zodanig opgesteld zijn dat ze enerzijds genoeg ruimte laat voor het professionele oordeel van de hulpverlener, maar anderzijds voldoende standaardisatie van toegankelijkheidsvoorwaarden garandeert zodat de uitkomsten van een aanvraagprocedure voldoende voorspelbaar zijn (Van Mechelen & Van der Heyden, 2017). Hoe complexer, omvangrijker en vager de regelgeving om een recht te bekomen, hoe groter de kans op non-take-up en bijgevolg negatieve houdingen ten opzichte van de sociale zekerheid op het niveau van de cliënt (Luyten et al., 2019).

Naast de complexiteit van regelgeving speelt ook de aard van de regelgeving een cruciale rol in het take-up vriendelijk maken van het beleid. Warin (2014) benadrukt dat de weerstand tegen bepaalde toelatingsvoorwaarden een belangrijke factor van non-take-up kan zijn. Soms ervaren rechthebbenden de toelatingsvoorwaarden als zo onrealistisch of onaavaardbaar, dat ze afhaken (Warin, 2014b). Een Belgische voorbeeld van een onrealistische voorwaarde voor daklozen is dat wanneer ze aanspraak willen maken op sociale bijstand, ze een permanent verblijfsadres moeten kunnen voorleggen. Deze voorwaarde is voor hun niet haalbaar, waardoor ze afhaken (Van Mechelen & Janssens, 2017). Deze vorm van non-take-up benadrukt het belang van weloverwogen toelatingsvoorwaarden die effectief bijdragen tot de realisatie van de doelstellingen van het sociale programma.

Ook de mate waarin een sociaal recht gericht is op een specifieke doelgroep en de manier waarop dat gedaan wordt, beïnvloedt de take-up. Selectieve *targeting* leidt tot een grotere non-take-up in

⁸ Middelentoets betekent dat het recht op bijstand afhankelijk is van het feit of het inkomen (of de middelen) van de gerechtigden onder een vastgelegde inkomensgrens valt

vergelijking met universele programma's. Verklaringen hiervoor zijn het willen vermijden van stigmatisering en het ontstaan van fragmentatie van rechten, wat de informatiekosten van de cliënt verhoogt. Een programma dat specifiek gericht is op een kleine doelgroep zorgt ervoor dat het *target* schema gecompliceerd wordt en bijgevolg ook de aanvraagprocedure (Van Mechelen & Janssens, 2017).

Afhankelijk van de manier waarop de baat wordt toegekend, het niveau en het level van de baat zal de non-take-up hoger of lager zijn. Ook het type baat beïnvloedt de take-up. Programma's die cash bezorgen aan de gerechtigden kennen hogere take-up-ratio's dan programma's die een directe dienst verlenen. Een mogelijke verklaring is dat cash de gerechtigden flexibiliteit geeft en dat directe dienstverlening stigmatisering in de hand kan werken (Van Mechelen & Janssens, 2017).

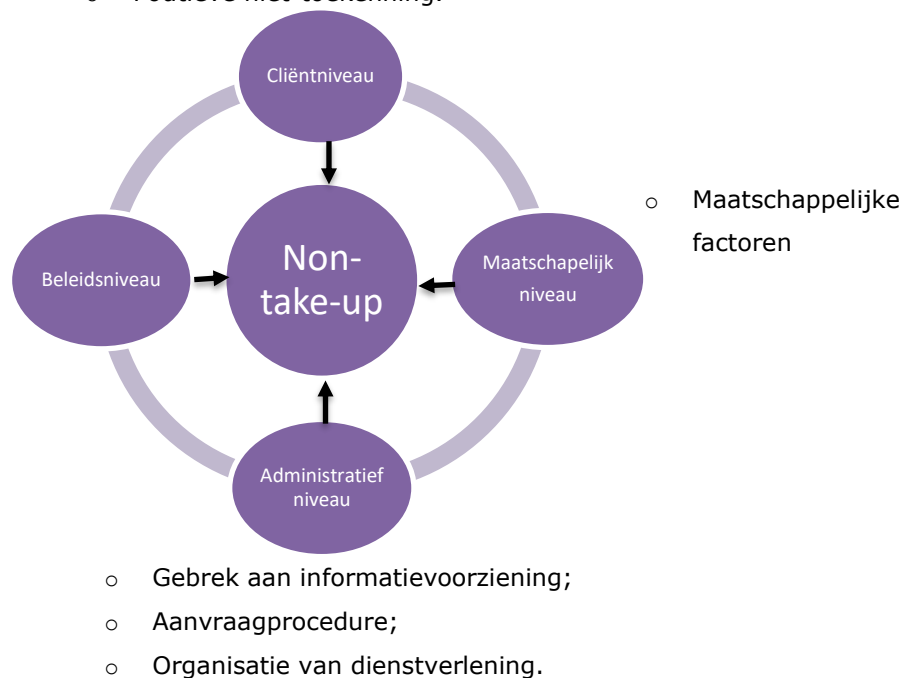
Wanneer beleidmakers ervoor kiezen om de nadruk te leggen op responsief handelen vergt dat veel inspanningen van de cliënt. De cliënt moet zelf de nodige informatie verzamelen en de inspanningen leveren. Deze vorm van handelen resulteert dan ook in een grotere non-take-up in vergelijking met proactieve strategieën waarbij de beleidmakers de gerechtigden zelf gaan benaderen (Steenssens, 2014).

2.3 Conclusie non-take-up

Uit het bovenstaande kan worden afgeleid dat non-take-up het gevolg is van verschillende factoren die zich op vier niveaus afspelen, namelijk: cliënt-, administratief-, beleids- en maatschappelijk niveau. Een overzicht van de verschillende factoren wordt weergegeven in figuur 2.1. Vervolgens werd in dit hoofdstuk ook vastgesteld dat de niveaus gelinkt zijn aan elkaar. Die verwevenheid van de niveaus maakt dat een drempel op het ene niveau een drempel op het andere niveau kan beïnvloeden, versterken of verkleinen. De veelheid aan factoren die non-take-up verklaren, geven aan dat verschillende factoren de oorzaak van non-take-up en sociale onderbescherming kunnen zijn. Bovendien kan non-take-up het gevolg zijn van verschillende redenen die gelijktijdig spelen.

- Gebrek aan informatie en kennis;
- Sociaal- Psychologische factoren;
- Socio- Culturele factoren;
- Foutieve niet-toekenning.

- Complexe regelgeving;
- Aard van de regelgeving;
- Targeting;
- Type baat en structuur
- Responsief handelen.



Figuur 2.1: Factoren die non-take-up verklaren per niveau

Hoofdstuk 3: Hoe verloopt de dienstverlening en de toekenningsprocedure van sociale rechten bij de OCMW's?

In het derde hoofdstuk wordt er ingegaan op de dienstverlening van het OCMW. Het OCMW bevindt zich op het administratief niveau in het multi-level model van Van Oorschot dat in hoofdstuk twee werd besproken. Het administratief niveau is verantwoordelijk voor de uitvoering en toekenning van de sociale rechten. In dit hoofdstuk zullen allereerst de rechten die het OCMW verleent aan cliënten in kaart worden gebracht. Vervolgens wordt de manier waarop de dienstverlening tot stand komt toegelicht evenals de manier waarop de toekenning van sociale rechten verloopt. Tot slot zal er bij de OCMW-medewerkers ook gepeild worden naar de oorzaken van non-take-up en de perceptie op automatische rechtentoekenning.

3.1 Dienstverlening OCMW

Sinds het decreet lokaal sociaal beleid⁹ van 9 februari 2018 maakt het OCMW onderdeel uit van het Sociaal Huis. Het Sociaal Huis is een herkenbaar en lokaal aanspreekpunt voor burgers met betrekking tot het aanbod van lokale sociale hulp- en dienstverlening. Vanuit het Sociaal Huis wordt, onder regie van het lokaal bestuur, een samenwerkingsverband 'geïntegreerd breed onthaal' gerealiseerd dat minstens de OCMW's, het erkende centrum voor algemeen welzijnswerk (CAW) en de erkende diensten maatschappelijk werk van de ziekenhuizen omvat (Vlaamse overheid, 2018).

Het geïntegreerd breed onthaal omvat minstens de volgende functies: (1) verstrekking van neutrale informatie over het aanbod van de lokale sociale hulp- en dienstverlening, (2) rechtenverkenning, (3) realisatie van rechten, (4) verheldering van hulpvragen en (5) neutrale doorverwijzing naar lokale sociale hulp- en dienstverleningen (Vlaamse overheid, 2018). In de realisatie van deze vijf functies, is een grote rol weggelegd voor de OCMW's. De medewerkers van het OCMW trachten door de verstrekking van informatie over sociale rechten de burgers bewust te maken van de rechten waarop ze aanspraak kunnen maken en proberen hiermee de non-take-up terug te dringen.

3.1.1 Sociale rechten

Iedereen kan bij het OCMW terecht voor verschillende sociale rechten van materiële, sociale, geneeskundige of psychologische aard. Een lijst van al deze rechten kan teruggevonden worden in Bijlage 1. De sociale rechten kunnen opgedeeld worden in zes categorieën:

1. Inkomens en uitkeringen;
2. Administratieve steun en juridische bijstand;
3. Huisvesting;
4. Welzijn en gezondheid;
5. Elektriciteit, gas, water en energie;

⁹ Het volledige decreet kan geraadpleegd worden via de volgende link
<https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1029068¶m=inhoud&ref=search&AVIDS=>

6. Onderwijs.

Tot de categorie van de inkomens en uitkeringen behoren onder meer het leefloon en de inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap (IVT). De tweede categorie speelt voornamelijk in op de eerste functie van geïntegreerd breed onthaal. Het OCMW staat mensen bij die het moeilijk hebben om administratieve documenten in te vullen of aanvragen in te dienen. Wanneer een gehandicapte de aanvraag voor een parkeerkaart niet alleen kan vervullen, kan hij/zij bijvoorbeeld administratieve hulp vragen aan medewerkers van het OCMW. Daarnaast helpt het OCMW door middel van schuldbemiddeling en budgetbegeleiding ook cliënten die moeilijkheden ervaren met het beheren van hun budget. Het OCMW biedt ook hulp in het geval van huisvestingsproblemen. Die hulp kan ze zelf verlenen door bijvoorbeeld tussen te komen in huurwaarborgen en installatiepremies, maar ze kan ook helpen met de burger door te verwijzen naar gespecialiseerde diensten. De categorie 'welzijn en gezondheid' bevat onder meer de psychosociale hulp, het zorgbudget voor ouderen met zorgnood¹⁰ en de mantelzorg. De vijfde categorie bevat onder meer het opladen van de budgetmeter en advies van de Lokale Adviescommissie (LAC) over afsluiting of heraansluiting van elektriciteit, aardgas of water. De laatste categorie 'onderwijs' biedt gezinnen waarvoor de schoolkosten te hoog oplopen financiële ondersteuning door toekenning van schooltoeslag¹¹ en studietoelage hoger onderwijs. (Geel, 2019; Ham, 2019; Hasselt, 2019; Leopoldsborg, 2019; Vlaamse Overheid afdeling Welzijn en Samenleving, 2019).

Naast deze sociale rechten kan een gemeente zelf nog bijkomende rechten verlenen die enkel van toepassing zijn op de inwoners van die gemeente. Deze rechten vallen dan wel volledig ten bedrage van het lokale bestuur. Een voorbeeld hiervan is de vrijetijdsparticipatie voor kinderen en jongeren die in de gemeente Beringen bestaat. Dankzij dat recht heeft ieder gezin de mogelijkheid om jaarlijks € 500 voor vakantie of vrije tijd terugbetaald te krijgen via de gemeente (Respondent 3, persoonlijke communicatie, 11 december 2019). Een tweede voorbeeld komt uit Leopoldsborg waar inwoners die over een budgetmeter beschikken, kunnen genieten van een terugbetaling van 20% indien ze hun budgetmeter in de zomer laten opladen (Respondent 2, persoonlijke communicatie, 10 december 2019).

3.2 Dienstverlening en toekenning van sociale rechten

Uit Bijlage 1 kan afgeleid worden dat er een groot aanbod van sociale rechten bestaat. Wanneer een rechthebbende de eerste twee drempels uit het drempelmodel van Kerr heeft overwonnen, zijnde de gepercipieerde behoefte en de vaststelling van het feit dat de problemen niet van voorbijgaande aard zijn, kan de rechthebbende met zijn/haar moeilijkheden bij het OCMW terecht. Hoewel iedereen (zoals hierboven vermeld werd) recht heeft op maatschappelijke dienstverlening van het OCMW, moet het OCMW enkel steun verlenen indien er aan bepaalde voorwaarden voldaan is. Vooraleer een burger aanspraak kan maken op steun van het OCMW, zal er een procedure doorlopen moeten worden. De normale procedure wordt schematisch weergegeven in Figuur 3.1. De eerste stap in de procedure is het indienen van de aanvraag waarna de burger een bewijs van aanvraag ontvangt.

¹⁰ Vroeger tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden

¹¹ Vanaf 2019-2020 is de gekende schooltoelage kleuter-, lager en secundair onderwijs omgevormd tot schooltoeslag.

Vervolgens vindt er een eerste onderhoud plaats waarin de maatschappelijk assistent(e) de steunaanvraag onderzoekt. Tijdens het gesprek probeert de maatschappelijk assistent(e) een beeld te krijgen van de noden van de gerechtigde om zodoende de best mogelijke oplossing voor de situatie te vinden. Bijkomend overloopt de assistent(e) de rechten en verplichtingen. In het geval van financiële moeilijkheden zal in een derde fase gestart worden met een sociaal en financieel onderzoek. Dat is een individueel onderzoek dat het OCMW inzicht verschaft in de sociale en financiële situatie van de aanvrager. Gedurende het onderzoek zal de sociaal assistent(e) de aanvrager vragen stellen, bijvoorbeeld over de samenstelling van het gezin, de inkomsten en uitgaven. Ook worden bepaalde documenten opgevraagd. Indien nodig zal er ook een huisbezoek plaatsvinden, want de maatschappelijk werk(st)er moet er immers zeker van zijn dat de overheids gelden goed gespendeerd zullen worden en er dus geen uitkeringsfraude zal plaatsvinden. Na afsluiting van het onderzoek dient de maatschappelijk werk(st)er een rapport in bij het 'Bijzonder Comité voor de sociale dienst'. Het comité beslist in naam van het OCMW over het al dan niet toekennen van steun. Vooraleer een beslissing wordt genomen, kan de rechthebbende vragen om gehoord te worden door het comité. In de vijfde fase neemt het OCMW een beslissing. Dit gebeurt binnen de 30 dagen na ontvangst van de aanvraag (verlenging van die termijn is mogelijk bij onduidelijk- of onvolledigheden). Ten slotte brengt het OCMW de aanvrager binnen de 8 dagen en per aangetekende brief op de hoogte van hun beslissing. Indien de aanvrager niet akkoord is, kan hij/zij de beslissing nog aanvechten bij de arbeidsrechtbank binnen een termijn van 3 maanden vanaf de datum van de bekendmaking van de beslissing (Afdeling Maatschappelijk Welzijn, 2018).



Figuur 3.1: Procedure betreffende een steunaanvraag

De wijze

waarop de uitkering van sociale rechten gereguleerd is, verschilt. Enerzijds zijn er sociale rechten waarvan de toekenning strikt gereguleerd is. Een voorbeeld hiervan is de leefloonwetgeving¹² waarbij de toelatingsvoorwaarden bepalen of een persoon in aanmerking komt voor het leefloon of niet. De toekenning van het leefloon is dus verankerd in een wet die door elk OCMW gerespecteerd dient te worden. Anderzijds is er aanvullende steun die door het OCMW gegeven kan worden, maar dat is ten bedrage van het lokaal bestuur (Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). Bij aanvullende steun is er bijgevolg een grotere beoordelingsmarge. Dat onderscheid maakt dat er verschillen kunnen zijn in de werking van de OCMW's.

Om een beter beeld te krijgen van de algemene werking werden er interviews afgenomen met diensthoofden en maatschappelijk assistenten van het OCMW waarin gepeild werd naar kennisverspreiding, contactmogelijkheden, samenwerkingen, relatie met cliënten, non-take-up en automatische rechtentoekenning. De belangrijkste bevindingen zullen hieronder worden toegelicht.

¹² De wetgeving en de toelatingsvoorwaarden voor het leefloon kunnen geraadpleegd worden in de Wet van 26 mei 2002 betreffende het Recht op Maatschappelijke integratie via de volgende link http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2002052647&table_name=wet&&call er=list&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK

3.2.1 Kennisverspreiding

De medewerkers van het OCMW hebben het gevoel dat het OCMW bij de burgers vrij goed gekend is. Mensen weten dat elke gemeente of stad er één heeft. Het aanbod wordt ook zo veel mogelijk publiek gemaakt via facebook, de eigen website, de gemeentewebsite, de gemeentegids en folders. Het OCMW wordt door veel mensen gezien als een eerste aanspreekpunt waar ze informatie kunnen verkrijgen. Het OCMW en de sociale dienst van het OCMW vervullen dan ook een eerstelijnsfunctie binnen de welzijnszorg, wat maakt dat elke inwoner van de gemeente er terecht kan met zijn/haar vraag. Het gevolg is dat er heel wat mensen komen met vragen die niet noodzakelijk voor het OCMW bestemd zijn, maar dan wordt er samen gekeken waar de persoon in kwestie met zijn/haar vraag terecht kan. Er wordt dus sterk ingezet op kennisverspreiding, maar elke medewerker is er van overtuigd dat nog steeds niet iedereen bereikt wordt. Daarom gaan de OCMW's in het kader van het geïntegreerd breed onthaal¹³ (GBO) acties ondernemen om proactief (outreaching) naar de mensen toe te stappen. Het GBO is een samenwerkingsverband tussen minimaal het OCMW, het CAW en de dienst maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (Respondent 1, persoonlijke communicatie, 6 december 2019). De samenwerking heeft een tweeledig doel, enerzijds het realiseren van toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening en anderzijds het tegengaan van onderbescherming (Departement welzijn volksgezondheid en gezin). Dit trachten ze te realiseren door middel van een goede en snelle doorverwijzing. Met het GBO wil men er bijvoorbeeld voor zorgen dat wanneer een persoon zich aanmeldt op een mutualiteit, hij/zij snel en goed doorverwezen wordt naar het OCMW wanneer blijkt dat de persoon (ook) vragen heeft die aan het OCMW gericht dienen te worden. Binnen het GBO West-Limburg werd er gekozen om aan de slag te gaan met mensen die niet in orde zijn met de ziekte- en invaliditeitsverzekering. Die mensen gaat het OCMW proactief benaderen wanneer ze niet reageren op reguliere acties van de mutualiteiten (Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). De stappen om outreachend te werken en de bijhorende shift van responsief naar proactief handelen, worden aldus stilletjes aan uitgebouwd, maar bevinden zich momenteel nog in een ontwikkelingsfase.

3.2.2 Contactmogelijkheden

De manier waarop mensen het OCMW kunnen benaderen verschilt van gemeente tot gemeente. De meerderheid van de OCMW's werkt enkel op afspraak terwijl een minderheid ook een vrije intake voorziet. In Beringen werkt men in principe op afspraak, maar indien een persoon met een acuut probleem wordt geconfronteerd, zoals de afsluiting van de elektriciteit, is er steeds een maatschappelijk assistent(e) die deze persoon verder kan helpen. Er is dus altijd een maatschappelijk werk(st)er die één dagdeel geen cliënten mag ontvangen zodat hij/zij stand-by is voor dringende zaken (Respondent 3, persoonlijke communicatie, 11 december 2019). Vooraleer er een afspraak wordt vastgelegd, wordt er in Beringen aan telefonische vraagverheldering gedaan. De maatschappelijk assistent(e) die de telefoon opneemt, onderzoekt of de vraag voor het OCMW bedoeld is of dat er moet doorverwezen worden naar andere instanties. Deze manier van werken draagt bij tot de realisatie van de doelstellingen van het GBO, want de werkwijze zorgt ervoor dat personen sneller bij de juiste dienst terechtkomen. Indien het OCMW kan helpen, wordt er telefonisch

¹³ De regelgevende basis voor het GBO is terug te vinden in het decreet lokaal sociaal beleid

een afspraak vastgelegd en wordt er ook al meegedeeld welke documenten er meegebracht dienen te worden naar de afspraak. Wanneer de mensen naar hun afspraak komen, hebben ze reeds de juiste papieren bij en kan er dus snel een doorstart gemaakt worden. De maatschappelijk werk(st)er haalt wel aan dat een afspraak maken voor cliënten wel een struikelblok kan zijn. Daarnaast kan op afspraak werken er ook voor zorgen dat mensen niet komen opdagen. Voor de medewerkers is op afspraak werken gemakkelijker omdat ze zo alles kunnen plannen en voorbereiden, maar het kan er wel toe leiden dat de dienstverlening vertraging oploopt of het OCMW een deel van haar cliënten verliest omdat het niet meer zo laagdrempelig is (Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). Ook in Leopoldsburg werkt men sinds oktober op afspraak. Daarvoor hadden de mensen de mogelijkheid om in de voormiddag vrij langs te komen. Ook hier erkent men dat het maken van een afspraak niet meer zo laagdrempelig is. Mensen moeten mailen/bellen/komen voor een afspraak te maken, maar dan zijn ze nog niet geholpen en dat creëert een drempel (Respondent 2, persoonlijke communicatie, 10 december 2019). Omdat medewerkers erkennen dat naar het OCMW gaan voor vele gerechtigden al een drempel is, zorgen ze er in sommige gemeenten voor dat er wel altijd een maatschappelijk medewerk(st)er beschikbaar is voor noodgevallen.

In Tessenderlo kiest men er bewust voor om niet volledig op afspraak te werken. Wekelijks organiseren ze daar nog vier voormiddagen en één avond een intake waar mensen zonder afspraak naar toe kunnen komen met eender welke vraag. Op deze manier willen ze vermijden dat mensen heel wat inspanningen moeten leveren om de stap naar het OCMW te zetten om vervolgens te horen te krijgen dat ze een afspraak dienen te maken en dus nogmaals moeten terugkomen. Zo willen ze ervoor zorgen dat mensen geholpen kunnen worden als ze hier zijn geweest. Vanaf het moment dat een dossier een begeleidingsdossier wordt, gekoppeld aan één maatschappelijk assistent(e), wordt er wel op afspraak gewerkt. Het diensthoofd haalt aan dat mensen dit als positief ervaren want ze weten dan wanneer ze bij hun maatschappelijk assistent(e) moeten zijn en wat ze moeten meenemen (Respondent 1, persoonlijke communicatie, 6 december 2019).

De meerderheid van de afspraken vindt plaats op de sociale dienst. Het voordeel is dat de maatschappelijk assistent(e) dan alles bij de hand heeft en dus ook gemakkelijk zaken kan opzoeken. Ontvangst op het bureau is dus praktischer, maar in sommige gevallen wordt er ook op huisbezoek gegaan. In het kader van sommige rechten is dat verplicht, maar huisbezoeken kunnen ook plaatsvinden wanneer mensen aangeven dat ze moeilijk op de sociale dienst geraken (Respondent 3, persoonlijke communicatie, 11 december 2019).

Hoewel uit deze sectie blijkt dat medewerkers voorstander zijn van het werken op afspraak, weten ze niet welk systeem van de cliënten de voorkeur krijgt. Aangezien het OCMW alles wil doen om zo laagdrempelig mogelijk te werken, zal in hoofdstuk vier onderzocht worden hoe de cliënten het systeem van op afspraak werken ervaren.

3.2.3 Samenwerkingen

Om de dienstverlening zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, zetten OCMW's samenwerkingen op met verschillende partijen. Hierboven werd de samenwerking in het kader van het GBO tussen het OCMW, het CAW en de mutualiteiten al aangehaald, maar daarnaast bestaan er nog andere

samenwerkingsovereenkomsten. Hiermee probeert het OCMW een heel ruim netwerk uit te bouwen. De medewerkers van het OCMW halen aan dat ze op de hoogte moeten zijn van wat er leeft op hun grondgebied. Het maakt dus deel uit van hun regisseursrol binnen het lokaal sociaal beleid.

Eerst en vooral werken de OCMW's van de verschillende gemeentes samen. In Limburg is er het Lokaal Sociaal Beleid in het kwadraat (LSB²) waar de diensthoofden van alle sociale diensten gemiddeld vier tot vijf keer per jaar samen komen om afspraken te maken op regionaal niveau. De afspraken op regionaal niveau trachten de beoordelingsmarge die het administratief niveau heeft te reduceren en dragen op die manier bij tot een meer uniforme werking tussen de Limburgse OCMW's (Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). Omwille van de onderlinge verwevenheid van de niveaus (besproken in hoofdstuk twee) zal een inperking van de beoordelingsmarge op administratief niveau kunnen leiden tot een positieve ervaring voor de cliënt wat kan resulteren in een positieve houding ten aanzien van de sociale zekerheid. Daarnaast is het ook zo dat wanneer er een cliënt van het OCMW verhuist naar een andere gemeente er een overdracht van gegevens plaatsvindt. De cliënt moet hierdoor dus niet opnieuw alle informatie bezorgen aan het OCMW dat gelegen is in de nieuwe gemeente waarin de cliënt nu gevestigd is (Respondent 5, persoonlijke communicatie, 3 februari 2020).

De OCMW's werken ook regelmatig samen met de lokale scholen en centra voor leerlingenbegeleiding (CLB) die in die lokale scholen aanwezig zijn. Het CLB neemt bijvoorbeeld contact op met een maatschappelijk medewerk(st)er als ze vaststellen dat de schoolfacturen niet betaald worden of kinderen niet het juiste materiaal ter beschikking hebben (Respondent 3, persoonlijke communicatie, 11 december 2019). Ook kan het zijn dat er ingezet wordt op informatieverspreiding bij de schoolgaande kinderen. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden door een vormingsmedewerk(st)er die in de scholen uitleg geeft over het OCMW en wat dat OCMW allemaal doet (Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020).

Een derde partner waarmee de Limburgse OCMW's vaak samenwerken is RIMO. RIMO is een Limburgse vzw die kwetsbare mensen samenbrengt en samen met hen werkt aan oplossingen voor de collectieve problemen die ze ervaren (Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). Het doel is drieledig: (1) kwetsbare groepen sterker maken, (2) kwetsbare groepen stimuleren om hun problemen zelf aan te pakken en (3) signalen geven aan het beleid. Gedurende de beleidsperiode 2016-2020 wordt er rond 4 thema's gewerkt, namelijk betere buurten, dienstverlening, onderwijs en beter wonen. Om dit te verwezenlijken liepen er 13 projecten in verschillende Limburgse gemeenten (Samenlevingsopbouw RIMO Limburg, 2019).

Andere belangrijke partners voor het OCMW zijn verenigingen die werken rond armoede. Eén van die verenigingen is de Sint-Vincentiusorganisatie met vestingen in 37 Limburgse gemeenten. De vereniging is een vrijwilligersvereniging die mensen helpt tot ze weer voor zichzelf kunnen zorgen of steun krijgen van officiële instanties. Ze helpen de mensen door middel van voedselhulp, kleding, morele hulp en een gesprek. Dat alles gebeurt in het kader van een ruimere sociale begeleiding, in samenwerking met het OCMW of een andere instantie (Ham, 2020; Sint-Vincentius, 2015). Mensen die van het OCMW een attest krijgen, kunnen bij Sint-Vincentius terecht voor voedselpakketten en kleding (Respondent 1, persoonlijke communicatie, 6 december 2019). Om aanspraak te kunnen

maken op een attest moet een aanvraag ingediend worden, waarna er een sociaal en financieel onderzoek plaatsvindt. De doelgroep bestaat dus uit mensen die in begeleiding zijn en bijvoorbeeld een leefloon of andere steun ontvangen, maar ook mensen die kunnen aantonen dat ze niet de ruimte hebben om in hun basisbehoeften te voorzien. Een tweede organisatie rond armoede is Openhart, gelegen in Beringen. Openhart wil mensen die leven met armoede en sociale uitsluiting een duwtje in de rug geven. Deze organisatie biedt mensen die over een attest van het OCMW of de gemeente beschikken meubels, kleding en fietsen aan die afkomstig zijn van schenkingen van andere mensen (Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). Een andere partner van het OCMW zijn de armoedeverenigingen. In Leopoldsburg heb je bijvoorbeeld vzw Ons Centrum, dat dankzij het RIMO tot stand gekomen is. Ons Centrum is een erkende vereniging waar armen het woord nemen. Het OCMW van Leopoldsburg verwijst cliënten door wanneer ze merken dat de cliënt eenzaam is en een netwerk mist (Respondent 2, persoonlijke communicatie, 10 december 2019). In Ons Centrum komt de cliënt met lotgenoten in contact en kan hij/zij deelnemen aan vrijetijdsactiviteiten, workshops en vormingen. In het Centrum ontvangen de vrijwilligers iedereen die graag zijn verhaal kwijt wil of met een vraag zit (Samenlevingsopbouw RIMO Limburg).

Om ervoor te zorgen dat de cliënten terug op hun eigen benen kunnen staan, werken de OCMW's ook samen met partners die cliënten tewerk kunnen stellen zoals de Kringloopwinkel, arbeidszorgcentrum de Oogst en de horecazaak Het Moment in Averbode. Omdat sociale activering en tewerkstelling belangrijk is om mensen terug te integreren in de samenleving ging het OCMW van Tessenderlo een samenwerking aan met Rap op Stap, onderdeel van de Horizont vzw. Rap op Stap heeft als doel het toegankelijk maken van het toeristisch aanbod voor Limburgers (en hun gezin) met beperkte financiële middelen. De organisatie werkt dus voor de doelgroep 'mensen met een beperkt budget'. Enkele cliënten van het OCMW van Tessenderlo bemannen daar het loket en werken er als ervaringsdeskundigen. Door middel van deze samenwerking tracht het OCMW dichter bij de doelgroep te geraken (Respondent 1, persoonlijke communicatie, 6 december 2019).

3.2.4 Relatie met cliënten

OCMW's vervullen een eerstelijnsfunctie wat maakt dat elke inwoner van de gemeente terecht kan bij het OCMW, maar de doelgroep bestaat voornamelijk uit de meest kwetsbaren. Hierbij wordt kwetsbaarheid breed omschreven aangezien het niet enkel betrekking heeft op financiële kwetsbaarheid, maar ook op sociale kwetsbaarheid. In realiteit is het OCMW voornamelijk gekend bij de mensen als een plaats waar ze naar toe kunnen als ze schulden of financiële problemen hebben. Dat maakt dat de cliënten voornamelijk personen zijn die het financieel moeilijk hebben. De financiële kwetsbaarheid is vaak de aanleiding om de stap naar het OCMW te zetten. In dat geval is het aan het OCMW om te onderzoeken of enkel het financiële aspect een probleem vormt of dat er mogelijk nog andere problemen aanwezig zijn.

Vooraleer mensen de stap naar het OCMW zetten, moeten ze zich wel bewust zijn van het bestaan van sociale rechten. Hierin speelt het netwerk van de gerechtigden een grote rol. Vaak horen potentiële gerechtigden van hun familie, vrienden, bureaus, ... dat ze een bepaald recht hebben verkregen en gaan ze zelf ook eens informeren bij het OCMW. Mensen met een sterk netwerk zijn zich dus meer bewust van hun rechten in tegenstelling tot mensen met een klein netwerk

(Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). OCMW's zijn er zich van bewust dat ze niet iedereen kunnen bereiken en dat er dus nog steeds factoren zijn waardoor gerechtigden hun rechten mislopen en daardoor in een situatie van non-take-up terechtkomen. De factoren die volgens de medewerkers van het OCMW leiden tot een situatie van non-take-up zullen in de volgende sectie verder toegelicht worden.

De medewerkers van het OCMW erkennen dat een steunvraag bij het OCMW een grote impact kan hebben. Bijvoorbeeld in het kader van budgetbeheer zal het gehele inkomen van de gerechtigden beheerd worden door het OCMW. Cliënten hebben van kennissen al vaak vernomen dat er een sociaal en financieel onderzoek zal plaatsvinden in het kader van een steunaanvraag, wat mogelijk een drempel creëert om de stap naar het OCMW te zetten. De manier waarop cliënten de aangeboden hulp ervaren is afhankelijk van de ingesteldheid van de gerechtigden en de perceptie van de mate waarin ze geholpen worden. Indien een gerechtigde zelf komt zal de motivatie hoger liggen aangezien hij/zij beseft dat het probleem niet langer alleen oplosbaar is (Respondent 3, persoonlijke communicatie, 11 december 2019).

3.2.5 Oorzaken van non-take-up

Hoewel hierboven al werd aangehaald dat het OCMW er voor iedere inwoner van de gemeente is, zijn er nog steeds mensen die het OCMW niet kan bereiken. Wanneer de factoren uit hoofdstuk twee die non-take-up kunnen verklaren, worden gehanteerd, oefenen volgens de medewerkers van het OCMW vooral factoren op het niveau van de cliënt en de administratie een grote invloed uit op de non-take-up. Op het niveau van de cliënt is non-take-up volgens hun vooral toe te schrijven aan (1) gebrek aan kennis en informatie omtrent de sociale rechten, (2) sociaal-psychologische factoren zoals schaamte en (3) socio-culturele factoren. Op het niveau van de administratie is non-take-up volgens hun vooral te wijten aan de organisatie van de dienstverlening.

De belangrijkste oorzaak van non-take-up is volgens de OCMW-medewerkers de sociaal-psychologische factor 'schaamte'. Het OCMW heeft nog steeds een negatieve bijklank. Veel mensen denken nog steeds dat je enkel naar het OCMW kan gaan als je financiële problemen hebt, maar in realiteit is het aanbod veel groter (Respondent 3, persoonlijke communicatie, 11 december 2019; Respondent 5, persoonlijke communicatie, 3 februari 2020). De erkenning van de gepercipieerde behoefte aan hulp en de vaststelling dat de problemen niet van voorbijgaande aard zijn en niet zonder hulp opgelost kunnen worden, zijn zoals we al konden afleiden uit het drempelmodel van Kerr, niet vanzelfsprekend voor mensen. Schaamte zorgt er soms voor dat mensen pas komen als het probleem acuut is en er geen andere oplossing meer mogelijk is. Indien mensen eerder hulp hadden gezocht, had het OCMW sneller kunnen ingrijpen en hadden ze mogelijk grotere problemen kunnen voorkomen. Om deze oorzaak van non-take-up te reduceren, probeert men op het administratief niveau steeds meer in te zetten op het proactief benaderen van potentiële gerechtigden waardoor de gerechtigden zelf niet langer de eerste stap moeten zetten.

Een andere belangrijke oorzaak van non-take-up is een gebrek aan kennis van de sociale rechten volgens de OCMW-medewerkers. Mensen weten vaak niet welke diensten het OCMW allemaal aanbiedt of ze denken dat het niet voor hun bedoeld is. Eén maatschappelijk assistente stelde dat

recent nog vast. Er was een zelfstandige langs gekomen die niet in orde was met zijn hospitalisatieverzekering waardoor hij veel moest betalen na een ziekenhuisopname. Het ziekenhuis verwees hem door naar het OCMW, waar ze samen de hospitalisatieverzekering bekeken. De persoon haalde op het eind van het gesprek aan dat hij niet wist dat het OCMW dit voor hem kon doen (Respondent 3, persoonlijke communicatie, 11 december 2019). Hoewel de OCMW's hard inzetten op kennisverspreiding via onder meer brochures, de website en sociale media blijkt een gebrek aan kennis nog altijd een oorzaak van non-take-up te zijn. Een vraag die hierbij gesteld kan worden is of de gebruikte media voor kennisverspreiding wel effectief zijn in het benaderen van de doelgroep. Het is immers voor minderbedeelden en ouderen niet vanzelfsprekend om er vanuit te gaan dat ze mee zijn met de digitalisering. De geschiktheid van een bepaald medium zal in deze masterproef dan ook verder onderzocht worden. Om het kennisprobleem te verhelpen, wordt er ook steeds meer *outreaching* gewerkt. In Balen startte het OCMW daarom het 'Wie zoekt die vindt' project op. In het kader van dat project gingen twee maatschappelijk werkers samen met telkens een andere partner zoals het ziekenfonds, CAW en de vrijetijdsbemiddelaar een zevental keer met een mobiel sociaal infopunt naar één bepaalde wijk. Dankzij het mobiel sociaal infopunt werden nieuwe mensen bereikt. Deze manier van werken heeft het voordeel dat mensen niet langer zelf naar het OCMW moeten komen. Opvallend was ook dat, hoewel het initiatief van het project van het OCMW kwam, men er bewust voor gekozen had om onder de naam VIA (vragen, informeren, advies) naar buiten te komen. De reden hiervoor was dat het OCMW voor sommige mensen toch nog steeds een negatieve bijklank heeft. Het project bleek een succes, want niet enkel inwoners van de wijk, maar ook mensen van andere buurten kwamen langs. Omwille van de positieve reacties werd ervoor gekozen om het project ook dit jaar verder te zetten, maar dan in verschillende buurten (Respondent 5, persoonlijke communicatie, 3 februari 2020).

Wat betreft de organisatie van de dienstverlening, speelt de ligging van het OCMW volgens de maatschappelijk assistenten en diensthoofden een grote rol. Het OCMW moet goed bereikbaar zijn, want een deel van de cliënten beschikt niet over een auto en zijn afhankelijk van andere transportmiddelen zoals de fiets en het openbaar vervoer (Respondent 3, persoonlijke communicatie, 11 december 2019). Een centrale ligging is dus een meerwaarde voor de cliënt. Het Decreet Lokaal Sociaal beleid dat een verregaande integratie van het OCMW in de gemeente beoogt, heeft ervoor gezorgd dat heel wat OCMW's verhuisd zijn of zullen verhuizen naar het gemeentehuis. Deze verhuis kan volgens de OCMW-medewerkers een positieve evolutie zijn, mits er met een aantal zaken rekening wordt gehouden. Het voordeel van gevestigd te zijn in het gemeentehuis is dat niemand onmiddellijk weet dat je naar het OCMW gaat. Om dit potentiële voordeel te kunnen realiseren, moet er bij de inrichting van het gebouw wel vermeden worden dat de lokalen van het OCMW zichtbaar zijn. Indien hiermee bij de inrichting rekening wordt gehouden, kan de ligging drempelverlagend werken (Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). Een ander voordeel is dat je mensen direct naar de juiste dienst kan doorsturen. Een mogelijk nadeel is dan weer dat je geen rechtstreeks contact meer hebt met de cliënt omdat hij/zij zich immers bij het onthaal dient aan te melden (Respondent 2, persoonlijke communicatie, 10 december 2019).

Een socio-culturele factor die de non-take-up kan verklaren is het sociaal netwerk. Het netwerk speelt een belangrijke rol in het bekendmaken van rechten en het overtuigen van mensen om de stap naar

het OCMW te zetten. Mensen hebben nood aan iemand die hun zegt: Je hebt daar recht op of ga het eens navragen. Spijtig genoeg merken de maatschappelijk werkers vaak dat het netwerk van de doelgroep eerder klein is (Respondent 3, persoonlijke communicatie, 11 december 2019; Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). Met de eerder besproken samenwerkingen probeert het OCMW het netwerk wel uit te breiden. Het OCMW probeert daarom steeds meer mensen in de nulde- en eerstelijns bewust te maken van sociale rechten zodat die mensen de potentiële gerechtigden kunnen informeren en aanmoedigen om de stap naar het OCMW te zetten.

In tegenstelling tot wat de literatuur zegt, zijn de toelatingsvoorwaarden volgens de medewerkers van het OCMW geen verklaring voor de non-take-up van sociale rechten. Het kan zijn dat burgers niet op de hoogte zijn of niet dadelijk de nodige papieren vinden, maar dan is het OCMW er als eerstelijnsdienst om hen te helpen. Ze kijken samen waar de burger recht op heeft, drukken de nodige documenten af en vullen deze samen in. Meerdere medewerkers benadrukken immers dat het nagaan van de toelatingsvoorwaarden tot hun takenpakket behoort. Zij zijn er om mensen in het verkennen van hun rechten te helpen. Als mensen het gevoel hebben dat ze niet rondkomen dan zijn ze altijd welkom om hierover een vraag te komen stellen. De medewerkers zullen dan controleren wat er mogelijk is. Het is volgens de medewerkers van het OCMW hun taak om toegankelijk genoeg te zijn om de burger uit te leggen wat zijn/haar rechten zijn (Respondent 1, persoonlijke communicatie, 6 december 2019; Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). Het gebeurt regelmatig dat mensen met documenten van andere diensten naar het OCMW komen omdat ze deze niet zelf kunnen invullen. In dat geval geeft het OCMW administratieve ondersteuning aan de gerechtigden. Een bedenking die bij deze redenering kan gemaakt worden is dat de toelatingsvoorwaarden, die volgen uit de regelgeving afkomstig van het beleidsniveau, voor sommige rechthebbenden nog steeds een drempel kunnen vormen. Rechthebbenden die zelf trachten uit te zoeken op welke rechten ze aanspraak kunnen maken, ondervinden mogelijk wel moeilijkheden bij het ontcijferen van de toelatingsvoorwaarden.

3.2.6 Automatische rechtentoekenning

De voorbije jaren zijn er al heel wat rechten gedigitaliseerd, wat er toe heeft geleid dat een aanvraag die vroeger op papier werd ingevuld nu via de computer/smartphone kan gebeuren. Sociale rechten die gedigitaliseerd werden, zijn onder meer de aanvraag voor het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood en de inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap (IVT). Een voordeel van digitalisering is dat medewerkers van het OCMW steeds meer informatie kunnen raadplegen via de kruispuntbank voor de sociale zekerheid (KSZ). De informatie die ze daar vinden, moeten ze niet langer opvragen bij de burger wat voor tijdwinst zorgt voor zowel de medewerker als de burger (Respondent 3, persoonlijke communicatie, 11 december 2019). In het kader van budgetbeheer heeft de digitalisering ervoor gezorgd dat de maatschappelijk assistent(e) niet meer dagelijks naar de bank moet bellen om te controleren of het loon gestort is. Tegenwoordig kan de assistent(e) dit zelf controleren nadat hij/zij zich met het account van de gerechtigde online heeft aangemeld bij de bank (Respondent 2, persoonlijke communicatie, 10 december 2019).

Naast digitalisering wordt er ook ingezet op automatisering van rechten. Bij automatische rechtentoekenning kent de overheid een recht automatisch toe aan een rechtspersoon op basis van persoonlijke informatie die de overheid via haar databanken ter beschikking heeft. Automatische rechtentoekenning heeft ervoor gezorgd dat er meer mensen bereikt kunnen worden. Ook mensen die niet over voldoende kennis en info beschikken of schaamte ervaren om een recht aan te vragen worden dankzij de automatisering voor het eerst bereikt. In 2019 waren er dankzij de automatisering van de 'schooltoeslag voor het basisonderwijs en het secundair onderwijs' bijgevolg mensen die deze toeslag voor het eerst ontvingen (Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). De automatisering van sociale rechten zorgt ervoor dat de gerechtigden geen aanvraag meer moeten indienen. Dat kan drempelverlagend werken aangezien de gerechtigden niet langer zelf de eerste stap moeten zetten. Bovendien moeten ze zelf niet langer de nodige papieren verzamelen en binnenbrengen, wat leidt tot een daling van de proces- en informatiekosten van de cliënt.

De medewerkers van het OCMW zien deze automatische rechtentoekenning als een positieve evolutie. In de KSZ kunnen ze veel informatie terugvinden waaronder het loon van een eventuele gerechtigde. Als OCMW-medewerkers op basis daarvan automatisch rechten kunnen toekennen, vinden ze dat een goed idee en zou het zonde zijn dat mensen nog documenten moeten komen ondertekenen, aanvragen of invullen (Respondent 3, persoonlijke communicatie, 11 december 2019; Respondent 5, persoonlijke communicatie, 3 februari 2020). De automatische rechtentoekenning heeft zeker en vast zijn voordelen, maar is volgens de medewerkers niet voor alle rechten mogelijk. Bijvoorbeeld voor leefloon en financiële steunverlening is de automatisering niet vanzelfsprekend, want daar wordt er verder gekeken dan het financiële aspect. De feitelijke situatie wordt nagegaan en niet enkel de situatie die gekend is bij de overheid (Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). Gehele automatisering is volgens de medewerkers dus niet mogelijk, maar misschien behoort een gedeeltelijke automatisering wel nog tot de mogelijkheden. Hierbij zou het recht dan bijvoorbeeld na het sociaal en financieel onderzoek automatisch toegekend kunnen worden. Een voorwaarde voor een leefloon is bijvoorbeeld dat je werkbereid bent, maar dat kan je niet uit de KSZ afleiden. De automatische rechtentoekenning is volgens diensthoofden en maatschappelijk assistenten van het OCMW een goed idee, maar de medewerkers benadrukken dat erover gewaakt moet worden dat er nog steeds ruimte is om open te blijven vragen en open te blijven kijken. Wanneer een gerechtigde dankzij de automatische toekenning in orde is met een bepaald recht, wil dat immers nog niet zeggen dat er op andere domeinen geen hulp meer nodig is. De automatische rechtentoekenning mag niet leiden tot het sluiten van de deuren van de OCMW's (Respondent 1, persoonlijke communicatie, 6 december 2019). In sommige gevallen moet de situatie immers echt wel gecontroleerd worden. Het OCMW kan aldus een rol blijven spelen voor de sociale rechten die niet automatisch toegekend kunnen worden (Respondent 4, persoonlijke communicatie, 8 januari 2020). Dankzij de tijdsbesparing die de automatisering met zich meebrengt, zouden de OCMW-medewerkers meer kunnen focussen op proactieve informatieverstrekking en proactief opsporen en benaderen van gerechtigden (Respondent 5, persoonlijke communicatie, 3 februari 2020). De vrijgekomen tijd kan aldus de shift van het responsief en actief handelen naar proactief handelen vergemakkelijken.

Hoewel er een draagvlak is voor (gedeeltelijke) automatische rechtentoekenning op het niveau van de administratie, blijkt uit Bijlage 1 dat er in realiteit nog maar weinig sociale rechten automatisch toegekend worden. In de verdere ontwikkeling van het systeem van automatische rechtentoekenning is er een belangrijke rol weggelegd voor het beleidsniveau dat verantwoordelijk is voor de wettelijke en organisatorische context waarbinnen de administraties en cliënten kunnen handelen. Hierbij wil ik wel opmerken dat het belangrijk is om het perspectief van de cliënt niet over het hoofd te zien in de ontwikkeling van het systeem van automatische rechtentoekenning. Op dit moment weten beleidsmakers en administratie niet wat de mening van gerechtigden omtrent digitalisering en automatische toekenning van rechten is. Om deze lacune weg te werken, zal hoofdstuk vijf van deze masterpoef trachten de perceptie van de rechthebbenden en hun begeleiders op automatische rechtentoekenning in kaart te brengen.

3.3 Conclusie

In dit hoofdstuk werd de sociale dienstverlening van het OCMW in kaart gebracht. Allereerst werd de dienstverlening behandeld. Er werd gekeken welke sociale rechten gerechtigden bij het OCMW kunnen aanvragen. De sociale rechten kunnen in zes categorieën opgedeeld worden, namelijk (1) inkomens en uitkeringen, (2) administratieve steun en juridische bijstand, (3) huisvesting, (4) welzijn en gezondheid, (5) elektriciteit gas, water en energie en (6) onderwijs. Vervolgens werd de aanvraagprocedure en de manier waarop de rechten toegekend worden, besproken. Door middel van interviews bij diensthoofden en maatschappelijk assistenten van het OCMW werd een beter beeld van de algemene werking van de OCMW's verkregen. Er werd gepeild naar de kennisverspreiding, manieren waarop gerechtigden het OCMW kunnen benaderen, samenwerkingen en de relatie met cliënten. Over de bekendheid van het OCMW zijn de medewerkers van het OCMW het unaniem eens. Het OCMW is goed gekend. Wat betreft de manier waarop het OCMW bezocht kan worden, werden er verschillen tussen de gemeentes vastgesteld, hoewel het merendeel op afspraak werken verkiest.

Ook mogelijke oorzaken van non-take-up werden bevraagd bij de medewerkers. Belangrijke factoren die aan de basis liggen van non-take-up zijn volgens hun (1) gebrek aan kennis en informatie omtrent sociale rechten, (2) sociaal-psychologische factoren, (3) socio-culturele factoren en (4) organisatie van de dienstverlening. Of de factoren die aangehaald werden door de OCMW-medewerkers ook overeenstemmen met factoren die de rechthebbenden ervaren zal onderzocht worden in hoofdstuk vier. Indien dit niet het geval zou zijn, is er sprake van een mismatch tussen OCMW en cliënt. Ten slotte werd aan de medewerkers van het OCMW gevraagd wat hun houding ten opzichte van automatische rechtentoekenning is. Hieruit bleek dat een (gedeeltelijke) automatische rechtentoekenning zeker wordt aangemoedigd vanop het administratief niveau, mits er over gewaakt wordt dat gerechtigden nog steeds de mogelijkheid hebben om bijkomende informatie te vragen aan het OCMW. Bovendien zouden de maatschappelijk assistenten en diensthoofden de hierdoor vrijgekomen tijd kunnen spenderen aan proactieve informatieverstrekking en het proactief benaderen van moeilijk bereikbare doelgroepen. Of cliënten ook overtuigd zijn van de meerwaarde van het systeem van automatische rechtentoekenning zal onderzocht worden in hoofdstuk vijf.

Hoofdstuk 4: Welke factoren verklaren de non-take-up bij de Vlaamse gerechtigden?

De in hoofdstuk twee besproken factoren uit de literatuur die kunnen leiden tot non-take-up van sociale rechten, zullen in dit hoofdstuk getoetst worden aan de realiteit door middel van een praktijkstudie waarbij er een vragenlijst werd afgenomen bij gerechtigden en hun begeleiders. Daarnaast zal er ook gekeken worden of de drempels die de medewerkers van het OCMW aanhaalden, als belangrijkste drijvers van non-take-up, in overeenstemming zijn met de drempels die de gerechtigden zelf ervaren. Ten slotte zal er in dit hoofdstuk nagegaan worden welke beleidsmaatregelen volgens gerechtigden kunnen bijdragen aan hogere take-up-ratio's.

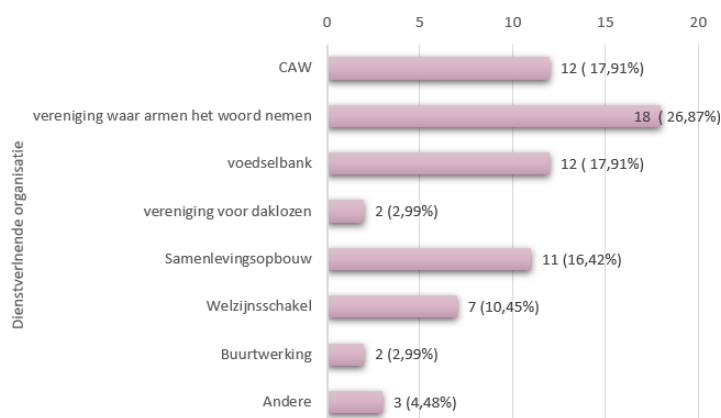
4.1 Oorzaken van non-take-up vanuit het standpunt van de begeleiders

4.1.1 Aanpak en steekproefsamenstelling

Om een beeld te krijgen van de factoren die non-take-up verklaren in de praktijk werd er een online vragenlijst opgesteld op basis van de verkregen inzichten uit de literatuur en de afgenomen interviews bij de medewerkers van het OCMW. De link naar de enquête werd via mail verspreid onder medewerkers van verschillende Vlaamse dienstverlenende instanties voor minderbedeelden, zoals verenigingen waar armen het woord nemen, CAW's, voedselbanken en organisaties voor samenlevingsopbouw. De vragenlijst kan in Bijlage 2 teruggevonden worden.

Uiteindelijk namen 67 begeleiders deel aan de enquête waarvan 44 respondenten de gehele vragenlijst doorliepen. Wat betreft de steekproefsamenstelling hadden 43 respondenten de Belgische nationaliteit en 1 respondent de Nederlandse. In totaal namen er 33 vrouwelijke en 9 mannelijke respondenten deel waarvan de leeftijd varieerde tussen de 24 en 70 jaar. De begeleiders die de vragenlijst invulden, zetten zich in voor verschillende organisaties zoals weergegeven in Figuur 4.1. De Figuur maakt duidelijk dat begeleiders actief in armoedeverenigingen (26,87%), gevolgd door medewerkers van het CAW (17,91%) en voedselbanken (17,91%) het sterkst vertegenwoordigd zijn in de steekproef. Hierbij gaf 60,34% aan in dienst te zijn van de dienstverlenende organisatie, terwijl de overige begeleiders de dienstverlening op een vrijwillige basis uitvoeren. Een overgrote meerderheid, namelijk 75,86%, komt dagelijks in contact met de doelgroep van hun vereniging, terwijl 5,17% slechts enkele keren per jaar in contact komt met de gerechtigden.

Voor welke dienstverlenende instantie zet u zich in?



Figuur 4.1: Dienstverlenende instanties waarvoor de begeleiders actief zijn

De begeleiders gaven aan dat de moeilijkheden waarvoor de gerechtigden hulp zoeken bij hun organisaties divers zijn. Volgens de begeleiders liggen financiële moeilijkheden in 78,78% van de gevallen aan de basis van de hulpvraag. Andere moeilijkheden waarvoor gerechtigden hulp zoeken zijn in volgorde van belang: administratieve moeilijkheden (69,01%), gezin en vrije tijd (65,45%), huisvestigingsproblematiek (63,64%) en psychologische moeilijkheden (61,82%). Die grote verscheidenheid aan antwoorden toont aan dat gerechtigden vaak met meerdere problemen bij een organisatie terechtkunnen. Wat betreft de redenen waarom gerechtigden de stap naar de dienstverlening zetten, geven de dienstverleners aan dat er vier belangrijke oorzaken zijn: (1) doorverwijzing, (2) de overtuiging dat een dienstverlener over de juiste kennis beschikt, (3) geen andere oplossing meer zien en (4) op aanraden van familie, vrienden en kennissen. Dit wordt samengevat in Figuur 4.2

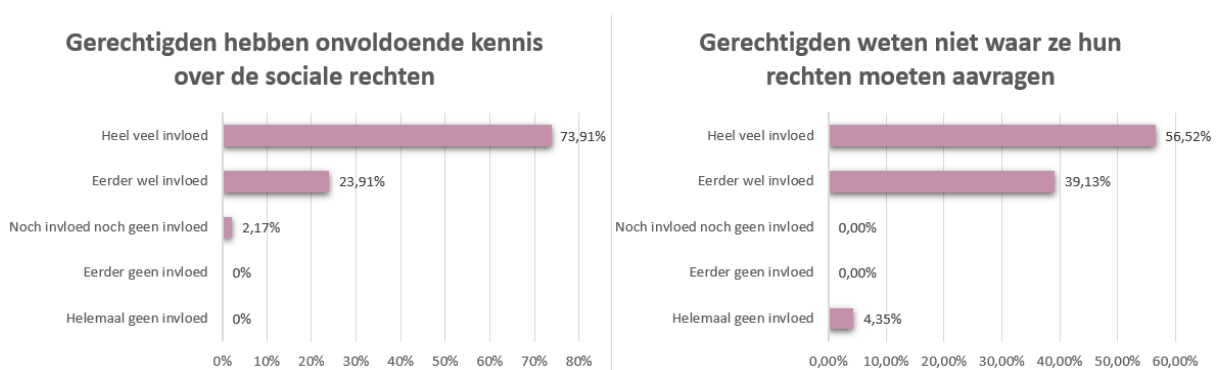
Redenen waarom mensen hulp vragen



Figuur 4.2: Redenen waarom mensen beroep doen op de dienstverlening

4.1.2 Drempels op niveau van de cliënt

In de literatuur werden 4 categorieën van factoren die non-take-up op individueel niveau kunnen verklaren, aangehaald. Uit de antwoorden van de begeleiders, weergegeven in Figuur 4.3, blijkt dat de belangrijkste oorzaken van non-take-up toe te schrijven zijn aan de categorie gebrek aan kennis en informatie van de sociale rechten en de aanvraag ervan. Van de respondenten geeft maar liefst 97,82% aan dat onvoldoende kennis de belangrijkste oorzaak is van non-take-up. Opmerkelijk genoeg stelt zelfs geen enkele respondent deze drempel in vraag en bovendien plaatst de meerderheid van de respondenten deze drempel op de eerste plaats nadat hen gevraagd werd om tien drempels, die zich op het cliënt-, beleids- of administratief niveau bevinden, te rangschikken naar grootte. De antwoorden op de rangschikkingsvraag kunnen in Bijlage 4 geraadpleegd worden. Daarnaast denken begeleiders ook dat meer dan negen op de tien (95,65%) gerechtigden hun rechten niet realiseren omdat ze simpelweg niet weten waar ze de aanvraag moeten doen.



Figuur 4.3: Invloed gebrek aan kennis en informatie op non-take-up

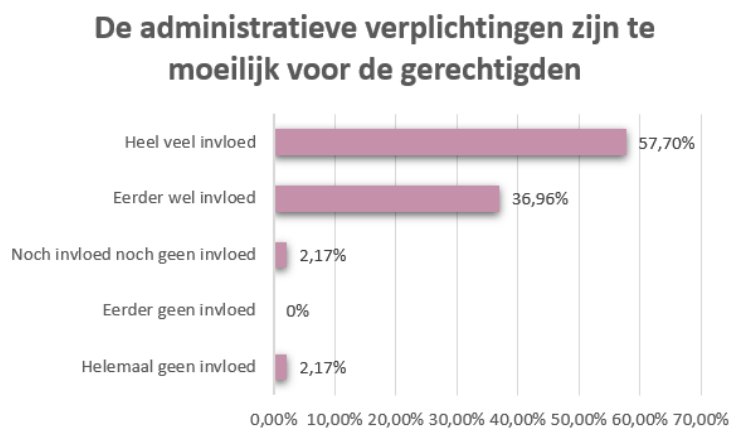
De categorie met betrekking tot sociaal-psychologische factoren speelt, na de hierboven besproken categorie gebrek aan kennis en informatie over de sociale rechten en de aanvraag ervan, eveneens een belangrijke rol in de non-take-up volgens de begeleiders. Meer specifiek werd er gepeild naar de invloed van vertrouwen, schaamte, onbegrip en weerstand tegen hulp op de non-take-up van sociale rechten. Hieruit bleek dat, binnen de sociaal-psychologische factoren, schaamte de voornaamste reden van non-take-up is vanuit het standpunt van de begeleiders. Meer dan acht op de tien (82,61%) respondenten is er dan ook van overtuigd dat de schaamte die gerechtigden ervaren wanneer ze beroep doen op hulpverlening tot non-take-up kan leiden, terwijl slechts een minderheid (8,70%) denkt dat schaamte de non-take-up niet beïnvloedt. Ook het gevoel van niet begrepen te worden door de hulpverlener speelt volgens 73,91% een belangrijke rol. Opvallend is wel dat slechts een minderheid van de begeleiders, namelijk 46,65%, er vanuit gaat dat non-take-up toe te schrijven is aan de idee dat gerechtigden hun moeilijkheden beter zelf kunnen oplossen.

Over de invloed van sociaal-culturele factoren op de non-take-up is er binnen de begeleiders onenigheid. De invloed van familie, vrienden en kennissen op de non-take-up-ratio's is dus niet eenduidig. Op de vraag: "Kan non-take-up verklaard worden door het feit dat gerechtigden liever geholpen worden door familie/vrienden/kennissen" antwoordden 13 begeleiders dat ze het eens noch oneens zijn. Hiertegenover staan 9 respondenten die denken dat hulp uit de persoonlijke kring 'eerder geen invloed' heeft op de non-take-up en 21 respondenten die denken dat het wel een verklarende factor kan zijn.

4.1.3 Drempels op niveau van de administratie

De drempels op niveau van de administratie werden eveneens bevraagd bij de begeleiders. Zoals aangehaald in hoofdstuk twee zijn er drie verschillende factoren op het administratief niveau die kunnen leiden tot non-take-up van sociale rechten, namelijk (1) gebrek aan informatievoorziening, (2) de aanvraagprocedure en (3) de organisatie van dienstverlening.

Volgens de begeleiders speelt voornamelijk de aanvraagprocedure een belangrijke rol. De invloed van de aanvraagprocedure wordt weergegeven in Figuur 4.4. Van de begeleiders geeft 95,63% aan dat de administratieve verplichtingen te moeilijk zijn voor gerechtigden, wat kan resulteren in de niet-opname van sociale rechten. Opvallend is dat slechts 1 respondent denkt dat administratieve verplichtingen de non-take-up helemaal niet beïnvloeden.



Figuur 4.4: Invloed administratieve verplichtingen op non-take-up

Daarenboven gelooft ook nog eens meer dan 80% (80,43%) dat non-take-up het gevolg kan zijn van een tijdsintensieve procedure om de nodige aanvraagdOCUMENTEN te verzamelen. Eerder werd ook al aangehaald dat een tijdsintensieve procedure aanleiding geeft tot een toename in proceskosten, hetgeen een negatieve invloed heeft op de take-up.

Het administratief niveau speelt een belangrijke rol in het kenbaar maken van sociale programma's en het geven van informatie over de toelatingsvoorwaarden en aanvraagprocedures. Deze rol wordt volgens de grote meerderheid van de begeleiders onvoldoende vervuld. Volgens 80,43% is non-take-up toe te schrijven aan onwetendheid bij de gerechtigden. Gerechtigden weten volgens de begeleiders vaak niet dat ze in aanmerking komen voor de bestaande sociale rechten.

Gebaseerd op de inzichten uit de literatuur en interviews afgenomen bij de OCMW's, speelt de manier waarop de dienstverlening intern en extern georganiseerd is een belangrijke rol in de strijd tegen de hoge non-take-up-ratio's. De OCMW-medewerkers haalden immers aan dat een goede bereikbaarheid per fiets, auto, openbaar vervoer cruciaal is. Het merendeel van de respondenten (60,97%) is het hier mee eens. Zij geloven dat een slechte bereikbaarheid de non-take-up kan verhogen, terwijl 19,56% denkt dat de ligging de non-take-up niet beïnvloedt. De invloed van de openingsuren is niet eenduidig, al vermoedt ongeveer de helft van de respondenten (47,82%) wel dat ze een rol kunnen spelen. Wat de externe organisatie betreft, geloven de begeleiders dat een verregaande mate van samenwerking tussen de dienstverleners een manier kan zijn om de take-up

te verhogen. Op de vraag of het voortdurend moeten uitleggen van de eigen situatie een invloed heeft op de non-take-up, antwoordt 91,3% positief. Deze drempel kan gereduceerd worden door samenwerking tussen verschillende diensten. Het standpunt van de gerechtigden over samenwerking tussen diensten wordt in 4.4 'Aanbevelingen in de strijd tegen non-take-up' besproken.

4.1.4 Drempels op niveau van het beleid

Het beleidsniveau speelt een belangrijke rol in het ontwikkelen van de regelgeving en het bepalen van de toelatingsvoorwaarden. In hoofdstuk twee werd al aangehaald dat een complexe regelgeving en onrealistische toelatingsvoorwaarden vermeden dienen te worden om zodoende de take-up te verhogen. Wanneer toelatingsvoorwaarden door de begunstigden als onrealistisch en onaanvaardbaar worden beschouwd, kan dat resulteren in een situatie van non-take-up. Volgens een meerderheid, namelijk 69,57% van de begeleiders, is de weerstand tegen de toelatingsvoorwaarden nog steeds een factor die de non-take-up beïnvloed.

Responsief handelen is een andere belangrijke drempel die zich situeert op het beleidsniveau. Begeleiders erkennen deze drempel, want iets meer dan zeven op de tien (73,91%) deelnemende begeleiders meent dat gerechtigden het vervelend vinden dat zij het initiatief moeten nemen om het recht aan te vragen. Een mogelijke manier om deze drempel te overwinnen is een overgang te maken naar proactieve dienstverlening. De perceptie van beide actoren (i.e. begeleiders en rechthebbenden) hierover, zal in hoofdstuk vijf worden nagegaan.

4.1.5 Drempels op niveau van de maatschappij

Maatschappelijke factoren die de non-take-up kunnen beïnvloeden zijn onder meer digitalisering, stigmatisering en juridische beperkingen aan het koppelen van databanken. Enkel digitalisering werd expliciet bevraagd in de vragenlijst. Stigmatisering werd niet bevraagd aangezien deze drempel enkel wordt ervaren als deze doordringt tot op het individueel niveau. Wat betreft de digitalisering werd er gepeild of begeleiders denken dat gerechtigden voldoende kennis hebben van de digitalisering en of ze hiervan gebruik maken om hun take-up te verhogen.

De wereldwijde digitalisering heeft immers ook zijn intrede gedaan in de sociale context. Steeds meer activiteiten, zoals informatie inwinnen en rechten aanvragen, kunnen via de computer gebeuren. Of digitalisering een impact heeft op de take-up werd bij de begeleiders bevraagd. Hieruit bleek dat begeleiders digitalisering niet zien als een oplossing voor het fenomeen van non-take-up. Op de vraag of digitalisering leidt tot een betere kennis van de sociale rechten bij de rechthebbenden, antwoordt 70,46% dat ze denken dat dit niet het geval zal zijn of dat ze niet weten wat de rol van digitalisering is. Volgens de begeleiders maakt meer dan de helft (59,09%) van de gerechtigden geen gebruik van het internet om te kijken welke rechten ze hebben. Opmerkelijk is ook dat de begeleiders denken dat de websites en de sociale media van de dienstverleners slechts door minder dan één op de vijf (15,91%) gerechtigden worden geraadpleegd.

Een belangrijke applicatie die op federaal niveau ontwikkeld werd om de opname van sociale rechten te verhogen bij gerechtigden is MyBEnefits. Vooraleer er werd ingegaan op de doeltreffendheid van een app om de take-up te verhogen, werd er gevraagd of begeleiders al gehoord hadden van deze app. Slechts 7 van de 44 respondenten (15,91%) kennen deze applicatie, maar wanneer er gevraagd werd naar de gebruiksdoeleinden konden zelfs maar 5 respondenten hierop een juist antwoord geven. De beperkte kennis onder de begeleiders kan gevolgen hebben voor de kennis van de app bij de gerechtigden. Als dienstverleners hun doelgroep niet kunnen informeren, is het maar de vraag hoe de doelgroep zich dan bewust kan worden van het bestaan van de MyBEnefits app. Bovendien werd de doeltreffendheid van de app om de take-up te verhogen sterk in vraag gesteld, want 6 van de 7 (85,72%) respondenten denken dat de app niet zal resulteren in een hogere take-up.

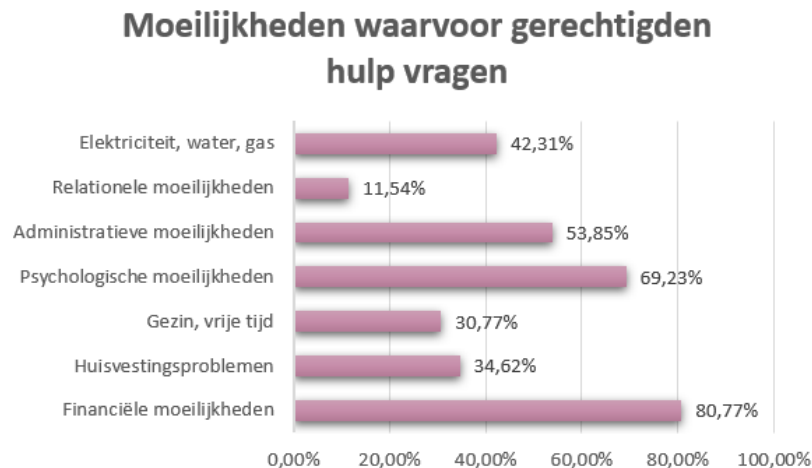
4.2 Oorzaken van non-take-up vanuit het standpunt van de rechthebbenden

4.2.1 Aanpak en steekproefsamenstelling

Om ook een beeld te krijgen van de factoren die non-take-up beïnvloeden volgens de rechthebbenden zelf, werd er een telefonische vragenlijst van gemiddeld 15 minuten afgenomen bij de rechthebbenden. De telefoonnummers konden dankzij de hulp van twee armoedeverenigingen en één voedselbank verkregen worden. De afname van de vragenlijst gebeurde vervolgens op een afgesproken moment waarbij de respondenten gedurende het hele telefoongesprek de mogelijkheid hadden om hun deelname stop te zetten. De afgenomen vragenlijst kan in Bijlage 3 teruggevonden worden. Daarnaast werd dezelfde vragenlijst ook online ter beschikking gesteld van vier ervaringsdeskundigen in opleiding.

Uiteindelijk konden er 26 rechthebbenden bevroegd worden. Wat betreft de steekproefsamenstelling namen er 20 vrouwelijke en 4 mannelijke respondenten deel waarvan de leeftijd varieerde tussen de 33 en 70 jaar. Van de respondenten hadden er 25 de Belgische nationaliteit en 1 respondent de Nederlandse. 9 Respondenten hadden nog één of twee kinderen jonger dan 18 jaar bij hun inwonen. De inkomsten van de respondenten zijn respectievelijk in 43,48%, 17,39%, 17,39% en 13,04% van de gevallen afkomstig uit ziekte-of invaliditeitsuitkering, werkloosheidsuitkering, pensioen en werk. Één respondent gaf aan dat hij aanspraak kon maken op het bestaansminimum of andere OCMW-steun en een andere respondent had op het moment dat de vragenlijst werd afgenomen geen inkomen. In de eerste vraag werd er gepeild naar de dienstverlenende instanties waarop de gerechtigden al eens beroep deden of op dit moment beroep doen. Hieruit bleek dat een grote meerderheid van 91,31% al eens gebruik maakte van de dienstverlening van het OCMW. Naast het OCMW ging 65,38% al eens naar een voedselbank, 57,69% bezocht al eens een kringloopcentra en 50% ging al naar het CAW. Een minderheid 26,92% bezocht al eens een vereniging waar armen het woord nemen. Het hoge percentage gerechtigden dat al eens naar een voedselbank ging, is niet verrassend aangezien de telefoonnummers van acht respondenten verkregen werden dankzij een voedselbank. Wat betreft de redenen waarom mensen hulp zoeken, blijkt uit Figuur 4.5 dat financiële en psychologische moeilijkheden de voornaamste redenen zijn, gevolgd door administratieve moeilijkheden. Deze moeilijkheden zijn in lijn met wat de begeleiders aanhaalden, al geven de gerechtigden aan dat ze voor gezin en vrije tijd minder snel hulp zoeken dan begeleiders ervaren.

Uit de antwoorden op de vraag waarom men voor die moeilijkheden beroep doet op dienstverleners blijkt dat 73,08% hulp inroept omdat ze geen andere oplossing meer zien, 61,54% het doet omdat ze de dienstverlener vertrouwt en 50% gelooft dat de dienstverlener over de juiste kennis beschikt. Van de respondenten is 68% (heel) tevreden met de verkregen hulp, terwijl 16% (helemaal) niet tevreden is.

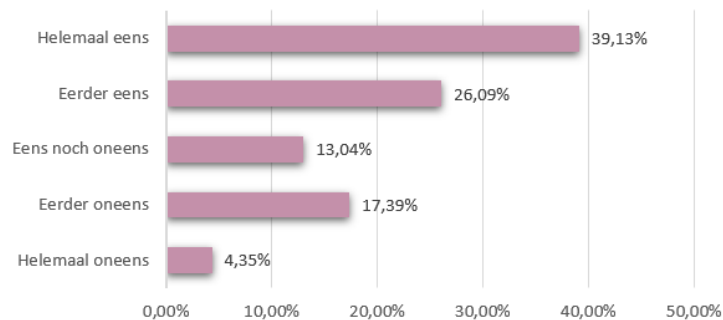


Figuur 4.5: Moeilijkheden waarvoor gerechtigden beroep doen op dienstverlening

4.2.2 Drempels op niveau van de cliënt

Op cliëntniveau bestaan er volgens de literatuur 4 categorieën van factoren die non-take-up kunnen verklaren. Uit de antwoorden van de gerechtigden blijkt dat de belangrijkste oorzaak van non-take-up toe te schrijven is aan de categorie sociaal-psychologische factoren. In de vragenlijst werd gepeild naar de invloed van vertrouwen, schaamte, onbegrip en weerstand tegen hulp. Hieruit bleek dat schaamte voor de gerechtigden de grootste drempel is. Bovendien plaatste de meerderheid van de respondenten schaamte op de eerste plaats nadat hen gevraagd werd om vier drempels te rangschikken naar grootte. Uit Figuur 4.6 kan afgeleid worden dat het merendeel (65,22%) van de respondenten schaamte ervaart wanneer ze beroep doen op hulpverlening, terwijl slechts een minderheid (21,71%) aangeeft dat schaamte geen drempel is. Bij deze drempel dient aangehaald te worden dat het gevoel van schaamte kan veranderen. Enkele gerechtigden benadrukten dat schaamte vooral een rol speelt wanneer men voor de eerste keer de stap naar hulpverlening zet. Eenmaal men de hulp aanvaard heeft, speelt het schaamtegevoel minder waardoor het werkelijke effect mogelijk onderschat wordt. Over de idee dat gerechtigden hun moeilijkheden beter zelf kunnen oplossen is er verdeeldheid: 34,78% denkt dat ze beter hulp zoeken, terwijl 43,48% aangeeft dat die opvatting wel een invloed heeft op de non-take-up. Ook blijkt dat non-take-up voor het merendeel van de gerechtigden in mindere mate het gevolg is van wantrouwen in de hulpverlener en onbegrip.

Ik schaam mij wanneer ik beroep moet doen op dienstverlening



Figuur 4.6: Invloed van schaamte op non-take-up

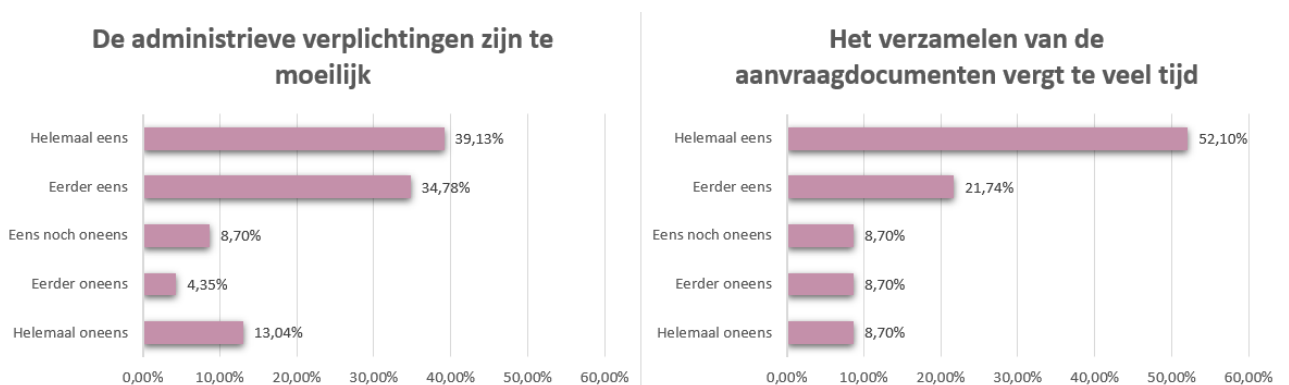
Ook een gebrek aan kennis en informatie van de sociale rechten en de aanvraag ervan speelt, na de sociaal-psychologische factoren, een belangrijke rol in de non-take-up volgens de rechthebbenden. Slechts drie op de tien (30,43%) gerechtigden geeft aan dat hij/zij over voldoende kennis over de bestaande rechten beschikt en minder dan de helft (43,58%) weet waar de aanvraag voor de rechten moet worden ingediend.

Tenslotte werd er met betrekking tot drempels op cliëntniveau gepeild naar de invloed van het sociale netwerk op de rechthebbende. Er werd gevraagd of rechthebbenden de hulp van familie, vrienden of kennissen verkiezen boven die van een dienstverlener. Slechts 17,4% verkiest hulp van zijn sociale netwerk boven dat van een dienstverlenende instantie. Daarnaast blijkt ook dat slechts bij 26,92% van de respondenten het sociale netwerk de rechthebbende aanmoedigde om de stap naar een dienstverlenende organisatie te zetten. Het sociale netwerk heeft dus slechts een beperkte invloed op de non-take-up.

4.2.3 Drempels op niveau van de administratie

Ook de invloed van drempels op het administratief niveau werd bevestigd bij de gerechtigden. Hieruit kwam naar voren dat de aanvraagprocedure voor gerechtigden een belangrijke oorzaak is van non-take-up. De invloed van de aanvraagprocedure wordt weergegeven in Figuur 4.7. De Figuur maakt duidelijk dat niet enkel de complexiteit, maar ook de intensiteit van een aanvraag voor gerechtigden een probleem is. Van de bevestigden vindt bijna drie op de vier (73,91%) de aanvraagprocedure te moeilijk, terwijl de complexiteit slechts voor 17,39% geen drempel is. Ook is maar liefst 73,91% het eens over het feit dat het te veel tijd kost om de nodige documenten voor de aanvraag te verzamelen. De aanvraagprocedure wordt (na schaamte) dan ook het vaakst op de tweede plaats gezet wanneer

aan de gerechtigden gevraagd wordt om de factoren die non-take-up kunnen verklaren te rangschikken van groot naar klein. De antwoorden op deze rangschikkingsvraag zijn terug te vinden in Bijlage 4.



Wat betreft de invloed van de interne en externe organisatie van de sociale dienstverlening op de non-take-up, wordt vastgesteld dat voor de gerechtigden vooral een betere externe organisatie zou kunnen bijdragen aan een hogere take-up. Van de respondenten vindt immers 65,21% het vervelend om iedere keer opnieuw zijn/haar situatie te moeten uitleggen aan verschillende hulpverleners. Of een systeem van informatiedeling tussen verschillende organisaties volgens de respondenten een mogelijke oplossing kan zijn voor deze drempel, wordt in 4.4 'Aanbevelingen in de strijd tegen de non-take-up' onderzocht. Over de invloed van de interne organisatie, en meer specifiek de

Figuur 4.7: Invloed van administratieve verplichtingen op non-take-up

bereikbaarheid en openingsuren, op de non-take-up is er geen eenduidig antwoord. Voor sommige mensen is de bereikbaarheid helemaal geen probleem, terwijl het voor anderen dan weer een factor is die de non-take-up beïnvloedt. Bereikbaarheid hangt dan ook af van vele factoren, zoals de fysieke toestand en verplaatsingsmogelijkheden waarover een gerechtigde beschikt. Wat betreft de openingsuren geeft een beperkte meerderheid van 52,17% aan dat deze geen invloed hebben op de non-take-up terwijl 34,78% geloofd dat het wel het geval is.

Wat betreft de factor gebrek aan informatievoorziening op het administratief niveau, moest jammerlijk genoeg besloten worden dat slechts een minderheid van de gerechtigden, namelijk 43,48%, zich bewust is van het bestaan van de sociale rechten en dat ze hier beroep op kunnen doen. Administraties moeten dus blijven inzetten op bewustmaking van sociale programma's, want een gebrek aan kennis en informatie resulteert in een hogere non-take-up.

4.2.4 Drempels op niveau van het beleid

De ontwikkeling van de wetgeving en de daaraan verbonden toelatingsvoorwaarden behoort tot de verantwoordelijkheid van het beleidsniveau. Toelatingsvoorwaarden die gepercipieerd worden als onrealistisch en onaanvaardbaar, schrikken gerechtigden af en kunnen resulteren in een hogere non-take-up van sociale rechten. Opvallend is dat de meerderheid van de gerechtigden aangeeft geen

uitgesproken mening te hebben over het feit of de toelatingsvoorwaarden aanvaardbaar of realistisch zijn. Deze bevinding is niet geheel verrassend aangezien de medewerkers van het OCMW in hoofdstuk drie al aanhaalden dat zij de toelatingsvoorwaarden voor de gerechtigden nagaan, waardoor gerechtigden er bijgevolg zelf niet echt vertrouwd mee zijn. Wanneer de mensen zonder uitgesproken mening buiten beschouwing worden gelaten, geeft 43,48% aan dat de toelatingsvoorwaarden wel een invloed hebben op hun take-up.

Een andere drempel op het beleidsniveau die wordt erkend door de gerechtigden is het responsief handelen. Van de gerechtigden geeft 65,21% aan dat ze het vervelend vinden om het initiatief te moeten nemen om een recht aan te vragen, terwijl 21,4% aangeeft er geen problemen mee te hebben. Wanneer het beleidsniveau de overgang zou maken van een responsieve naar proactieve dienstverlening zou deze drempel kunnen verdwijnen. Of gerechtigden achter deze transitie staan zal in hoofdstuk 5 onderzocht worden.

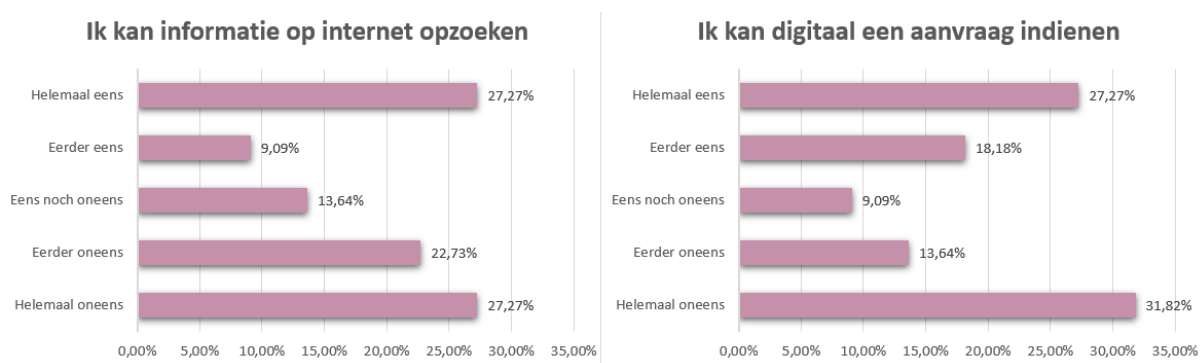
4.2.5 Drempels op niveau van de maatschappij

Net zoals in de vragenlijst van de begeleiders werd enkel de maatschappelijke factor digitalisering bevraagd bij de respondenten. Meer specifiek werd er onderzocht of gerechtigden over voldoende digitale kennis en vaardigheden beschikken en of ze deze benutten om hun take-up te verhogen.

Allereerst werd aan de gerechtigden gevraagd of ze al eens gehoord hadden van de applicatie MyBEnefits. Hoewel de app een snellere toekenning van sociale voordelen wil realiseren door middel van een reductie in de administratieve drempels, blijkt dat slechts 13,04% van de respondenten al eens van de app gehoord had. Wanneer er vervolgens aan die respondenten gevraagd wordt of ze weten waarvoor de app gebruikt kan worden, moesten ze allemaal het antwoord schuldig blijven. Geen enkele respondent weet dat MyBEnefits gebruikt kan worden om online attesten aan te vragen en voor te leggen. Dat de respondenten dit niet wisten, komt ook omdat niemand gebruik maakte van deze tool. Deze resultaten geven al een eerste signaal dat digitalisering in de strijd tegen de non-take-up niet de meest doeltreffende strategie is.

Wanneer er dieper in gegaan werd op de mate waarin de gerechtigden vertrouwd zijn met digitalisering, bleek dat het gebruik van digitale tools en de kennis eerder beperkt is. Slechts de helft van de respondenten gaf aan het internet te raadplegen om te kijken welke rechten ze hebben. Wanneer de gerechtigden de eerste stap naar een dienstverlener zetten, raadpleegde iets meer dan de helft (54,55%) de website en slechts 13,64% de sociale media. Op de vraag of digitalisering de drempel van een gebrek aan kennis en informatie kan overwinnen, antwoordde opvallend genoeg 73,20% dat dit niet het geval is of dat ze niet weten wat de invloed van digitalisering is. Dat digitalisering niet de meest doeltreffende oplossing is in de strijd tegen non-take-up, kan enerzijds verklaard worden door het feit dat minder dan vier op de tien (36,36%) respondenten aangaf over genoeg computervaardigheden te beschikken om informatie op te zoeken. Anderzijds gaf slechts een minderheid, namelijk 45,45%, aan in staat te zijn om een aanvraag digitaal in te dienen. Deze resultaten worden weergegeven in Figuur 4.8. Hieruit kan afgeleid worden dat zelfs als meerdere gerechtigden al gehoord hadden van de MyBEnefits app, bepaalde mensen nog steeds geen gebruik zullen maken van de app aangezien de aanvraagprocedure digitaal verloopt. Aan de hand van deze

informatie kan dus geconcludeerd worden dat digitale aanmeldingen en aanvragen eerder drempelverhogend zijn voor gerechtigden omdat een meerderheid (nog) niet over voldoende digitale



Figuur 4.8: Invloed van computervaardigheden op non-take-up

kennis en toegang beschikt.

4.3 Overeenstemming in de oorzaken van non-take-up volgens gerechtigden en medewerkers van het OCMW

Nu er geweten is dat een gebrek aan kennis en informatie van de sociale rechten en de aanvraag ervan, schaamte en de administratieve procedure volgens gerechtigden en hun begeleiders de belangrijkste factoren zijn die de non-take-up van sociale rechten beïnvloeden, kunnen deze factoren vergeleken worden met de factoren die volgens de medewerkers van het OCMW een belangrijke invloed uitoefenen. Uit de interviews met de medewerkers van het OCMW bleek dat zij op het niveau van de cliënt, in volgorde van belang, non-take-up toeschrijven aan: (1) de sociaal-psychologische factor schaamte, (2) het gebrek aan kennis en informatie en (3) socio-culturele factoren. Op het niveau van de administratie speelde volgens de medewerkers de organisatie van de dienstverlening een belangrijke rol. In dit deel zullen de overeenkomsten en discrepanties worden toegelicht.

4.3.1 Overeenkomsten

De medewerkers van het OCMW en gerechtigden zijn het erover eens dat schaamte de belangrijkste veroorzaker is van non-take-up. De medewerkers van het OCMW haalden aan dat het OCMW, dat gezien wordt als het eerste aanspreekpunt voor de burger, nog steeds een negatieve bijklank heeft en dit wordt ook door de gerechtigden bevestigd. Vooraleer de gerechtigden toenadering zoeken tot het OCMW en andere dienstverleners, moeten ze de ervaren schaamte overwinnen. Een letterlijk citaat van een gerechtigde beaamt dit:

Ik merk dat er maar weinig mensen naar het OCMW durven te komen zelfs als je hun doorstuurt. Ik denk dat het vooral met schaamte en een gebrek aan kennis te maken heeft. De naam OCMW is ook niet ideaal. Veel mensen hebben de idee dat voornamelijk buitenlanders en immigranten er terecht kunnen en dat ze hun problemen zelf moeten oplossen. (Respondent 2, persoonlijk communicatie, 4 april 2020)

Dit citaat maakt duidelijk dat de keuze om het 'Wie zoekt die vindt' project van de gemeente Balen te lanceren onder de naam VIA in plaats van OCMW een goed idee kan zijn om het gevoel van schaamte te reduceren.

Ook een gebrek aan kennis en informatie heeft volgens zowel gerechtigden als OCMW-medewerkers een invloed op de hoge non-take-up-ratio's. Uit de antwoorden op de vragenlijst bleek dan ook dat slechts een minderheid van de rechthebbenden voldoende kennis heeft over de sociale rechten en de plaats waar hij/zij deze kan aanvragen. Hoewel de OCMW-medewerkers aangaven dat ze wel sterk inzetten op het verspreiden van informatie, zal er zoals ze zelf ook al benadrukten aandacht moeten gaan naar het proactief benaderen van gerechtigden.

Daarnaast zijn gerechtigden en OCMW-medewerkers het er over eens dat de interne en externe organisatie van de dienstverlening een invloed heeft op de non-take-up van sociale rechten. De OCMW-medewerkers benadrukten dat de interne organisatie rekening moet houden met de bereikbaarheid, ligging en de contactmogelijkheden. Het OCMW moet bereikbaar zijn met verschillende transportmiddelen zoals de fiets, het openbaar vervoer en de auto. Voor de meerderheid van de respondenten was de ligging geen factor die de non-take-up beïnvloedde aangezien ze de dienstverlenende organisaties vlot konden bereiken, maar 65,22% erkende wel dat ze sneller naar een dienst zouden gaan als deze beter bereikbaar was. Dit bevestigt dat een centrale ligging cruciaal is. Van de rechthebbenden geeft 90,91% aan dat ze het een goed idee vinden om meerdere dienstverleners in één gebouw te huisvesten. De integratie van het OCMW in de gemeente in het kader van het Decreet Lokaal Sociaal beleid is dus zowel voor de werknemers van het OCMW als rechthebbenden een positieve evolutie. Uit de afgenomen interviews bij de medewerkers van het OCMW bleek dat steeds meer OCMW's op afspraak werken. Voor de medewerkers was dit gemakkelijker, maar ze vreesden dat dit mogelijk tot een extra drempel zou leiden bij de cliënten. Om dit te onderzoeken werd de respondenten gevraagd om de stelling: 'Ik zou sneller naar een dienst gaan als ik geen afspraak zou moeten maken', te beoordelen. Van de respondenten gaf 56,52% aan dat ze het beter zouden vinden als ze zonder afspraak langs konden gaan. Een vrije intake zou volgens de tegenstanders dan ook drempelverlagend werken. Daartegenover vond 30,44% het juist beter om op afspraak te werken. Een voorstander van het op afspraak werken zei dan ook:

Wanneer je een afspraak hebt gemaakt, ben je er zeker van dat de dienstverlener tijd heeft om naar jou te luisteren. Het is echt een moment dat de dienstverlener voor jou reserveert en de tijd neemt om op jouw vragen te antwoorden. (Respondent 6, persoonlijke communicatie, 5 april 2020)

De meningen van de rechthebbenden over het op afspraak werken zijn aldus verdeeld. Een aanbeveling kan zijn om toch nog een moment van vrije intake te organiseren aangezien het maken van een afspraak voor sommige gerechtigden toch nog wel een drempel creëert.

Wat de externe organisatie betreft zijn zowel gerechtigden als OCMW-medewerkers er zich van bewust dat samenwerking belangrijk is. Dankzij de samenwerkingen tussen verschillende diensten, worden de dienstverleners zich meer bewust van problematieken en kan er beter en sneller op ingespeeld worden. Bovendien moeten gerechtigden dan minder vaak hun moeilijkheden uitleggen wat een positieve evolutie is, aangezien 65,21% het vervelend vindt om zijn probleem iedere keer

te moeten uitleggen. Dat maakt dat 65,22% van de respondenten voorstander is van een samenwerking tussen verschillende dienstverleners.

4.3.2 Discrepanties

Uit de vragenlijst afgenomen bij gerechtigden blijkt dat de administratieve procedure volgens veel gerechtigden de non-take-up beïnvloedt. De procedure is volgens hun te tijdrovend en complex. Bovendien benadrukten enkele gerechtigden dat digitalisering het nog complexer maakt:

Bij nieuwe aanvragen komt veel papierwerk kijken. Ik weet niet hoe ik met een eID kaarlezer moet werken waardoor online aanvragen voor mij moeilijk zijn. (Respondent 15, persoonlijke communicatie, 14 april 2020)

Deze drempel werd door de medewerkers van het OCMW niet aangehaald. Zij benadrukten immers dat ze er juist zijn om samen met de gerechtigden de aanvraag te vervolledigen, maar daar blijken de gerechtigden zich niet bewust van te zijn. Of gerechtigden niet weten dat ze voor administratieve ondersteuning bij sociale dienstverleners terecht kunnen, wordt in de volgende sectie dan ook onderzocht

De invloed van het sociaal netwerk, een sociaal-culturele factor, op de non-take-up werd in de vragenlijst niet expliciet bevraagd. Al werd in de vraag naar de reden waarom mensen hulp inroepen van een dienstverlenende organisatie wel gevraagd of hun familie/vrienden/kennissen dat hadden aangeraden. Hieruit bleek dat dit slechts bij 7 van de 26 respondenten (26,93%) het geval was. De invloed van het sociaal netwerk bij de bevroegden lijkt dus eerder klein.

4.4 Aanbevelingen in de strijd tegen non-take-up

4.4.1 De aanbevelingen

In de vragenlijst van de gerechtigden kregen gerechtigden 10 aanbevelingen voorgelegd die er eventueel voor kunnen zorgen dat ze meer sociale rechten realiseren. Er werd aan de gerechtigden gevraagd in welke mate, variërend van 'helemaal oneens' tot 'helemaal eens', de aanbeveling zou kunnen helpen om hun sociale rechten sneller en gemakkelijker te realiseren. De aanbevelingen hadden betrekking op de:

1. Interne organisatie van de dienstverlening;
2. Externe organisatie van de dienstverlening;
3. Digitalisering;
4. Informatieverspreiding;
5. Administratieve procedure.

In de categorie van aanbevelingen met betrekking tot de interne dienstverlening werd er gevraagd of gerechtigden het gemakkelijker zouden vinden als: de hulpverlener naar hen kwam, ze zonder afspraak langs konden gaan, alle diensten zich in één gebouw bevonden en als de dienst beter bereikbaar was. Wat betreft de externe organisatie werd er gevraagd of ze het een goed idee zouden vinden als hun dienstverleners met elkaar zouden communiceren en informatie zouden uitwisselen.

Met betrekking tot digitalisering werd gevraagd of een online aanvraag kon leiden tot een hogere take-up. In de categorie informatieverspreiding werd er gepeild of verspreiding van informatie via de sociale media of folders een mogelijkheid kan zijn om de take-up te verhogen. Tenslotte werd er nog gevraagd of het krijgen van begeleiding bij het invullen van de aanvraagdocumenten, zou kunnen leiden tot een snellere en gemakkelijker realisatie van de sociale rechten.

4.4.2 De meest doeltreffende aanbevelingen volgens de gerechtigden

De meest doeltreffende aanbeveling heeft betrekking op de categorie interne organisatie, namelijk de ligging van de dienstverlenende organisaties. Maar liefst 90,91% van de gerechtigden is het erover eens dat het gemakkelijker zou zijn als alle dienstverlenende instanties zich in één gebouw bevinden. Het OCMW en de andere dienstverlenende organisaties die zich in de gemeente bevinden zoals een voedselbank, armoedevereniging, kringloopcentra, ... onderbrengen in één gebouw is volgens gerechtigden de beste manier om de non-take-up te verhogen.

Begeleiding bij het invullen van de aanvraagdocumenten is volgens gerechtigden ook een zeer doeltreffende aanbeveling. Van de respondenten is 86,96% overtuigd dat administratieve ondersteuning resulteert in een hogere take-up van sociale rechten. Hoewel in hoofdstuk 3 werd aangehaald dat administratieve begeleiding onderdeel uitmaakt van het takenpakket van de OCMW-medewerkers, maakt dit resultaat duidelijk dat gerechtigden niet weten dat ze voor administratieve steun terecht kunnen bij het OCMW.

Tenslotte zijn er nog twee andere opties die volgens de gerechtigden even doeltreffend zijn om de take-up te verhogen. De eerste is het verkrijgen van informatie over de gemeentelijke dienstverlening via de sociale media. Hoewel in dit hoofdstuk al bleek dat slechts 13,64% van de gerechtigden de sociale media raadpleegt, zou 73,88% wel graag hebben dat de dienstverlener informatie over sociale rechten deelt via zijn account op de sociale media. Deze bevinding is eerder verrassend. Een mogelijke verklaring, die ook aangehaald werd door twee respondenten, kan zijn dat dienstverleners nog niet veel op de sociale media posten waardoor het ook niet echt interessant is om het account te raadplegen. Uit de interviews met de medewerkers van het OCMW bleek ook al dat verspreiding van informatie via de sociale media eerder zeldzaam is. De andere aanbeveling die volgens de rechthebbenden kan leiden tot een hogere take-up heeft te maken met de externe organisatie. Van de rechthebbenden zou 65,13% willen dat de dienstverleners hun problemen/vragen aan elkaar doorgeven zodat ze hun situatie niet elke keer moeten uitleggen.

Van de tien aanbevelingen bleken een verdere ligging om de drempel schaamte te overwinnen en een online aanvraag het minst doeltreffend om de non-take-up te reduceren. Deze bevindingen liggen in de lijn der verwachtingen aangezien eerder werd vastgesteld dat een goede bereikbaarheid belangrijk is voor de gerechtigden en dat de digitale kennis eerder beperkt is.

4.5 Conclusie

In dit hoofdstuk werd een antwoord geformuleerd op de deelvraag: 'Welke factoren verklaren de non-take-up bij de Vlaamse gerechtigden'. Factoren die de non-take-up in de praktijk beïnvloeden, werden onderzocht bij gerechtigden en hun begeleiders. De inzichten werden verkregen door enerzijds de afname van een online vragenlijst bij medewerkers en vrijwilligers van verschillende dienstverlenende instanties waaronder voedselbanken, verenigingen waar armen het woord nemen en CAW's. De gerechtigden anderzijds, werden telefonisch benaderd. Volgens de begeleiders bevinden de grootste drempels zich op het niveau van de cliënt en de administratie. In volgorde van belang zijn de veroorzakers van non-take-up volgens de begeleiders:

1. Het gebrek aan kennis en informatie van de sociale rechten en de aanvraag ervan op cliëntniveau;
2. De aanvraagprocedure op administratief niveau;
3. De sociaal-psychologische factor 'schaamte' op cliëntniveau.

Dat deze drie drempels de voornaamste veroorzakers van non-take-up zijn, wordt erkend door de gerechtigden, al is volgens de betrokkenen de volgorde wel anders. In volgorde van belang zijn de belangrijkste oorzaken volgens de gerechtigden:

1. De sociaal-psychologische factor 'schaamte' op cliëntniveau;
2. De aanvraagprocedure op administratief niveau;
3. Het gebrek aan kennis en informatie van de sociale rechten en de aanvraag ervan op cliëntniveau.

Het verschil in rangorde kan mogelijk verklaard worden door het feit dat de benaderde gerechtigden al over enige kennis omtrent sociale rechten beschikken, aangezien ze al in contact kwamen met verschillende dienstverlenende instanties.

Vervolgens werden de oorzaken van non-take-up die de rechthebbenden ervaren, vergeleken met de oorzaken die de medewerkers van het OCMW aanhaalden. Beide partijen waren het er over eens dat schaamte, gebrek aan kennis en informatie en de organisatie van de dienstverlening de non-take-up negatief beïnvloeden. Onenigheid was er dan weer over de invloed van de administratieve procedure. Hoewel gerechtigden de administratieve verplichtingen als een belangrijke oorzaak van non-take-up zien, geloven de OCMW-medewerkers dat deze oorzaak van ondergeschikt belang is, aangezien het hun taak is om de gerechtigden daar in bij te staan. Deze discrepantie toont aan dat gerechtigden zich er niet van bewust zijn dat het verlenen van administratieve ondersteuning deel uitmaakt van het takenpakket van de OCMW-medewerkers.

Tot slot werd aan de gerechtigden gevraagd welke aanpassingen in de sociale dienstverlening zouden helpen om meer sociale rechten te realiseren. In totaal werden er tien aanbevelingen gedaan waarvan er uiteindelijk vier als doeltreffend konden worden beschouwd. De beste manieren om de take-up te verhogen zijn, in volgorde van belang: (1) het onder één dak brengen van de dienstverlenende instanties, (2) begeleiding bij het invullen van de aanvraagprocedure, (3)

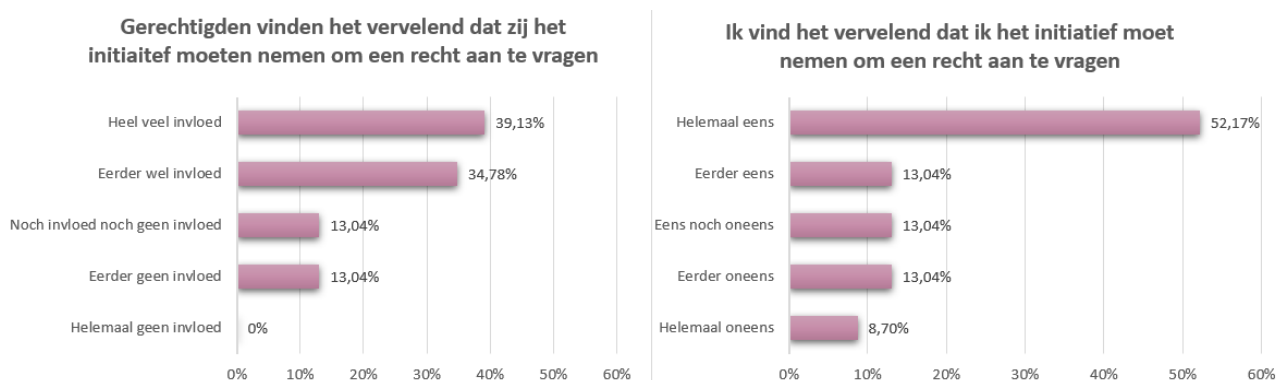
informatieverspreiding over sociale rechten via de sociale media en (4) samenwerkingen tussen verschillende dienstverleners. Aangezien steeds meer OCMW's op afspraak werken, werd er ook gevraagd of gerechtigden dit een goede evolutie vonden. Uit de antwoorden bleek echter dat de meningen verdeeld waren. Het lijkt dan ook aangewezen dat de administraties toch nog een vrije intake organiseren zodat er geen extra drempel op het niveau van de cliënt ontstaat.

Hoofdstuk 5: Wat is de perceptie van rechthebbenden en hun begeleiders op automatische rechtentoekenning?

In hoofdstuk vier werd onderzocht welke beleidsmaatregelen volgens gerechtigden doeltreffend kunnen zijn om de take-up van sociale rechten te verhogen. Hieruit bleek dat gerechtigden het meer onder één dak brengen van dienstverlenende organisaties en administratieve begeleiding tijdens de aanvraagprocedure de meest effectieve beleidsinitiatieven vinden. In dit hoofdstuk ligt de focus op automatische rechtentoekenning, een beleidsmaatregel die in hoofdstuk vier nog niet werd onderzocht, maar mogelijk ook een oplossing kan bieden voor het fenomeen non-take-up. Uit voorgaande hoofdstukken weten we dat automatische rechtentoekenning de meest verregaande vorm van proactieve dienstverlening is. Automatische rechtentoekenning gaat immers verder dan de twee andere proactieve strategieën, zijnde proactief informeren en proactief opsporen van gerechtigden. In dit hoofdstuk zal allereerst de perceptie van de begeleiders omtrent proactieve dienstverlening in kaart gebracht worden. Vervolgens wordt het standpunt van gerechtigden ten opzichte van automatische rechtentoekenning nagegaan. Er zal onderzocht worden of automatisering voor de gerechtigden en hun begeleiders een gewenste beleidsmaatregel is en wat de belangrijkste implicaties zijn.

5.1 Proactieve dienstverlening als oplossing in de strijd tegen non-take-up volgens begeleiders

In hoofdstuk vier werd reeds vastgesteld dat maar liefst 65,21% van de gerechtigden en volgens de begeleiders 73,91% van de gerechtigden het vervelend vinden om zelf het initiatief te moeten nemen om rechten aan te vragen. Dit wordt nogmaals samengevat in Figuur 5.1.



Figuur 5.1: Invloed van responsief handelen op non-take-up

Hieruit kan afgeleid worden dat responsief handelen een factor is die de non-take-up kan verhogen. Proactieve dienstverlening, waarbij het initiatief niet langer bij de burger maar wel bij de dienstverlener ligt, kan er dus voor zorgen dat burgers meer sociale rechten realiseren. Binnen deze categorie kunnen de drie strategieën, die reeds in hoofdstuk één werden toegelicht, onderscheiden worden. Automatisering van rechten wordt vaak gezien als de gouden standaard en de beste garantie om take-up te verhogen (Eeman & Van Regenmortel, 2013). Hoewel automatisering dus een zeer doeltreffende oplossing lijkt de zijn, kunnen ook de andere strategieën bijdragen aan de strijd tegen de hoge non-take-up-ratio's. Het aannemen van de ene strategie sluit aldus de andere niet uit. Bovendien is het vaak wenselijk om de verschillende strategieën te combineren. Automatische rechtentoekenning is immers niet voor elk sociaal recht (geheel) realiseerbaar en niet alle mensen zullen hiermee bereikt worden. Bijkomende aandacht voor risicogroepen, zoals dak- en thuislozen, vluchtelingen, ... is vereist want anders dreigen zij uit de boot te vallen. Daarnaast kan loutere automatisering immers leiden tot een daling in de kennis van het bestaan van sociale rechten. Dit nadeel zou door middel van proactief informeren overwonnen kunnen worden (Eeman & Van Regenmortel, 2013). Uit hoofdstuk drie bleek immers al dat de medewerkers van de OCMW's de proactieve informatieverstrekking en proactieve opsporing willen verzekeren indien meer rechten geautomatiseerd worden. In dit onderdeel wordt nagegaan wat de perceptie van de begeleiders omtrent proactieve dienstverlening is.

5.1.1 Aanpak

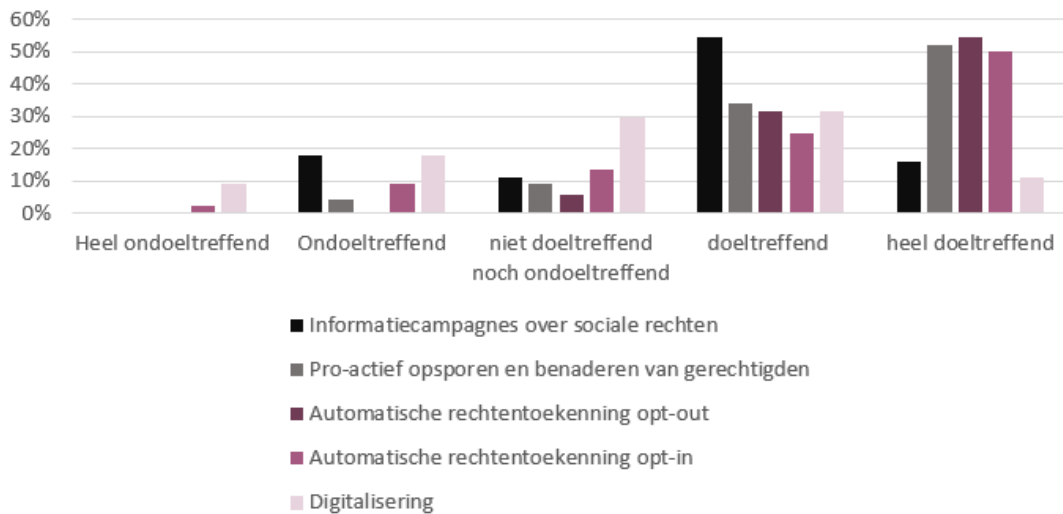
Naast de factoren die een invloed hebben op de non-take-up van sociale rechten werd eveneens de perceptie van de begeleiders over proactieve dienstverlening bevraagd in de eerder aangehaalde vragenlijst. Het resultaat werd in kaart gebracht aan de hand van de vraag wat volgens de begeleiders de beste aanpak is in de strijd tegen non-take-up van sociale rechten. Daarnaast werden er twaalf stellingen met betrekking tot automatische rechtentoekenning voorgelegd waarbij ze gevraagd werden aan te geven in welke mate ze akkoord gingen met de stelling. De resultaten, die hieronder zullen worden toegelicht, zijn aldus gebaseerd op de antwoorden van de 44 begeleiders.

5.1.2 Perceptie van begeleiders over strategieën in de strijd tegen non-take-up

In het kader van proactieve dienstverlening kunnen drie strategieën onderscheiden worden. De categorie van automatische rechtentoekenning kan nog verder opgesplitst worden in een opt-out en opt-in systeem. Bij een opt-out systeem krijgt een burger het sociaal recht onmiddellijk automatisch toegekend met een mogelijkheid om aan de dienstverlener te laten weten dat de burger het recht niet wenst te benutten. Daartegenover staat een opt-in systeem waarbij de burger door de overheid op de hoogte wordt gebracht van het feit dat hij/zij aanspraak kan maken op een sociaal recht, waarna de burger zelf aangeeft of hij/zij het recht wenst te ontvangen (Dienst Administratieve Vereenvoudiging, 2016).

In de vragenlijst werd aan de begeleiders gevraagd om de doeltreffendheid van vijf strategieën te beoordelen. De resultaten hiervan worden weergegeven in Figuur 5.2.

Doeltreffendheid strategieën in strijd tegen non-take-up



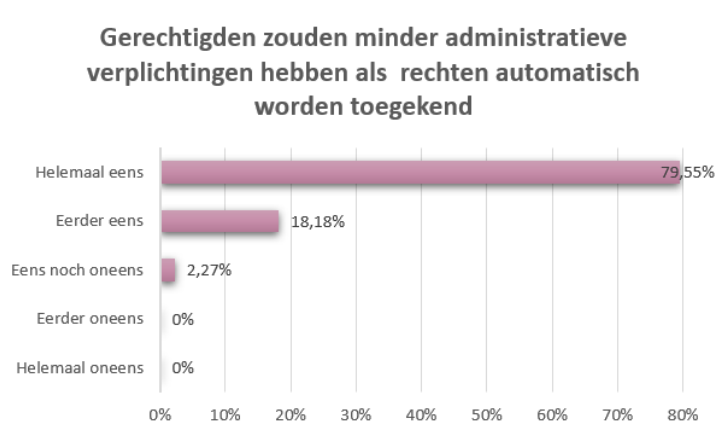
Figuur 5.2: Doeltreffendheid strategieën

Uit Figuur 5.2 kan afgeleid worden dat digitalisering gezien wordt als de minst doeltreffende oplossing. Dit is ook logisch gezien het feit dat bijna drie op de vier (70,46%) begeleiders in hoofdstuk vier al aangaven dat ze of niet weten of niet geloven dat digitalisering kan leiden tot een hogere take-up. Bovendien toonde de beperkte kennis over de MyBEnefits applicatie bij zowel gerechtigden als hun begeleiders en het feit dat geen enkele gerechtigde de applicatie gebruikt aan dat een digitale beleidsmaatregel de meest kwetsbaren niet bereikt. Informatiecampagnes over sociale rechten zijn volgens de begeleiders de tweede minst doeltreffende oplossing, al zijn de meningen hierbij opvallend verdeeld. 18,18% gelooft dat informatiecampagnes absoluut niet doeltreffend zijn, terwijl 70,46% denkt dat ze wel een oplossing kunnen zijn. Een mogelijke verklaring voor de verdeeldheid is dat de effectiviteit van een campagne samenhangt met de manier waarop de campagne is vormgegeven en het gehanteerde communicatiekanaal. Volgens de begeleiders kunnen zowel proactief opsporen en benaderen van gerechtigden als automatische rechtentoekenning een mogelijke oplossing zijn in de strijd tegen non-take-up. Van de respondenten is maar liefst 86,37% van mening dat automatische rechtentoekenning op basis van een opt-out systeem doeltreffend zou zijn. Ook gelooft 86,35% dat proactief opsporen en benaderen van gerechtigden een effectieve oplossing kan zijn. Uit de resultaten kan afgeleid worden dat begeleiders een lichte voorkeur hebben voor een opt-out systeem. Een mogelijke verklaring voor het feit dat begeleiders een opt-out systeem prefereren is dat ze vermoeden dat de proceskosten voor de gerechtigden bij een opt-in systeem nog te hoog zijn. De toekenning van het recht vindt in het opt-in systeem enkel plaats als gerechtigden hun goedkeuring geven. Bij het opt-in systeem moeten gerechtigden dus nog steeds een administratieve handeling stellen wat voor gerechtigden nog steeds een drempel kan creëren.

5.1.3 Perceptie van begeleiders op automatische rechtentoeakening

In de vragenlijst die de begeleiders invulden, werd er door middel van twaalf stellingen gepeild naar hun opvattingen omtrent automatische toekenning van rechten. Hieronder worden de belangrijkste resultaten toegelicht.

Maar liefst meer dan 90% (90,10%) van de begeleiders vindt dat rechten automatisch toegekend moeten worden. Die automatisering zou volgens de begeleiders enkele voordelen met zich mee kunnen brengen. Ten eerste is bijna iedereen (97,73%) ervan overtuigd dat automatisering zou leiden tot een daling in de administratieve verplichtingen, wat een belangrijke realisatie zou kunnen zijn, aangezien in hoofdstuk vier vastgesteld werd dat de administratieve procedure de tweede grootste drempel is. Opvallend is ook dat zelfs geen enkele respondent de daling in administratieve verplichtingen ontkent. Dit is terug te vinden in Figuur 5.3. Ten tweede geloven ook meer dan negen op de tien (93,18%) begeleiders dat rechthebbenden hun rechten sneller toegekend zullen krijgen. Ten derde zou automatisering de sociaal-psychologische drempel schaamte reduceren volgens 79,55% van de respondenten. Dit percentage ligt iets lager in vergelijking met de voorgaande voordelen omwille van het feit dat een 15,91% van de begeleiders aangeeft dat ze niet weten of automatisering wel een effect heeft op de gepercipieerde schaamte.

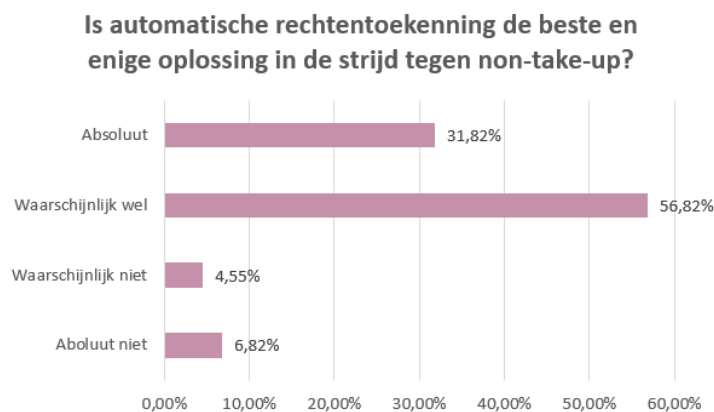


Figuur 5.3: Invloed van automatische rechtentoeakening op administratieve verplichtingen

Automatisering zal ook enkele implicaties met zich meebrengen. Een meerderheid van de begeleiders, namelijk 31,82%, geeft aan dat automatisering zou kunnen leiden tot een daling in de kennis en het bewustzijn van sociale rechten. Bovendien gelooft het merendeel van de begeleiders (63,64%) dat automatisering er voor zal zorgen dat gerechtigden minder contact hebben met hun dienstverlener en bijgevolg denkt 50% dat mensen minder snel bijkomende vragen aan hun dienstverlener zullen stellen. Het is hier dat proactief informeren en benaderen van gerechtigden een rol kunnen spelen. Deze strategieën kunnen de daling in kennis van sociale rechten en het verminderd contact tegengaan. Of het verminderde contact een jammerlijke evolutie is voor de gerechtigden, is voor de begeleiders niet eenduidig en zal aldus moeten blijken uit de bevraging van de gerechtigden.

Een ander gegeven dat werd bevestigd is of automatisering volgens hun een schending van de privacy van gerechtigden is. Slechts 9,09% van de begeleiders vindt dit het geval. De overgrote meerderheid gelooft dus niet dat automatisering een schending van de privacy van gerechtigden is.

Ten slotte werd er ook nog gevraagd of begeleiders automatisering van rechten zien als de enige en de beste oplossing in de strijd tegen de non-take-up van sociale rechten. De verkregen antwoorden worden weergegeven in Figuur 5.4. Er werd vastgesteld dat bijna negen op de tien (88,64%) gelooft dat automatisering de oplossing is. Wanneer we deze bevinding linken met de inzichten uit 5.1.2 kunnen we concluderen dat automatische rechtentoekenning volgens de meerderheid wel de beste en enige oplossing is, maar dat men de twee andere strategieën die deel uitmaken van de proactieve dienstverlening niet mag vergeten. Proactief benaderen en opsporen van gerechtigden die door automatisering mogelijk uit de boot vallen, omdat de overheid bijvoorbeeld onvoldoende informatie over bepaalde personen heeft, zal dus onderdeel moeten uitmaken van het takenpakket van de medewerkers op het administratief niveau wanneer automatische rechtentoekenning de norm wordt.



Figuur 5.4: Automatische rechtentoekenning als oplossing tegen non-take-up

5.2 Perceptie oplossing voor non-take-up volgens gerechtigden

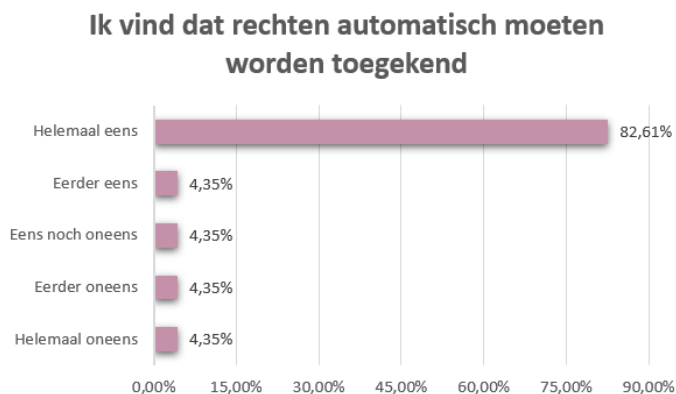
5.2.1 Aanpak

In de telefonische vragenlijst afgenomen bij de gerechtigden werd er naast factoren die de non-take-up beïnvloeden ook gepeild naar hun opvattingen over automatische rechtentoekenning. Hun perceptie werd in kaart gebracht aan de hand van twaalf stellingen met betrekking tot automatische rechtentoekenning. Aan de respondenten werd gevraagd aan te geven in welke mate ze akkoord gingen met de stelling. Hierbij hadden ze telkens de keuze uit vijf antwoordmogelijkheden, variërend van 'helemaal niet akkoord' tot 'helemaal akkoord'. De resultaten die hieronder zullen worden toegelicht zijn aldus gebaseerd op de antwoorden van 26 gerechtigden.

5.2.2 Perceptie van gerechtigden op automatische rechtentoekenning

De eerste stelling met betrekking tot automatisering die de gerechtigden kregen voorgelegd was: 'Ik vind dat rechten automatisch toegekend moeten worden'. De mate waarin de gerechtigden het hiermee eens waren, wordt weergegeven in Figuur 5.5. Uit de grafiek blijkt dat maar liefst 86,96%

van de bevroegde gerechtigden vindt dat automatische rechtentoekenning de norm zou moeten zijn en slechts 8,7% vindt dat automatisering niet de regel moet zijn.



Figuur 5.5: Perceptie gerechtigden op automatische rechtentoekenning

Aan één tegenstander werd bijkomend nog gevraagd waarom hij/zij sceptisch is over automatische rechtentoekenning. De respondent antwoordde:

"Ik ben tegen automatische rechtentoekenning omdat ik denk dat er dan te weinig controle zal zijn en het zou leiden tot te veel profiteurs. Ik heb zelf al gezien dat mensen doen alsof. Er is echt nood aan controle en onderzoek." (Respondent 15, persoonlijke communicatie, 8 april 2020)

Vervolgens werd gevraagd in welke mate de gerechtigden automatisering zien als de beste manier om de opname van hun rechten te verhogen. Volgens 82,61% is automatische rechtentoekenning de beste manier, 8,7% weet niet of het de beste manier is en nog een 8,7% denkt dat er een doeltreffendere methode is. Welke methoden de tegenstanders in gedachte hebben, werd niet bevroegd maar zeker is wel dat het niet digitalisering zal zijn. In hoofdstuk vier werd immers al duidelijk dat digitalisering slechts bij een minderheid van de gerechtigden (18,18%) ervoor zorgt dat ze al hun rechten realiseren. Volgens de meerderheid brengt automatisering ook enkele voordelen met zich mee zoals een snellere toekenning van de sociale rechten, een daling in de administratieve verplichtingen en een daling in de ervaren schaamtegevoelens. Van de rechthebbenden gelooft bijna 90% (88,96%) dat ze dankzij de automatisering hun rechten sneller toegekend zullen krijgen. Mogelijke verklaringen voor de overtuiging dat automatische rechtentoekenning leidt tot een snellere toekenning, worden samengevat door twee citaten van respondenten:

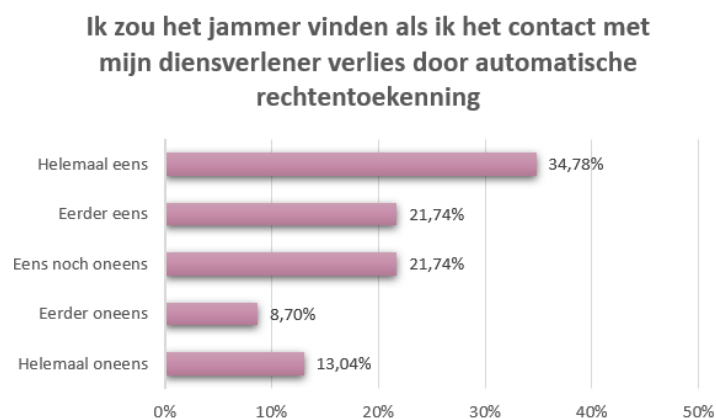
"Ik denk dat automatische rechtentoekenning de toekenningsprocedure zal versnellen omdat het veel geloop zal besparen. Mensen zullen nu niet langer van het kastje naar de muur gestuurd worden." (Respondent 20, persoonlijke communicatie, 29 april 2020)

"Ik vind het vervelend dat je zoveel moet doen vooraleer je het recht kan krijgen. Je moet zelf veel opzoeken en er achteraan gaan. Daarom zou automatisering wel goed zijn." (Respondent 17, persoonlijke communicatie, 10 april 2020)

Van de respondenten is 78,26% het (helemaal) eens dat automatische rechtentoekenning de administratieve verplichtingen zou verminderen. Ook op de ervaren schaamte, wat voor gerechtigden de grootste drempel is, heeft automatisering volgens de meerderheid een positief effect. Van de

respondenten gelooft 65,21% dat automatische rechtentoeakening het gevoel van schaamte doet verdwijnen, terwijl 21,74% denkt dat het gevoel van schaamte nog steeds zal blijven bestaan al kan het dan eventueel wel minder groot zijn. Hieruit kan afgeleid worden dat automatische rechtentoeakening een interessante strategie is, aangezien het de twee voornaamste drempels die gerechtigden ervaren, namelijk schaamte en de complexe aanvraagprocedure, kan reduceren.

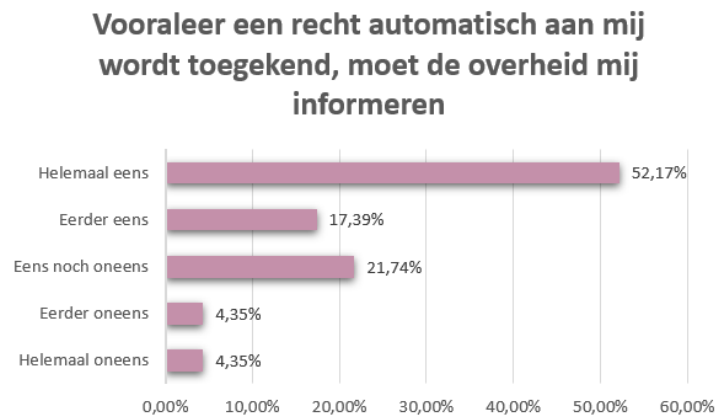
Automatische rechtentoeakening zal ook enkele consequenties hebben. Een eerste gevolg is dat meer mensen hun rechten zullen opnemen wat automatisch een budgettaire impact zal hebben op de begroting van de verschillende overheden. De hogere take-up is het gevolg van het feit dat 73,91% van de respondenten aangeeft dat ze de automatisch toegekende rechten nooit zullen weigeren. Wanneer de rechten ook door de respondenten, die aangeven dat ze niet weten of ze rechten zouden weigeren, zouden opgenomen worden, neemt het percentage zelfs toe tot 95,65%. Een tweede consequentie is dat gerechtigden minder contact zullen hebben met hun dienstverlener. Zo gaf net iets meer dan de helft van de respondenten (56,52%) aan dat ze er van overtuigd zijn dat automatisering zal leiden tot een verminderd contact met de dienstverlener terwijl slechts 17,4% gelooft dat automatisering niet leidt tot minder contact. Een gevolg van een verminderd contact kan zijn dat gerechtigden minder snel met bijkomende vragen naar hun dienstverlener zullen gaan. Van de respondenten gelooft 60,86% dat automatisering er effectief voor zal zorgen dat ze minder snel bijkomende vragen aan hun dienstverlener zullen stellen. Wanneer dienstverleners zich hiervan bewust zijn, kunnen ze hun dienstverlening hier wel op afstemmen door bijvoorbeeld te blijven focussen op het proactief benaderen van gerechtigden. Het blijft immers belangrijk dat dienstverleners er over waken dat ze steeds bereikbaar zijn, want zoals uit figuur 5.6 blijkt, zou de meerderheid van de gerechtigden het spijtig vinden als automatisering ten koste zou gaan van het persoonlijk contact met zijn/haar dienstverlener.



Figuur 5.6: Invloed van automatische rechtentoeakening op contact met de dienstverlener

Of automatische rechtentoeakening gepercipieerd wordt als een schending van de privacy werd eveneens getoetst. Het is immers belangrijk om te weten of de automatisering van de rechtentoeakening zou leiden tot de creatie van een bijkomende drempel op het niveau van de cliënt. Uit de antwoorden kan worden afgeleid dat 30,43% zich zorgen maakt over zijn/haar privacy, terwijl privacy issues voor de meerderheid (56,52%) geen probleem zouden zijn.

Tot slot werd er ook nog gevraagd of gerechtigden vinden dat ze geïnformeerd moeten worden vooraleer een recht automatisch aan hen wordt toegekend zodoende ze zelf kunnen beslissen of ze het recht willen ontvangen. Op een indirecte manier werd dus gevraagd of de gerechtigden voorstander zijn van een opt-in systeem. Van de respondenten gaf 69,56% aan de voorkeur te geven aan een opt-in systeem, zoals weergegeven wordt in Figuur 5.7. In tegenstelling tot de begeleiders, prefereren gerechtigden dus eerder voor een opt-in systeem. Een opt-in systeem biedt naar mijn inziens ook het voordeel dat gerechtigden op voorhand toch nog geïnformeerd worden over het sociale recht waardoor de kennis over de sociale rechten niet geheel verwaterd. Indien er voor een opt-in systeem wordt gekozen, moet er wel over gewaakt worden dat de administratieve procedure waarbij gerechtigden moeten aangeven of ze een recht (niet) wensen te ontvangen eenvoudig en beknopt is. Te complexe en tijdsintensieve bevestigingsprocedures creëren immers proceskosten en wanneer die kosten te hoog oplopen in vergelijking met de potentiële baten kan dat resulteren in non-take-up. Daarnaast moet er ook goed nagedacht worden over de manier waarop de bevestiging moet worden ingediend. Enkel een digitale bevestigingstool zal waarschijnlijk niet voldoende zijn aangezien de doelgroep aangaf nog niet helemaal mee te zijn met de digitale evolutie.



Figuur 5.7: Voorkeur voor opt-in systeem

5.3 Conclusie

Dankzij de afname van respectievelijk telefonische en online vragenlijsten bij rechthebbenden en hun begeleiders kon de perceptie op de beleidsmaatregel automatische rechtentoekenning in kaart gebracht worden. Volgens de begeleiders is automatische rechtentoekenning, eventueel in combinatie met het proactief opsporen en benaderen, een doeltreffende oplossing om de take-up van sociale rechten te verhogen. Zowel gerechtigden en begeleiders vinden dan ook dat rechten automatisch moeten worden toegekend, al is er wel onenigheid over de manier waarop dit moet gebeuren. Rechthebbenden prefereren een opt-in systeem in tegenstelling tot hun begeleiders die een lichte voorkeur hebben voor een opt-out systeem. Afhankelijk van de keuze die het beleidsniveau maakt, zal het niveau met andere zaken rekening moeten houden. Zo moet er in het geval van een opt-in systeem over gewaakt worden dat de bevestigingsprocedure eenvoudig en beknopt is, terwijl er bij het opt-out systeem moet op worden toegezien dat de kennis over de sociale rechten niet verwaterd.

Dat automatische rechtentoekenning enkele voordelen met zich meebrengt, wordt door beide partijen erkend. Enkele voordelen van automatisering zijn: (1) een snellere toekenning van de sociale rechten, (2) een vermindering van de administratieve verplichtingen voor gerechtigden en (3) een vermindering in de schaamtegevoelens die gerechtigden ervaren. Automatisering zou aldus op twee van de drie voornaamste drempels die gerechtigden ervaren, zijnde schaamte en de complexe aanvraagprocedure, een positief effect hebben.

Vervolgens werden ook enkele belangrijke implicaties van automatische rechtentoekenning onderzocht. Allereerst zal het een budgettaire impact hebben aangezien de meerderheid van de gerechtigden geen rechten zou weigeren indien ze automatisch werden toegekend. Als tweede moet er op worden toegezien dat de automatische rechtentoekenning niet leidt tot een foutieve toekenning ten gevolge van bijvoorbeeld onvoldoende up-to-date informatie in databanken of fraude. In sommige gevallen zal de werkelijke situatie van de rechthebbenden nog gecontroleerd moeten worden zodat er geen fraude kan plaatsvinden. Deze controle kan worden toevertrouwd aan de medewerkers van het administratief niveau. Daarnaast dient men er ook rekening mee te houden dat automatische rechtentoekenning zou kunnen resulteren in een verminderd contact van de rechthebbenden met zijn/haar sociale dienstverleners, wat volgens meerdere gerechtigden een jammerlijke evolutie zou zijn. Dit nadeel zou verholpen kunnen worden indien het administratief niveau de vrijgekomen tijd zou kunnen besteden aan het proactief benaderen van gerechtigden. Hoewel er dus een groot draagvlak is voor automatische rechtentoekenning, moet er steeds over gewaakt worden dat de sociale dienstverlening toegankelijk blijft. Gerechtigden moeten er dus steeds terecht kunnen met hun bijkomende vragen. Tot slot werd ook nog vastgesteld dat het merendeel van de gerechtigden en hun begeleiders automatische rechtentoekenning niet beoordelen als een schending van hun privacy.

Hoofdstuk 6: Conclusie

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen over non-take-up en automatische rechtentoekenning samengevat. Deze masterproef had tot doel de oorzaken van non-take-up bij de Vlaamse gerechtigden in kaart te brengen evenals hun perceptie op automatische rechtentoekenning. In deze conclusie zullen allereerst de antwoorden op de verschillende deelvragen bondig besproken worden. Vervolgens worden ook de beperkingen van het onderzoek en aanbevelingen voor toekomstig onderzoek aangehaald.

In de zoektocht naar het antwoord op de centrale onderzoeksvraag: 'Een uiteenzetting van non-take-up van sociale rechten vanuit het perspectief van de gerechtigden: Is automatische rechtentoekenning een oplossing?' werd er gebruikt gemaakt van vier deelvragen. De vier deelvragen waren:

1. Welke factoren verklaren het fenomeen van non-take-up volgens de literatuur?
2. Hoe verloopt de dienstverlening en de toekenningsprocedure van sociale rechten bij de OCMW's?
3. Welke factoren verklaren de non take-up bij de Vlaamse gerechtigden?
4. Wat is de perceptie van rechthebbenden en hun begeleiders op automatische rechtentoekenning?

Antwoorden op deelvraag één werden gevonden dankzij een literatuurstudie. Factoren die non-take-up beïnvloeden, werden in de wetenschappelijke literatuur voorgesteld aan de hand van het drempelmodel van Kerr, het welvaart-stigma model van Moffit en het multi-level-gedragmodel van Van Oorschot. Elk model maakt een onderscheid tussen een aantal niveaus waarop drempels ontstaan die non-take-up in de hand werken. Samengevat stelt de literatuur dat er sprake is van vier niveaus: cliënt-, administratief-, beleids- en maatschappelijk niveau. De drempels die zich op elk niveau kunnen voordoen werden in hoofdstuk twee besproken en samengevat in Figuur 2.1. Bovendien werd vastgesteld dat de niveaus onderling verweven zijn, wat maakt dat een drempel op het ene niveau een drempel op het andere niveau kan beïnvloeden, versterken of verkleinen.

Om een antwoord te kunnen bieden op de tweede deelvraag werd een literatuurstudie uitgevoerd in combinatie met interviews die werden afgenomen bij diensthoofden en maatschappelijk werk(st)ers van het OCMW. Allereerst werd de sociale dienstverlening in kaart gebracht. De sociale rechten die burgers bij het OCMW kunnen aanvragen, werden besproken. Deze rechten worden opgedeeld in zes categorieën: (1) inkomens en uitkeringen, (2) administratieve steun en juridische bijstand, (3) huisvesting, (4) welzijn en gezondheid, (5) elektriciteit, gas, water en energie en (6) onderwijs. Ook werd er gekeken in welke mate deze rechten reeds geautomatiseerd werden. Dankzij de interviews kon de algemene werking van de OCMW's in kaart gebracht worden. Hieruit bleek dat het OCMW een sociale dienstverlener is die goed gekend is bij de burgers, maar dat elk OCMW zijn eigen manier van werken heeft. OCMW's kunnen hun interne organisatie zelf bepalen wat maakt dat er geen uniforme werking is. In de interviews werd aan de medewerkers ook gevraagd welke factoren kunnen resulteren in non-take-up van sociale rechten. Volgens de medewerkers liggen op het niveau

van de cliënt vooral een gebrek aan kennis en informatie over de sociale rechten, sociale-psychologische factoren en socio-culturele factoren aan de basis van non-take-up. Op het administratief niveau zien de werknemers in de organisatie van de dienstverlening een verklaring voor non-take-up. Verder bleek dat de medewerkers niet weigerachtig staan ten opzichte van een (gedeeltelijk) automatische rechtentoekenning, mits gerechtigden nog steeds de mogelijkheid behouden om bij het OCMW langs te gaan. De vrijgekomen tijd zouden de medewerkers graag investeren in informatieverstrekking en proactief opsporen van bepaalde doelgroepen.

Vanaf hoofdstuk vier verschuift de focus naar de praktijk opdat er een antwoord zou kunnen gevonden worden op de derde en vierde deelvraag. De verkregen inzichten uit de literatuur werden door middel van een praktijkstudie aan de realiteit getoetst. Gerechtigden en hun begeleiders werden gecontacteerd met de vraag of ze bereid waren om een vragenlijst rond non-take-up en automatische rechtentoekenning in te vullen. Uiteindelijk namen 26 gerechtigden en 44 begeleiders deel aan de vragenlijst. De resultaten van de bevraging toonden aan dat de grootste drempels die aan de basis liggen van non-take-up te situeren zijn op het niveau van de cliënt en de administratie. Het antwoord op de derde deelvraag is dat de drie voornaamste factoren die non-take-up verklaren: schaamte, de aanvraagprocedure en een gebrek aan kennis en informatie van sociale rechten zijn. Verder maakte hoofdstuk vier ook duidelijk dat het onder één dak brengen van verschillende dienstverleners, administratieve begeleiding, informatieverspreiding via sociale media en samenwerkingen tussen dienstverleners een take-up vriendelijk beleid positief kunnen beïnvloeden. Ook werd vastgesteld dat het werken op afspraak bij dienstverlenende instanties een goed idee kan zijn, mits de mogelijkheid bestaat dat gerechtigden op bepaalde momenten ook zonder afspraak kunnen langskomen en verder geholpen worden. Een combinatie van op afspraak werken met een wekelijks/maandelijks moment van vrije intake is dan ook een eerste beleidsaanbeveling die ervoor kan zorgen dat de toegankelijkheid gewaarborgd blijft en dat er geen bijkomende drempel op het administratief niveau ontstaat. Tot slot werd ook duidelijk dat de rechthebbenden nog niet vertrouwd zijn met de digitalisering. Een online aanvraagstelsel voor sociale rechten, waaronder de MyBENefits applicatie, is volgens de gerechtigden een beleidsmaatregel die de non-take-up niet zal reduceren. De tweede beleidsaanbeveling is dan ook dat het louter inzetten op digitalisering in de strijd tegen de hoge non-take-up-ratio's niet voldoende zal zijn en zal dienen aangevuld te worden met bijvoorbeeld het proactief informeren en benaderen van gerechtigden.

Eenmaal de factoren duidelijk waren, werd er in hoofdstuk vijf onderzocht of automatische rechtentoekenning een mogelijke oplossing kan zijn voor het fenomeen van non-take-up. Uit dit onderzoek bleek dat gerechtigden en hun begeleiders automatische rechtentoekenning zien als een doeltreffende oplossing om de take-up van sociale rechten te verhogen. De overgrote meerderheid vindt dan ook dat automatische rechtentoekenning de norm moet zijn, maar dat het persoonlijk contact met de dienstverleners gewaarborgd moet blijven. Bovendien moet het beleidsniveau bij de uitwerking van het systeem erover waken dat de gegevens in de KSZ up-to-date zijn. Daarnaast dient het beleidsniveau ook te beslissen of ze het opt-in systeem, dat de voorkeur krijgt van de gerechtigden, zal hanteren of dat ze een opt-out systeem zal gebruiken. Afhankelijk van de gemaakte keuze zal het beleid met enkele zaken rekening moeten houden. Bij het opt-in systeem moet erover

gewaakt worden dat de bevestigingsprocedure simpel en eenvoudig is, zodat er geen nieuwe proceskosten ontstaan die kunnen leiden tot een administratieve drempel. Wanneer er daarentegen gekozen wordt voor het opt-out systeem, kan er best nog op informatieverspreiding ingezet worden. Automatisering zou er immers voor kunnen zorgen dat de kennis over sociale rechten verwaterd.

Dankzij de verworven inzichten kan de centrale onderzoeksvraag nu beantwoord worden. Automatische rechtentoekenning is een mogelijke oplossing voor het fenomeen van non-take-up. Bovendien kan automatische rechtentoekenning ervoor zorgen dat de drempels 'schaamte' en 'complexe aanvraagprocedure' overwonnen worden. Hierbij is het wel aangeraden dat het beleidsniveau automatische rechtentoekenning best in combinatie met de andere proactieve strategieën, zijnde proactief informeren en opsporen van gerechtigden, aanwendt. Het administratief niveau kan hierin een belangrijke rol spelen. De vrijgekomen tijd kunnen de administraties immers gebruiken om doelgroepen die door automatisering mogelijks uit de boot zullen vallen, te informeren en te benaderen.

Bij de interpretatie van de resultaten in deze masterproef moet er met enkele beperkingen rekening gehouden worden. In het empirische luik van dit onderzoek werd er getracht om zo veel mogelijk respondenten te benaderen. De respondenten konden benaderd worden dankzij de hulp van twee armoedeverenigingen en een voedselbank. Mensen die al toenadering gezocht hebben tot deze verenigingen, hebben al erkend dat hun moeilijkheden niet van voorbijgaande aard zijn en dat ze deze niet zelf kunnen oplossen. Een gevolg daarvan is dat deze mensen zich al een beetje bewust zijn van de sociale dienstverlening en het bestaan van verschillende dienstverlenende organisaties, wat mogelijk enige vertekening in de resultaten kan veroorzaken. Een andere beperking is dat de vragenlijst enkel in het Nederlands ter beschikking werd gesteld van de respondenten waardoor anderstaligen niet bereikt werden. Er kon dus niet onderzocht worden of taalbarrières een factor zijn die de non-take-up beïnvloeden. Hieruit volgt dat taalbarrières eventueel de basis kunnen vormen van een verder onderzoek. Daarnaast bleek uit deze masterproef dat proactief benaderen en opsporen van gerechtigden, naast automatisering van rechten, een belangrijke oplossing kan zijn in de strijd tegen non-take-up. Via welke kanalen en tools dit kan gebeuren zou in een verder onderzoek uitgewerkt kunnen worden. Ook kan in een toekomstige studie onderzocht worden voor welke rechten de overgang naar gedeeltelijke automatisering gemaakt kan worden, wanneer blijkt dat een gehele automatisering niet mogelijk is.

Referenties

- Afdeling Maatschappelijk Welzijn. (2018). Procedure betreffende een steunaanvraag. Retrieved from http://www.ocmw-info-cpas.be/fiche_FV_nl/la_procedure_concernant_une_demande_daide#m2
- Baumberg, B. (2016). The stigma of claiming benefits: a quantitative study. *Journal of Social Policy*, 45(2), 181-199.
- Bouckaert, N., & Schokkaert, E. (2011). A first computation of non-take-up behaviour in the 'leefloon'. *Leuven: KULeuven, centrum voor economische studieën*.
- Buysse, L., Goedemé, T., Van der Heyden, M., Van Mechelen, N., Janssens, J., De Spiegeleer, T., & Nisen, L. (2017). De automatische toekenning van rechten in Belgische sociale bescherming: stand van zaken en kritische reflectie. In *Armoede in België: jaarboek 2017/ Lahaye, Willy [edit.]; et al. (pp73-99)*.
- De Europese Commissie. (2017). De 20 beginselen van de Europese pijler van sociale rechten. Retrieved from https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_nl#
- De Vlaamse overheid. (2018). Het groeipakket (nieuwe kinderbijslag). Retrieved from <https://www.vlaanderen.be/het-groeipakket-nieuwe-kinderbijslag>
- Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Geïntegreerd Breed Onthaal. Retrieved from <https://www.departementwvg.be/welzijn-en-samenleving/gbo>
- Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2019). Lokaal sociaal beleid. Retrieved from <https://www.departementwvg.be/lokaal-sociaal-beleid>
- Dienst administratieve vereenvoudiging. (2017). Retrieved from www.veroeenvoudiging.be/
- 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*. Retrieved from <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2015/social-policies/access-to-social-benefits-reducing-non-take-up>
- Geel. (2019). Sociale dienst: Waarvoor kan u bij ons terecht? Retrieved from <https://www.geel.be/Sociale%20dienst>
- Ham. (2019). Sociale dienst: Waarvoor kan je bij ons terecht? Retrieved from <https://www.ham.be/OCMW>
- Ham. (2020). Sint-Vincentiusvereniging Ham/Tessengerlo. Retrieved from <https://www.ham.be/verenigingen/detail/56/sint-vincentiusvereniging-ham-tessengerlo>
- Hasselt. (2019). Sociaal en administratieve hulp OCMW.
- Heirbout, R. (2017, 17 november 2017). De Europese pijler van sociale rechten: so what? . Retrieved from <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2017/11/17/de-europese-pijler-van-sociale-rechten--so-what--/>
- Kind & Gezin. (2019, 7 februar 2019). Kinderen in Vlaanderen krijgen hun eerste Groeipakket. Retrieved from <https://www.kindengezin.be/nieuws-en-actualiteit/2019/20190207-kinderen-in-vlaanderen-krijgen-hun-eerste-groeipakket.jsp>
- Leopoldsborg. (2019). Sociale dienst. Retrieved from <https://www.leopoldsborg.be/sociale-dienst>

- Luyten, J. (2017). *Analyse van de automatische rechtentoekenning: Is de non-take up een issue?* (Masters' thesis), U Hasselt.
- Luyten, J., Daniels, L., & Marneffe, W. (2019). Automatische rechtentoekenning als oplossing voor het probleem van non-take-up?
- Moffit, R. (1983). An economic model of welfare stigma. *American economic review*, 73(5), 1023-1035.
- Naert, F., Algoed, K., Crombez, J., Marneffe, W., & Vereeck, L. (2013). *Openbare financiën*. Antwerpen: Intersentia.
- Noël, L. (2016). *Inzichten in non take-up van de sociale rechten en in sociale onderbescherming in het Brussels gewest*. Retrieved from https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/thematisch_rapport_nl_2016.pdf
- Regeerakkoord van de Vlaamse regering. (2019). [Press release]
- Reijnders, M., Schalk, J., & Steen, T. (2018). Service wanted? Understanding the Non-take-up of Social Support at the Local Level. *Voluntas*, 29(6), 1360-1374. doi:<https://doi.org/10.1007/s11266-018-00060-w>
- Rijksdienst voor Sociale Zekerheid. (2019, 23 mei 2019). Belgische sociale zekerheid wint internationale prijs voor geïntegreerd informaticasysteem Retrieved from <https://www.rsz.fgov.be/nl/news/958/belgische-sociale-zekerheid-wint-internationale-prijs-voor-geintegreerd-informaticasysteem>
- Samenlevingsopbouw RIMO Limburg. Armoedevereniging ons centrum. Retrieved from <https://www.rimo.be/project/onscentrum/>
- Samenlevingsopbouw RIMO Limburg. (2019). Retrieved from <https://www.rimo.be/>
- Schepens, W. (2019). App "MyBENefits" moet sociale voordelen vlotter bij kwetsbare groepen brengen. Retrieved from <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/01/23/app-MyBENefits-moet-sociale-voordelen-vlotter-bij-kwetsbare-gr/>
- Sint-Vincentius. (2015). Retrieved from <https://www.vincentius-limburg.be/>
- Steenssens, K. (2014). Proactief handelen als middel in de strijd tegen sociale onderbescherming een verkenning van de concepten en de huidige beleidscontext. *Belgisch Tijdschrift voor Sociale zekerheid*, 56(1), 1-44.
- Steunpunt tot bestrijding van armoede bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting. (2013). *Automatisering van rechten met betrekking tot de bevoegdheden van de federale staat*. Retrieved from <http://www.armoedebestrijding.be/publications/automatiseringrechten.pdf>
- Van Garsse, S., & Smet, S. (2019). *Publiek recht: Blokboek publiek recht Deel IV*: Universiteit Hasselt.
- Van Haarlem, A., Coene, J., & Dierckx, D. (2012). *Rapport Armoedebarmeter 2012*. Retrieved from <https://www.decenniumdoelen.be/documenten/armoedebarmeter-rapport-2013.pdf>
- Van Mechelen, N., & Janssens, J. (2017). Who is to blame? An overview of the factors contributing to the non-take-up of social rights.
- Van Mechelen, N., & Van der Heyden, M. (2017). *De strijd tegen non-take up: een inventaris van beleidsmaatregelen en reflectie in het licht van wetenschappelijke literatuur en beleidservaringen in het VK en Zweden*. Retrieved from <https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/nl/sociale-rechten-toekennen/policy-brief-nl.pdf>

- Van Oorschot, W. (1998). Failing selectivity: on the extent and causes of non-take-up of social security benefits, in H.-J Andress (ed.). *Empirical poverty research in a comparative perspective*, 101-132.
- Vinck, J., Lebeer, J., & Van Lancker, W. (2019). Non-take up of the supplemental child benefit for children with a disability in Belgium: A mixed-method approach. *Social Policy & Administration*, 53(3), 357-384. doi:10.1111/spol.12457
- Vlaamse overheid. (2018). *Decreet Lokaal sociaal beleid*. Retrieved from <https://codex.vlaanderen.be/PrintDocument.ashx?id=1029068&datum=&geannoteerd=false&print=false>
- Vlaamse Overheid afdeling Welzijn en Samenleving. (2019). Rechtenverkenner. Retrieved from <https://www.rechtenverkenner.be/Pages/Home.aspx>
- Vlaamse regering. (2019a). Regeerakkoord van de Vlaamse Regering 2019-2024 [Press release]
- Vlaamse regering. (2019b). Startnota Vlaamse formatie [Press release]
- Warin, P. (2014a). Le non recours aux prestations sociales : quelle critique du ciblage. *Les politiques sociales*(1).
- Warin, P. (2014b). What is the non take-up of social benefits. *Books and ideas*, 9.

Bijlagen

Bijlage 1: Sociale rechten die kunnen worden aangevraagd bij het OCMW

Categorie 1: Inkomens en uitkeringen

Sociaal recht	Uitleg	Automatisch toegekend?
Dringende steun in noodsituaties	Indien een persoon zich in een noodsituatie bevindt (bv door woningbrand, uithuiszetting) dan kan hij/zij dringende steun krijgen. Dringende steun kan enkel voor zaken die een directe behandeling vragen, bv geen geld meer hebben om eten te kopen. Dringende steun is beperkt in de tijd.	Nee. Er gebeurt een sociaal en financieel onderzoek
Equivalent leefloon	Financiële steun voor personen die geen aanspraak kunnen maken op een leefloon (omdat ze niet aan de voorwaarden voldoen), maar die zich wel in een vergelijkbare situatie bevinden.	Nee
Financiële steun	Het OCMW kan steun verlenen indien u tijdelijk of gedurende een bepaalde periode financiële problemen hebt. De steun kan maandelijks, éénmalig, voor specifieke kosten, of huurwaarborgen zijn.	Nee
Inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap (IVT)	Tegemoetkomingen voor personen met een handicap die door hun handicap beperkt zijn in de mogelijkheden om te werken en die daardoor over een beperkt inkomen beschikken.	Nee. online aanvragen via MyHandicap (hulp van OCMW mogelijk bij aanvraag)
Leefloon	Sociaal recht waarop u aanspraak maakt als uw inkomen onvoldoende is en het niet mogelijk is om de situatie te veranderen. Om hier aanspraak op te maken moet er voldaan zijn aan verschillende voorwaarden.	Nee. Er gebeurt een sociaal en financieel onderzoek
Tewerkstelling	Een trajectbegeleider ondersteunt u bij het vinden van een geschikte job als je recht hebt op een leefloon of op financiële steun conform leefloon. Als u nog niet klaar bent om te werken op het gewone	Nee

	arbeidscircuit, wordt er samen gezocht naar andere mogelijkheden bijvoorbeeld tewerkstelling in een sociale werkplaats of tewerkstelling onder toepassing van art.60 §7 ¹⁴ .	
--	---	--

Categorie 2: Administratieve steun en juridische bijstand

Sociaal recht	Uitleg	Automatisch toegekend?
Budgetbegeleiding	Hulpverlening waarbij u advies en steun krijgt om zelfstandig uw budget te kunnen beheersen. Als u schulden hebt, kunt u daarvoor juridisch advies krijgen.	Nee
Budgetbeheer	Steun waarbij een maatschappelijk werker van het OCMW het budget van de begunstigde volledig beheert.	Nee
Hulp bij administratieve taken	Wanneer een persoon moeilijkheden heeft met invullen van formulieren, begrijpen van brieven, ... kan er beroep gedaan worden op een maatschappelijk werker van het OCMW.	Nee
Parkeerkaart voor personen met een handicap	Aanvraag voor een parkeerkaart kan gebeuren door personen met verminderde gezondheidstoestand die aanleiding geeft tot beperkte of verminderde verplaatsingsmogelijkheden. Met die parkeerkaart mag u dan uw auto parkeren op voorbehouden plaatsen en in de blauwe zone.	Nee. Enkel online aan te vragen. (hulp van OCMW mogelijk bij aanvraag)
Schuldbemiddeling	Hulpverlening waarbij een hulpverlener u helpt om uw schulden af te bouwen. Er wordt een afbetalingsplan opgesteld in samenspraak met de schuldeiser. Dit kan in combinatie met budgetbegeleiding of budgetbeheer.	Nee

¹⁴ Organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn. Tewerkstelling overeenkomstig artikel 60 §7 is een vorm maatschappelijke dienstverlening waarbij het OCMW een job bezorgt aan iemand die uit de arbeidsmarkt is gestapt of gevallen, met als doel deze terug in te schakelen in het stelsel van de sociale zekerheid en in het arbeidsproces. Het OCMW is altijd de juridische werkgever. Het OCMW kan de persoon in zijn eigen diensten tewerkstellen of ter beschikking stellen van een derde werkgever.

Categorie 3: Huisvesting

Sociaal recht	Uitleg	Automatisch toegekend?
Huisvesting	Bij huisvestigingsproblemen kan het OCMW hulp bieden ofwel doorverwijzen naar gespecialiseerde diensten. De hulp kan betrekking hebben op huurwaarborgen, installatiepremies voor dak- en thuislozen (eenmalige premie die helpt om woning te betrekken en in te richten) en uithuiszetting.	Nee
Lokaal opvang initiatief (LOI)	Het OCMW organiseert LOI's voor asielzoekers. LOI's zijn gemeubelde privéwoningen met de nodige voorzieningen zodat de verzoeker zelf kan instaan voor zijn/haar basisbehoeften. Enkel asielzoekers waarvan de asielprocedure nog niet ontvankelijk is verklaard en die rechtstreeks door de federale overheid geplaatst worden, kunnen in een LOI verblijven.	Ja, de plaatsing gebeurt door de federale overheid

Categorie 4: Welzijn en gezondheid

Sociaal recht	Uitleg	Automatisch toegekend?
Dringende medische hulp voor mensen zonder wettig verblijf	Een recht waarop een vreemdeling zonder wettig verblijfstatuut zich kan beroepen indien hij/zij dringende medische zorgen nodig heeft. In dat geval betaalt het OCMW de kosten van dringende medische hulp.	Nee. Sociaal onderzoek naar nood op dringende medische hulp
Mantelzorgtoelage	Mantelzorgers zijn mensen die instaan voor de thuisverzorging van zorgbehoevenden. Het OCMW kan een mantelzorgtoelage toekennen aan mantelzorgers die hulp aan bejaarden of personen met een handicap geven.	Nee
Psychosociale hulp	Een maatschappelijk werker biedt een luisterend oor en indien gewenst zal de maatschappelijk assistent(e) u doorverwijzen naar gespecialiseerde hulpverlening.	Nee
Tussenkost voor socio-culturele en sportieve participatie voor mensen in armoede	Clënten van het OCMW kunnen bij het OCMW een tussenkost vragen om deel te nemen aan socio-culturele of sportieve activiteiten (bijvoorbeeld	Nee

	theatervoorstelling, aansluiten bij een sportvereniging).	
Sociaal recht	Uitleg	Automatisch toegekend?
Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood (vroeger tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden)	Tegemoetkoming die u kan aanvragen als u 65 jaar of ouder bent en als uw zelfredzaamheid beperkt is.	Nee. Enkel online aan te vragen (hulp van OCMW mogelijk bij aanvraag)

Categorie 5: Elektriciteit, gas, water en energie

Sociaal recht	Uitleg	Automatisch toegekend?
Advies van de Lokale Adviescommissie (LAC) over afsluiting of heraansluiting van elektriciteit, aardgas of water	Netbeheerders of waterleveranciers die een verbruiker willen afsluiten, moeten in bepaalde gevallen eerst advies vragen aan de LAC van de gemeente. In die commissie zitten mensen van het OCMW, netbeheerder of waterleverancier en een eventuele schuldbemiddelaar van de verbruiker. Het OCMW onderzoekt de situatie van de verbruiker. Het LAC beslist over afsluiting of heraansluiting.	Nee
Minimale levering van elektriciteit en aardgas voor wie over een budgetmeter beschikt	De budgetmeter helpt om het verbruik van elektriciteit en aardgas onder controle te houden. De Vlaamse overheid voorziet voor gezinnen met een budgetmeter een minimale levering van elektriciteit en aardgas. Voor elektriciteit levert de budgetmeter minimaal 10 ampère, zelfs als er geen geld meer staat op de budgetmeterkaart. Via een aardgasbudgetmeter is een gegarandeerde minimale levering niet mogelijk. Een gezin kan in de winterperiode wel in aanmerking komen voor financiële steun van de Vlaamse overheid om de aardgasmeter op te laden.	Nee, vooraleer minimale levering gegarandeerd wordt, onderzoekt het OCMW de aanvraag.
Verwarmingstoelage via het Sociaal Verwarmingsfonds	Wanneer iemand zich in financiële moeilijkheden bevindt, kan hij/zij elk jaar een korting krijgen op de verwarmingsfactuur via het Sociaal Verwarmingsfonds. Aan de tussenkomst zijn voorwaarden verbonden.	Nee

Categorie 6: Onderwijs

Sociaal recht	Uitleg	Automatisch toegekend?
Schooltoeslag voor het basisonderwijs en het secundair onderwijs (vanaf schooljaar 2019-2020)	Ouders van kinderen die in door de Vlaamse gemeenschap erkend, gesubsidieerd, of gefinancierd onderwijs volgen, kunnen onder bepaalde voorwaarden rekenen op een jaarlijkse schooltoeslag. Die toeslag wordt automatisch uitbetaald door de door u gekozen uitbetaler van het Groeipakket.	Ja
Studietoelage voor het hoger onderwijs	Toelage van de Vlaamse overheid om iedereen de kans te geven om hoger onderwijs te volgen. De toelage is verbonden aan enkele voorwaarden.	Nee

Bijlage 2: Enquête voor begeleiders van gerechtigden

Beste

Allereerst wil ik u hartelijk danken voor uw deelname aan mijn onderzoek. Ik ben een masterstudent aan de Universiteit Hasselt en volg de opleiding Toegepaste Economische Wetenschappen- Beleidsmanagement. In het kader van mijn masterproef doe ik onderzoek naar de oorzaken waarom gerechtigden al dan niet bewust hun sociale rechten niet realiseren. Het doel van deze vragenlijst is om de voornaamste drempels om een recht aan te vragen alsook de perceptie van de dienstverlener op automatische rechtentoekenning in kaart te brengen. De verkregen inzichten uit mijn onderzoek kunnen aldus bijdragen tot een betere werking van de sociale dienstverlening.

De vragenlijst zal hoogstens 15 minuten van uw tijd in beslag nemen. Er zal op betrouwbare wijze met uw gegevens worden omgegaan en de resultaten zullen geheel anoniem verwerkt worden.

Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben over dit onderzoek, aarzel dan niet om mij te contacteren via jynthe.snijers@student.uhasselt.be

Nogmaals hartelijk bedankt voor uw deelname aan mijn onderzoek.

Met vriendelijke groeten,

Jynthe Snijers



A. Dienstverlening

1. Voor welke dienstverlenende organisatie zet u zich in

- CAW
- Vereniging waar armen het woord nemen
- Voedselbank
- Kringloopcentrum
- Vereniging voor daklozen
- Samenlevingsopbouw
- Andere, namelijk

2. Wat is uw relatie met de dienstverlenende organisatie?

- Ik ben een werknemer van de organisatie
- Ik ben een vrijwilliger

3. Hoe vaak komt u in contact met de doelgroep van uw organisatie?

- Elke dag
- Meerdere keren per week
- 1 keer per week
- Meerdere keren per maand
- 1 keer per maand
- Meerdere keren per jaar
- 1 keer per jaar

B. Redenen om al dan niet gebruik te maken van hulpverlening

4. Gelieve aan te geven met welke moeilijkheden mensen bij uw organisatie terecht kunnen

- Financiële moeilijkheden
- Huisvestiging
- Gezin, vrije tijd
- Psychologische moeilijkheden
- Administratieve moeilijkheden
- Relationele moeilijkheden
- Elektriciteit, water, gas
- Andere, namelijk.....

5. Waarom denkt u dat mensen de stap naar uw organisatie zetten?

- Ze denken dat wij hen met onze kennis verder kunnen helpen
- De mensen zien geen andere oplossing meer
- Ze worden liever geholpen door iemand die hen niet persoonlijk kent
- Familie, vrienden en kennissen raden het hen aan
- Ze worden doorverwezen door een andere organisatie

C. Drempels om beroep te doen op hulpverlening

6. Vooraleer mensen de stap naar een sociale dienstverlening zetten, moeten ze enkele drempels overwinnen. Gelieve op onderstaande schaal aan te duiden in welke mate u denkt dat de vermelde drempels een invloed hebben op de non-take-up van sociale rechten bij de gerechtigden.

Ter info: sociale rechten zijn bijvoorbeeld gratis busvervoer voor personen met een handicap, studietoelagen, leefloon, vakantieparticipatie, sociale woningen,

Drempels	Helemaal geen invloed	Eerder geen invloed	Een noch geen invloed	Eerder wel invloed	Veel invloed
De gerechtigden denken dat ze niet in aanmerking komen voor de bestaande dienstverlening					
De gerechtigden weten niet waar ze hun rechten moeten aanvragen					
De gerechtigden hebben onvoldoende kennis over de sociale rechten					
De gerechtigden vinden de toelatingsvoorwaarden onrealistisch of onaanvaardbaar					
De administratieve verplichtingen zijn te moeilijk voor de gerechtigden					
De dienst is voor de gerechtigden moeilijk bereikbaar per fiets, auto, openbaar vervoer, ...					
Het kost de gerechtigden te veel tijd om de nodige aanvraagdOCUMENTEN te verzamelen					
De hulpverlenende organisatie is niet open op momenten dat gerechtigden zich kunnen vrij maken					
Gerechtigden denken dat ze hun problemen beter zelf kunnen oplossen					
Gerechtigden geven de voorkeur aan hulpverlening door familie/vrienden/kennissen					
De gerechtigden wantrouwen de hulpverleners					

Drempels	Helemaal geen invloed	Eerder geen invloed	Een noch geen invloed	Eerder wel invloed	Veel invloed
Gerechtigden hebben het gevoel dat hun situatie helemaal niet wordt begrepen door de hulpverlener					
Gerechtigden ervaren schaamte wanneer ze beroep moeten doen op een hulpverleningsdienst					
Gerechtigden zijn het beu om iedere keer opnieuw hun situatie te moeten uitleggen aan verschillende hulpverleners					
Gerechtigden vinden het vervelend dat zij het initiatief moeten nemen om een recht aan te vragen					

D. Aanbevelingen om de toegankelijkheid te verhogen

7. Gelieve in onderstaande tabel aan te duiden in welke mate u akkoord bent dat de vermelde aanbeveling de take-up van sociale rechten bij gerechtigden zou verhogen.

Aanbevelingen	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
Gerechtigden zullen hun rechten sneller opnemen als de hulpverlening naar hun thuis komt					
Gerechtigden zullen hun rechten sneller opnemen als ze online een aanvraag kunnen doen					
Gerechtigden zullen hun rechten sneller opnemen als ze geen afspraak moeten maken					
Gerechtigden zullen hun rechten sneller opnemen als alle verschillende dienstverlenende instanties zich in één gebouw bevinden					
Gerechtigden zullen hun rechten sneller opnemen als de dienstverlenende organisatie beter bereikbaar was met de fiets, auto, openbaar vervoer, ...					

Aanbevelingen	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
Gerechtigden zullen hun rechten sneller opnemen als de dienstverlenende organisatie verder gelegen is zodat andere mensen niet zien dat ze er naartoe ga					
Gerechtigden zullen hun rechten sneller opnemen als ze via de sociale media info krijgen over de dienstverlening van hun stad/dorp					
Gerechtigden zullen hun rechten sneller opnemen als verschillende dienstverlenende organisaties meer met elkaar samenwerken					
Gerechtigden zullen hun rechten sneller opnemen als ze folders/brochures van dienstverlenende organisaties ontvangen					

E. Digitalisering en automatische rechtentoekenning

8. Heeft u al gehoord van de smartphone applicatie MyBEnefits

- Ja -> Ga naar vraag 9
- Nee -> Ga naar vraag 11

9. Waarvoor kunnen gerechtigden de smartphone applicatie MyBEnefits gebruiken? (indien u het niet weet gelieve / in te vullen)

.....

.....

10. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: Dankzij MyBEnefits realiseren gerechtigden meer van hun sociale rechten

Helemaal oneens	Oneens	eens noch oneens	Eens	Helemaal eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Gelieve in onderstaande tabel aan te duiden in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen:

Ter info: Met digitalisering wordt bedoeld dat bepaalde activiteiten die vroeger op papier werden ingevuld nu via de computer/smartphone kunnen geregeld worden.

Bv in plaats van je vraag telefonisch te stellen aan de dienstverlener, raadpleeg je de website

Bv in plaats van een aanvraag op papier te doen voor een tegemoetkoming, wordt de aanvraag nu op de computer ingevuld en verzonden.

Stellingen	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
Gerechtigden raadplegen het internet om te kijken welke rechten ze hebben					
Gerechtigden raadplegen de website van de dienstverlener vooraleer ze deze contacteren					
Digitalisering zorgt ervoor dat rechthebbenden hun rechten beter kennen					
Gerechtigden raadplegen de sociale media van de dienstverlener vooraleer ze deze contacteren					
Digitalisering zorgt ervoor dat rechthebbenden al hun rechten realiseren					
Rechthebbenden beschikken niet over genoeg computervaardigheden om informatie op het internet op te zoeken					
Gerechtigden beschikken niet over genoeg computervaardigheden om een aanvraag digitaal in te dienen					

12. Gelieve in onderstaande tabel aan te duiden in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen over automatische rechtentoeakening

Ter info: Automatische rechtentoeakening betekent dat de overheid u een recht automatisch toekent op basis van uw persoonlijke informatie die zij via haar databanken ter beschikking heeft.

Stellingen	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
Ik vind dat rechten automatisch toegekend moeten worden					
Automatische rechtentoeakening is de beste manier om de opname van rechten te verhogen					
Automatische rechtentoeakening zou ervoor zorgen dat gerechtigden hun rechten sneller toegekend krijgen.					
Automatische rechtentoeakening zou zorgen voor minder administratieve verplichtingen bij de rechthebbenden					
Automatische rechtentoeakening zou ervoor zorgen dat ik gerechtigden hun rechten minder goed kennen					
Automatische rechtentoeakening zou ervoor zorgen dat ik gerechtigden al hun rechten opnemen					
Automatische rechtentoeakening zou ervoor zorgen dat gerechtigden zich niet meer moet schamen voor de steun die ze krijgen					
Ik vind dat de overheid de gerechtigden moet informeren vooraleer een recht wordt toegekend zodat de gerechtigden zelf kan beslissen of hij het recht wil ontvangen					
Ik denk dat gerechtigden rechten zullen weigeren indien ze automatisch toegekend worden					
Automatische rechtentoeakening zou ervoor zorgen dat gerechtigden minder contact hebben met hun dienstverlener					

Stellingen	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
Automatische rechtentoekenning zorgt ervoor dat gerechtigden minder snel extra vragen aan ons komen stellen					
Automatische rechtentoekenning is een schending van de privacy van de gerechtigden					

13. Is automatische rechtentoekenning volgens u de beste en enige oplossing in de strijd tegen non-take-up van sociale rechten?

- Ja -> Ga naar vraag 15
- Nee -> Ga naar vraag 14

14. Wat is volgens u de beste oplossing in de strijd tegen non-take-up van sociale rechten?

Indien er volgens u nood is aan een combinatie van onderstaande oplossingen, kan u meerdere alternatieven aanduiden

- Informatiecampagnes over sociale rechten
- Proactief opsporen van benaderde en gerechtigden
- Automatische rechtentoekenning
- Digitalisering
- Andere oplossing, namelijk.....

F. Persoonskenmerken

15. Met welk geslacht identificeer u zich het meest?

- Man
- Vrouw
- X
- Ik spreek me hier liever niet over uit

16. Wat is uw geboortjaar?

17. Welke nationaliteit heeft u?

18. Uit welke bron komen uw voornaamste inkomsten?

- Werk
- Werkloosheidsuitkering
- Bestaansminimum of andere OCMW-steun
- Ziekte-of invaliditeitsuitkering
- Pensioen
- Andere, namelijk:

G. Tot slot

19. Wilt u zelf nog iets toevoegen?

Er zijn vaak veel doorverwijzingen en het duurt lang vooraleer je geld krijgt.

Niet eerlijk, mens dat optimisme.

Mensen in armoedevereniging zijn kwetsbaar, maar wel positief.

.....
.....
.....

<p>Hartelijk bedankt voor uw medewerking Indien u nog vragen heeft mag u mij steeds contacteren op mijn emailadres: jynthe.snijers@student.uhasselt.be</p>
--

Bijlage 3: Telefonische enquête voor gerechtigden

Beste

Allereerst wil ik u hartelijk danken voor uw deelname aan mijn onderzoek. Ik ben een masterstudent aan de Universiteit Hasselt en volg de opleiding Toegepaste Economische Wetenschappen- Beleidsmanagement. In het kader van mijn masterproef doe ik onderzoek naar de oorzaken waarom gerechtigden al dan niet bewust hun sociale rechten niet realiseren. De verkregen inzichten uit mijn onderzoek kunnen aldus bijdragen tot een betere werking van de sociale dienstverlening.

De vragenlijst zal hoogstens 15 minuten van uw tijd in beslag nemen. Er zal op betrouwbare wijze met uw gegevens worden omgegaan en de resultaten zullen geheel anoniem verwerkt worden.

Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben over dit onderzoek, aarzel dan niet om mij te contacteren via jynthe.snijers@student.uhasselt.be

Nogmaals hartelijk bedankt voor uw deelname aan mijn onderzoek.

Met vriendelijke groeten,

Jynthe Snijers



A. Gebruik van dienstverlening

1. Ik ga nu enkele dienstverlenende instanties opnoemen. Gelieve ja te antwoorden indien u beroep doet op de genoemde instantie. Indien dit niet zo is, gelieve nee te antwoorden:

- OCMW
- Centrum voor algemeen welzijnswerk
- Sociale dienst van de gemeenten
- Vereniging waar armen het woord nemen
- Voedselbanken
- Krinloopcentra
- Andere, namelijk

2. Ik ga nu enkele moeilijkheden opsommen. Als u voor deze moeilijkheid beroep doet op een dienstverlener, gelieve dan ja te zeggen. Indien dit niet zo is, gelieve nee te antwoorden.

- Financiële moeilijkheden
- Huisvestiging
- Gezin, vrije tijd
- Psychologische moeilijkheden
- Administratieve moeilijkheden
- Relationele moeilijkheden
- Elektriciteit, water, gas

3. Bent u tevreden over de hulp die u kreeg van de dienstverleners?

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Noch tevreden noch ontevreden
- Tevreden
- Heel tevreden

4. Ik ga nu enkele redenen opsommen waarom mensen hulp vragen aan een dienstverlener. Indien deze reden voor u van toepassing is zegt u ja, anders nee.

Ik zoek hulp bij een dienst omdat:

- Ik geloof dat ze over de juiste kennis beschikken
- Ik geen andere oplossing meer zie
- Ik liever geholpen wordt door iemand die mij niet persoonlijk kent
- Mijn familie/vrienden/kennissen mij dat aanraden
- Ik de dienstverlener vertrouw

B. Drempels om beroep te doen op hulpverlening

5. Ik ga nu 15 redenen geven waarom mensen geen gebruik maken van hun sociale rechten.

Gelieve te zeggen in welke mate u akkoord bent met deze stelling. U heeft de keuze uit:

Helemaal oneens, eerder oneens, eens noch oneens, eerder eens, helemaal eens.

Ter info: sociale rechten zijn bijvoorbeeld gratis busvervoer voor personen met een handicap, studietoelagen, leefloon, vakantieparticipatie, sociale woningen,

Drempels	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
Ik denk dat ik geen beroep kan doen op de bestaande diensten					
Ik weet waar ik mijn rechten kan aanvragen					
Ik heb voldoende kennis over de rechten die bestaan					
Ik vind de toelatingsvoorwaarden onrealistisch of onaanvaardbaar					
Ik vind de administratieve verplichtingen bij de aanvraag te moeilijk					
Ik vind de dienst moeilijk bereikbaar per fiets, auto, openbaar vervoer, ...					
Het kost te veel tijd om de nodige documenten voor de aanvraag te verzamelen					
Tijdens de openingsuren van de dienst kan ik mezelf niet vrij maken					
Ik kan mijn problemen beter in mijn eentje oplossen					
Ik geef de voorkeur aan hulpverlening door familie/vrienden/kennissen					
Ik heb totaal geen vertrouwen in de hulpverleners					
Mijn situatie wordt helemaal niet begrepen door de hulpverlener					
Ik schaam mij wanneer ik beroep moet doen op een hulpverleningsdienst					
Ik ben het beu om iedere keer opnieuw mijn probleem te moeten uitleggen aan verschillende hulpverleners					
Ik vind het vervelend dat ik het initiatief moet nemen om een recht aan te vragen					

6. Ik ga u nu 4 categorieën van drempels geven. Gelieve deze te rangschikken van 1-4 waarbij

1 de grootste is

- Gebrek aan kennis
- Schaamte
- Hoeveelheid administratie
- Bereikbaarheid organisatie

C. Aanbevelingen om de toegankelijkheid te verhogen

7. Ik ga u nu 10 opties geven. Gelieve aan te geven in welke mate de opties u zouden helpen om uw sociale rechten te realiseren. U heeft de keuze uit: Helemaal oneens, eerder oneens, eens noch oneens, eerder eens, helemaal eens.

Aanbevelingen	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
Ik zou sneller beroep doen op hulpverlening als de hulpverlener naar mij komt					
Ik zou sneller beroep doen op hulpverlening als ik online een aanvraag kon doen					
Ik zou sneller naar een dienst gaan als ik zonder afspraak langs kon gaan					
Het zou beter zijn als alle verschillende diensten in één gebouw bevinden					
Ik zou sneller naar een dienst gaan als deze beter bereikbaar was met de fiets, auto, openbaar vervoer,					
Ik heb liever dat de dienst verder gelegen is zodat mensen niet zien dat ik er naartoe ga					
Ik zou graag via de sociale media info krijgen over de dienstverlening van mijn stad/dorp					
Ik zou willen dat hulpverleners en organisaties mijn problemen/vragen aan elkaar doorgeven zodat ik mijn situatie niet elke keer moet uitleggen					
Ik zou het gemakkelijker vinden om de aanvraagprocedure samen met een begeleider in te vullen					
Een folder van een dienst zou mij overtuigen om er naar toe te gaan					

D. Digitalisering en automatische rechtentoekenning

8. Heeft u al gehoord van de smartphone applicatie MyBEnefits

- Ja -> Ga naar vraag 9
- Nee -> Ga naar vraag 12

9. Waarvoor kan u de smartphone applicatie MyBEnefits gebruiken? (indien u het niet weet gelieve / in te vullen)

.....

.....

10. Maakt u gebruik van de smartphone applicatie MyBEnefits?

- Ja -> ga naar vraag 11
- Nee -> Ga naar vraag 12

11. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: Dankzij MyBEnefits realiseer ik meer van mijn sociale rechten

Helemaal oneens	Oneens	eens noch oneens	Eens	Helemaal eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Ik ga nu enkele stellingen voorleggen. Gelieve te zeggen in welke mate u akkoord bent met deze stelling. U heeft de keuze uit: Helemaal oneens, eerder oneens, eens noch oneens, eerder eens, helemaal eens.

Ter info: Met digitalisering wordt bedoeld dat bepaalde activiteiten die vroeger op papier werden ingevuld nu via de computer/smartphone kunnen geregeld worden.

Bv in plaats van je vraag telefonisch te stellen aan de dienstverlener, raadpleeg je de website

Bv in plaats van een aanvraag op papier te doen voor een tegemoetkoming, wordt de aanvraag nu op de computer ingevuld en verzonden.

Stellingen	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
Ik raadpleeg het internet om te kijken welke rechten ik heb					
Ik raadpleeg de website van de dienstverlener vooraleer ik deze contacteer					
Ik raadpleeg de sociale media van de dienstverlener vooraleer ik deze contacteer					
Digitalisering zorgt ervoor dat ik mijn rechten beter ken					
Digitalisering zorgt ervoor dat ik al mijn rechten realiseer					
Ik beschik niet over genoeg computervaardigheden om informatie op het internet op te zoeken					
Ik beschik niet over genoeg computervaardigheden om een aanvraag digitaal in te dienen					

13. Ik ga nu voor de laatste keer enkele stellingen voorleggen. Gelieve te zeggen in welke mate u akkoord bent met deze stelling. U heeft de keuze uit: Helemaal oneens, eerder oneens, eens noch oneens, eerder eens, helemaal eens.

Ter info: Automatische rechtentoekenning betekent dat de overheid u een recht automatisch toekent op basis van uw persoonlijke informatie die zij via haar databanken ter beschikking heeft.

Stellingen	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
Ik vind dat rechten automatisch toegekend moeten worden					
Automatische rechtentoekenning is de beste manier om de opname van rechten te verhogen					
Automatische rechtentoekenning zou ervoor zorgen dat mijn rechten sneller toegekend worden.					
Automatische rechtentoekenning zou zorgen voor minder administratieve verplichtingen					
Automatische rechtentoekenning zou ervoor zorgen dat ik mijn rechten minder goed ken					
Automatische rechtentoekenning zou ervoor zorgen dat ik al mijn rechten opneem					
Automatische rechtentoekenning zou ervoor zorgen dat ik mij niet meer moet schamen voor de hulp die ik krijg					
Vooraleer een recht aan mij wordt toegekend, moet de overheid mij informeren zodat ik zelf kan beslissen of ik het recht wil ontvangen					
Ik zou rechten weigeren indien ze automatisch toegekend worden					
Automatische rechtentoekenning zou ervoor zorgen dat ik minder contact heb met mijn dienstverlener					
Ik zou het jammer vinden als automatische rechtentoekenning ervoor zorgt dat ik het contact met mijn dienstverlener verlies					
Automatische rechtentoekenning zorgt ervoor dat ik minder snel extra vragen aan mijn dienstverlener ga stellen					
Automatische rechtentoekenning is een schending van mijn privacy					

E. Persoonskenmerken

14. Met welk geslacht identificeer u zich het meest?

- Man
- Vrouw
- X
- Ik spreek me hier liever niet over uit

15. Wat is uw geboortjaar?

16. Uit hoeveel kinderen (<18jaar) bestaat uw huishouden?

17. Welke nationaliteit heeft u?

18. Uit welke bron komen uw voornaamste inkomsten?

- Werk
- Werkloosheidsuitkering
- Bestaansminimum of andere OCMW-steun
- Ziekte-of invaliditeitsuitkering
- Pensioen
- Andere, namelijk:

F. Tot slot

19. Wilt u zelf nog iets toevoegen?

.....
.....
.....

Hartelijk bedankt voor uw medewerking
Indien u nog vragen heeft mag u mij steeds contacteren op mijn emailadres:
jynthe.snijers@student.uhasselt.be

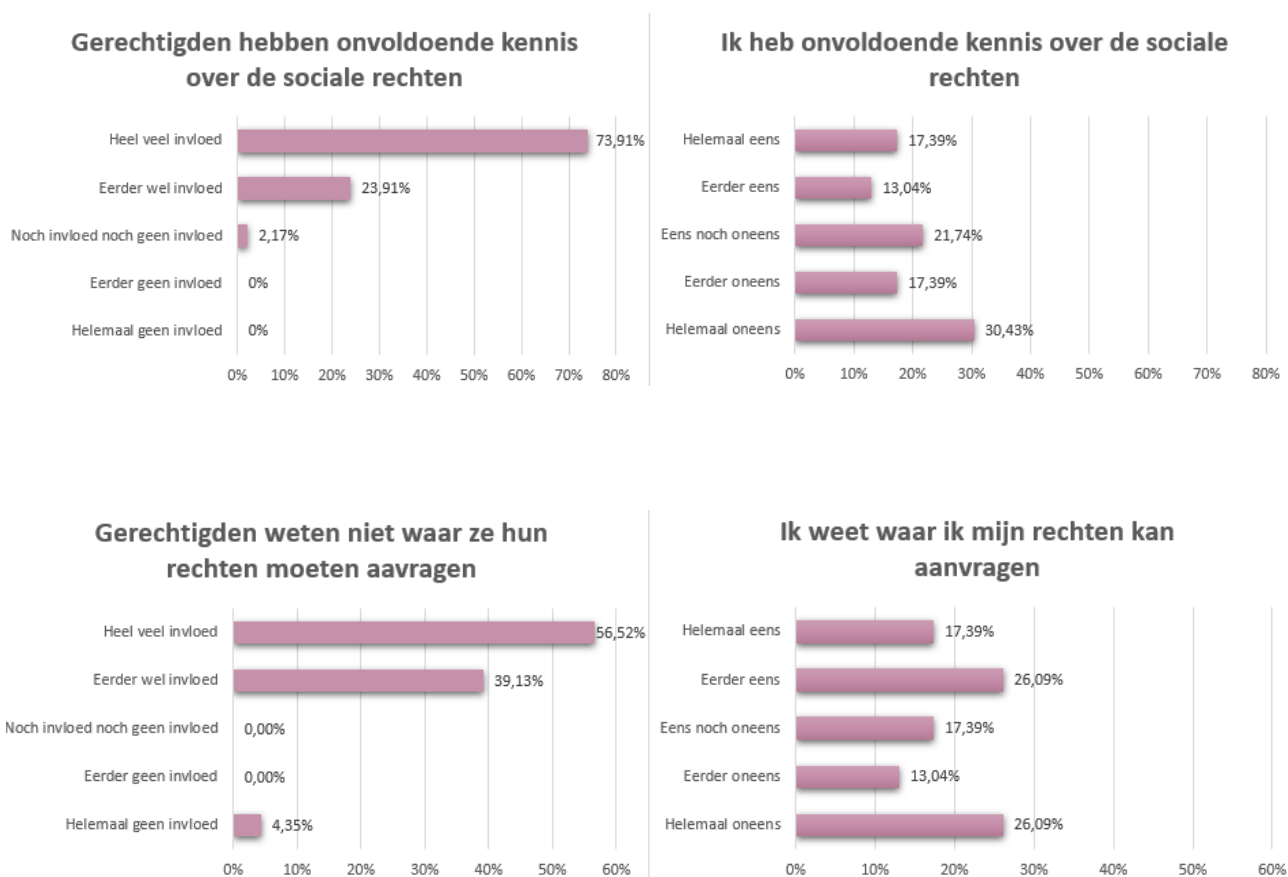
Bijlage 4: Resultaten bevraging

Factoren die non-take-up beïnvloeden

Om een beeld te krijgen van de factoren die de non-take-up beïnvloeden, werden de gerechtigden gevraagd om aan te geven in welke mate ze het eens waren dat de stelling de non-take-up beïnvloedde. In de rechtergrafiek wordt steeds de mening van de gerechtigden weergegeven en in de linkse grafiek die van de begeleiders.

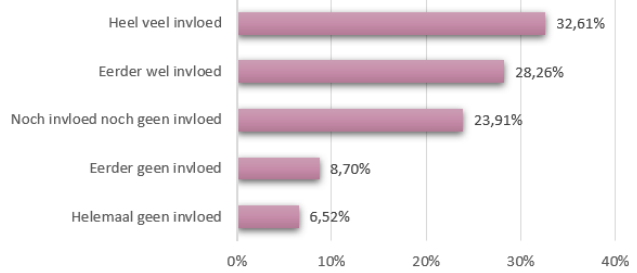
1. Cliëntniveau

- ✓ Gebrek aan kennis en informatie van sociale rechten en de aanvraag ervan

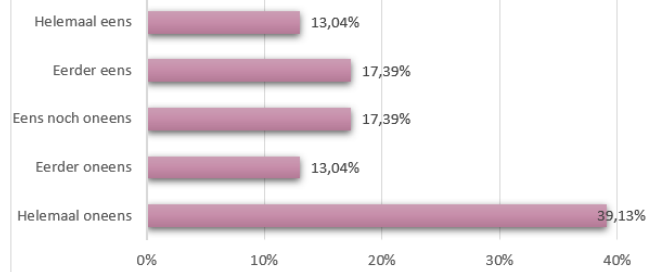


✓ Sociaal-psychologische factoren

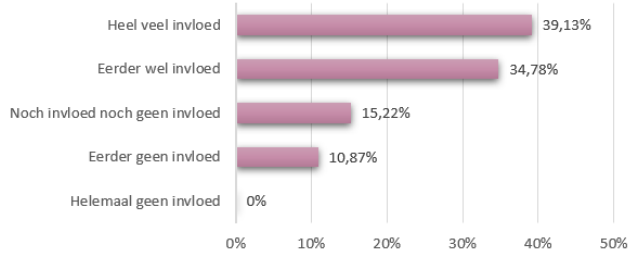
Gerechtigden wantrouwen de hulpverlener



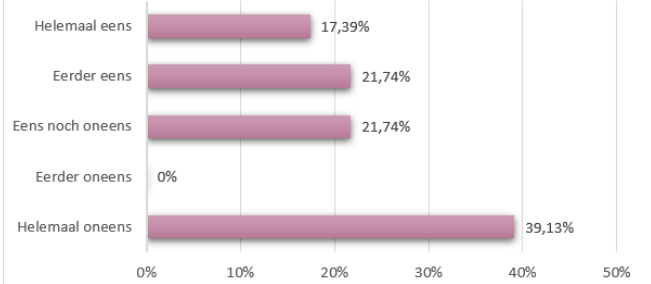
Ik heb helemaal geen vertrouwen in de hulpverlener



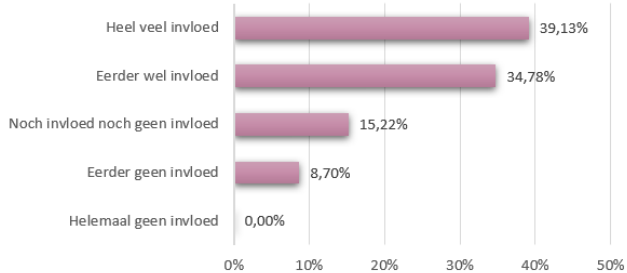
Gerechtigden hebben het gevoel dat hun situatie niet begrepen wordt door de dienstverlener



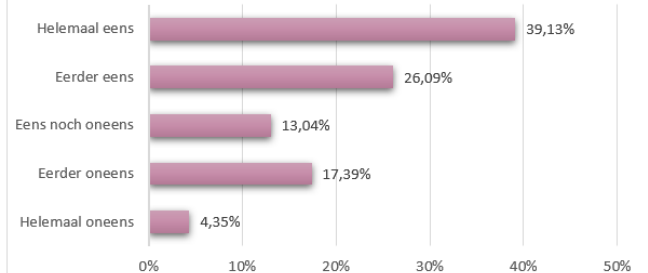
Ik heb het gevoel dat mijn situatie niet wordt begrepen door de dienstverlener



Gerechtigden ervaren schaamte wanneer ze beroep doen op dienstverlening

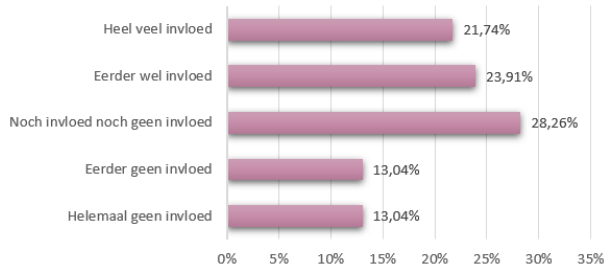


Ik schaam mij wanneer ik beroep doe op dienstverlening

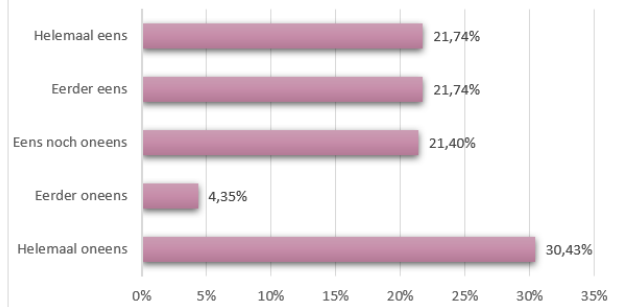


✓ Sociaal-cultureel

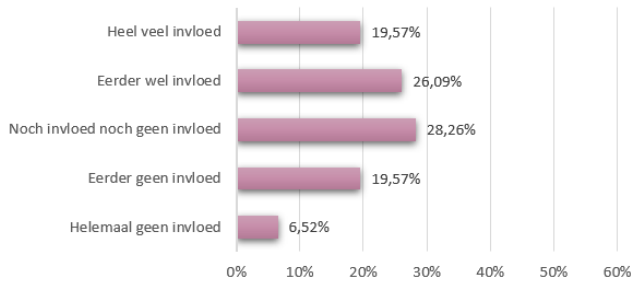
Gerechtigden denken dat ze hun problemen beter zelf kunnen oplossen



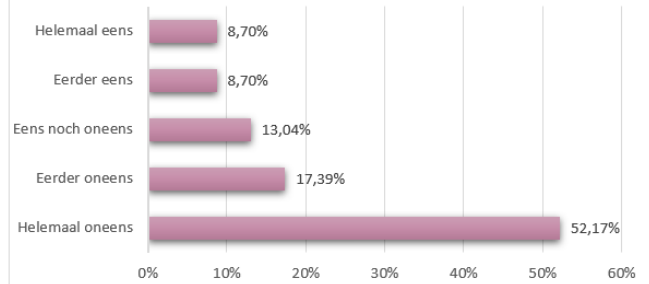
Ik kan mijn problemen beter zelf oplossen



Gerechtigden worden liever geholpen door vrienden/familie/kennissen



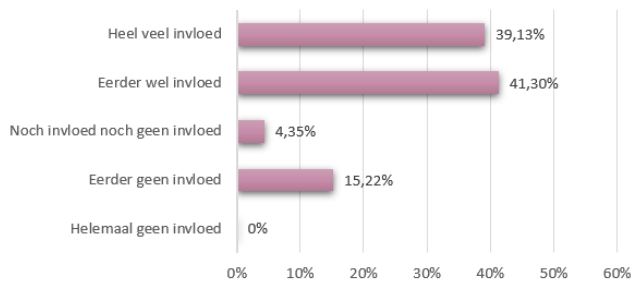
Ik wordt liever geholpen door vrienden/familie/kennissen



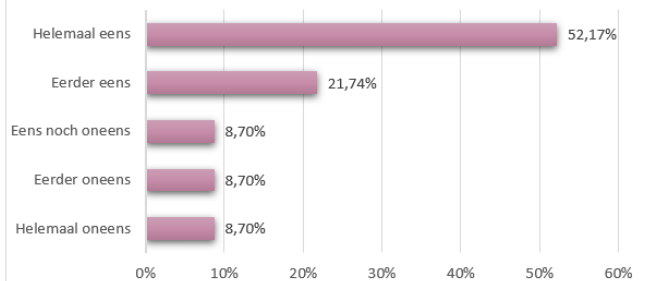
2. Administratief niveau

✓ Administratieve procedure

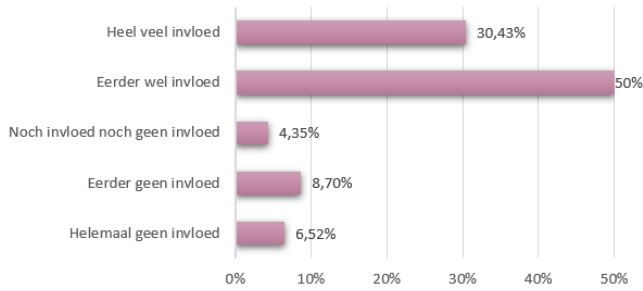
Het kost de gerechtigden te veel tijd om alle aanvraagdocumenten te verzamelen



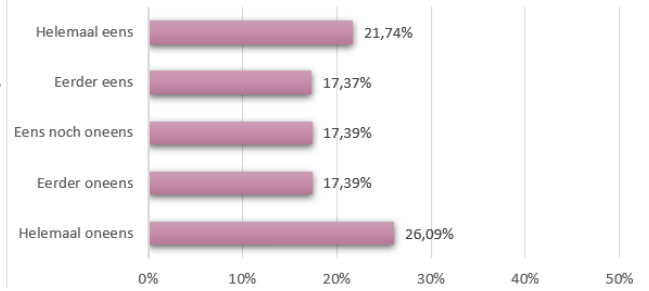
Ik vind dat het te veel tijd kost om alle aanvraagdocumenten te verzamelen



Gerechtigden denken dat ze geen beroep kunnen doen op de bestaande sociale rechten

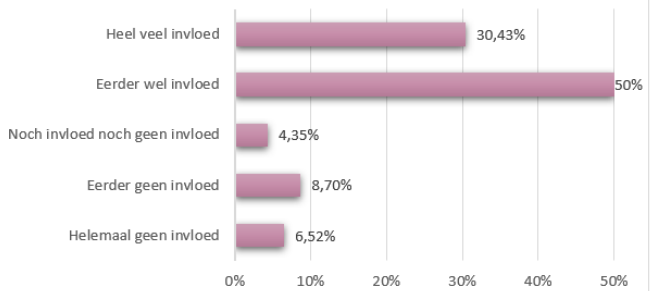


Ik denk dat ik geen beroep kan doen op de bestaande sociale rechten

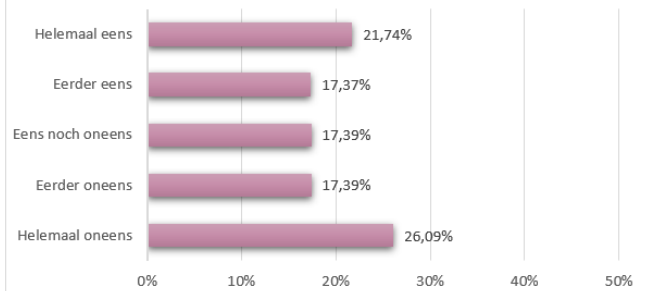


✓ Gebrek aan informatievoorziening

Gerechtigden denken dat ze geen beroep kunnen doen op de bestaande sociale rechten

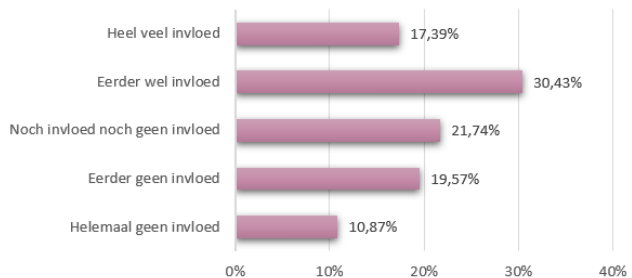


Ik denk dat ik geen beroep kan doen op de bestaande sociale rechten

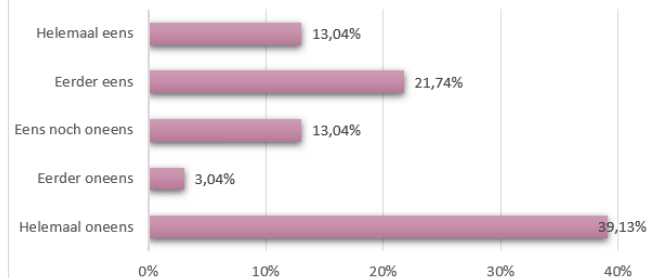


✓ Organisatie van de dienstverlening

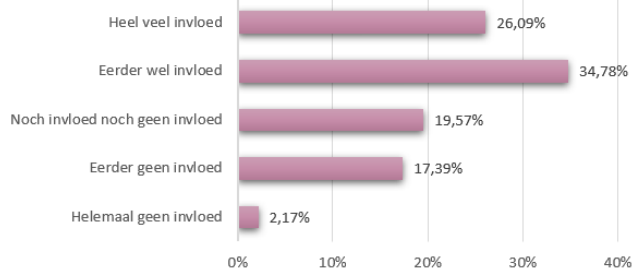
Tijdens de openingsuren van de dienst kunnen gerechtigden zich niet vrijmaken



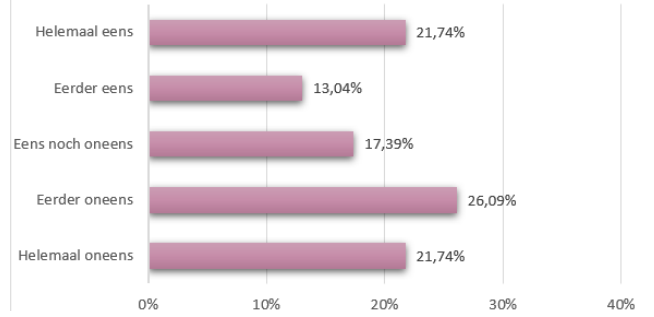
Ik kan me niet vrijmaken tijdens de openingsuren van de dienstverrener



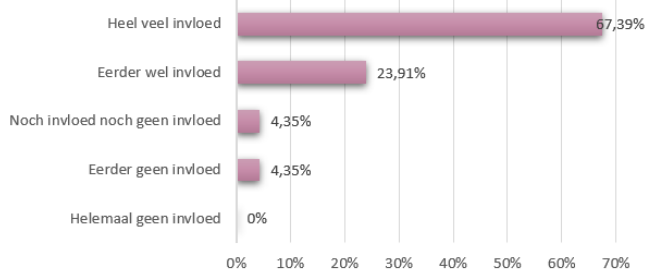
De dienst is moeilijk bereikbaar voor de gerechtigden



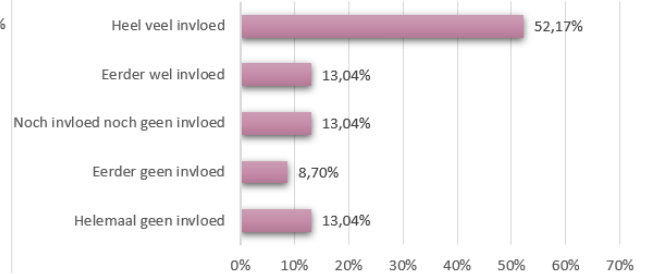
Ik vind de dienst moeilijk bereikbaar



Gerechtigden zijn het beu om iedere keer hun situatie te moeten uitleggen



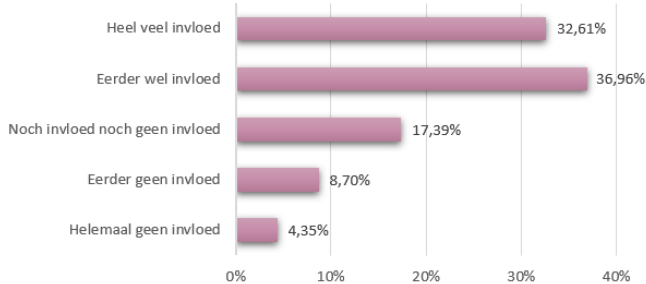
Ik ben het beu om iedere keer mijn situatie te moeten uitleggen



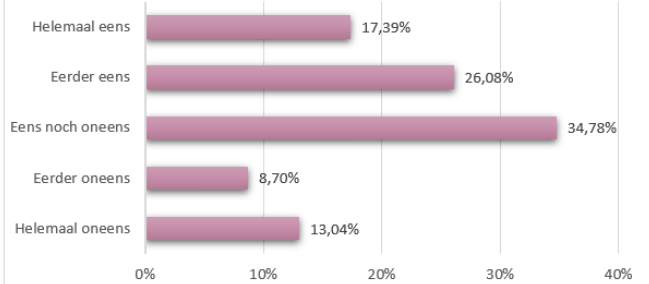
3. Beleidsniveau

- ✓ Aard van de regelgeving

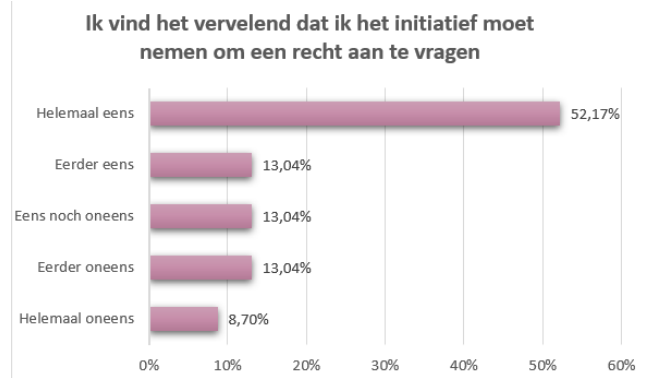
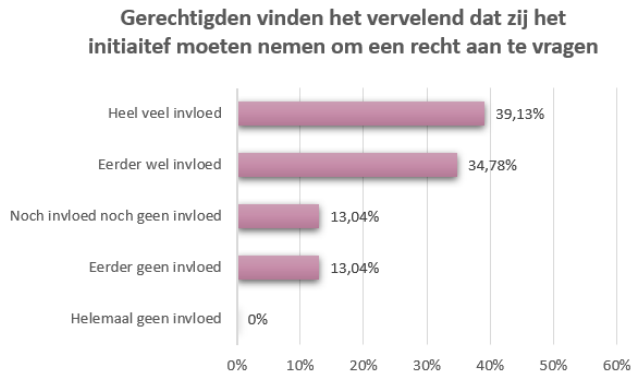
Gerechtigden vinden de toelatingsvoorwaarden onrealistisch of onaanvaardbaar



Ik vind de toelatingsvoorwaarden onrealistisch of onaanvaardbaar



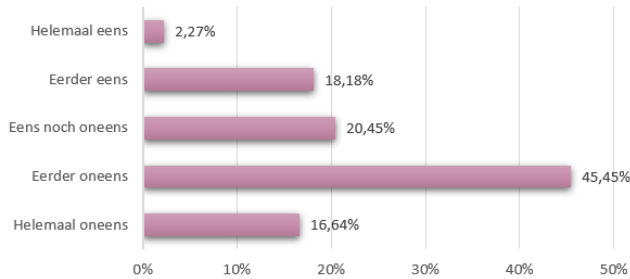
✓ Responsief handelen



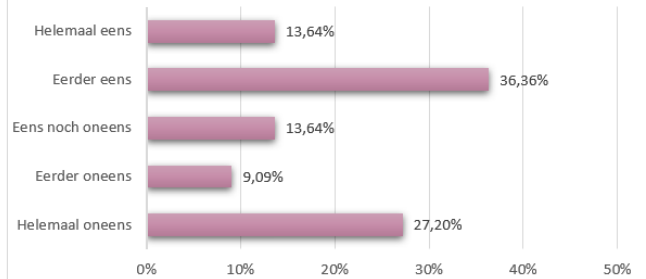
4. Maatschappelijk niveau

✓ Digitalisering

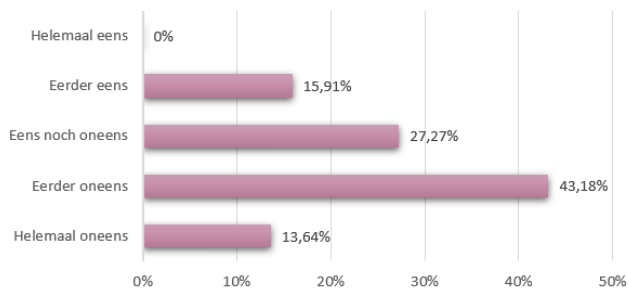
Gerechtigden raadplegen het internet om te kijken welke rechten ze hebben



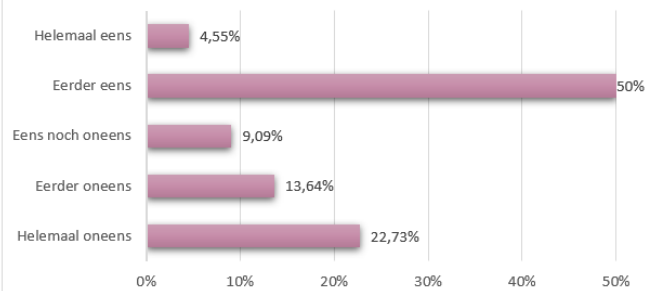
Ik raadpleeg het internet om te kijken welke rechten ik heb



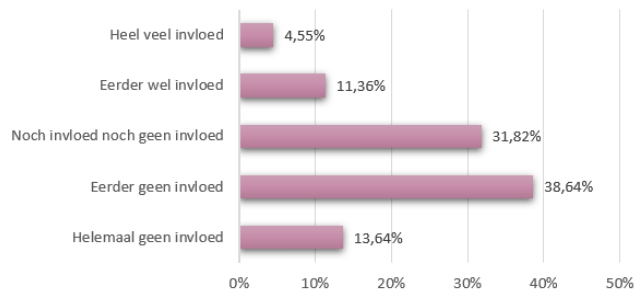
Gerechtigden raadplegen de website van de dienstverlener vooraleer ze deze contacteren



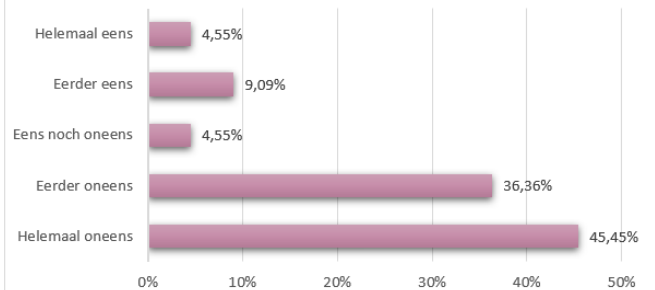
Ik raadpleeg de website van de dienstverlener vooraleer ik dez contacteer



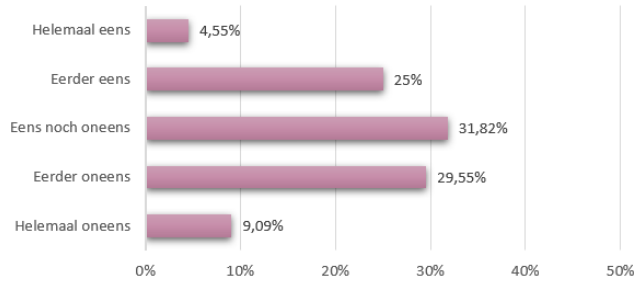
Gerechtigden raadplegen de sociale media van de dienstverlener vooraleer ze deze contacteren



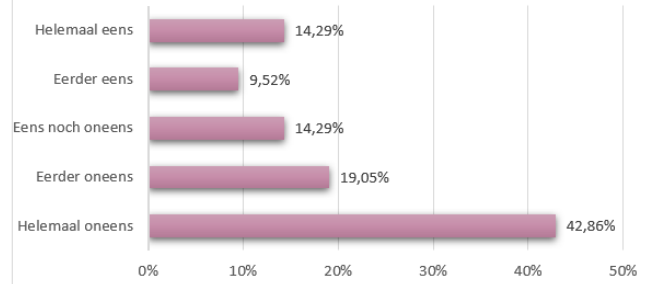
Ik raadpleeg de sociale media van de dienstverlener vooraleer ik deze contacteer



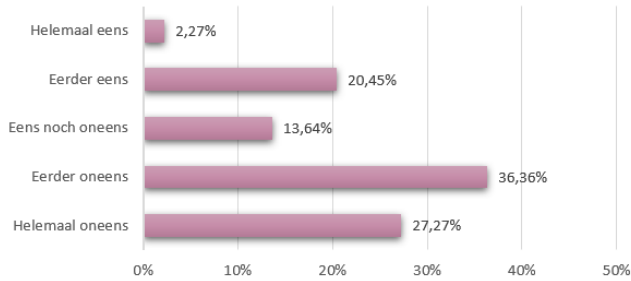
Gerechtigden kennen hun rechten beter dankzij de digitalisering



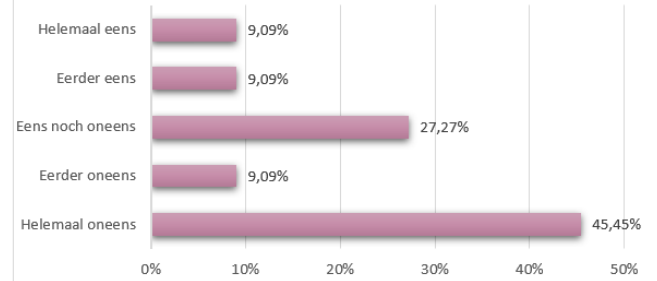
Ik ken mijn rechten beter dankzij de digitalisering



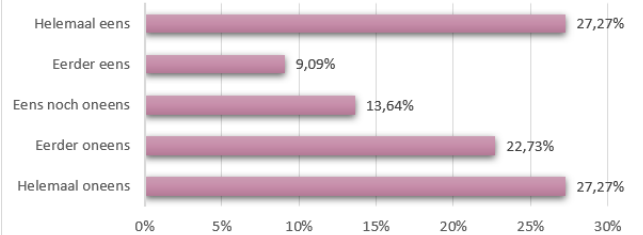
Gerechtigden realiseren al hun rechten dankzij de digitalisering



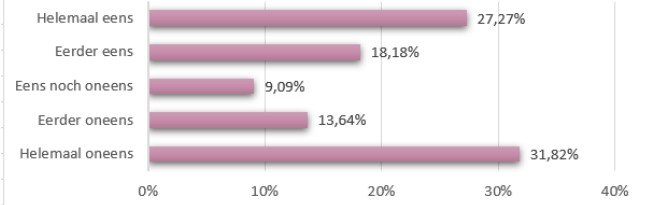
Ik realiseer al mijn rechten dankzij de digitalisering



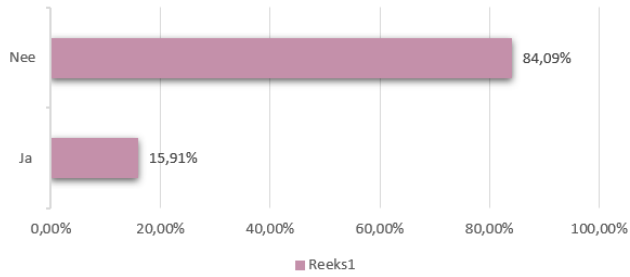
Ik beschik over genoeg computervaardigheden om informatie op te zoeken op internet



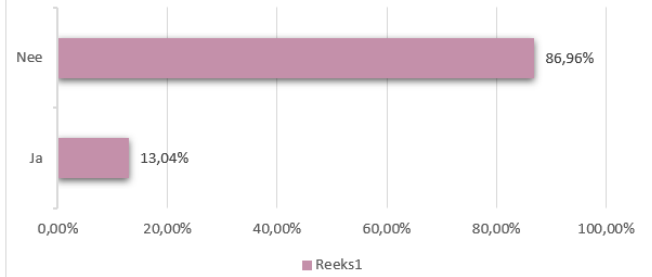
**Ik beschik over genoeg
computervaardigheden om een aanvraag
digitaal in te dienen**



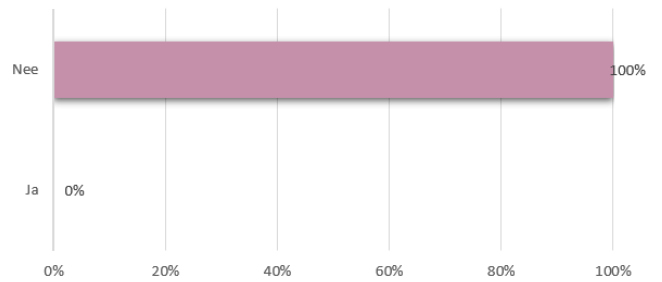
**Heeft u al gehoord van de applicatie
MyBenefits?**



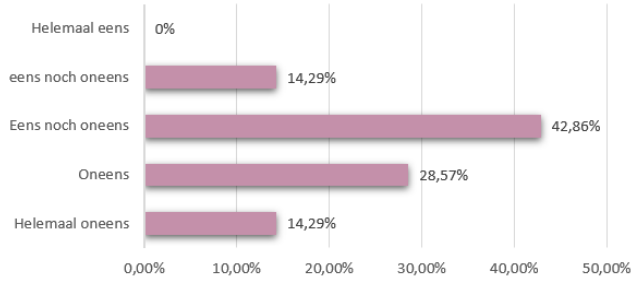
**Heeft u al gehoord van de applicatie
MyBenefits?**



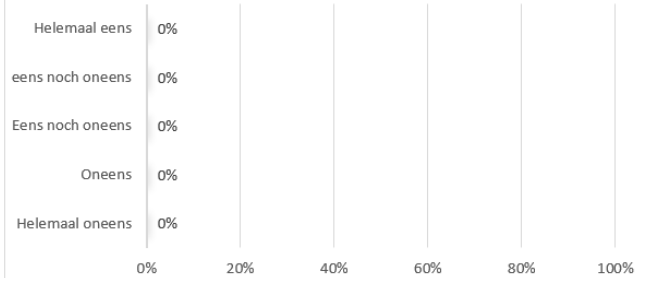
**Maakt u gebruik van de applicatie
MyBenefits?**



Gerechtigden realiseren meer sociale rechten dankzij myBenefits

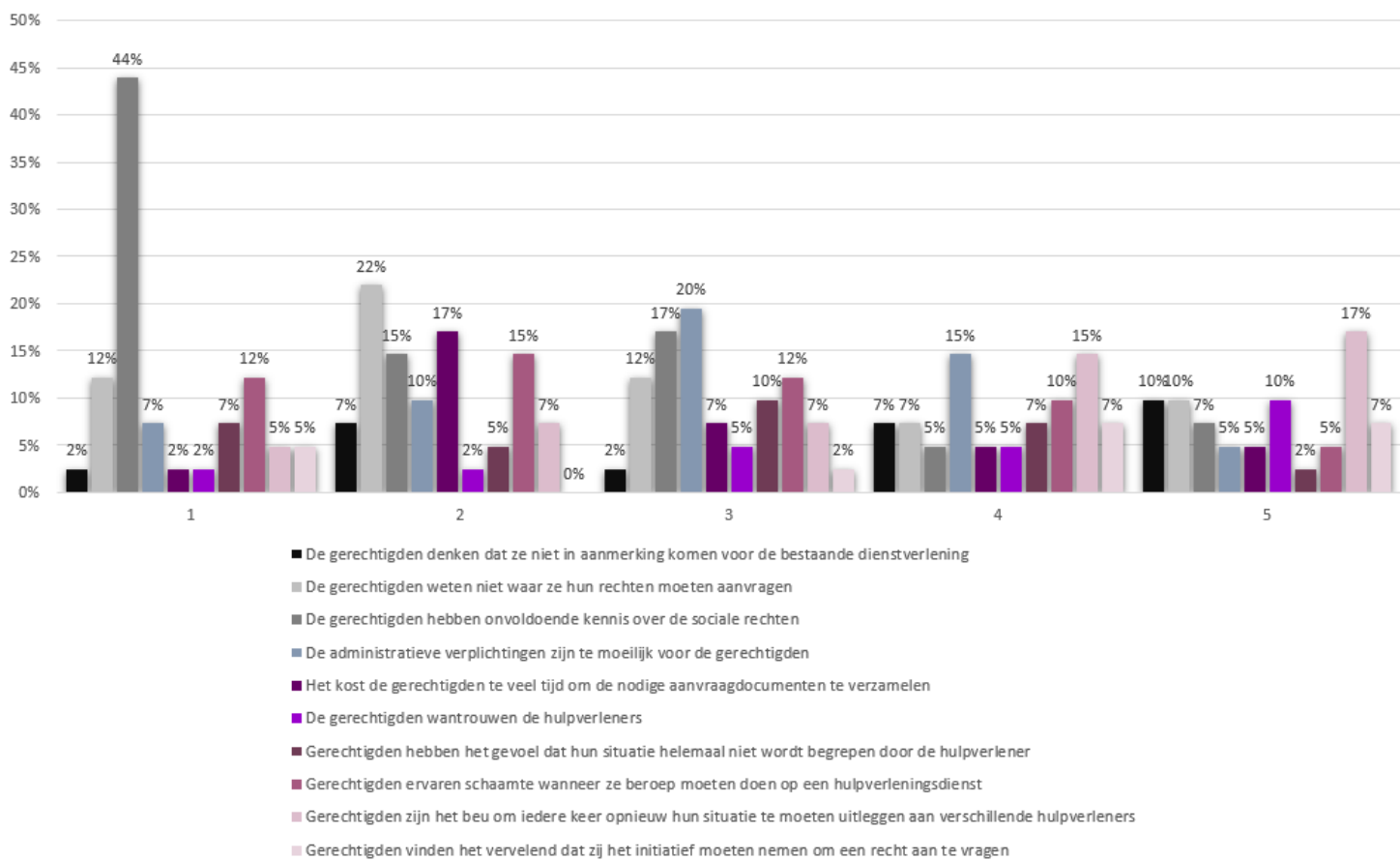


Ik realiseer meer sociale rechten dankzij MyBenefits

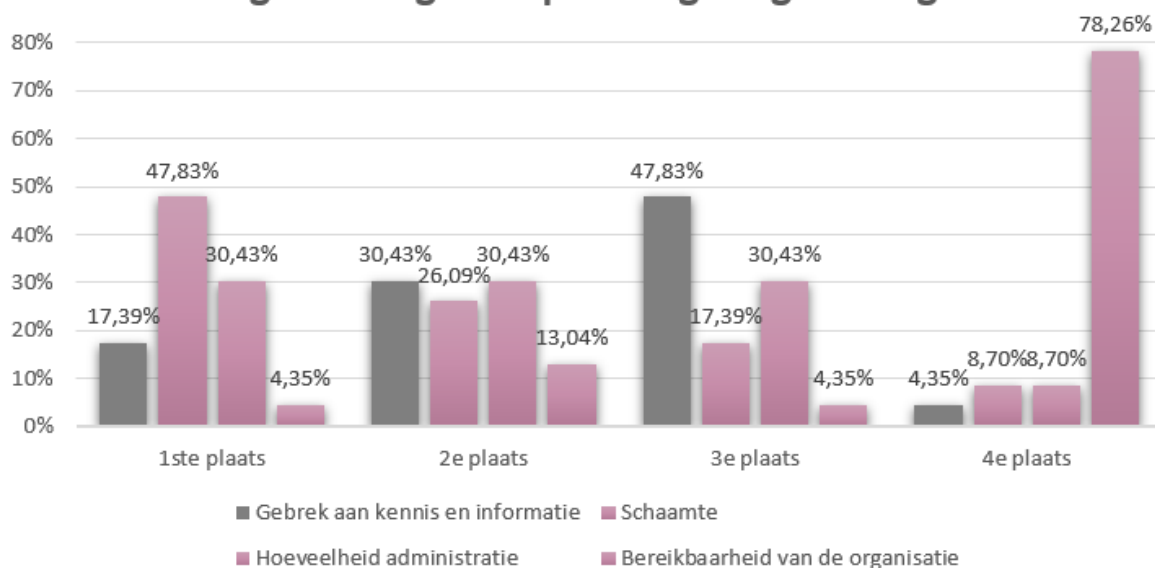


Rangschikking van factoren die non-take-up beïnvloeden

Rangschikking drempels volgens begeleiders



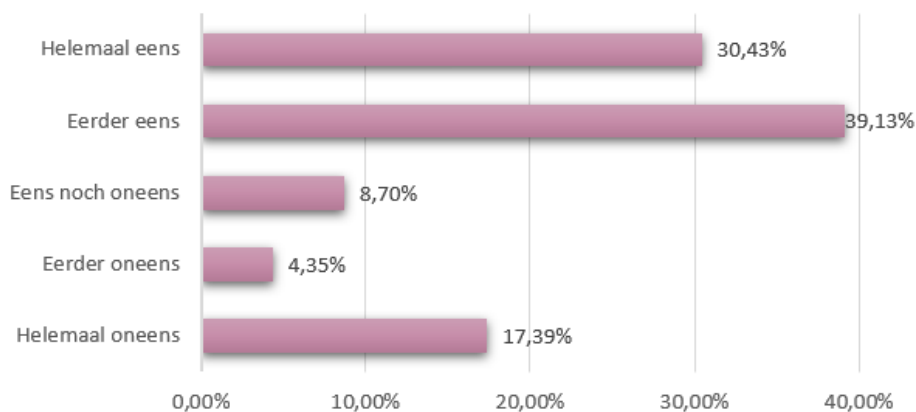
Rangschikking drempels volgens gerechtigden



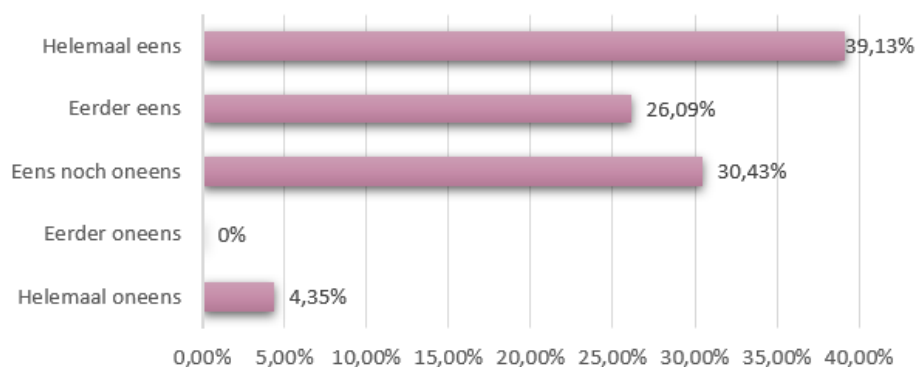
Aanbevelingen

In de vragenlijst werd aan de gerechtigden gevraagd in welke mate de tien aanbevelingen zouden kunnen leiden tot een hogere take-up van sociale rechten. De resultaten voor elke aanbeveling worden hier weergegeven.

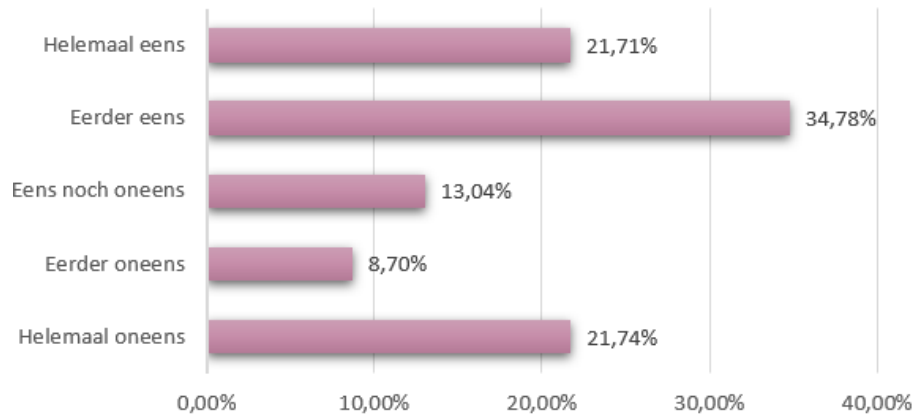
Ik zou sneller beroep doen op hulpverlening als de hulpverlener naar mij komt



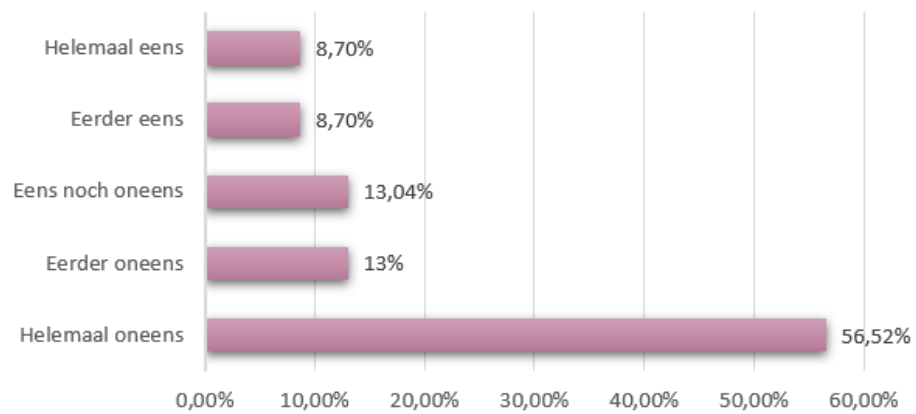
Ik zou sneller naar een dienst gaan als deze beter bereikbaar was met de fiets, auto, openbaar vervoer,....



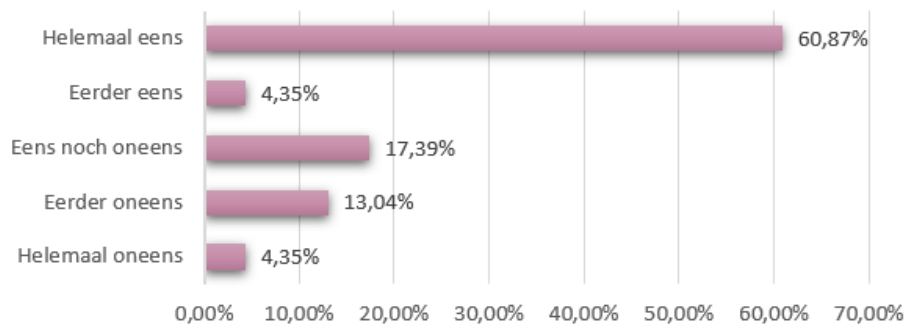
Ik zou sneller naar een dienst gaan als ik zonder afspraak langs kon gaan



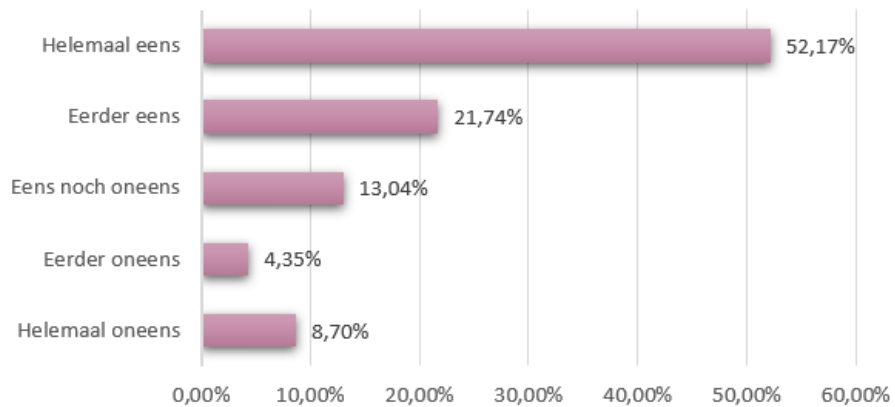
Ik heb liever dat de dienst verder gelegen is zodat anderen niet zien dat ik er naartoe ga



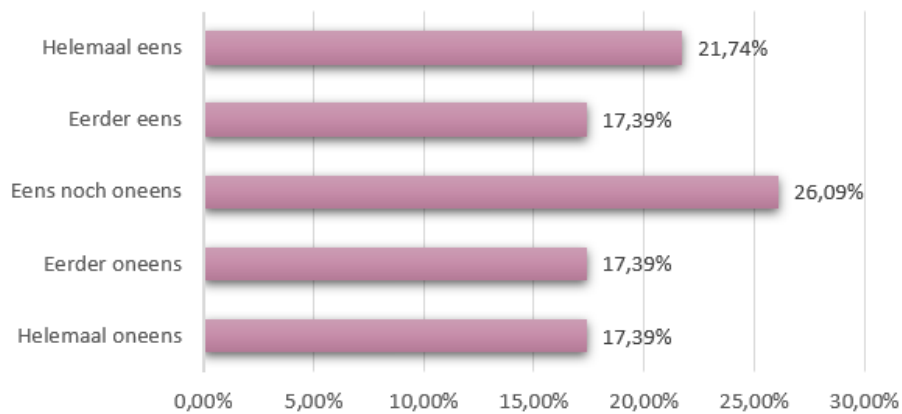
Ik zou willen dat hulpverleners en organisaties mijn problemen/vragen aan elkaar doorgeven zodat ik mijn situatie niet elke keer moet uitleggen



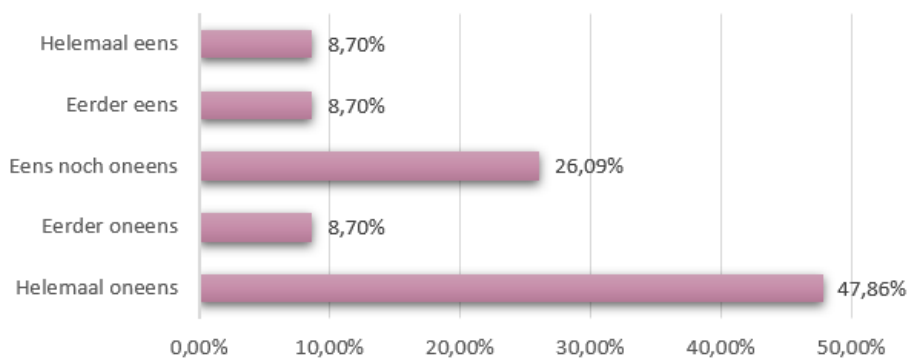
Ik zou graag via de sociale media info krijgen over de dienstverlening in mijn stad/dorp



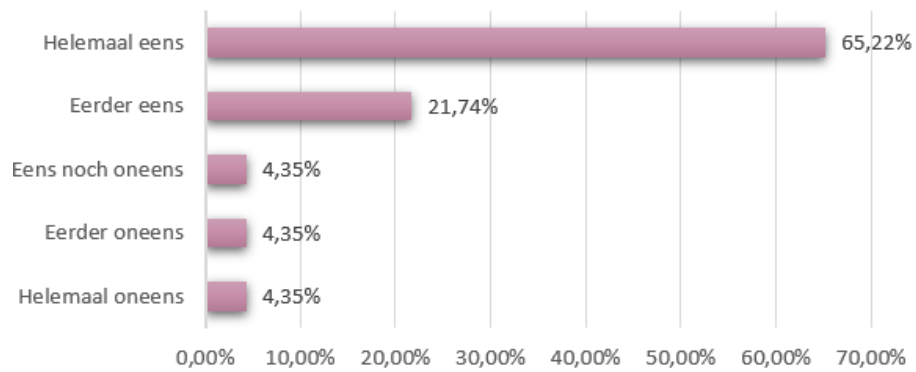
Een folder van een dienst zou mij overtuigen om er naar toe te gaan



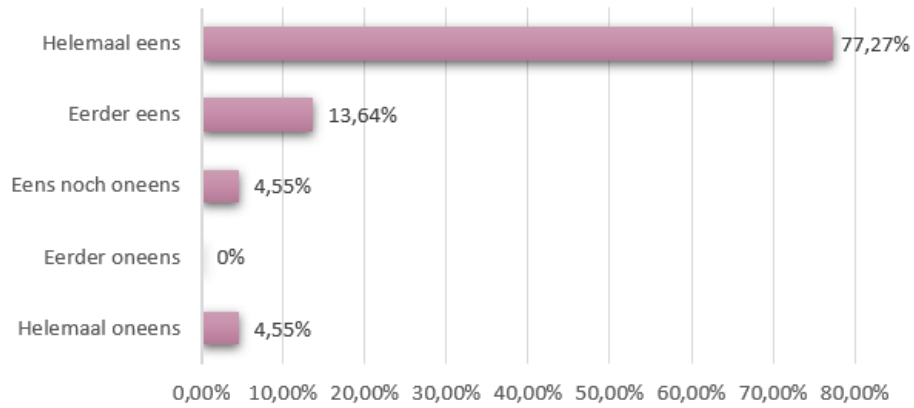
Ik zou sneller beroep doen op hulpverlening als ik online een aanvraag kon doen



**Ik zou het gemakkelijker vinden om de
aanvraagprocedure samen met een begeleider
in te vullen**

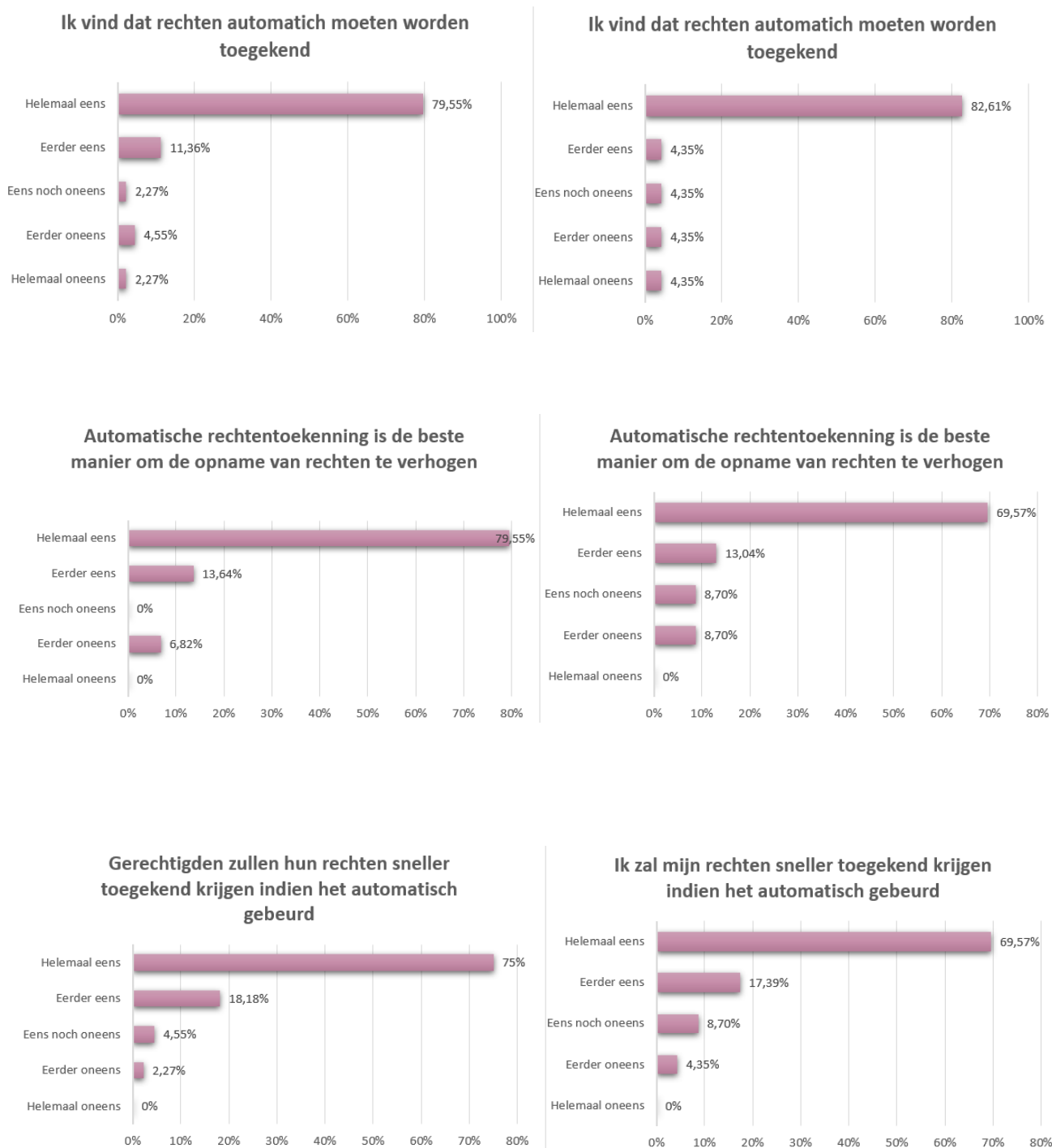


**Het zou beter zijn als alle verschillende diensten
zich in één gebouw bevinden**

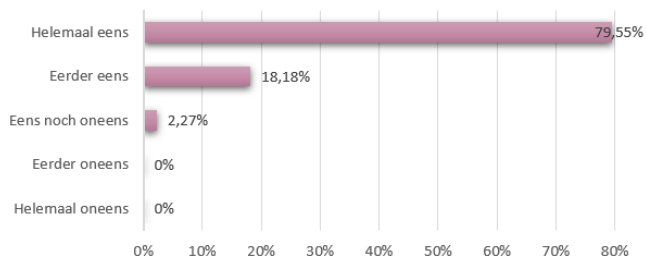


Automatische rechtentoekenning

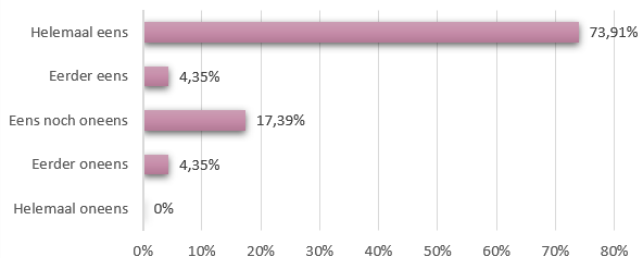
In de vragenlijst kregen gerechtigden en hun begeleiders twaalf stellingen met betrekking tot automatische rechtentoekenning voorgelegd waarbij ze gevraagd werd om aan te geven in welke mate ze akkoord gingen met de stelling. De resultaten worden hieronder weergegeven. De antwoorden van de begeleiders en gerechtigden worden respectievelijk weergegeven in de linkse en rechtse grafiek. Indien een stelling niet werd voorgelegd aan één van beide groepen, wordt er geen grafiek weergegeven voor deze groep.



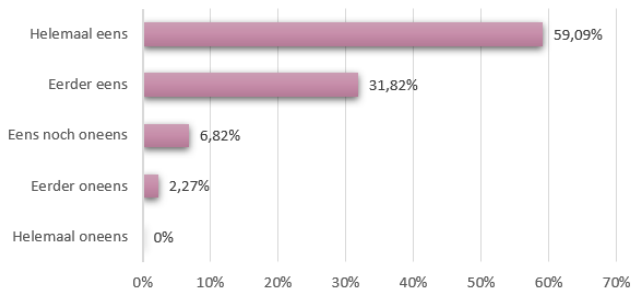
Gerechtigden zouden minder administratieve verplichtingen hebben als rechten automatisch worden toegekend



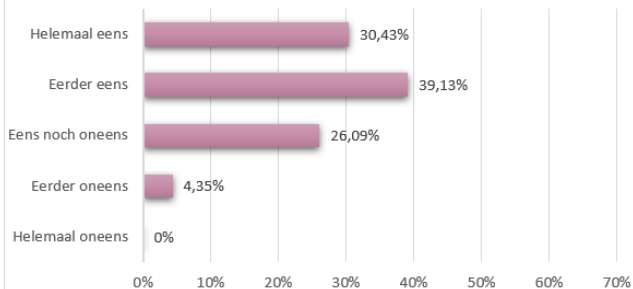
Ik zou minder administratieve verplichtingen hebben als rechten automatisch worden toegekend



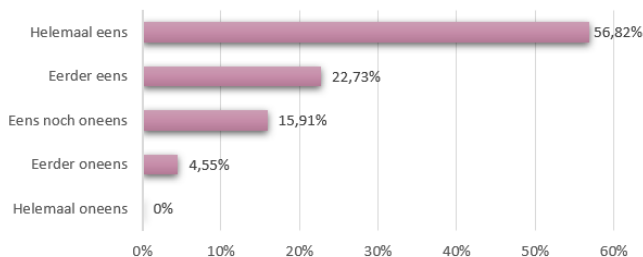
Gerechtigden zullen al hun rechten opnemen dankzij automatische rechtentoeakening



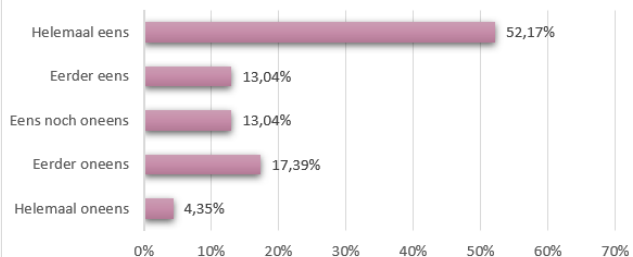
Ik zou al mijn rechten opnemen dankzij automatische rechtentoeakening



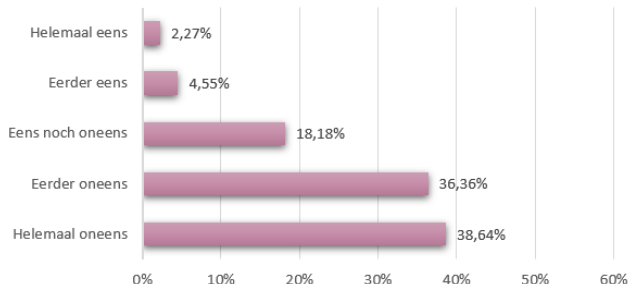
Gerechtigden zullen zich niet meer schamen voor de steun die ze krijgen als rechten automatisch worden toegekend



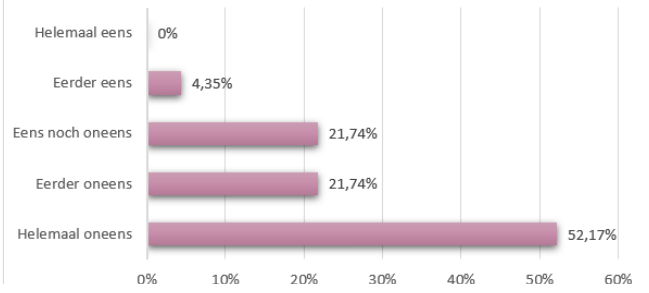
Ik zou mij niet meer schamen voor de steun die ik krijg als rechten automatisch worden toegekend



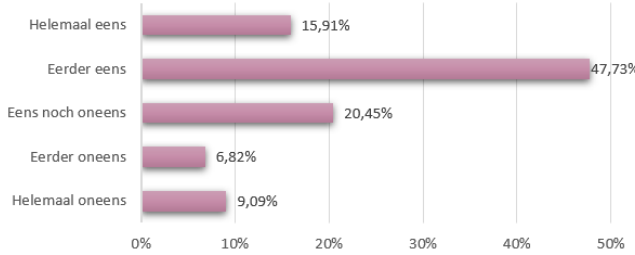
Gerechtigden zouden rechten weigeren indien ze automatisch worden toegekend



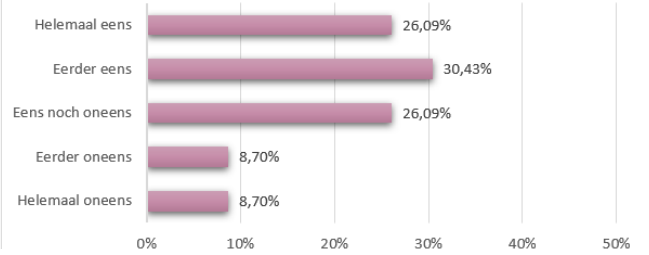
Ik zou rechten weigeren indien ze automatisch worden toegekend



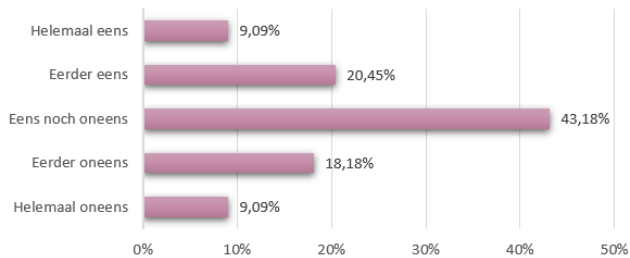
Gerechtigden zullen minder contact hebben met hun dienstverleners in geval van automatische rechtentoekenning



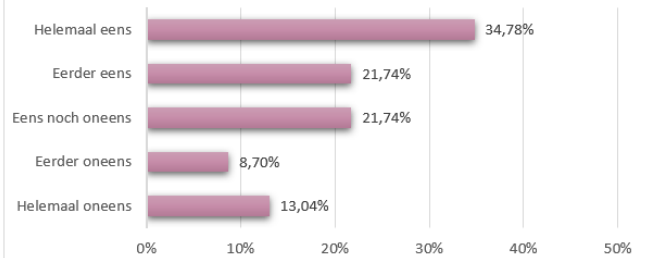
Ik zal minder contact hebben met mijn dienstverlener in het geval van automatische rechtentoekenning



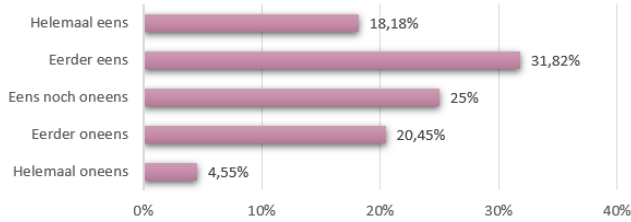
Gerechtigden zouden het jammer vinden als ze het contact met hun dienstverlener verliezen door automatische rechtentoekenning



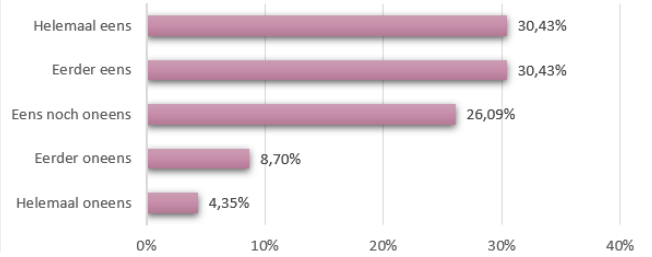
Ik zou het jammer vinden als ik het contact met mijn diensverlener verlies door automatische rechtentoekenning



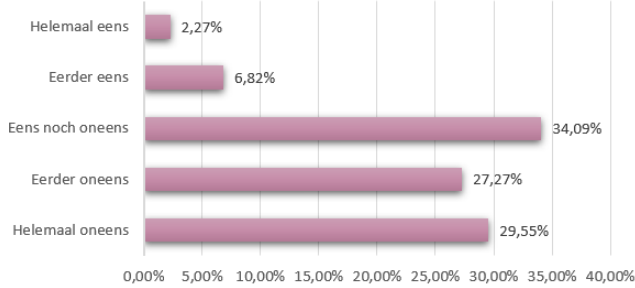
Gerechtigden zullen minder snel bijkomende vragen gaan stellen aan hun dienstverlener in het geval van automatische rechtentoekenning



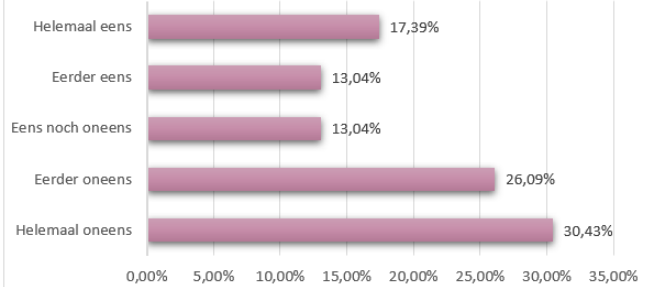
Ik zal minder snel bijkomende vragen gaan stellen aan mijn dienstverlener in het geval van automatische rechtentoekenning



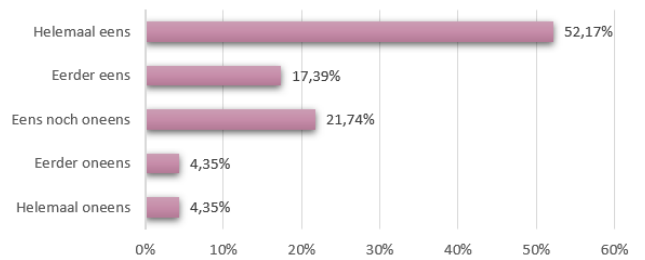
Ik vind automatische rechtentoekenning een schending van de privacy van de gerechtigden



Ik vind automatische rechtentoekenning een schending van mijn privacy



Ik vind dat de overheid mij moet informeren vooraleer een recht automatisch aan mij wordt toegekend



**Gerechtigden zullen hun rechten minder goed
kennen als rechten automatisch worden
toegekend**

