



UHASSELT

KNOWLEDGE IN ACTION

Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de toegepaste economische wetenschappen

Masterthesis

Analyse van de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning voor sociale rechten in Vlaanderen

Xander Zenasni

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

PROMOTOR :

Prof. dr. Wim MARNEFFE

BEGELEIDER :

Mevrouw Jinte PEETERS



UHASSELT

KNOWLEDGE IN ACTION

www.uhasselt.be

Universiteit Hasselt
Campus Hasselt:
Martelarenlaan 42 | 3500 Hasselt
Campus Diepenbeek:
Agoralaan Gebouw D | 3590 Diepenbeek

2024
2025



Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de toegepaste economische wetenschappen

Masterthesis

Analyse van de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning voor sociale rechten in Vlaanderen

Xander Zenasni

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

PROMOTOR :

Prof. dr. Wim MARNEFFE

BEGELEIDER :

Mevrouw Jinte PEETERS

Woord vooraf

Deze masterproef vormt het slotstuk van mijn opleiding Toegepaste Economische Wetenschappen met specialisatie in Beleidsmanagement. Dit onderzoek vormt niet alleen het afronden van mijn academische traject, maar weerspiegelt ook de kennis, vaardigheden en inzichten die ik de afgelopen jaren heb verworven, waardoor het traject van deze masterproef bijzonder leerrijk was.

Met grote dankbaarheid richt ik mij tot degene die, op welke manier dan ook, hebben bijgedragen aan het tot stand komen van deze masterproef. In het bijzonder waardeer ik de inhoudelijke ondersteuning en constructieve feedback van mijn promotor, Prof. dr. Wim Marneffe en begeleidster, mevrouw Jinte Peeters. Hun deskundige begeleiding hielp me om de focus van deze masterproef te verfijnen, mijn aanpak te versterken en het beste uit dit onderzoek te halen.

Daarnaast gaat mijn oprechte dank uit naar alle respondenten die bereid waren hun tijd en inzichten te delen. Zonder hun medewerking was dit onderzoek niet mogelijk geweest. Hun bereidheid om open en eerlijk te spreken, hun betrokkenheid bij het onderwerp en de diepgang van hun antwoorden hebben het onderzoek verrijkt en de resultaten betekenisvol gemaakt. Het vertrouwen dat zij mij schonken door hun ervaringen te delen, waardeer ik ten zeerste.

Ik wens u veel leesplezier bij het doornemen van deze masterproef. Hopelijk biedt dit onderzoek interessante inzichten en zet het aan tot verdere reflectie.

Samenvatting

Achtergrond

In België leeft een aanzienlijke groep mensen in een situatie van sociale onderbescherming omdat ze geen gebruik maken van hun recht op bepaalde sociale voordelen of hulp. Een belangrijke oplossing die vaak wordt voorgesteld, is automatische rechtentoekenning waarbij rechten worden toegekend zonder dat de burger daar zelf een aanvraag voor moet indienen. Hoewel dit in theorie een eenvoudig systeem lijkt, blijkt de implementatie ervan in de praktijk complex. Tegelijkertijd maakt digitalisering steeds meer deel uit van de OCMW-dienstverlening, onder andere via digitale loketten, elektronische communicatie en online aanvragen om toegang te krijgen tot sociale rechten. Deze digitalisering wordt vaak gepresenteerd als efficiënt en gebruiksvriendelijk, maar kan ook nieuwe drempels opwerpen, vooral voor kwetsbare groepen zoals ouderen, laaggeschoolden en anderstaligen.

Doel

Deze masterproef onderzoekt hoe maatschappelijk werkers binnen OCMW's de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning inschatten en hoe zij de impact van digitalisering in hun dienstverlening ervaren. De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek is dan ook: 'Hoe beïnvloedt digitalisering de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning in de dienstverlening van het OCMW?'

Methodologie

Er wordt een literatuurstudie uitgevoerd om een beter begrip te krijgen van wat automatische rechtentoekenning precies inhoudt, welke voor- en nadelen eraan verbonden zijn, en welke impact digitalisering heeft op de organisatie en uitvoering van publieke dienstverlening.

Vervolgens wordt er een empirisch onderzoek gevoerd, waarbij wordt onderzocht hoe een *multichannel* aanpak de digitale kloof binnen de dienstverlening van OCMW's beïnvloedt. Tegelijk wordt onderzocht in welke mate OCMW's de implementatie van automatische rechtentoekenning haalbaar achten binnen hun context, rekening houdend met organisatorische, technische en financiële haalbaarheid. Door middel van een kwalitatieve onderzoeksmethode werden semigestructureerde interviews afgenomen om hierover data te verzamelen.

Resultaten

Digitalisering wordt erkend als een manier om administratieve processen efficiënter te maken. Voor sommige cliënten, vaak jongere en digitaal vaardige burgers, vergemakkelijkt het de toegang tot dienstverlening. Ze vinden snel hun weg naar e-loketten en digitale formulieren, wat leidt tot tijdswinst en autonomie. Toch blijken deze voordelen niet universeel. Vrijwel alle respondenten wijzen op een hardnekkige digitale kloof. Kwetsbare groepen zoals ouderen, laaggeschoolden, anderstaligen, mensen zonder sociaal netwerk en gezinnen met beperkte middelen ondervinden grote moeilijkheden bij digitale dienstverlening. Maatschappelijk werkers vrezen dat digitalisering, als ze gepaard gaat met de afbouw van fysieke contactpunten, bepaalde groepen volledig uit de boot doet vallen. Daarom

is er nood aan een *multichannel* aanpak om de dienstverlening van OCMW's toegankelijker te maken voor deze kwetsbare groepen. Deze aanpak houdt in dat de dienstverlening zowel digitaal, fysiek, als per telefoon kan worden gevoerd.

Ook automatische rechtentoekenning wordt als positief beoordeeld. Het kan een krachtig instrument zijn tegen non take-up, zeker voor mensen die niet weten waar ze recht op hebben of de aanvraagprocedures niet zelfstandig aankunnen. Door rechten automatisch toe te kennen, wordt het hulpverleningsproces toegankelijker en eerlijker. Toch zijn er belangrijke beperkingen die dit systeem moeilijk toepasbaar maken.

Daarnaast heeft automatische rechtentoekenning ook een aantal belemmeringen. Een eerste belangrijke belemmering is de beperkte beschikbaarheid en uitwisseling van gegevens tussen verschillende overheidsniveaus. Daarnaast vormt de complexiteit aan voorwaarden en overaanbod van sociale rechten voor fundamentele praktische hindernis. Dit maakt het moeilijk om rechten automatisch toe te kennen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van de beoordeling. Automatische systemen zijn bovendien gebonden aan vaste parameters en houden zelden rekening met context of uitzonderingssituaties. Dit leidt tot bezorgdheden over het verlies aan menselijke nuance. Als derde belemmering spelen ook financiële overwegingen een rol in de terughoudendheid tegenover automatische rechtentoekenning. Het automatisch toekennen van rechten aan alle rechthebbenden kan leiden tot een stijging van de uitgaven voor sociale steun, iets waarover respondenten expliciete bezorgdheid uitten.

De bevindingen van dit onderzoek tonen duidelijk dat digitale technologie alleen niet volstaat om structurele drempels weg te nemen. Er is nood aan een hybride model, waarin digitale toegang wordt gecombineerd met persoonlijke ondersteuning. Digitalisering en automatische rechtentoekenning moeten niet worden beschouwd als doel op zich, maar als middelen binnen een breder sociaal beleid dat inzet op nabijheid, rechtvaardigheid en toegankelijkheid.

Conclusie

De meerwaarde van dit onderzoek ligt in het feit dat het perspectief van maatschappelijk werkers centraal stelt. Zij staan dagelijks in contact met kwetsbare burgers en kunnen dus het best de praktijk inschatten. Hun ervaringen maken duidelijk dat er een kloof bestaat tussen beleidsambities en realiteit op het terrein. Door deze kloof zichtbaar te maken, levert dit onderzoek een belangrijke bijdrage aan een realistischer beleid. Dit onderzoek biedt waardevolle inzichten in hoe OCMW's omgaan met digitale dienstverlening en automatische rechtentoekenning. Theoretisch draagt het bij aan discussies over digitale ongelijkheid, door te tonen dat de kloof niet alleen draait om toegang, maar ook om digitale vaardigheden en ondersteuning. Automatische rechtentoekenning blijkt in de praktijk minder eenvoudig dan vaak wordt voorgesteld. De kwaliteit van gegevens en menselijke tussenkomst blijven cruciale factoren. De studie benadrukt dat technologie geen neutrale oplossing is en bestaande kwetsbaarheden zelfs kan versterken. Praktisch toont het onderzoek het belang aan van een *multichannel* aanpak, waarbij digitale en fysieke hulp elkaar aanvullen. Voor automatische rechtentoekenning zijn betrouwbare, actuele data en financiële duidelijkheid onmisbaar. Tot slot heeft het onderzoek ook zijn beperkingen, zoals de kleinschalige steekproef en het ontbreken van cliëntenperspectieven, die de generaliseerbaarheid beperken. Toch vormt de studie een waardevolle

basis voor verder onderzoek en beleidsontwikkeling naar digitale toegang tot sociale rechten en automatische rechtentoekenning.

Inhoudsopgave

Woord vooraf	1
Samenvatting	3
Hoofdstuk 1: Onderzoeksplan.....	9
1.1 Probleemstelling.....	9
1.2 Deelvragen.....	12
1.3 Onderzoeksopzet.....	13
1.3.1 Literatuurstudie	13
1.3.2 Empirisch onderzoek	14
Hoofdstuk 2: Wat is automatische rechtentoekenning?.....	15
2.1 Definitie	15
2.2 Huidig gebruik van automatische rechtentoekenning	16
2.3 Wat zijn de voor- en nadelen van automatische rechtentoekenning?.....	17
2.3.1 Wat zijn de voordelen van automatische rechtentoekenning?.....	17
2.3.2 Wat zijn de nadelen van automatische rechtentoekenning?	18
2.4 Conclusie	20
Hoofdstuk 3: Welke impact heeft digitalisering op de organisatie en uitvoering van publieke dienstverlening?	21
3.1 Digitale innovatie binnen de overheid	21
3.2 Implementatie van digitale systemen.....	21
3.3 Waardengedreven digitalisering	22
3.4 Uitdagingen van digitale dienstverlening	23
3.4.1 De digitale kloof.....	23
3.4.2 Multichannel-management	24
3.5 Conclusie	24
Hoofdstuk 4: Methodologie.....	25
4.1 Dataverzameling	25
4.2 Data-analyse	26
Hoofdstuk 5: Hoe beïnvloedt een multichannel aanpak de digitale kloof binnen de digitale dienstverlening van OCMW's?	27
5.1 Huidige toegang tot sociale rechten	27
5.2 Invloed van het bestuur op de digitalisering	28
5.3 Wat is een multichannel dienstverlening?	29

5.4	Waarom kiezen voor een multichannel aanpak?	31
5.4.1	Toegankelijkheid	31
5.4.2	Verlagen van de digitale kloof	32
5.5	Uitdagingen van digitale dienstverlening in een multichannel aanpak	34
5.5.1	Meer administratieve lasten	34
5.5.2	Digitale veiligheid	36
5.5.3	De rol van het OCMW	37
5.6	Conclusie	38
Hoofdstuk 6: In welke mate achten OCMW's de implementatie van automatische rechtentoekenning haalbaar binnen hun context?		39
6.1	Gegevens van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid	39
6.2	Complexiteit van de Sociale Zekerheid	41
6.3	Financiële haalbaarheid van automatische rechtentoekenning	42
6.4	Conclusie	43
7.	Discussie	45
7.1	Theoretische implicaties	45
7.2	Praktische implicaties	46
7.3	Beperkingen en aanbevelingen	47
8.	Conclusie	49
Bijlagen		55
Bijlage 1: Interviewleidraad		55
Bijlage 2: Samenvattingen interviews		58

Hoofdstuk 1: Onderzoeksplan

1.1 Probleemstelling

Om sociale rechtvaardigheid in de samenleving te bevorderen speelt sociale dienstverlening een belangrijke rol om deze uitdaging aan te gaan. Dit soort dienstverlening heeft tot doel de meest kwetsbare groepen in de samenleving toegang te geven tot sociale rechten, zoals inkomensvervanging, tussenkomst bij ziekte, sociale huisvesting, In een verzorgingsstaat moet sociale dienstverlening niet alleen beschikbaar zijn, maar moet die dienstverlening ook toegankelijk, en effectief zijn (Van Oudenhove, 2024). Als dit het geval is ontvangt iedereen die recht heeft op sociale ondersteuning, deze ondersteuning ook. Als niet iedereen die recht heeft op sociale ondersteuning dit recht ontvangt is er sprake van sociale onderbescherming omdat niet iedereen zijn sociale rechten effectief benut. Dit wordt ook wel non-take-up genoemd (Steenkens, 2014).

Om de dienstverlening zo effectief mogelijk te organiseren, speelt de manier waarop die dienstverlening wordt aangeboden een belangrijke rol. Sociale onderbescherming kan worden tegengegaan, doormiddel van drie verschillende soorten dienstverlening aan te bieden (Eeman & Van Regenmortel, 2013). De eerste is responsief handelen, waarbij de burger het initiatief neemt om aan een bevoegde instantie te vragen of hij recht heeft op een bepaald sociaal recht. Ondanks dat dit soort dienstverlening lang de dominante was, wijst onderzoek, van Luyten et al. (2019), toch uit dat deze dienstverlening drempels creëert. Vele rechtmatige burgers zijn zich niet bewust van de sociale ondersteuning waar ze recht op hebben of vragen ze niet aan omwille van de complexe procedures, of uit schaamte om hulp te vragen (Luyten, Daniels, & Marneffe, 2019). Door de aanwezigheid van deze drempels maken veel mensen geen gebruik van de sociale rechten waar ze wel recht op hebben. Dit leidt tot een situatie waarin zij onvoldoende beschermd worden door het sociaal vangnet, wat resulteert in structurele sociale onderbescherming (Steenkens, 2014).

De tweede soort dienstverlening is actief handelen, waarbij de burger op zijn vraag verschillende alternatieven krijgt aangeboden. Dit betekent dat de hulpverlener niet enkel informatie verstrekt, maar ook actief meedenkt en samen met de burger zoekt naar passende oplossingen. De derde en laatste soort dienstverlening is proactief handelen, hier is de overheid de initiatiefnemer en zorgt zij ervoor dat iedere burger de rechten krijgt waarop hij of zij recht heeft (Steenkens, 2014). Volgens Eeman en Van Regenmortel (2013) wordt proactief handelen gezien als de meest doeltreffende manier om onderbescherming tegen te gaan (Eeman & Van Regenmortel, 2013). Er bestaan drie strategieën om als overheid proactief te handelen. Namelijk automatische rechtentoekenning, proactief opsporen van rechthebbenden en proactief informeren van potentiële gerechtigden. Om dit tot de praktijk te brengen moeten overheden samenwerken, kwaliteitsverbetering in de dienstverlening creëren, geïntegreerde basisvoorzieningen uitbouwen en de doelgroep laten participeren in het beleid (Steenkens, 2014).

Volgens Steenkens (2014) is automatische rechtentoekenning de meest verregaande vorm van proactief handelen binnen de publieke dienstverlening, waarbij rechten en voorzieningen, zoals het sociaal tarief op energie of de verhoogde tegemoetkoming voor gezondheidszorgen, worden toegekend zonder dat de burger zelf een aanvraag moet doen. Hierdoor bereiken de beschikbare

rechten zo veel mogelijk mensen (Luyten et al., 2019). Dit soort toekenning gebeurt op basis van gegevens die de dienstverlener, meestal de overheid die de sociale rechten toekent, ter beschikking heeft. Het gaat dan bijvoorbeeld over inkomensinformatie, gezinssituatie of leeftijd, enz. (Steenessens, 2014).

Vlaanderen is in 2011 al gestart met informatie in te winnen over het automatisch toekennen van een aantal rechten. Daaruit bleek dat één derde van alle rechten al automatisch werd toegekend en dat het voor één derde van de gevallen niet mogelijk was om de rechten automatisch te laten toekennen. Bij de rest van de gevallen was het nog onduidelijk, en werd verder onderzoek gevraagd. Uit deze informatie blijkt dat een aantal sociale lasten dus al gebruikmaken van automatische rechtentoekenning. Voorbeelden hiervan zijn: Het sociaal tarief voor energie, openbaar vervoer en telefoon (Eeman & Van Regenmortel, 2013). In het Vlaams regeerakkoord (2024) staat ook vermeld dat de overheid gaat voor een "datagedreven beleid". Ze willen dienstverlening proactief en automatisch laten verlopen, door in te zetten op artificiële intelligentie (Diependaele, 2024).

Het TAKE-project onderzoekt hoe automatisering kan bijdragen aan het verminderen van niet-ontvangst van sociale rechten, met focus op de verhoogde tegemoetkoming. De studie identificeert vier vormen van automatisering: automatische rechtentoekenning, identificatie en contact met de rechthebbenden opnemen, herbeoordeling van rechten, en administratieve vereenvoudiging (Goedemé et al., 2022). Twee uitgevoerde studies, binnen het project, tonen aan dat automatisering de niet-ontvangst aanzienlijk kan verlagen. De eerste studie, van Goedemé et al. (2024), laat zien dat de automatisering van de verhoogde tegemoetkoming voor leefloonontvangers de niet-ontvangst sterk verminderde (Goedemé, 2024). De tweede studie, van Buysse et al. (2017), toont dat proactieve identificatie van rechthebbenden hun deelname voor verhoogde tegemoetkoming verviervoudigde (Buysse et al., 2017). Al zijn er uitdagingen zoals uiteenlopende administratieve criteria en het ontbreken van een vermogenskadaster die, volgens Goedemé (2024), volledige implementatie van automatisering bemoeilijken. Bijkomende samenwerking met ziekenfondsen kan de effectiviteit van het systeem verder vergroten (Goedemé, 2024). Als de procedure van automatisering goed wordt toegepast kan het er niet alleen voor zorgen dat aanvragen minder vaak onterecht worden toegewezen maar kan het ook een oplossing bieden voor de complexiteit van de aanvraagprocedure, waardoor de non take-up verlaagd (Goedemé et al., 2022).

Bij de implementatie van automatische rechtentoekenning komen ook uitdagingen kijken. Volgens de afdeling Welzijn en Samenleving, van het departement welzijn, zijn er vijf redenen waarom sommige sociale rechten momenteel niet automatisch worden toegekend: ontbrekende data in databanken, de noodzaak van een medisch en/of sociaal onderzoek, plichten verbonden aan het recht, subjectieve voorwaarden en de verwachte negatieve impact op het budget. Het gebrek aan juiste data kan leiden tot meer foutieve toekenningen van sociale rechten, terwijl onderzoeken en subjectieve voorwaarden, die gecontroleerd worden door medewerkers van sociale diensten, automatische toekenning bemoeilijken (Snijers, 2020). Daarnaast vereist de omschakeling naar automatische rechtentoekenning een reorganisatie binnen OCMW's en investeringen in ICT. Hoewel dit kan leiden tot betere dienstverlening, kan het ook de overheidsuitgaven verhogen doordat meer rechthebbenden bereikt worden (Luyten et al., 2019).

Om automatische rechtentoekenning mogelijk te maken, moet de overheid beschikken over de nodige gegevens om te kunnen bepalen of iemand in aanmerking komt voor sociale tegemoetkoming. Een concreet voorbeeld hiervan is de huurtoeslag. Om die correct toe te kennen, heeft de overheid toegang nodig tot betrouwbare informatie over het inkomen van de burger en de hoogte van de huurkosten. Digitalisering speelt hierbij een cruciale rol, omdat het toelaat om deze gegevens op een efficiënte manier te verzamelen, verwerken en analyseren (Frankowski, Van der Steen, Meijer, & Van Twist, 2015). Het samenbrengen van gegevens uit verschillende databanken, zoals inkomensregisters en huurgegevens, is daarbij essentieel (Snijers, 2020).

Sinds de coronacrisis, is het belang van digitale dienstverlening duidelijk geworden. Deze ontwikkeling heeft geleid tot nieuwe, innovatieve vormen van dienstverlening, zoals digitale aanvragen en online hulpdiensten. Dit wordt digitale dienstverlening genoemd. Met deze aanpak streven overheden ernaar publieke waarde te creëren: betere bereikbaarheid, snellere service en meer gemak voor inwoners. Bij verschillende gemeenten worden veel zaken inmiddels online geregeld, mede doordat het aantal fysieke loketten is afgenomen. Wat begon als noodzaak, lijkt nu een permanente stap te zijn richting een moderne, toegankelijke overheid (Zheng, 2020).

Hoewel digitalisatie tal van voordelen biedt, zoals een efficiëntere, snellere en minder foutieve dienstverlening, is het toch geen probleemloze oplossing. Uit onderzoek, van Pardo (2022), blijkt dat bepaalde bevolkingsgroepen beperkte toegang hebben tot digitale middelen of minder digitale vaardigheden bezitten, waardoor volledige digitalisering van hun gegevens moeilijk zou zijn. Zo heeft 29% van de mensen met een laag inkomen thuis geen internetverbinding. Ook blijkt dat 67% van de laaggeschoolden nog nooit gebruik heeft gemaakt van e-administratie of online administratie. Op basis van leeftijd blijkt dat 68% van de 55- tot 74-jarigen geen of zwakke digitale vaardigheden heeft. Verder heeft 22% van de alleenstaanden thuis geen internettoegang. Ten slotte toont het onderzoek dat 50% van mensen van buitenlandse afkomst in België geen of zwakke digitale vaardigheden bezit (Pardo, 2022).

In een scriptie, van Vloedgraven (2016), die onderzoekt of het in 2017 verantwoord was dat de overheid van Nederland haar dienstverlening volledig digitaliseerde, blijkt dat veel burgers, met name sociaal kwetsbare groepen zoals ouderen en laagopgeleiden, moeite hadden met digitale vaardigheden. Rechtvaardigheidstheorieën van Rawls en Dworkin benadrukken dat een digitale overheid mogelijk ongelijkheid vergroot door digibeten, die onvrijwillig achterblijven, verder te benadelen. Ook vergroot digitalisering de kloof tussen burgers en de overheid, wat risico's met zich meebrengt voor de kwaliteit van de dienstverlening. Tot slot werd geconcludeerd dat digitalisering als verplichting geen effectieve manier is om burgers digitaal vaardig te maken (Vloedgraven, 2016). Hoewel digitale dienstverlening steeds verder wordt uitgebreid, blijft de digitale kloof, volgens De Caluwé et al. (2012), een belangrijke uitdaging. Veel organisaties richten zich vooral op de eerste graad van de digitale kloof, namelijk het bieden van toegang tot digitale diensten, vaak via publieke computers of loketondersteuning. Minder aandacht gaat echter uit naar de tweede graad, die draait om digitale vaardigheden en gebruiksgemak. Zeker bij kwetsbare groepen leidt dit tot ongelijkheid in toegang tot overheidsdiensten (De Caluwé, Verdegem, & Van Dooren, 2012).

Het belang van onderzoek naar digitale dienstverlening en automatische rechtentoekenning ligt in de vraag of dit kan bijdragen aan maximale sociale bescherming voor de kwetsbaren in de samenleving,

waarbij sociale rechten optimaal worden benut. Wanneer sociale rechten niet automatisch worden toegekend, kan dit leiden tot sociale uitsluiting, omdat veel mensen niet weten op welke rechten ze aanspraak kunnen maken, of schromen om deze aan te vragen uit angst voor stigmatisering of schaamte (Luyten et al., 2019). Dit leidt tot een situatie van sociale onderbescherming, waarin mensen niet al hun rechten op het gebied van bijvoorbeeld sociale zekerheid, gezondheid of onderwijs benutten (Steenkens, 2014). Om te onderzoeken of automatische rechtentoekenning haalbaar is, en welke rol digitalisering daarin speelt, wordt de centrale onderzoeksvraag als volgt geformuleerd:

Hoe beïnvloedt digitalisering de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning in de dienstverlening van het OCMW?

Deze centrale vraag vormt het vertrekpunt voor een verdiepend onderzoek naar de mogelijkheden, beperkingen en implicaties van digitalisering in de context van automatische rechtentoekenning in sociale dienstverlening.

1.2 Deelvragen

De centrale onderzoeksvraag wordt verder uitgewerkt aan de hand van vier deelvragen die ingaan op de definitie en impact van automatische rechtentoekenning, de bredere invloed van digitalisering op de organisatie van OCMW's, de mate waarin digitalisering bijdraagt aan of juist afbreuk doet aan inclusiviteit, en de inschatting van OCMW's over de praktische haalbaarheid van automatische rechtentoekenning binnen hun werking. De volgende vier deelvragen worden geformuleerd om een antwoord te bieden op de centrale onderzoeksvraag:

- Wat is automatische rechtentoekenning?
- Welke impact heeft digitalisering op de organisatie en uitvoering van publieke dienstverlening?
- Hoe beïnvloedt een multichannel aanpak de digitale kloof binnen de digitale dienstverlening van OCMW's?
- In welke mate achten OCMW's de implementatie van automatische rechtentoekenning haalbaar binnen hun context?

De eerste deelvraag heeft als doel een theoretisch kader te bieden rond het concept automatische rechtentoekenning. Ze onderzoekt hoe dit begrip in wetenschappelijke literatuur wordt gedefinieerd en welke positieve en negatieve gevolgen eraan worden gekoppeld. Op die manier wordt er een inzicht verkregen in de meerwaarde en risico's van deze proactieve aanpak in de strijd tegen de non-take-up. In deze deelvraag is er specifieke aandacht voor de doelmatigheid, rechtvaardigheid en de privacy van automatisch rechtentoekenning. Deze deelvraag wordt onderzocht aan de hand van een literatuurstudie.

De tweede deelvraag richt zich op de structurele en operationele gevolgen van digitalisering binnen publieke dienstverlening. Net zoals de eerste deelvraag, wordt de tweede onderzoeksvraag onderzocht op basis van een literatuurstudie. Meer specifiek wordt er in de literatuur gezocht naar de impact van digitalisering op de werkprocessen, de digitale kloof en de omgang met ethische

dilemma's. Hiermee wordt duidelijk welke impact digitale dienstverlening heeft op de werking van publieke dienstverlening en de toegankelijkheid ervan voor kwetsbare groepen.

De derde deelvraag focust op de inclusiviteit van de digitale dienstverlening van het OCMW op dit moment. Niet elke burger beschikt namelijk over digitale vaardigheden of toegang tot digitale middelen. In deze deelvraag wordt het belang van een combinatie van digitale en niet-digitale kanalen in de toegankelijkheid van dienstverlening voor kwetsbare groepen grondig onderzocht. Om inzicht te krijgen in het belang van een *multichannel* aanpak in de dienstverlening van OCMW's, worden interviews afgenomen met OCMW-medewerkers. Deze onderzoeksvraag wordt aan de hand van een empirisch onderzoek, meer specifiek kwalitatief onderzoek, onderzocht.

De vierde deelvraag onderzoekt hoe medewerkers van OCMW's zelf aankijken tegen de praktische uitvoerbaarheid van automatische rechtentoekenning. Om deze vraag te beantwoorden worden ook interviews afgenomen met OCMW-medewerkers. Tijdens deze interviews was er een specifieke aandacht voor de wetgevende en technische voorwaarden die nodig zijn om automatische rechtentoekenning te kunnen toepassen. Ook de bezorgdheden van OCMW-medewerkers, zoals bezorgdheden over cliëntcontact, sociale begeleiding en de rol van de hulpverlener werden hier bevraagd.

1.3 Onderzoeksopzet

Deze masterproef is opgedeeld in twee delen. Allereerst is er een literatuurstudie uitgevoerd, voor de eerste twee deelvragen. Deze literatuurstudie vormt de basis waarop in het empirisch onderzoek verder wordt gebouwd. In het empirisch onderzoek worden, aan de hand van interviews, de laatste twee deelvragen beantwoord. Uit deze interviews kunnen inzichten en ervaringen verkregen worden vanuit het werkveld van publieke dienstverlening, meer specifiek vanuit het perspectief van OCMW-medewerkers en begeleiders.

1.3.1 Literatuurstudie

Om een antwoord te bieden aan de eerste twee onderzoeksvragen, wordt een literatuurstudie uitgevoerd om een diepgaand inzicht te krijgen in de twee onderwerpen uit deze onderzoeksvragen. In het eerste deel van de literatuurstudie wordt onderzocht wat automatische rechtentoekenning is, hoe dit in de bestaande literatuur wordt gedefinieerd en wat de voor- en nadelen hiervan zijn. In het tweede deel wordt onderzocht wat digitale dienstverlening is en wat de impact hiervan is op de publieke dienstverlening. Deze literatuurstudie is de theoretische basis van het onderzoek en biedt de nodige theoretische kaders om beide thema's te kunnen begrijpen.

De bronnen die voor deze literatuurstudie worden gebruikt zijn wetenschappelijke bronnen. Er wordt gebruik gemaakt van verschillende zoekstrategieën om een zo breed mogelijk en een representatief beeld te kunnen krijgen van de bestaande literatuur. De wetenschappelijke bronnen werden onder anderen geraadpleegd via databanken van de bibliotheek van de UHasselt en zoekmachines zoals Google Scholar. Bij het zoeken naar relevante literatuur werd gebruik gemaakt van gerichte

zoektermen zoals: 'automatische rechtentoekenning', 'non-take-up', 'proactief handelen', 'publieke dienstverlening', 'digitale dienstverlening', 'digitale kloof', 'OCMW', 'sociale zekerheid', Door deze zoektermen te combineren kon de beschikbare wetenschappelijke literatuur in kaart worden gebracht, en worden gebruikt om de onderzoeksvragen te beantwoorden.

1.3.2 Empirisch onderzoek

De laatste twee onderzoeksvragen werden beantwoord op basis van interviews met medewerkers, begeleiders en diensthoofden van OCMW's. Omdat zij dagelijks in contact komen met de dienstverlening en cliënten van het OCMW waren zij een goede doelgroep voor inzichten, ervaringen en perspectieven te verwerven over hun dienstverlening en hun visie op de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning. Daarnaast werden er ook enkelen medewerkers en coördinatoren voor digitalisatie en digitale hulp van stadsbesturen bevroegd. Zij ervaren namelijk de digitalisering binnen een stadsbestuur en het OCMW vanaf de eerste rij. Daarnaast bieden ze mensen hulp en informatie over digitalisering in hun stad of gemeente.

De vragenlijst die werd opgesteld voor deze interviews werd gebaseerd op wetenschappelijke literatuur. In de vragenlijst wordt de focus op vier onderdelen gelegd. Het eerste onderdeel van de vragenlijst omvat de inzet van kanalen in het dienstverleningsproces en de ontwikkeling van een *multichannel* aanpak in hun dienstverlening naar burgers toe. Het tweede onderdeel bespreekt het beleid over de digitale kloof. Het derde onderdeel gaat over hun visie op de ontwikkeling van elektronische dienstverlening, en in het vierde onderdeel wordt er dieper ingegaan op de innovaties en toekomst van digitale dienstverlening.

Om deze interviews te laten plaatsvinden werd er via mail contact opgenomen met 21 OCMW's en 6 persoonlijke medewerkers waarvan de contactgegevens beschikbaar waren. De verdere bespreking van het empirisch onderzoek komt aan bod in hoofdstuk 4.

A. Literatuurstudie

Hoofdstuk 2: Wat is automatische rechtentoekenning?

In het eerste deel van de literatuurstudie wordt er onderzocht wat automatische rechtentoekenning precies is, welke rechten al automatisch wordt toegekend en waarom dit een oplossing kan zijn om de non take-up te verkleinen of zelfs weg te werken. Vervolgens worden ook de voor- en nadelen van automatische rechtentoekenning in kaart gebracht.

2.1 Definitie

Een deel van de bevolking put haar rechten niet allemaal uit. Dit wil dus zeggen dat deze mensen de sociale rechten, waar ze recht op hebben, niet opnemen. Dit wordt ook wel de non take-up van sociale rechten genoemd (Lefevere, Goedemé, De Wilde, & De Spiegeleer, 2019). Hierbij worden sociale rechten niet door iedere rechthebbende opgevraagd, en blijven er dus mensen die recht hebben op een sociaal recht achter met lege handen, omdat ze vaak niet weten dat ze recht op hebben op een sociaal recht of zich schamen om dit recht op te vragen. Hierdoor is er dus een groot deel van de rechthebbenden die hun rechten niet opvraagt (Luyten et al., 2019). Bij automatische rechtentoekenning komt het initiatief van de dienstverlener, in plaats van de klassieke aanvraagprocedure, waarbij het initiatief van de rechthebbende moet komen. Hierdoor neem je de drempel van het aanvragen van een sociaal recht weg, waardoor je de ongelijkheid die gecreëerd wordt oplost (Snijers, 2020). Door middel van automatische rechtentoekenning kan de overheid dus de sociale rechten automatisch uitkeren, op basis van gegevens en informatie die ter beschikking is van de overheid, om de non take-up van rechten tegen te gaan (Luyten et al., 2019).

Volgens Schepkens (2021) kan automatische rechtentoekenning drie vormen aannemen, namelijk de automatische opening van een sociaal recht, de identificatie van een mogelijke rechthebbende en de automatische actualisatie van een recht (Schepkens, 2021). Allereerst is er de automatische opening van een sociaal recht. Uit beschikbare data wordt nagegaan of iemand recht heeft op een sociaal recht. Als iemand blijkt recht te hebben op een sociaal recht zal deze rechthebbende dan ook dit recht toegekend krijgen. Daarnaast heb je de identificatie van een mogelijke rechthebbende. Binnen deze vorm van automatische rechtentoekenning wordt nagegaan of een persoon al dan niet recht heeft op een sociaal recht. Vervolgens wordt de rechthebbende geïnformeerd over zijn recht, en worden de gegevens gevraagd voor de opening van het dossier om mogelijks later de toekenning uit te voeren. De volgende vorm van automatische rechtentoekenning, betreft de automatische actualisatie van een recht. Hierbij gaat het louter over de opvolging van het dossier van de rechthebbende en of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in de situatie van deze persoon, wat de toekenning zou kunnen verlengen of stopzeten (Buysse et al., 2017).

Automatische rechtentoekenning maakt deel uitmaakt van proactief handelen (Eeman & Van Regenmortel, 2013). Hierbij is de bevoegde overheid de initiatiefnemer, en handelt zij uit eigen initiatief om aan iedere rechthebbende de sociale rechten te gaan uitkeren. De overheid zorgt op

deze manier voor een volledige take-up, zodat iedereen die recht heeft op een sociaal recht deze ook ontvangt. Automatische rechtentoekenning is dus een strategie van proactief handelen, naast het actief opsporen en informeren van mogelijke rechthebbenden (Steenkens, 2014).

Een andere manier om de non take-up tegen te gaan is de vereenvoudiging van de aanvraagprocedure van een sociaal recht. Hierbij wordt er niet gesproken over automatisering maar eerder over administratieve vereenvoudiging. Dit soort vereenvoudiging wordt als volgt gedefinieerd: "Administratieve vereenvoudiging betekent het gemakkelijker en eenvoudiger maken van de administratieve handelingen die een onderneming of burger moet uitvoeren om te voldoen aan de voorschriften die de overheid oplegt" (Schepkens, 2021). In het proces van automatische rechtentoekenning speelt de Kruispuntbank Sociale Zekerheid een belangrijke rol. Het verbindt namelijk verschillende instellingen van de Sociale Zekerheid met elkaar om een gestroomlijnde gegevensuitwisseling te waarborgen. Bij automatische rechtentoekenning zorgt deze Kruispuntbank voor de gegevensstroom die nodig is om te bepalen of een burger recht heeft op een bepaalde sociale tegemoetkoming of recht (Luyten, 2017). In het kader van administratieve vereenvoudiging kan de gegevensuitwisseling tussen de instellingen van de Sociale Zekerheid via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid bijvoorbeeld vergemakkelijkt worden, waardoor de administratie vereenvoudigd kan worden en een aanvraag eenvoudiger en sneller kan verlopen (Van Mechelen & Van Der Heyden, 2017).

2.2 Huidig gebruik van automatische rechtentoekenning

Er zijn al rechten die automatisch worden toegekend, zoals het groeipakket en de verhoogde tegemoetkoming. Het groeipakket is sinds 2019 geautomatiseerd. Elk kind krijgt namelijk automatisch een basisbedrag, en gezinnen met een laag inkomen krijgen nog bijkomende toeslagen. Kinderen die na 2019 zijn geboren sluiten automatisch aan als de ouders zelf geen aanvraag doen. Gezinnen die voor 2019 al kinderbijslag ontvingen werden overgezet naar automatisch toekenning (Snijers, 2020).

De verhoogde tegemoetkoming wordt automatisch toegekend als dat mogelijk is. Gebaseerd op de inkomenstest, is automatische rechtentoekenning niet mogelijk, omdat er dan nog steeds tussenkomst nodig is van de betrokken burger. Ziektefondsen proberen wel proactief rechthebbenden op te sporen op basis van administratieve gegevens, en hen uit te nodigen voor een inkomenstest. Ook mensen buiten de klassieke categorieën worden, sinds 2015, proactief opgespoord. Hierbij worden gezinnen met een laag inkomen, op basis van hun belastinggegevens, aangeschreven. De ziektefondsen controleren elk jaar of de betrokken rechthebbenden nog steeds voldoen aan de voorwaarden. Door gezinswijziging of inkomensstijging kan namelijk het recht op verhoogde tegemoetkoming vervallen. De betrokken burger wordt dan geïnformeerd en kan, indien nodig een nieuwe aanvraag doen. Anderzijds kan de verhoogde tegemoetkoming wel automatisch worden uitgekeerd aan mensen met een sociaal voordeel en kinderen in kwetsbare situaties. Deze automatische toekenning gebeurt op basis van gegevens van bijvoorbeeld FOD Sociale Zekerheid of het OCMW. Deze regeling geldt voor wezen en niet-begeleide minderjarige vreemdelingen, en de betrokken burger moet in geen attesten meer indienen. Ook in dit geval wordt jaarlijks nagegaan of

de voorwaarden vervuld zijn, de verhoogde tegemoetkoming wordt in dit geval automatisch verlengd (Lefevere et al., 2019).

2.3 Wat zijn de voor- en nadelen van automatische rechtentoekenning?

Zoals eerder besproken wordt automatisch rechtentoekenning in de literatuur voorgesteld als oplossing voor problemen zoals de non-take up, ongelijkheid, administratieve lasten enzovoort. De voordelen zijn in deze studie opgedeeld in twee onderdelen, die in de literatuur het vaakst naar voren werden gebracht, namelijk de effectiviteit van de automatische toekenning van sociale rechten en de lagere administratieve lasten die automatisering met zich zou meebrengen (Luyten et al., 2019). Het gebruik van automatische rechtentoekenning kan naast de voordelen ook nadelige effecten hebben op het systeem van sociale rechtentoekenning. Deze nadelen zijn: de beschikbaarheid van gegevens en de rol van privacy, de interactie met de rechthebbenden en de kosten die gepaard gaan met een dergelijk systeem. Deze voor- en nadelen worden ook weergegeven in Tabel 1.

Voordelen	Nadelen
Lagere non take-up	Beperkte beschikbaarheid van gegevens
Lagere administratieve lasten	Minder contact met cliënten
	Hogere systeemkosten

Tabel 1: Overzicht voor- en nadelen van automatische rechtentoekenning

2.3.1 Wat zijn de voordelen van automatische rechtentoekenning?

Het grootste voordeel dat de automatische toekenning van sociale rechten met zich meebrengt is de positieve impact op de non take up. Doordat de sociale rechten automatisch zouden worden uitgekeerd zonder aanvraag van de burger, zouden de mensen die hun rechten niet maximaal uitputten, oftewel de non take-up, geminimaliseerd kunnen worden (Lefevere et al., 2019). Een daling van de non take-up van sociale rechten kan zorgen voor een grotere effectiviteit van de rechtentoekenningsprocedure, omdat alle rechthebbenden, de sociale rechten waar ze recht op hebben ook effectief zouden krijgen toegekend (Steunpunt tot bestrijding van armoede bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2013). Gepaard met die hogere effectiviteit kan er door automatische rechtentoekenning ook gezorgd worden voor meer gelijkheid, doordat iedereen gelijk behandeld wordt en alle rechthebbenden de sociale rechten toegekend krijgen (Luyten et al., 2019). Daarnaast zou schaaft een belangrijke drempel zijn voor het aanvragen van een sociaal recht, gereduceerd kunnen worden (Snijers, 2020). Ook een studie van Twizeyimana & Andersson (2019) concludeert dat het gebruik maken van digitale platformen leidt tot een betere dienstverlening (Twizeyimana & Andersson, 2019). Daarnaast kan het ook zorgen voor een efficiëntere administratie, meer transparantie en een verbeterd ethisch gebruik van de publieke dienstverlening. Digitale platformen kunnen er namelijk voor zorgen dat de dienstverlening minder misbruikt wordt en dat corruptie zal dalen, omdat digitale systemen neutraler zouden zijn dan ambtenaren (Berends, 2024). Hier wordt later in deze literatuurstudie op teruggekomen.

Automatische rechtentoekenning kan ook besparingen van administratieve lasten veroorzaken. Doordat burgers en bevoegde overheden minder tijd en moeite moeten steken in het verzamelen van documenten zal dit een lastenbesparing veroorzaken voor beide partijen. De verzameling van deze gegevens en bewijsstukken is namelijk zeer belangrijk, omdat de beslissingen over het al dan niet recht hebben op sociale tegemoetkomingen hierop worden gebaseerd. Door deze lastenbesparing zal er op het einde van de rit meer geld overblijven voor de sociale rechten zelf (Schepkens, 2021). OCMW's verwachten, volgens een studie van Luyten et al. (2019), ook dat de administratieve lasten zullen dalen. Automatische rechtentoekenning zorgt namelijk voor een tijdsbesparing, doordat er minder tijd zal besteed worden aan het informeren van een persoon die later geen recht blijkt te hebben. Daarnaast zou er volgens diezelfde studie meer tijd vrijkomen doordat er minder beheerskosten zouden zijn. Dit zijn de kosten die een instelling maakt om haar activiteiten uit te voeren, in dit geval het verwerken van de aanvragen op een sociaal recht. Omdat er een daling zou zijn in het aantal aanvragen van personen die geen recht hebben op een sociaal recht (Luyten et al., 2019). Uit een berekening, van de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging in 2016, bleek dat door vereenvoudiging en automatisering van zes geselecteerde sociale rechten er een lastendaling van 24,5 miljoen euro zou plaatsvinden. Hiervan was twee derde te wijten aan een administratieve lastendaling voor de burger en een derde aan een beheerskostendaling voor de overheid (Luyten et al., 2019). Een ander studie van Snijers (2020) vond dat een grote meerderheid van de bevroegde-OCMW begeleiders een daling in administratieve verplichtingen verwachtte als gevolg van automatische rechtentoekenning (Snijers, 2020).

2.3.2 Wat zijn de nadelen van automatische rechtentoekenning?

Het eerste nadeel is de beperkte beschikbaarheid van gegevens. Volgens een Nota van Het Steunpunt Tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting moet de overheid bij automatische rechtentoekenning de gegevens hebben die nodig zijn om een sociaal recht toe te kennen. Maar dat is volgens hun niet vanzelfsprekend, want de gegevens waarover ze beschikken zijn meestal beperkt (Steunpunt tot bestrijding van armoede bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2013). Daarnaast speelt, volgens Schepkens (2021), technologische vooruitgang hierin ook een belangrijke rol. Automatische rechtentoekenning wordt vaak toegepast door middel van een complexe verbinding van data en gegevensuitwisseling. Deze complexe verbindingen is momenteel nog niet haalbaar, maar zou door technologische vooruitgang makkelijker moeten gemaakt kunnen worden. Zij stelt ook dat er voor automatische rechtentoekenning een aanzienlijke hoeveelheid aan informatie nodig is van de werknemer, maar ook van de werkgever. Hierin speelt privacy een cruciale rol. Voor het automatisch gebruik van rechtentoekenning heb je namelijk veel vertrouwelijke data nodig van alle rechthebbenden. Het is dus ook zeer belangrijk dat deze gegevens sterk beveiligd worden, en ze dus niet door onbevoegden geraadpleegd kunnen worden, waarvoor een sterke privacy-politiek nodig is (Schepkens, 2021). Een andere studie van Luyten et al. (2019) toonde ook aan dat het merendeel van de OCMW-diensthouders bezorgd zijn over de mogelijke inbreuken op de privacy die automatische rechtentoekenning en de nood aan vertrouwelijke gegevens met zich meebrengt (Luyten et al., 2019).

Beperkte beschikbaarheid van gegevens kan, volgens Luyten et al. (2019), leiden tot meer sociale fraude, omdat de sociale rechten worden uitgekeerd op basis van beperkte en vaak onjuiste gegevens. Hierdoor kunnen mensen een sociaal recht ontvangen terwijl ze hier eigenlijk geen recht op hebben. Door onvoldoende actuele gegevens die de overheid ter beschikking heeft in haar databanken of door sociale fraude kan de toekenning van een bepaald sociaal recht dus foutief plaatsvinden (Luyten et al., 2019). Als gevolg hiervan dienen de gegevens extra nauwkeurig gecontroleerd te worden door bijvoorbeeld het OCMW, zodat er geen of zo weinig mogelijk fraude of foutieve toekenning kan plaatsvinden (Snijers, 2020). Een andere oplossing hiervoor zijn processen die op een efficiënte manier vergissingen of fouten in het systeem opsporen en rechtzetten. Het kan niet de bedoeling zijn dat iemand, door een fout van de bevoegde instantie, een sociaal recht ontvangt, en als gevolg hiervan administratieve lasten krijgt opgelegd om deze fout op te sporen. Dan wordt het voordeel van automatische rechtentoekenning, namelijk administratieve vereenvoudiging, tenietgedaan (Steunpunt tot bestrijding van armoede bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2013). Eeman & Van Regenmortel (2013) concludeert ook dat men een waakzaamheid voor fouten en tegelijkertijd een gelijke aanpak voor de bestrijding van armoede en fraude moet hanteren (Eeman & Van Regenmortel, 2013). Berends (2024) voegen hieraan toe dat de meeste digitale systemen waarvan overheden gebruik maken, door mensen worden gemaakt. Hierdoor kunnen er ontwerpfouten ontstaan in dergelijke systemen. Dit kan ook zorgen voor foutieve toekenning van sociale rechten (Berends, 2024).

Een ander nadeel aan automatische rechtentoekenning is een vermindering in het contact met cliënten of rechthebbenden. Uit onderzoek van Snijers (2020) blijkt dat, als je sociale rechten automatisch gaat toekennen, de rechthebbenden minder gezien worden, en daarom dus ook minder contact hebben met sociale werkers (Snijers, 2020). Daardoor zouden mensen steeds minder bewust zijn van de sociale rechten die ze ontvangen, wat de sociale controle kan verminderen. Dit kan de kans op onjuiste besteding van sociale rechten vergroten en kan leiden tot meer afzondering (Luyten et al., 2019).

Een andere studie, van Berends (2024), bevestigt dit nadeel. Automatisering, leidt tot een vermindering van menselijk contact, en dat heeft als gevolg dat er ongelijkheid kan ontstaan tussen burgers (Berends, 2024). Larsson (2021) geeft hierbij het voorbeeld van een geautomatiseerd systeem, waarbij een deel van de bevolking een aanvraag nog steeds handmatig moet doen omdat het systeem niet alle burgers kan voorzien (Larsson, 2021). Een andere oorzaak van het ontstaan van die ongelijkheid is de lage digitale vaardigheden, die een deel van de bevolking heeft. Hierbij worden burgers belemmerd in hun toegang tot dienstverlening (Berends, 2024).

Een derde nadeel van automatische rechtentoekenning is, volgens Schepkens (2021), de kost die het met zich meebrengt. Zoals eerder aangehaald gaat automatische rechtentoekenning gepaard met technologische systemen die gegevens lezen en met elkaar in contact brengen. Dit brengt natuurlijk een kost voor nieuwe innovatieve ICT-systemen met zich mee (Schepkens, 2021).

Boucq & Lòpez Novella (2018) vullen deze vaststelling aan. Volgens hen heeft automatisering bepaalde nadelen, zoals de extra kosten voor het systeem op zich, maar ook de kost van het beheer van de gegevens. Zij stellen dat de kosten die een automatisch proces, zoals automatische

rechtentoekenning met zich mee kan brengen, een belangrijk nadeel kan vormen. De automatische toekenning van sociale rechten is een complexe en ingrijpende implementatie. Er moeten in dergelijke systemen verschillende gegevens samenkomen van verschillende actoren, afhankelijk van de situatie en het type sociaal recht. Bijvoorbeeld bij de werkgeverbijdragevermindering moet de gegevensstroom van werkgever en werknemer samenkomen (Boucq & Lopez Novella, 2018). Daarnaast spelen de technische uitdagingen ook een rol. De kwaliteit en constante actualisering van de gegevens, die nodig zijn om de sociale rechten correct uit te keren, kunnen een kost met zich meebrengen. Volgens Luyten (2017) mag die hogere kost voor de overheid niet de reden zijn om automatische rechtentoekenning niet toe te passen. Hij stelt dat dit enkel een reden is om automatisering af te remmen, om het later in te voeren (Luyten, 2017).

2.4 Conclusie

De non take-up tegengaan kan dus op verschillende manieren, van volledige automatische rechtentoekenning tot administratieve vereenvoudiging. Deze oplossingen kunnen instrumenten zijn om de non take-up van sociale rechten te minimaliseren en te evolueren naar een volledige take-up van sociale rechten. Door middel van gegevens en informatie van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid kan de overheid proactief handelen, zodat iedere burger de sociale rechten waar ze recht op hebben ook effectief krijgt. Automatische rechtentoekenning kan zo een belangrijke rol spelen in de optimale toekenning van sociale rechten.

Het automatiseren van de dienstverlening brengt een aantal voordelen met zich mee. Een eerste voordeel is de effectiviteit van de uitgevoerde dienstverlening. Door die digitaal uit te voeren vallen minder gerechtigden uit de boot en zal het proces correcter verlopen. Daarnaast zal het ook de administratieve lasten die een aanvraag vandaag de dag met zich meebrengt, gegevens en formulieren invullen, wegnemen. De procedure zal simpeler en doeltreffender gebeuren waardoor een aanvraag sneller gebeurt of zelf automatisch gebeurt. Hoewel automatisering van rechtentoekenning op het eerste gezicht een positieve indruk nalaat, zijn er dus ook redelijk wat nadelen. Het eerste nadeel is de beschikbaarheid van gegevens en de voorzichtigheid waarmee deze gegevens bewaard en gebruikt dienen te worden. Als deze gegevens in de verkeerde handen terecht komen kan het voor heel wat schade en sociale fraude zorgen. Een tweede nadeel is de verminderde interactie met de burgers. Hoewel het makkelijk lijkt om dienstverlening digitaal te laten plaatsvinden, kan het ook zorgen voor meer ongelijkheid en een afstand tussen overheid en burger. Doordat de dienstverlening automatisch of online gebeurt vallen mensen die hier niet mee overweg kunnen uit de boot. Een laatste nadeel is de kost die dergelijke distale systemen met zich meebrengen, door de implementatie van technologie en de werkings- en onderhoudskosten.

Hoofdstuk 3: Welke impact heeft digitalisering op de organisatie en uitvoering van publieke dienstverlening?

Steeds meer overheden stellen hun diensten via digitale platformen beschikbaar voor burgers. Bij veel overheidsorganisaties betekent het internet uiteindelijk vooral een medium om hun dienstverlening te verbeteren (Mulder, 2019). Dit gebruik van digitale systemen wordt ook wel *e-government* genoemd (Meijer, Ingrams, & Zouridis, 2022). Een definitie hiervoor wordt door Maclean & Titah (2021) als volgt geformuleerd: "overheidsdienstverlening aan burgers dat met gebruik van informatietechnologie (IT) en voornamelijk via het internet en andere gerelateerde technologieën wordt geleverd" (MacLean & Titah, 2022).

3.1 Digitale innovatie binnen de overheid

Volgens Mulder (2019) zijn er vier verschillende gebieden waarin verandering op vlak van digitale innovatie kan voorkomen binnen de overheid. De eerste is *digital government*, waarbij de overheid gebruik maakt van geautomatiseerde backoffices en innovaties voor *shared services*, *cloud computing*, ... Het tweede speelveld is *e-government*, waarbij de dienstverlening digitaal verleend wordt. Het derde is *smart government*, waarbij overheden zelf op haar eigen werkprocessen technologie toepast. Het laatste speelveld is *smart society*. Hierbij raakt de overheid en de samenleving meer en meer met elkaar vervlochten in digitale zin, waarbij de processen en de data meer en meer de grenzen van bestaande organisaties en instituties gaan overschrijden (Mulder, 2019). Daarnaast wordt technologie, volgens Mulder (2019), meer en meer gedecentraliseerd, en is het informatie-evenwicht tussen de overheid en haar samenleving verschoven. Waar voordien de overheid de meeste data beheerde, gaan nu de burgers en organisaties meer en meer hun eigen data verzamelen en beheren. Hierdoor beschikken de burgers en organisaties nu over de meeste data. Deze decentralisatie van technologie komt gelijk met de groeiende onvrede rond het klassieke beleid van de overheid en de toenemende behoefte om maatschappelijke problemen op een nieuwe manier op te lossen. Dit kan ruimte en kansen creëren om de rol en functionering van de overheid te heroriënteren. In de studie wordt wel gewaarschuwd dat de overheid dit met de nodige voorbereiding moet doen en ervoor moet zorgen dat het zichzelf niet moeilijker gaat maken door ingewikkelde, inefficiënte digitale processen te implementeren (Mulder, 2019).

3.2 Implementatie van digitale systemen

De implementatie van digitale systemen brengt, volgens Twizeyimana & Andersson (2019), een verbeterde dienstverlening, efficiëntere administratie, meer transparantie en hogere participatie met zich mee. (Twizeyimana & Andersson, 2019). Maar er kunnen, volgens Larsson (2021), ook ontwerpfouten zitten in de algoritmen die de digitale systemen gebruiken, waardoor er wel degelijk onterechte vooroordelen veroorzaakt kunnen worden (Larsson, 2021).

Manoharan & Ingrams (2018) stellen dat de implementatie van een digitaal systeem, zoals *e-government*, gepaard gaat met nieuwe technologieën en innovatie (Manoharan & Ingrams, 2018). Berends (2024) haalt aan dat er drie categorieën van innovatie bestaan. De eerste categorie is incrementele innovatie. Het gaat hier om een nieuwe vorm van dienstverlening die al bestaat. De innovatie bouwt voort op de bestaande digitale systemen. De tweede categorie is radicale innovatie. Deze innovatie is iets compleet nieuw, wat voorheen niet bestond. De intrede van de digitale overheid, waardoor de werking van de overheid compleet anders werd, is hiervan een voorbeeld. De derde categorie is een tussencategorie, namelijk de *new for us* categorie. Hier is de innovatie niet helemaal nieuw, maar zorgt die wel voor een significante vooruitgang in het publiek domein. De meerderheid van de innovaties die binnen het publieke domein vallen zitten in deze tussencategorie. Hierbij worden bijvoorbeeld digitale systemen uit de private sector toegepast bij publieke organisaties (Berends, 2024).

Alle processen van de overheid ondervinden op verschillende manieren de impact van dergelijke nieuwe technologieën. De eerste-orde-impact is de verstoring van de werkprocessen van de overheid. Het gaat hierbij over een ingrijpende verandering in de werkprocessen door technologische innovaties. Bestaande manieren van werken worden hierbij veranderd of zelfs vervangen. De tweede-orde-impact is het managen van de gevolgen die deze verstoring met zich meebrengt. Hierbij zullen bijvoorbeeld verschillende ondersteunende processen een andere invulling moeten krijgen (Mulder, 2019). Net zoals vele bedrijven de laatste jaren, zal de overheid dus meer en meer de vorm krijgen van een technologiebedrijf, door de implementatie van digitalisatie in hun dienstverlening (Verhoeven, 2019).

3.3 Waardengedreven digitalisering

Berends (2024), haalt ook aan dat publieke waarde een belangrijk element is van waardengedreven digitalisering, waarbij de implementatie van digitalisatie zelf waarde creëert (Berends, 2024). De overheid moet niet enkel gericht zijn op het verbeteren van de welvaart, maar moet ook een maatschappelijke meerwaarde creëren (Douglas & t Hart, 2019). Overheden kunnen op meerdere manieren waarde creëren en kunnen ook voor de maatschappij van waarde zijn. Publieke organisaties hebben dan ook niet het doel om winst te maken, maar hebben als doel de sociale behoeften in te vullen (Moore, 2012). Daarnaast spreekt Bozeman (2012) over normatieve publieke waarden. Hierbij legt hij meer de nadruk op goed bestuur van de overheid, dan op de intrinsieke waarde die overheden creëren. Met andere woorden legt hij de nadruk op waarden zoals integriteit en transparantie in plaats van op het aantal geholpen burgers (Bozeman, 2012). Publieke waarden zeggen in het geval van digitalisering iets over het proces, en niet over de uitkomst van handelingen van de overheid (Berends, 2024). Een derde perspectief op publieke waarden is, volgens Meynhardt (2009), dat publieke waarde voortkomt uit de relatie tussen de maatschappij en het individu. Publieke waarde is bedoeld voor de burger, waardoor de basisbehoeften van individuen, sociale groepen en de maatschappij als geheel wordt gediend (Meynhardt, 2009).

In de praktijk kan de implementatie van digitalisering, volgens Berends (2024), ook waardenconflicten veroorzaken, als het contrasterende publieke waarden creëren. Dit soort conflict

vindt plaats wanneer er twee of meer waarden als evenwaardig worden beschouwd, maar deze waarden niet naast elkaar kunnen bestaan zonder compromissen (Berends, 2024). Het onderzoek van König et al. (2022) legde de spanning tussen de twee uitkomsten, effectiviteit en transparantie, bij het gebruik van algoritmen bloot. Hierbij staat de uitkomst lijnrecht tegenover het proces, omdat de mate van transparantie een effect heeft op de mate van effectiviteit. Hoe transparanter een algoritme wordt gemaakt, hoe meer men de werking ervan weet en hoe meer men hier misbruik van kan maken. Hierdoor kan de effectiviteit van een systeem benadeeld worden (König, Felfeli, Achtziger, & Wenzelburger, 2024).

3.4 Uitdagingen van digitale dienstverlening

Hoewel digitale dienstverlening overheden de kans moet geven efficiënter en cliëntgerichter te werken, zorgt het, volgens De Caluwé et al (2012), ook voor uitdagingen. Door de opkomst van de digitale overheid en de automatisering van haar besluitvormingsproces ontstaan er nieuwe kloven tussen de overheid en de burger en tussen burgers onderling. Doordat burgers niet beschikken over de digitale vaardigheden kunnen ze moeilijker deelnemen aan de digitale dienstverlening waardoor ze hun rechten moeilijker kunnen uitoefenen. Dit zijn vaak ook de mensen die de overheid het meeste nodig hebben (De Caluwé et al., 2012). Digitalisering kan hierdoor een element zijn dat de afstand tot de overheid kan vergroten. Het zou een middel moeten zijn om publieke dienstverlening makkelijker te maken en mag geen belemmering vormen voor de overheid om met haar burgers te communiceren (Ranchordas, Spijkstra, & Wolswinkel, 2024).

3.4.1 De digitale kloof

Eén van die grootste uitdagingen bij digitale dienstverlening is de digitale kloof (De Caluwé et al., 2012). Deze kloof verwijst naar de ongelijkheid tussen groepen in zowel de toegang tot digitale technologieën als in de vaardigheden om deze effectief te gebruiken (Mariën, Van Audenhove, Vleugels, Bannier, & Pierson, 2010). Verder speelt de grootte en de oorzaken van deze digitale kloof ook een belangrijke rol in het begrijpen van dit probleem van ongelijkheid. Een rapport van van Dijk (2013) toont aan dat deze digitale kloof alleen maar vergroot. De toegang tot digitale technologie is nog steeds ongelijk en hangt samen met de sociale, economische en culturele ongelijkheid (van Dijk, 2003). Maar het zijn niet alleen de socio-demografische karakteristieken, zoals inkomen, leeftijd of opleiding die de toegang tot technologie bepalen. Ook de cognitieve karakteristieken, zoals geletterdheid, de houding ten opzichte van digitalisering, sociale hulpbronnen en ICT specifieke kenmerken, zoals gebruikservaring of online tijdbesteding, spelen een belangrijke rol in het bepalen van de digitale kloof (Mariën et al., 2010). De kennis van digitale technologie doe je namelijk op in verschillende situaties, zoals werk, school, sociale contacten, ... (van Dijk, 2003). Het beleid dat deze ongelijkheid wil aanpakken zou zich, volgens van Dijk (2003), niet alleen moeten focussen op de toegang tot, en het bezit van, digitale technologie, zoals smartphones of laptops, maar zou ook meer moeten inzetten op het gebruik en de vaardigheden die nodig zijn om dergelijke technologie te gebruiken (van Dijk, 2003).

3.4.2 Multichannel-management

De overheid moet er dus in slagen om de digitale kloof te verkleinen. Dit kan bijvoorbeeld door middel van *multichannel-management*, waarbij traditionele kanalen, zoals fysieke of telefonische dienstverlening, gecombineerd worden met digitale kanalen. Deze combinatie moet worden afgestemd op de noden van de diverse doelgroepen. De combinatie van traditionele en digitale kanalen kan de overheid een grotere kans bieden om van digitale dienstverlening een succes te maken. Deze verschillende kanalen op elkaar afstemmen kan ook een probleem vormen, omdat het de dienstverlening en de informatiestroom complexer kan maken (De Caluwé et al., 2012). Dankzij deze *multichannel* aanpak kunnen overheden tegelijk hun bereik vergroten, en sociale uitsluiting verkleinen. Op die manier wordt digitale dienstverlening zowel een kwestie van technologie, als een kwestie van oefening om de publieke dienstverlening inclusief en toegankelijk te houden (Gagnon, Posada, Bourgault, & Naud, 2010).

3.5 Conclusie

De rol van digitalisatie binnen overheidsinstellingen wordt dus steeds belangrijker, en overheden gebruiken meer en meer systemen zoals *e-government* om hun dienstverlening te vergemakkelijken. Deze digitale innovatie kan in verschillende vormen komen, waaruit de overheid kan kiezen welke vorm het best bij de soort dienstverlening past. Het is daarbij belangrijk dat de overheid de publieke waarde van dergelijke digitalisatie niet uit het oog verliest, en moet het voor een meerwaarde zorgen. De impact van digitalisering op de overheid en de samenleving zijn ook significant. Hoewel de impact op de overheid vooral plaatsvindt in een omwenteling van processen, is de impact op de burger vaak persoonlijker. Zo wordt er meer ruimte gecreëerd tussen de overheid en de burger en kan het in sommige gevallen ook voor uitsluiting leiden. Het is dus als overheid zeer belangrijk om deze digitale toepassingen zorgvuldig toe te passen, zodat niemand achterblijft.

A. Empirische studie

Hoofdstuk 4: Methodologie

4.1 Dataverzameling

Voor de dataverzameling van het empirisch onderzoek is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode. Concreet is gebruikgemaakt van semi-gestructureerde interviews als dataverzamelmethode. Deze methode biedt enerzijds een vaste structuur aan de hand van de vooropgestelde vragenlijst, en laat anderzijds voldoende ruimte voor flexibiliteit en verdieping tijdens het gesprek. Zo konden respondenten hun eigen ervaringen en inzichten delen, terwijl er gericht kon worden doorgevraagd op relevante thema's.

In de vragenlijst wordt de focus gelegd op vier onderdelen. Het eerste onderdeel van de vragenlijst omvat de inzet van kanalen in het dienstverleningsproces en de ontwikkeling van een *multichannel* aanpak in hun dienstverlening naar burgers toe. Het tweede onderdeel bespreekt het beleid over de digitale kloof. Het derde onderdeel gaat over hun visie op de ontwikkeling van elektronische dienstverlening. In het vierde onderdeel wordt er dieper ingegaan op de innovaties en toekomst van digitale dienstverlening (De Caluwé et al., 2012). Door gebruik te maken van deze vier onderdelen worden alle factoren van het beleid voor de dienstverlening van OCMW's en de rol van digitalisering in kaart gebracht. Daarnaast werd er ook gevraagd naar de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning en het gebruik van gegevens zoals de Kruispuntbank Sociale Zekerheid, aangezien dit een belangrijk dataplatform is waarop gegevens van burgers samenkomen om de toekenning van sociale rechten op te baseren (Luyten, 2017).

Om deze interviews te laten plaatsvinden werd er via mail contact opgenomen met 21 OCMW's en 6 persoonlijke medewerkers waarvan de contactgegevens beschikbaar waren. Er werd contact opgenomen met deze OCMW's en medewerkers door middel van een e-mail te versturen. In deze e-mail werd de onderzoeker voorgesteld en het onderwerp van de masterproef toegelicht. Vervolgens werd er in de mail gevraagd om over de rol van digitalisering in de dienstverlening van OCMW's in gesprek te gaan met een medewerker of begeleider, dit kon zowel fysiek of online. Als er geen antwoord kwam op deze e-mails, werd een herinnering gestuurd. Van de 21 gecontacteerde OCMW's en de 6 potentiële deelnemers wilden 6 OCMW's uiteindelijk meewerken met dit onderzoek, meer specifiek het OCMW van Genk, Alken, Tongeren-Borgloon, Heusden-zolder, Herk-de-Stad en Sint-Truiden. In deze 6 OCMW's werden initieel 7 interviews afgenomen. Via snowball sampling bij deze respondenten werden nog 4 extra interviews vastgelegd met andere respondenten. In totaal werden er dus 11 interviews afgelegd bij 6 OCMW's. Een overzicht van de respondenten wordt weergegeven in Tabel 2. De deelnemers kregen de interviewleidraad en het informatieblad op voorhand doorgestuurd. Vlak voor het interview werd aan de deelnemer gevraagd om een geïnformeerde toestemming te ondertekenen, en bij aanvang van het interview werd de privacy van de deelnemer verzekerd en benadrukt dat hun deelname anoniem, en vrijwillig was. Van de interviews werden, met toestemming van de deelnemers, een audio opnames gemaakt. Deze opname werd vervolgens

gebruikt om het interview samen te vatten en de nodige kwalitatieve data te verzamelen over de rol van digitalisatie in de dienstverlening van OCMW's.

Respondent	Geslacht	Functie	Werkplek
1	Man	Coördinator team Breed Onthaal	OCMW
2	Vrouw	Maatschappelijk werker	OCMW
3	Vrouw	Teamverantwoordelijke	OCMW
4	Vrouw	Diensthofd sociale dienst	OCMW
5	Vrouw	Administratie dienstencentrum en OCMW	OCMW
6	Vrouw	Digi-ambassadeur	Stad
7	Vrouw	Coördinator digitalisering en digitale hulp	Stad
8	Vrouw	Vlotte balie	OCMW
9	Vrouw	Diensthofd	OCMW
10	Vrouw	Team steun	OCMW
11	Vrouw	Maatschappelijk werker	OCMW

Tabel 2: Overzicht van respondenten

4.2 Data-analyse

Bij de analyse van de interviews werd er gezocht naar terugkerende thema's, opvallende uitspraken en gedeelde ervaringen onder de respondenten. De opnames van de interviews werden gebruikt om het interview samen te vatten en de nodige kwalitatieve data te verzamelen over de dienstverlening van OCMW's, de tol van digitalisering daarin, en de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning. Hierbij werden de samenvattingen van de interviews systematisch doorgenomen, waarna relevante thema's, patronen en terugkerende uitspraken werden samengebracht zonder vooraf vastgelegde categorieën. Op basis van deze werkwijze konden inzichten rechtstreeks uit de data worden afgeleid, wat ruimte liet voor het ontdekken van onverwachte maar betekenisvolle invalshoeken. Door de inhoud van de samenvattingen systematisch te vergelijken, konden patronen worden geïdentificeerd die relevant zijn voor het beantwoorden van de centrale onderzoeksvragen en de deelvragen.

De analyse richtte zich in het bijzonder op de twee laatste deelvragen naar de invloed van een *multichannel* aanpak op de digitale kloof in digitale dienstverlening en de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning binnen het OCMW. Binnen elk van deze hoofdstukken zijn meningen en ervaringen gegroepeerd, waardoor duidelijk werd welke zorgen, verwachtingen of voordelen herhaaldelijk naar voren kwamen.

Hoofdstuk 5: Hoe beïnvloedt een multichannel aanpak de digitale kloof binnen de digitale dienstverlening van OCMW's?

De toegang tot sociale dienstverlening bij OCMW's bevindt zich momenteel in een fase waarin digitale kanalen steeds meer een aanvulling vormen op het traditionele, persoonlijke contact. De opkomst van digitale dienstverlening kan een drempel vormen voor de toegang tot de dienstverlening voor kwetsbare mensen. In dit hoofdstuk wordt er eerst besproken hoe de dienstverlening van OCMW's en de aanvragen voor sociale rechten op dit moment gebeurt. De dienstverlening van het OCMW gebeurt vandaag de dag namelijk niet in elke gemeente op een uniforme manier. Daarom worden ook de verschillen besproken en de rol die het bestuur speelt in het voeren van deze dienstverlening. De opkomst van digitale dienstverlening kan een drempel vormen voor de toegang tot de dienstverlening voor kwetsbare mensen. Daarom wordt er vervolgens dieper in gegaan op de *multichannel* dienstverlening en welke rol die speelt in de dienstverlening van OCMW's. Hier wordt ook besproken hoe dit de digitale kloof kan beïnvloeden. Specifiek wordt er besproken wat een *multichannel* aanpak precies inhoudt, waarom men hiervoor kiest in plaats van volledige digitalisering, en welke uitdagingen ermee gepaard gaan. De data die in dit hoofdstuk gebruikt wordt is verkregen via interviews met OCMW- en stadsmedewerkers.

5.1 Huidige toegang tot sociale rechten

Uit de interviews blijkt dat de toegang tot sociale rechten, zoals aanvragen, binnen de OCMW's vandaag de dag voornamelijk via fysieke contactmomenten gebeurt. Een fysieke ondertekening van de aanvraag is in de meeste gevallen verplicht, onder andere omwille van wettelijke vereisten, volgens respondent 1. Bij meerdere OCMW's moet er minstens één fysiek gesprek plaatsvinden als onderdeel van het sociaal onderzoek, en voor financiële rechten is een huisbezoek vaak noodzakelijk. De fysieke ontmoeting wordt als essentieel ondervonden om de situatie van de cliënt correct te kunnen beoordelen.

"De toegang tot sociale rechten gebeurt via ondertekenen van ontvangstbewijs en het feitenverslag, dit is wettelijk bepaald en dat moet op papier." (Respondent 1)

Hoewel de meeste OCMW's sterk inzetten op persoonlijk contact, worden in een aantal gevallen ook digitale kanalen benut. Zo geven respondenten 1, 3, 4 en 8 aan dat sommige noodzakelijke documenten, zoals bankafschrift, digitaal kunnen worden bezorgd. Ook kunnen cliënten zich via e-mail of telefoon aanmelden, waarna het verdere traject fysiek wordt afgelegd. In bepaalde OCMW's kan een hulpvraag ook via een online contactformulier worden ingediend, vermeld respondent 3. Maar een zuiver digitale afhandeling van de aanvraag is voorlopig in geen van de bevraagde OCMW's mogelijk. Respondenten merken daarbij op dat mensen die fysiek langskomen doorgaans sneller en beter geholpen worden.

De rol van het eerste contactmoment en de kanalen waarlangs hulpvragen binnenkomen, varieert tussen de OCMW's. De meeste respondenten gebruiken een aanpak waarbij aanvragen via verschillende kanalen, zoals: telefoon, mail, fysiek onthaal of doorverwijzing van andere instanties,

binnenkomen. Daarin wordt het fysieke gesprek als onmisbaar gezien. Er wordt benadrukt dat sociale rechten vaak gepaard gaan met complexe en persoonlijke situaties waarbij maatwerk noodzakelijk is.

"Sommigen cliënten hebben exact dezelfde vraag, maar die vragen worden anders behandeld omdat er verschillende factoren meespelen die een impact kan hebben op de hulpverlening." (Respondent 3)

Respondent 3 verduidelijkt dat de behandeling van een aanvraag afhankelijk is van verschillende factoren zoals verslaving, mobiliteit of psychosociale toestand, worden behandeld. Dit maakt een standaard digitaal proces moeilijk toepasbaar.

Tot slot wijzen verschillende respondenten op het belang van direct contact om de volledige sociale achtergrond en situatie, zowel financieel als mentaal en fysiek, van een cliënt te kunnen inschatten. Via digitale aanvragen ontbreekt vaak de context die net zo belangrijk is bij het bepalen van de rechten waar zij recht op hebben. Daarnaast geven respondenten aan dat mensen in nood vaak niet enkel voor één specifieke aanvraag langskomen, maar eerder gebaat zijn bij een breder hulptraject. Maatschappelijk werkers proberen bij een eerste fysiek contact meteen een volledig sociaal onderzoek uit te voeren, zodat cliënten meteen geholpen worden door middel van meerdere rechten. Hierdoor worden ze, volgens respondent 5, grondiger verder geholpen dan bij één afzonderlijke aanvragen.

De toegang tot sociale rechten blijft in de praktijk sterk gefocust op fysieke aanwezigheid en persoonlijk contact. Digitale elementen worden wel steeds meer geïntegreerd, maar een volledig digitale toegang wordt nog als onhaalbaar of ongewenst beschouwd. De complexiteit van de dossiers en het belang van maatwerk maken persoonlijk contact voorlopig onmisbaar.

5.2 Invloed van het bestuur op de digitalisering

De invloed van het bestuur op de digitalisering van OCMW's bestaat uit meerdere factoren zoals politieke keuzes, schaalgrootte, beschikbare middelen, personeelsbeleid en de mate van uniformiteit tussen gemeenten. Het bestuur bevat zowel de lokale politieke verantwoordelijken, zoals de gemeenteraad en de schepenen bevoegd voor sociale zaken, als de administratieve leiding van het OCMW, zoals het managementteam.

Een belangrijk gegeven is, volgens respondent 11, dat digitaliseringskeuzes sterk afhankelijk zijn van de politieke wil van het lokale bestuur. Zo hangt het ervan af of het stadsbestuur wil inzetten op digitalisering en of het OCMW mag instappen in digitaliseringsprogramma's. Ook respondent 4 stelt dat digitalisering afhankelijk is van beleidskeuzes en de beschikbare financiële ruimte. In hun OCMW is er bijvoorbeeld nog niet op digitalisatie ingezet omdat het bestuur nog niet gemoderniseerd is.

Daarnaast speelt de schaalgrootte van het OCMW ook een grote rol in hoeverre digitalisering wordt doorgevoerd. Zo bepaalt de grootte van de doelgroep van het OCMW grotendeels hoe ver ze al staan in het digitaliseringsproces.

"Ik merk dat grotere OCMW's meer gedigitaliseerd zijn, omdat ze ook een groter doelpubliek moeten aanspreken." (Respondent 2)

Respondent 10 bevestigt dat grotere OCMW's meer middelen hebben om in te zetten op digitalisering, al beslist elk bestuur zelf waarvoor die middelen worden gebruikt. Respondent 5 voegt hieraan toe dat de aanpak van digitalisering per OCMW verschilt, afhankelijk van grootte, middelen en cultuur. Respondent 8 benoemt dan weer dat in kleinere OCMW's de werklast beperkter is, wat toelaat om tijd te nemen voor fysiek contact met cliënten. Dat maakt digitale toepassingen daar minder noodzakelijk. Voor respondent 5 is het essentieel dat elke gemeente de vrijheid heeft om eigen keuzes te maken in functie van de noden van haar burgers.

Tegelijk blijkt uit meerdere getuigenissen dat er weinig uniformiteit bestaat in digitale toepassingen tussen gemeenten. Respondent 5 vindt het goed dat elke gemeente het op haar manier kan aanpakken, om lokaal maatwerk te bieden. Maar respondent 8 wijst net op de nadelen van die verschillen:

"Digitale formulieren zijn niet overal hetzelfde of worden zelfs niet toegepast, wat het voor cliënten verwarrend maakt." (Respondent 8)

Respondent 8 is van mening dat een meer uniforme aanpak de dienstverlening duidelijker zou maken. Doordat alle OCMW's hun eigen werking en mate van digitalisering bepalen, ontstaan er verschillen in dienstverlening voor de cliënten, wat volgens de respondent voor meer onduidelijkheid zorgt.

Tot slot zetten sommige besturen ook in op digitale competenties, zowel intern als extern. Respondent 3 vertelt dat personeelsleden met administratieve functies verplicht digitale opleidingen volgen. Volgens hen kan je pas mensen helpen als je zelf voldoende digitaal onderlegd bent. Ook respondent 5 merkt dat hun gemeente investeert in digitale cursussen voor burgers, waarmee het bestuur digitale inclusie actief ondersteunt.

Deze uiteenlopende perspectieven tonen aan dat digitalisering binnen OCMW's geen uniforme ontwikkeling is, maar sterk wordt gestuurd door politieke keuzes, schaalgrootte, middelen en lokale noden. Hoewel deze verschillen er zijn, is er volgens enkele respondenten wel nood aan uniforme dienstverlening, om de werking van OCMW over gemeenten heen op elkaar af te stemmen.

5.3 Wat is een multichannel dienstverlening?

De respondenten benadrukt een groeiende bezorgdheid bij veel respondenten over de impact van digitalisering op de toegankelijkheid van dienstverlening, in het bijzonder bij kwetsbare groepen. Er schuilt een reëel gevaar dat de overstap naar louter digitale hulpverlening leidt tot een toename van sociale onderbescherming.

Digitale exclusie is één van die redenen waarom mensen die recht hebben op bepaalde sociale rechten of hulpverlening, daar geen gebruik van maken. Dit wordt versterkt wanneer fysieke loketten verdwijnen en digitale competenties als vanzelfsprekend worden ervaren. Niet iedereen beschikt immers over de nodige vaardigheden, toestellen of toegang tot internet om gebruik te maken van digitale dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan mensen in armoede, ouderen, nieuwkomers of

personen met een mentale of cognitieve beperking. Voor deze groepen vormt digitalisering vaak geen brug, maar net een extra drempel.

"Als we enkel digitaal aan dienstverlening gaan doen, zal de onderbescherming nog groter worden." (Respondent 9)

Daardoor heerst het risico dat eenzijdige digitalisering het probleem van onderbescherming niet alleen bevestigt, maar zelfs vergroot. Als de enige weg naar hulpverlening via digitale loketten loopt, dreigen mensen die het systeem het meest nodig hebben, uit de boot te vallen. Bovendien is het sociaal werk meer dan administratieve afhandeling. Het vraagt om menselijke contact en vertrouwen, elementen die in een digitale context moeilijker tot stand komen.

Om een zo breed mogelijk publiek te bereiken, zetten veel OCMW's in op een *multichannel* aanpak waarbij verschillende communicatiekanalen worden gecombineerd. Deze strategie speelt in op de diversiteit van de doelgroepen en hun uiteenlopende voorkeuren en behoeften. Respondent 7 introduceert een *multichannel* dienstverlening als een combinatie van de drie C's: Click (digitaal), Call (telefonisch) en Connect (fysiek contact), en stelt dat deze drie vormen van dienstverlening behouden moeten blijven om een toegankelijke en inclusieve dienstverlening te voeren.

Respondent 1 legt uit dat ze gebruik maken van zoveel mogelijk communicatiekanalen, zoals het stadsmagazine, zitdagen in wijken en zowel fysiek, telefonisch als digitale bereikbaarheid in het sociaal huis. Volgens deze respondent werkt een proactieve benadering, waarbij mensen rechtstreeks worden aangesproken, het best. De digitale weg blijkt voor gevoelige doelgroepen minder geschikt, vooral omdat zij vaak niet overweg kunnen met digitale toestellen. Ook respondenten 5, 8, 10 en 11 geven aan dat ze via meerdere kanalen, zoals telefonisch, via mail, programmaboekjes, gemeentebladen en websites mensen proberen te bereiken. Respondent 5 merkt op dat sociale media minder effectief zijn bij oudere generaties, omdat deze doelgroep vaak terughoudend is om persoonlijke informatie online te delen. Deze terughoudendheid komt voort uit een groeiende bezorgdheid over privacy en de vrees om slachtoffer te worden van gegevensfraude of online oplichting. Daardoor mijden veel ouderen sociale mediakanalen als communicatiemiddel met officiële instanties, wat de effectiviteit van deze kanalen voor deze doelgroep sterk beperkt. Volgens respondent 11 werkt mond-tot-mondreclame zelfs nog het best, aangezien mensen binnen hun netwerk elkaar doorverwijzen naar de hulpverlening. Respondent 9 benadrukt bovendien dat korte en duidelijke boodschappen in de brievenbus steken in wijken, waar ze weten dat mensen wonen die sociale hulp zouden kunnen gebruiken, vaak het beste werken bij hun doelgroep.

Binnen deze *multichannel* aanpak benadrukken meerdere respondenten dat het belangrijk is dat cliënten zelf kunnen kiezen via welk kanaal ze contact opnemen. Respondent 3 stelt dat je geen onderscheid kunt maken tussen goede of slechte kanalen, omdat dit voor elke cliënt anders is. Ook respondenten 8 en 9 ondersteunen deze visie, waarbij ze aangeven dat een *multichannel* aanpak essentieel is om verschillende doelgroepen te bereiken, zeker gezien de verscheidenheid in noden en voorkeuren.

5.4 Waarom kiezen voor een multichannel aanpak?

5.4.1 Toegankelijkheid

De toegankelijkheid van digitale dienstverlening blijkt sterk afhankelijk van de doelgroep, waar OCMW's zich toe richten. Deze doelgroep is namelijk zeer divers en hebben ook andere behoeften. Zo gaven respondenten aan dat ouderen, anderstaligen en laaggeschoolden het vaak moeilijker hebben met digitale systemen. Zo merkt respondent 1 op dat cliënten vaak moeite hebben met de toegang tot digitale systemen. Dit wordt bevestigd door meerdere respondenten (2, 3, 6, 7, 9, 11), die aangeven dat een aanzienlijk deel van hun doelgroep niet beschikt over de nodige digitale vaardigheden of toegangsmiddelen. Respondent 6 benadrukt dat digitalisering voor kwetsbare groepen niet noodzakelijk een verbetering betekent. Ook respondent 9 stelt dat digitale formulieren voor sommigen net een drempel vormen, omdat zij niet weten wat ze moeten invullen. Tegelijkertijd erkennen respondenten ook dat digitalisering drempelverlagend kan werken voor mensen in de OCMW-doelgroep die wél digitaal vaardig zijn, al zijn die wel in de minderheid omdat de doelgroep van OCMW's bevatten vooral kwetsbare mensen, die de vaardigheden of financiële middelen niet hebben om digitaal geletterd te zijn. Respondent 4 stelt dat digitale kanalen het laagdrempeliger kunnen maken om de eerste stap richting hulp te zetten. Respondent 6 en 10 merken op dat het gemak van digitale aanvragen, zoals het online aanleveren van documenten, tijdbesparend kan werken. Toch waarschuwt respondent 10 voor het gevaar van een te laagdrempelige toegang, wat kan leiden tot veel ongeschikte aanvragen.

"Het is dubbel: voor sommigen verlaagt het de drempel, voor anderen verhoogt het net de drempel." (Respondent 11)

Verschillende respondenten wijzen op het blijvende belang van fysieke dienstverlening als aanvulling op digitale kanalen. Respondent 3 stelt dat digitale dienstverlening de andere kanalen, zoals fysieke en telefonische afspraken, nooit volledig zal vervangen. Fysieke loketten zullen blijven bestaan om mensen op te vangen die niet digitaal vaardig zijn. Ook respondent 1 merkt dat cliënten zich vaak hechten aan hun maatschappelijk assistent, wat de voorkeur voor fysiek contact versterkt. Volgens respondent 5 zorgt fysieke service niet alleen voor betere hulp, maar ook voor mond-tot-mondreclame, waarbij nieuwe cliënten op zoek gaan naar specifieke hulpverleners. Respondent 8 benadrukt dat fysieke aanwezigheid essentieel blijft voor het beantwoorden van complexe vragen die niet via digitale middelen kunnen worden afgehandeld.

Een evenwichtige aanpak is, volgens de respondenten, essentieel. Digitalisering mag niet gelijk staan aan automatisering zonder menselijke tussenkomst. Een *multichannel* dienstverlening waarbij digitale kanalen worden aangevuld met laagdrempelige, persoonlijke vormen van hulpverlening is dus noodzakelijk om de sociale hulpverlening zo toegankelijk mogelijk te maken. Alleen zo kan het OCMW zijn opdracht blijven vervullen.

5.4.2 Verlagen van de digitale kloof

De digitale kloof vormt een terugkerend knelpunt voor digitale dienstverlening. Meerdere respondenten (1, 2, 3, 6, 7, 8, 9) wijzen erop dat niet iedereen over de nodige digitale vaardigheden beschikt. Respondent 2 stelt dat digitalisering de toegankelijkheid zelfs kan verkleinen, omdat een deel van de doelgroep uit de boot valt. Respondent 7 geeft aan dat digitale aanvragen zo eenvoudig mogelijk moeten zijn om breed toegankelijk te zijn, al beseft men dat dit nooit voor iedereen haalbaar zal zijn. Daarmee wordt gesuggereerd dat er altijd groepen zullen zijn voor wie digitale systemen te complex blijven, bijvoorbeeld door lage digitale vaardigheden, taalbarrières of andere persoonlijke omstandigheden. Een *multichannel* dienstverlening kan dit probleem dus beperken of zelfs oplossen.

"Digitale aanvragen zouden zo eenvoudig mogelijk moeten zijn, zodat we het probleem op een substantiële manier kunnen oplossen. Maar alle digitale dienstverlening voor iedereen toegankelijk en eenvoudig maken gaat nooit lukken. "(Respondent 7)

Specifieke toepassingen zoals de eBox worden, door de lage toegankelijkheid ervan, in vraag gesteld. Respondent 2 ervaart het verzenden van beslissingen via de eBox als niet werkbaar, omdat cliënten deze vaak niet lezen, het vergeten of niet begrijpen hoe het systeem werkt.

De digitale kloof treft niet alleen oudere mensen, maar blijkt een complex probleem dat verschillende kwetsbare groepen raakt. Meerdere respondenten wijzen op de risico's van digitale exclusie door digitale dienstverlening, waarbij niet enkel de toegang tot middelen, maar ook digitale vaardigheden en sociale ondersteuning een belangrijke rol spelen.

Allereerst blijken oudere mensen bijzonder kwetsbaar binnen de digitalisering van hulpverlening. Respondent 5 merkt op dat veel ouderen moeite hebben met digitale tools omdat ze er niet mee zijn opgegroeid. Daarbij komt dat ze nieuwe vaardigheden trager aanleren en vaak schrik hebben om fouten te maken, bijvoorbeeld bij het scannen van QR-codes of het uitvoeren van online betalingen. Deze angst wordt nog versterkt door berichten over digitale fraude, wat ertoe leidt dat ouderen digitale toepassingen liever vermijden. Ook respondent 9 bevestigt dat vooral 55-plussers digitale handelingen moeilijk onthouden, zeker wanneer ze die slechts af en toe moeten uitvoeren. Respondent 10 merkt bovendien op dat ouderen geregeld naar het OCMW komen voor hulp bij digitale procedures, uit vrees om iets verkeerd te doen of geld te verliezen. De onzekerheid rond digitale systemen leidt tot afhankelijkheid van hulpverleners en verhoogt de kans op onderbescherming wanneer die hulp niet tijdig beschikbaar is.

Daarnaast komt ook de groep van laaggeschoolden sterk in beeld. Respondent 1 stelt dat niet alleen ouderen, maar ook laaggeschoolden de digitale samenleving moeilijk kunnen volgen, onder meer door een gebrek aan vaardigheden of financiële middelen. Digitale systemen zijn vaak complex en vereisen een niveau van geletterdheid en inzicht dat niet vanzelfsprekend is. Volgens respondent 10 zijn sommige digitale aanvragen en websites zelfs voor maatschappelijk werkers amper te begrijpen. Wanneer het voor iemand met een hoger diploma al moeilijk is, zo redeneert de respondent, is het voor laaggeschoolde burgers vaak volkomen ondoorzichtig. Respondent 9 benadrukt dat ook laaggeschoolden digitale handelingen snel vergeten als ze die slechts zelden uitvoeren, waardoor ze telkens opnieuw begeleiding nodig hebben. Dit maakt hen afhankelijk van externe hulp en vergroot de kans dat rechten niet worden opgenomen.

Ook anderstaligen en nieuwkomers vormen een groep die binnen de digitale kloof vaak uit beeld dreigt te verdwijnen. Respondent 2 merkt op dat veel anderstaligen niet in staat zijn om een e-mail te versturen of een digitale identiteit aan te maken, onder andere omdat ze nog geen elektronische identiteitskaart hebben. Respondent 6 bevestigt dat nieuwkomers vaak niet begrijpen wat er van hen verwacht wordt: termen zoals 'sesamsleutel' zijn onbekend en moeilijk uit te leggen. Dit leidt tot verwarring en frustratie. Respondent 11 wijst bovendien op het risico van miscommunicatie bij fout vertaalde e-mails, wat in sommige gevallen zelfs tot agressieve reacties kan leiden. Daarom wordt aangeraden om waar mogelijk een tolk in te schakelen, zodat de communicatie helder en veilig verloopt.

Het ontbreken van een sociaal netwerk speelt ook een belangrijke rol in digitale uitsluiting. Respondent 4 wijst erop dat mensen zonder hulp van familie of vrienden vaak vastlopen in digitale procedures, uit angst om fouten te maken of door wantrouwen tegenover digitale platformen, zoals bij vrees voor *phishing*. Respondent 8 vult aan dat gezinnen met kinderen eveneens kwetsbaar zijn, omdat digitale toestellen zoals laptops of tablets nodig zijn voor school. De huurtoestellen die via scholen worden aangeboden zijn voor veel gezinnen te duur, zeker bij meerdere schoolgaande kinderen. Ook respondent 1 uit zijn twijfels over de effectiviteit van initiatieven waarbij laptops worden uitgedeeld: het is volgens hem niet altijd duidelijk of de toestellen daadwerkelijk worden gebruikt voor hun oorspronkelijke doel, of dat ze worden doorverkocht uit financiële nood. Hij benadrukt dat het verstrekken van apparatuur enkel zinvol is wanneer dit gepaard gaat met begeleiding. Respondent 2 sluit zich hierbij aan en merkt op dat sommige mensen zelfs geen toegang hebben tot basisdocumenten zoals een e-ID, waardoor ze bijvoorbeeld geen eBox kunnen activeren.

"Er is nood om hulp te bieden over digitalisatie omdat de overgang zeer snel gaat en daardoor misschien mensen hun rechten mislopen of ontlopen omdat ze niet weten wat te doen." (Respondent 2)

Begeleiding is, volgens veel respondenten, cruciaal om deze drempels te verlagen. Respondent 1 onderlijnt het belang van opvolging bij het ter beschikking stellen van digitaal materiaal, en respondent 4 benadrukt de nood aan meer cursussen rond digitalisatie. In het dienstencentrum, waar respondent 4 werkt, zijn die namelijk erg populair, maar bereiken ze slechts een beperkte doelgroep. Respondent 8 benoemt het belang van initiatieven zoals de Digi-dokter, die mensen met digitale vragen persoonlijk bijstaat. Door cliënten op het scherm mee te laten kijken, voelen ze zich veiliger en leren ze stapsgewijs omgaan met digitale processen.

Het belang van klantvriendelijkheid in digitale dienstverlening komt sterk naar voren. Volgens respondent 7 zou het niet nodig moeten zijn om extra uitleg te geven over hoe een digitaal systeem werkt. Het moet intuïtief en eenvoudig zijn. Respondent 10 wijst op de rol van Digi-punten als noodzakelijke ondersteuning voor mensen die moeite hebben met digitale toepassingen. Deze Digi-punten helpen, in samenwerking met de stad of gemeente, burgers bij digitale vragen. Vooral in kleinere OCMW's zijn deze punten beperkt aanwezig, wat de toegankelijkheid bemoeilijkt. Een betere uitrol en aanwezigheid van deze punten zou van groot belang kunnen zijn in het verlagen van de digitale kloof.

Meerdere respondenten benadrukken het belang van een *multichannel* aanpak in het kader van de digitale kloof. Respondent 2 vindt dat de communicatiekanalen afgestemd moeten worden op de noden van de doelgroep, terwijl respondent 10 pleit voor het inzetten van zoveel mogelijk kanalen tegelijk, zodat iedereen op zijn manier toegang heeft tot de dienstverlening, maar dit is waarschijnlijk minder werkbaar, dan een paar vaste kanalen ter beschikking te stellen.

5.5 Uitdagingen van digitale dienstverlening in een multichannel aanpak

5.5.1 Meer administratieve lasten

Bij de OCMW's ervaren maatschappelijk werkers nog steeds een hoge administratieve werklast, vooral bij papieren en manuele procedures. Respondent 1 verduidelijkt dat er bij een huidige aanvraag nog veel papierwerk komt kijken, waardoor hun taak vaak administratiever oogt dan maatschappelijk. Hierdoor vinden ze vaak de tijd niet om nog huisbezoeken te doen of mensen echt te helpen met andere vragen dan administratieve verplichtingen. Ook respondent 4 geeft aan dat het werken met papieren dossiers tijdsintensief is en niet efficiënt. Respondent 8 vult aan dat er bij een aanvraag nog veel documenten moeten worden verzameld en doorgegeven aan andere diensten, wat een grote administratieve last met zich meebrengt.

"De administratieve lasten moeten verminderd worden, aangezien mensen vaak een overvloed aan documenten moeten aanleveren om aanspraak te maken op relatief beperkte sociale rechten." (Respondent 9)

Respondent 10 merkt dan ook op dat cliënten nog veel documenten moeten inleveren, wat zowel voor hen als voor de medewerkers een administratieve last vormt. Tot slot wijst respondent 11 erop dat alle dossiers op papier moeten worden bijgehouden voor de inspectie, wat de digitalisering vertraagt en de lasten verhoogt.

Verschillende respondenten zien voordelen in digitalisering als oplossing voor die administratieve druk. Respondent 1 stelt dat een digitale verwerking van administratieve verplichtingen veel werk zou besparen. Ook respondent 4 gelooft dat digitalisatie de administratieve lasten kan verlagen. Volgens respondent 8 zouden digitale documenten makkelijker doorgestuurd en verwerkt kunnen worden, wat de werklast zou verlichten. Respondent 11 denkt dat digitalisering op termijn vlotter kan verlopen als de verwachtingen rond papieren en digitale werkwijzen beter op elkaar worden afgestemd. Respondent 5 geeft als voorbeeld dat rechten zoals de verhoogde tegemoetkoming, die automatisch worden toegekend, minder werk vragen van maatschappelijk werkers en hen dus meer ruimte geven om mensen echt persoonlijk verder te helpen.

Op het niveau van digitale processen zijn er uiteenlopende evoluties. Respondent 2 geeft aan dat er plannen zijn om sociale dossiers digitaal te behandelen, wat thuiswerk zou vergemakkelijken doordat alle dossiers dan op één plek beschikbaar zijn. Momenteel worden dossiers echter nog vooral fysiek behandeld. Ook respondent 4 geeft aan dat dossiers op papier in een archief bewaard worden. Hoewel digitalisering volgens hen het zoekwerk naar dossiers op lange termijn zou verminderen, beseffen ze dat dit op korte termijn extra administratieve lasten met zich meebrengt.

Enkele respondenten waarschuwen ook voor de negatieve gevolgen van digitale tools, zoals OCMW-online, voor de administratieve lasten. Respondent 2 benadrukt dat zo'n initiatief, hoewel goed bedoeld, ervoor kan zorgen dat de werklust stijgt. Aangezien elke aanvraag via het platform als officieel geldt, moet er telkens een sociaal verslag worden opgemaakt voor het bijzonder comité. Ook respondent 3 ziet hierin een risico omdat elke aanvraag een volledige administratieve molen in werking zet, ongeacht de legitimiteit en noodzakelijkheid ervan. Respondent 11 geeft aan dat mensen met psychische aandoeningen soms overmatig digitaal aanvragen indienen, bijvoorbeeld tijdens een psychose, wat leidt tot extra werklust. Want iedere aanvraag die digitaal binnenkomt moeten ze behandelen als een echte aanvraag en dus ook administratief verwerken.

Volgens deze respondent is een grondige analyse nodig van de administratieve overlast die zulke digitale systemen met zich meebrengen. Ook respondent 4 geeft aan dat een online aanvraag mogelijk meer administratie vraagt dan verwacht.

"Een online aanvraag doen, zoals via OCMW-online, is heel toegankelijk voor de burgers en ze moet weinig info geven om een aanvraag te doen. Ik begrijp dat het laagdrempelig moet zijn maar het moet ook werkbaar zijn voor de werklust van het OCMW." (Respondent 4)

Daarnaast wordt de administratieve druk ook verhoogd door de terugtrekking van andere diensten. Respondent 9 legt uit dat veel mensen nu bij het OCMW terecht komen omdat andere diensten zoals de FOD Sociale Zekerheid en de ziekenfondsen hun loketten hebben beperkt of zelfs gesloten. Dit wordt bevestigd door respondent 10, die aangeeft dat ook het ziekenfonds mensen doorverwijst naar het OCMW, terwijl zij dat eigenlijk zelf hadden moeten behandelen. Hierdoor komen er veel extra vragen terecht bij het OCMW, wat de druk op de medewerkers verhoogt.

Het opvolgen van hulpvragen wordt ook bemoeilijkt door de veelheid aan communicatiekanalen. Respondent 10 stelt dat het gebruik van meerdere kanalen, zoals WhatsApp, telefoon, mail en fysieke contacten, het voor maatschappelijk werkers moeilijk maakt om op al die manieren een degelijke opvolging te doen. Toch probeert men cliënten ook enige vorm van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid te geven door hen niet alle administratie uit handen te nemen, maar hen mee verantwoordelijkheid te laten dragen, bijvoorbeeld door hen te vragen zelf documenten te verzamelen. Op die manier wordt er gezocht naar een evenwicht tussen begeleiding en zelfredzaamheid, ondanks de hoge administratieve druk.

Het gebruik van meerdere kanalen brengt dus ook administratieve uitdagingen met zich mee. Respondent 2 wijst erop dat het voor hulpverleners moeilijk kan zijn om het overzicht te bewaren tussen verschillende kanalen, wat kan leiden tot dubbel werk of verwarring over statussen van dossier. Deze respondent benadrukt bovendien dat de keuze van communicatiekanalen beleidsmatig bepaald moet worden, en geeft aan dat er op dat vlak nog ruimte is voor verbetering, omdat er momenteel geen duidelijkheid is over welke kanalen ze moeten of mogen gebruiken. Respondent 11 geeft aan dat de integratie van de *multichannel* dienstverlening via de balie plaatsvindt, wat het opvolgen van dossiers voor maatschappelijk werkers eenvoudiger maakt.

Tot slot benadrukken respondenten dat het niet alleen gaat om het inzetten van meerdere kanalen, maar ook om de inhoudelijke afstemming van de communicatie. Respondent 8 benadrukt dat de informatie die via de verschillende kanalen wordt verspreid op elkaar moet zijn afgestemd, zodat

iedereen dezelfde duidelijke boodschap ontvangt en cliënten hun sociale rechten ten volle kunnen benutten.

5.5.2 Digitale veiligheid

Een andere uitdaging die veel respondenten aankaarten, is het risico op fraude, *phishing* en onveiligheid. Respondent 1 waarschuwt voor private websites die sterk lijken op officiële kanalen, maar waarop reclame verschijnt en waarmee geld wordt verdiend. Mensen kunnen daar onbewust hun gegevens invullen, met fraude als mogelijk gevolg. Respondent 2 deelt die zorg en merkt op dat *phishing* een reëel gevaar is, vooral voor kwetsbare mensen.

"Op vlak van veiligheid is digitalisering ook wel een soort van nieuw crimineel terrein."
(Respondent 3)

Respondent 3 wijst erop dat digitalisering veel opportuniteiten voor online criminelen met zich meebrengt. Als mensen niet weten dat ze bepaalde gegevens niet online mogen delen, is het gemakkelijker om die onwetende mensen op te lichten. Volgens de respondent is het essentieel om cliënten bewust te maken dat ze geen persoonlijke gegevens moeten delen. Respondent 8 voegt toe dat de angst voor digitale oplichting mee verklaart waarom sommige mensen terughoudend zijn ten opzichte van digitale dienstverlening.

Ook de betrouwbaarheid van digitale systemen komt ter sprake. Respondent 2 ervaart dat digitale systemen niet altijd meewerken, waardoor aanvragen verloren kunnen gaan. Bovendien is het hebben van een internetverbinding een basisvoorwaarde die niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Respondent 11 stelt dat digitale formulieren snel leiden tot foutieve of overbodige aanvragen, omdat je niet kan inschatten of iemand bij de juiste dienst aanklopt.

De toekomst van digitale dienstverlening wordt door de respondenten overwegend hoopvol, maar met de nodige voorzichtigheid benaderd. Veel respondenten zien in artificiële intelligentie (AI) een kans om de efficiëntie te verhogen, vooral bij ondersteunende taken. Zo worden toepassingen zoals automatische rechtenanalyses via chatbots of hulp bij het opstellen van verslagen, brieven en rapporten van maatschappelijk werkers, vaak genoemd als veelbelovende mogelijkheden. AI zou volgens hen het werk van medewerkers kunnen verlichten, zolang de technologie correct en doordacht wordt ingezet.

"Digitalisering zou het OCMW kunnen verlichten in haar administratieve lasten, want nu verzuipen we in de administratie. We willen maatschappelijk werk doen en nu zijn we meer en meer een boekhouder. We krijgen de tijd niet om ons echt maatschappelijk werk te doen, zoals huisbezoeken. Als die administratieve last zou verlagen zouden maatschappelijk werkers het werk kunnen doen waarvoor ze zijn aangenomen."
(Respondent 1)

Tegelijkertijd klinken er duidelijke kanttekeningen. Meerdere respondenten benadrukken dat AI het menselijke aspect van sociaal werk niet mag of kan vervangen. Er is bezorgdheid over de privacy van cliënten, de veiligheid van AI-systemen en het risico op fouten of misbruik. Sommigen wijzen

ook op de beperkingen van AI, zoals het onvermogen om lichaamstaal te interpreteren of de onvoorspelbaarheid van gegenereerde output. Deze zorgen gaan vaak gepaard met een oproep tot kritische reflectie, bijvoorbeeld via sensibilisering van jongeren in hun omgang met digitale technologie. AI wordt dus wel erkend als een waardevol hulpmiddel, maar er blijft nood aan menselijke controle, ethische waakzaamheid en transparantie in de toepassing ervan.

Digitalisering en automatisering kan ongetwijfeld voordelen bieden op het gebied van efficiëntie en het verlichten van administratieve taken. Toch blijft de rol van het OCMW en de maatschappelijke werkers onmisbaar. Zij blijven essentieel voor het bieden van maatwerk, het uitvoeren van sociaal onderzoek en het onderhouden van persoonlijk contact met cliënten. Digitalisering mag dan wel een hulpmiddel zijn, de menselijke benadering is en blijft fundamenteel voor het succes van de dienstverlening van het OCMW.

5.5.3 De rol van het OCMW

De veranderende rol van het OCMW door digitalisering en automatische rechtentoekenning is een belangrijk onderwerp van discussie. Verschillende respondenten benadrukken dat digitalisering vooral als hulpmiddel zal dienen, maar dat het OCMW en de maatschappelijke werkers onmisbaar blijven. Respondent 1 ziet digitalisering en automatisering als een kans om maatschappelijk werkers weer meer in direct contact met de burgers te brengen en de afstand te verkleinen. Huisbezoeken zijn vaak alleen gericht op het verzamelen van informatie, terwijl het welzijn van de cliënt en de bredere problemen die zij ervaren te weinig aandacht krijgen. Digitalisering zou volgens deze respondent het OCMW in staat stellen om zich meer te richten op de welzijnsaspecten en begeleiding van de cliënten.

"We werken nog steeds met mensen, en die menselijke factor wordt niet meegenomen in digitalisering." (Respondent 11)

Al zijn niet alle respondenten het daarover eens. Respondent 11 haalt aan dat OCMW's nog steeds met mensen werken, en dat ze dat niet uit het ook mogen verliezen. Bij digitalisering en automatisering zou, volgens de respondenten, het menselijke aspect aan de dienstverlening verdwijnen.

Verder wordt door respondent 5 benadrukt dat het OCMW een cruciale rol zal blijven spelen als aanspreekpunt voor mensen die persoonlijke begeleiding nodig hebben. Dit is vaak het geval wanneer mensen naar het OCMW komen om te vragen op welke rechten zij recht hebben, wat de belangrijke rol van het OCMW in dit proces benadrukt. Respondent 11 versterkt deze visie door aan te geven dat maatschappelijk werkers onmisbaar blijven, omdat zij werken met mensen en niet alleen met gegevens. Hun persoonlijke benadering blijft essentieel om de dienstverlening van het OCMW effectief te maken.

5.6 Conclusie

In de dienstverlening van OCMW's doen digitale toepassingen geleidelijk hun intrede, maar persoonlijk contact en fysieke aanwezigheid nog steeds de kern vormen van de hulpverlening. Deze terughoudendheid ten opzichte van volledige digitalisering komt voort uit de complexiteit van sociale dossiers en de nood aan maatwerk, die een mensgerichte aanpak voorlopig noodzakelijk maken. Hierdoor wordt een volledig digitale toegang tot sociale rechten niet alleen als onhaalbaar, maar vaak ook als onwenselijk beschouwd.

Daarbij komt dat de digitale kloof als een breed maatschappelijk probleem wordt erkend. Niet alleen ouderen, maar ook anderstaligen, nieuwkomers en sociaal kwetsbare groepen ondervinden moeilijkheden, zowel door materiële belemmeringen zoals gebrek aan apparatuur of internet, als door immateriële drempels zoals taalproblemen, beperkte digitale vaardigheden en wantrouwen ten opzichte van digitale systemen. Dit vraagt niet alleen om technische oplossingen, maar ook om structurele begeleiding, toegankelijke communicatie en vertrouwenwekkende ondersteuning.

Om die reden zetten veel OCMW's in op een *multichannel* aanpak waarbij digitale, telefonische en fysieke contactmogelijkheden worden gecombineerd. Deze strategie vergroot de toegankelijkheid en sluit beter aan bij de uiteenlopende behoeften van cliënten. Digitalisering wordt zo niet ingezet als vervanging, maar als aanvulling op bestaande dienstverlening. De combinatie van technologie en menselijke interactie blijkt essentieel om kwetsbare groepen niet uit te sluiten.

Hoewel de mogelijkheden van digitale innovatie, zoals artificiële intelligentie, hoopgevend zijn, wijzen OCMW's op het belang van een doordachte en inclusieve aanpak. De uitdagingen zijn zowel technologisch als menselijk van aard en vereisen blijvende aandacht voor privacy, veiligheid en de kwaliteit van begeleiding.

Hoofdstuk 6: In welke mate achten OCMW's de implementatie van automatische rechtentoekenning haalbaar binnen hun context?

Automatische rechtentoekenning wordt vaak naar voren geschoven als een efficiënte manier om sociale rechten sneller en correcter toe te kennen, en om non-take-up te verminderen. Toch blijkt uit het veld dat de praktische haalbaarheid ervan niet vanzelfsprekend is. Binnen de OCMW's leven er uiteenlopende bezorgdheden over de manier waarop deze vorm van digitalisering zou kunnen worden geïmplementeerd. In dit hoofdstuk wordt onderzocht hoe OCMW's de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning inschatten, aan de hand van deze drie centrale thema's.

Een eerste knelpunt betreft de kwaliteit en actualiteit van de gegevens die beschikbaar zijn via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ). Daarnaast vormt de complexiteit van sociale rechten een fundamentele uitdaging. Ook heerst er binnen OCMW's kritiek op de manier waarop de overheid het financiële aspect van automatische rechtentoekenning benadert. Tot slot wordt ook besproken welke rol de overheid kan spelen in het oplossen van deze knelpunten.

6.1 Gegevens van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid

Hoewel de gegevens van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) voor velen een nuttig hulpmiddel zijn, zijn ze volgens meerdere respondenten onvoldoende om automatisch sociale rechten toe te kennen.

"Bepalen of iemand recht heeft via KSZ-gegevens is niet accuraat genoeg. Er is altijd een huisbezoek nodig voor gezinssamenstelling te registreren, die komt vaak niet overeen met officiële gegevens uit de kruispuntbank. "(Respondent 1)

Er ontbreken, volgens respondenten 1, 2, 3 en 11, verschillende cruciale gegevens die het correct bepalen van rechten bemoeilijken. Zo komt de gezinssamenstelling niet altijd overeen met de officiële data, wat een probleem vormt bij het berekenen van het leefloon. Daarnaast is het gezinsinkomen lastig nauwkeurig te achterhalen, omdat belastingaangiftes niet per adres of gezin beschikbaar zijn. Belangrijke informatie over samenwoonverbanden ontbreekt eveneens, terwijl dit van invloed kan zijn op de toekenning van bepaalde rechten. Ook zijn gegevens over de inkomsten van de persoon waarmee de cliënt samenwoont vaak niet opgenomen in de beschikbare systemen. Verder zijn administratieve gegevens zoals kinderbijslag en belastingaanslagen niet rechtstreeks raadpleegbaar en moeten deze vaak manueel worden opgezocht. Deze ontbrekende of onvolledige gegevens maken huisbezoeken en gesprekken noodzakelijk om de werkelijke situatie van cliënten correct in kaart te brengen. Respondent 9 zegt dat het bijvoorbeeld onmogelijk is om het leefloon enkel op basis van de gegevens van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid toe te kennen. Er zijn altijd aanvullende gegevens nodig, bijvoorbeeld over het gezinsinkomen, die niet altijd beschikbaar zijn. Dit maakt het noodzakelijk om regelmatig recente gegevens te verzamelen om de automatische rechtentoekenning effectief te kunnen uitvoeren.

Verder wordt er gewezen op de verouderde aard van de KSZ-data. Zo geeft respondent 8 aan dat de gegevens vaak twee jaar oud zijn, wat problematisch is bij het bepalen van actuele rechten zoals een aanvraag voor een pro deo advocaat. Als bijvoorbeeld een kind intussen is gaan werken, wordt dit inkomen niet meegenomen, waardoor het gezinsinkomen fout wordt ingeschat. Ook respondent 9 en respondent 10 wijzen op het probleem dat KSZ-gegevens vaak niet up-to-date zijn, zeker wat betreft recente inkomsten. Bovendien merkt respondent 10 op dat netto in plaats van brutobedragen ontbreken, en dat uitkeringen van cliënten niet steeds geregistreerd staan. Respondent 1 wijst daarnaast op de onbetrouwbaarheid van informatie die wordt aangeleverd door de Dienst Vreemdelingenzaken, wat kan zorgen voor tegenstrijdigheden in het dossier. Respondent 10 wijst op de beperkingen van de gegevens die via de KSZ beschikbaar zijn. Zo zal men nooit kunnen beschikken over bijvoorbeeld bankafschrift van cliënten omwille van privacyregels. Daardoor blijft aanvullend sociaal onderzoek noodzakelijk, zelfs wanneer de digitale gegevens sterk zouden worden uitgebreid.

Hoewel de gegevens dus vaak onvolledig of verouderd zijn, worden ze wel als een nuttig startpunt gezien. Respondent 2 stelt dat de gegevens van de KSZ richting kunnen geven en aan kan geven waar men verder moet zoeken. Volgens respondent 3 is het systeem handig voor screenings en om advies te verlenen, omdat het de werklast van het sociaal onderzoek deels kan verlagen, maar het blijft noodzakelijk om dit onderzoek nog verder te voeren om de volledige context te krijgen over de situatie van cliënten. Ook respondent 5 is van mening dat KSZ-gegevens al veel inzicht geven, maar dat aanvullend onderzoek steeds nodig blijft om het volledige plaatje te schetsen. Respondent 11 zegt dat deze gegevens gebruikt worden om een dossier op te maken en een advies te formuleren voor het comité, maar dat er bijkomende informatie verzameld moet worden.

"Soms vinden we ook correctere of transparantere informatie in digitale systemen dan de mensen ons vertellen, bijvoorbeeld als ze een tweede verblijf hebben." (Respondent 4)

Respondent 4 wijst op het belang van goede gegevensuitwisseling. Soms halen ze uit gegevensstromen van publieke instanties zelfs nauwkeurigere informatie dan uit gesprekken met de cliënt, bijvoorbeeld over het bezit van een woning in het buitenland, iets wat de cliënt bewust of onbewust niet heeft vermeld. Deze informatie is cruciaal om cliënten op een rechtvaardige manier toegang te geven tot sociale rechten. Respondent 1 wijst hierbij op het feit dat veel digitale systemen, zoals de KZS-gegevensstroom, nog niet goed zijn afgestemd op andere gegevensstromen vanuit de overheid. Er zijn IT'ers nodig die de systemen met elkaar kunnen verbinden, maar deze IT'ers begrijpen vaak niet hoe maatschappelijk werkers werken, waardoor de systemen niet altijd gebruikersvriendelijk zijn voor maatschappelijk werkers. Dit maakt het moeilijk om de automatisering effectief in te voeren.

Toch zijn er al rechten die automatisch worden toegekend en zijn er ook mogelijkheden voor automatisering van bijkomende rechten. Respondent 4 geeft bijvoorbeeld aan dat het sociaal tarief voor gas en elektriciteit al automatisch wordt toegekend. Volgens dezelfde respondent zou ook de tegemoetkoming voor stookolie eenvoudiger of automatisch kunnen worden toegepast, aangezien de overheid precies weet wie bijvoorbeeld een OMNIO-statuuut heeft. Dit statuut wordt gegeven aan personen die recht hebben op bijzondere sociale voordelen binnen het Belgische socialezekerheidsstelsel, bijvoorbeeld door een laag inkomen, werkloosheid, of andere sociale

kwetsbaarheden. Er zijn echter ook risico's, want officiële gegevens komen niet altijd overeen met de realiteit.

6.2 Complexiteit van de Sociale Zekerheid

De complexiteit die gepaard gaat met sociale rechten vormt, volgens respondenten 1, 2, 5 en 10, een groot struikelblok voor OCMW's en burgers. De wildgroei aan sociale rechten maakt het bovendien moeilijk om alles in één geautomatiseerd systeem te verwerken. Volgens respondent 3 heeft ieder sociaal recht zijn eigen doel, van energiesteun tot ondersteuning van nieuwkomers, en dit maakt het moeilijk om ze te bundelen zonder de specifieke doelstellingen te verliezen. Respondent 10 herkent deze wildgroei, waarbij het onderscheid tussen de rechten die wel en niet automatisch worden toegekend voor verwarring zorgt, voor de burger. Deze verwarring maakt het voor zowel de cliënten als voor de maatschappelijk werkers moeilijk om te begrijpen welke rechten precies van toepassing zijn. Terwijl automatische rechtentoekenning ervoor zou moeten zorgen dat alle rechthebbenden hun sociale rechten uitputten, is de implementatie ervan blijkbaar nog niet optimaal benut.

"Er bestaat zo veel, er is vaak echt een wildgroei aan sociale rechten plus je moet het maar weten welke rechten automatisch gebeuren en welke niet. Sommige mensen komen ook langs voor een automatisch recht dat ze niet krijgen, dus niet alles loopt zoals het zou moeten lopen." (Respondent 10)

Daarnaast zou het, zoals respondent 1 aangeeft, wellicht makkelijker zijn om sociale rechten toe te kennen op basis van het recht op andere sociale rechten of statuten. Zo zou het bijvoorbeeld logisch zijn dat wie in een sociale woning woont, automatisch recht heeft op bepaalde andere sociale rechten. Door dergelijke rechten aan elkaar te koppelen, kan het systeem transparanter en minder complex worden voor zowel burgers als hulpverleners. Ook Respondent 8 merkt op dat de koppeling van sociale rechten eenvoudiger zou kunnen zijn, bijvoorbeeld door het koppelen van rechten bij het toekennen van een leefloon.

Door het grote en versnipperde aanbod aan sociale rechten is het voor veel burgers onduidelijk waarop ze precies recht hebben. Deze informatie is vaak moeilijk te vinden of te begrijpen, wat ertoe leidt dat mensen rechten mislopen of afhaken. Hulpmiddelen zoals de Rechtenverkenner, die net bedoeld zijn om hier zicht op te geven, zijn vaak onvoldoende bekend bij de doelgroep. Automatische rechtentoekenning zou hier een doeltreffende oplossing kunnen bieden, zeker als ze gepaard gaat met meer duidelijkheid over welke rechten automatisch toegekend worden en welke niet. Maar uit de interviews blijkt dat er ook fouten gebeuren bij automatische rechtentoekenning.

Een ander obstakel voor de automatische rechtentoekenning is de moeilijke en complexe procedures die zijn gekoppeld aan het toekennen van de automatische rechten. Respondent 1 benadrukt dat de toekenning van sociale rechten vaak afhankelijk is van meervoudige en complexe voorwaarden, wat de uitvoering bemoeilijkt. Respondent 4 geeft aan dat de wetgeving zelf te ingewikkeld is om volledig te automatiseren, terwijl digitale systemen vaak niet flexibel genoeg zijn om de complexiteit van deze wetgeving correct te interpreteren. Dit gebrek aan flexibiliteit kan het automatisch toekennen

van sociale rechten bemoeilijken, zoals blijkt uit de opmerking van respondent 8, die de complexe berekeningswijze van bijvoorbeeld het leefloon noemt als een obstakel voor automatisering. De vele verschillende aspecten die meespeelden bij de berekening maken het lastig om alle gegevens op elkaar af te stemmen voor een geautomatiseerd proces. Respondent 9 voegt hieraan toe dat zelfs maatschappelijk assistenten het moeilijk vinden om een oordeel te vellen, gezien de complexiteit van de sociale rechten.

"Er zijn veel complexe sociale rechten, ook voor de hulpverleners. Er is zoveel aanbod aan sociale rechten, dat je niet meer weet hoe iets in elkaar zit. Als je op bepaalde websites kijkt, waar je kan nagaan of je recht hebt op een bepaald sociaal recht, is dat zo moeilijk uitgelegd dat je begint te twijfelen. Het kan allemaal veel gemakkelijker, beginnend met de uitleg over een sociaal recht en de wijze waarop een aanvraag gebeurt." (Respondent 9)

Tot slot komt het gebruik van digitale hulpmiddelen zoals de Rechtenverkenner aan bod. Respondent 3 is van mening dat de Rechtenverkenner een belangrijke rol kan spelen in het verlichten van de complexiteit van sociale rechten, omdat het kan helpen bij het verkennen van beschikbare rechten. Echter, zoals respondent 5 opmerkt, is de Rechtenverkenner nog onvoldoende bekend bij de mensen, waardoor het niet de gewenste impact heeft.

De complexiteit van de procedure in het toekennen van sociale rechten en de wildgroei aan rechten maakt het dus moeilijk om een volledig geautomatiseerd systeem voor de toekenning van sociale rechten te realiseren. Terwijl sommige rechten al gedeeltelijk geautomatiseerd zijn, blijven de vele voorwaarden en uitzonderingen een uitdaging voor verdere automatisering.

6.3 Financiële haalbaarheid van automatische rechtentoekenning

Naast de praktische barrières die de implementatie van automatische rechtentoekenning ook financiële uitdagingen. Zo wordt er bij automatische rechtentoekenning uitgegaan van een foutenmarge van 8%, waarbij er door foutieve gegevens rechten foutief worden toegekend of onterecht niet worden toegekend. Respondent 1 benadrukt dat het verlies van deze 8% niet opweegt tegen de efficiëntie die wordt gecreëerd bij de overige 92% van de toekenningen, maar dat dit verhaal moeilijk politiek te verkopen is omdat de focus vaak ligt op het budgettaire verlies door die 8%.

Uit de gesprekken blijkt duidelijk dat de kost van automatische toekenning niet enkel technisch of administratief is, maar ook sterk samenhangt met het risico op verhoogde uitgaven door het wegwerken van non-take-up. De budgetten die voorzien zijn voor de sociale rechten zijn momenteel nog niet voorzien om ervoor te zorgen dat iedere rechthebbende zijn sociaal recht ontvangt. Dit gebrek aan financiële middelen is, volgens de respondent 3, één van de grootste redenen waarom automatische rechtentoekenning nog niet op grotere schaal wordt uitgerold. Structurele keuzes zijn noodzakelijk om deze financiële onzekerheid tegen te gaan. Als de overheid echt werk wil maken van automatische toekenning, dan moet dit gepaard gaan met voldoende budgettaire ruimte.

"Een groot nadeel van automatische rechtentoekenning is de kostprijs voor de overheid. Wanneer rechten automatisch worden toegekend, zullen veel meer mensen er effectief

gebruik van maken. Dat betekent dat de overheid meer moet uitkeren, terwijl er nu nog een grote non take-up is en veel mensen hun rechten niet opnemen. Dat is het grootste probleem voor de overheid.” (Respondent 3)

Daarnaast wordt de efficiëntie van automatische rechtentoekenning in twijfel getrokken door respondent 5. Volgens de respondent zijn er mensen die formeel gezien recht hebben op bepaalde sociale uitkeringen, maar deze in de praktijk niet nodig hebben of zelfs liever niet ontvangen. Wanneer rechten automatisch worden toegekend, ontvangen deze mensen die uitkeringen alsnog, ook als ze er geen gebruik van willen maken. Dit is uiteindelijk wel een kost voor de overheid die eigenlijk niet gemaakt had hoeven worden. Dat roept de vraag op of het systeem dan nog efficiënt is, zeker als er geen mogelijkheid is om expliciet af te zien van bepaalde rechten. Als iemand recht heeft op een sociaal voordeel en dit ook ontvangt, werkt het systeem in principe correct. Deze bedenkingen roepen de vraag op of efficiëntie louter financieel moet worden begrepen, of dat automatische toekenning net een manier is om sociale rechtvaardigheid te versterken, door rechten toegankelijk te maken voor iedereen die er recht op heeft, ongeacht behoefte of voorkeur.

Terwijl er veel potentieel zit in automatische rechtentoekenning, voor het verlagen van de non take-up, heerst er in de praktijk nog veel terughoudendheid. Wat uit de interviews vooral naar voren komt, is dat automatische rechtentoekenning niet mag worden gezien als een doel op zich, maar als een middel binnen een breder traject van vereenvoudiging en begeleiding. Enkel wanneer efficiëntie en sociale rechtvaardigheid samen worden gebracht, kan automatische toekenning optimaal geïmplementeerd worden.

6.4 Conclusie

OCMW's beschouwen automatische rechtentoekenning als een gedeeltelijk haalbare ontwikkeling. In de praktijk stuiten ze op een aantal hardnekkige obstakels. Zo zijn de gegevensbronnen, zoals die van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ), vaak onvolledig, verouderd of onvoldoende afgestemd op de noden van het OCMW. Hierdoor is het moeilijk om op basis van deze data automatisch correcte beslissingen te nemen. De complexiteit van sociale regelgeving, met haar vele uitzonderingen en voorwaarden, versterkt dit probleem. Dit benadrukt de noodzaak aan verdere uitwerking en optimalisatie van het gegevensgebruik, wil men automatische toekenning op termijn breder toepasbaar maken.

Ook de financiële context vormt een belangrijke drempel. Respondenten geven aan dat de overheid in haar budgettering nog steeds uitgaat van een gedeeltelijke toekenning van rechten, en dus niet rekent op een volledige 'take-up'. Daardoor ontbreekt momenteel de politieke en financiële ruimte om automatische rechtentoekenning realistisch en ambitieus uit te werken. Zolang deze visie niet wijzigt, blijft structurele implementatie moeilijk haalbaar.

Automatische rechtentoekenning heeft alleen kans op slagen als de overheid voldoende investeert in dataverzameling, vereenvoudiging van de sociale rechten en als er voldoende financiering wordt voorziet. Tegelijk mag de menselijke factor niet verdwijnen. Automatisering kan enkel functioneren

als middel, niet als doel op zich. Pas in zo'n evenwichtig model kan automatische rechtentoekenning echt bijdragen aan een inclusieve en efficiënte sociale dienstverlening.

7. Discussie

7.1 Theoretische implicaties

De bevindingen van dit onderzoek naar de toegankelijkheid van digitale dienstverlening en de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning binnen zes OCMW's hebben niet alleen praktische, maar ook belangrijke theoretische implicaties. Ze sluiten aan bij en leveren een bijdrage aan diverse wetenschappelijke debatten rond digitalisering, sociale ongelijkheid, beleidsuitvoering en technologie in de publieke sector.

Een eerste belangrijke theoretische implicatie betreft de digitale kloof. De interviews in dit onderzoek tonen echter aan dat digitale ongelijkheid zich in meerdere lagen manifesteert. Niet alleen ontbreekt het cliënten soms aan toegang, door beperkte financiële middelen, maar ook aan digitale vaardigheden en passende ondersteuning. Deze componenten van de digitale kloof, namelijk de nood aan meer aandacht voor gebruik en digitale vaardigheden naast enkel de toegang tot digitale technologieën, komen in de literatuur ook naar boven (van Dijk, 2003). Medewerkers signaleren bijvoorbeeld dat sommige cliënten moeite hebben met het gebruik van Itsme of de complexiteit van online formulieren. Dit wijst op een structurele uitsluiting die verder gaat dan technologische beschikbaarheid, en sluit aan bij de bredere theorie over digitale ongelijkheid als sociaal ingebed fenomeen. Technologie is dus geen neutrale oplossing, maar kan bestaande kwetsbaarheden versterken wanneer systemen niet ontworpen zijn met de diversiteit van gebruikers in gedachten.

Het onderzoek levert ook een kritische aanvulling op de over de algemeen positieve presentatie van automatische rechtentoekenning als oplossing voor de non take-up. In de praktijk blijkt echter dat automatische rechtentoekenning sterk afhankelijk is van de kwaliteit van onderliggende databanken, de mate van interoperabiliteit tussen systemen, en de aanwezigheid van medewerkers die fouten kunnen detecteren en herstellen. In plaats van administratieve vereenvoudiging ontstaat er dus vaak een nieuwe laag van complexiteit, waarin de digitale infrastructuur zelf aanleiding geeft tot nieuwe vormen van administratieve lasten. Dit vormt een toevoeging op de verwachtingen rond *e-government*, die de menselijke tussenkomst en lokale expertise vaak onderschatten. Dit is een aanvulling op de studie van Schepkens (2021) waarin automatische rechtentoekenning als een manier om beslissingen objectiever, sneller en transparanter te maken (Schepkens, 2021).

Dit onderzoek levert dus waardevolle en context gebonden inzichten op in hoe OCMW's omgaan met de toegankelijkheid van digitalisering en hoe haalbaar ze automatische rechtentoekenning ervaren. De resultaten geven een rijk, genuanceerd beeld van uitdagingen, oplossingen en praktijken in het veld. Tegelijkertijd moet benadrukt worden dat deze inzichten verkennend van aard zijn. Ze vormen in de eerste plaats een vertrekpunt voor verder onderzoek. Toekomstige studies kunnen deze beperkingen elimineren door een grotere en meer diverse steekproef op te nemen, het cliëntenperspectief systematisch te integreren, technologische en beleidsdimensies dieper te analyseren.

Dit onderzoek levert ook een betekenisvolle bijdrage aan de bestaande literatuur over automatische rechtentoekenning en digitale toegang tot sociale rechten. Eerder onderzoek benadrukt de centrale

rol van gegevensdeling en interoperabiliteit, onder meer via systemen zoals de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) (Luyten, 2017). Dit onderzoek bevestigt dat betrouwbare, gestandaardiseerde en actuele gegevens een absolute randvoorwaarde zijn voor automatische toekenning van rechten. De mogelijkheid om administratieve gegevens te koppelen en proactief te gebruiken om rechthebbenden te identificeren is essentieel om non-take-up te verminderen en administratieve lasten te verlagen (Steenessens, 2014).

Bestaande literatuur toont al langer aan dat automatische toekenning het potentieel heeft om sociale rechten toegankelijker te maken, vooral voor kwetsbare groepen die drempels ervaren in het klassieke aanvraagmodel (Eeman & Van Regenmortel, 2013). De inzichten uit deze studie bevestigen dat potentieel, maar brengen tegelijk een kritische nuance aan. Gegevens en technologie zijn noodzakelijk, maar niet voldoende. Deze studie bouwt verder op de bestaande kennisbasis door ook de praktische grenzen van automatisering te belichten, bijvoorbeeld de complexe voorwaarden en procedures, het overaanbod aan sociale rechten.

Wat dit onderzoek echter in het bijzonder toevoegt, is de nood aan realistisch financiële perspectief op automatische rechtentoekenning. Voorgaand onderzoek richtte zich vooral op de oplossing die automatische rechtentoekenning kan bieden op het vlak van sociale onderbescherming (Steenessens, 2014). Deze studie brengt een nieuwe dimensie aan door de aandacht te vestigen op de budgettaire implicaties van full take-up. Door automatisch rechten toe te kennen, verdwijnen drempels die momenteel de instroom beperken, wat op zijn beurt leidt tot een hogere realisatiegraad van rechten. Het onderzoek wijst er theoretisch op dat beleidsmodellen rond automatische toekenning vaak impliciet uitgaan van de huidige situatie qua bereik, terwijl een succesvolle implementatie structureel hogere uitgaven met zich mee kan brengen. Deze financiële dimensie wordt tot op heden zelden expliciet geïntegreerd in modellen van automatische rechtentoekenning, maar is essentieel om automatische rechtentoekenning realistisch en duurzaamheid te beoordelen.

7.2 Praktische implicaties

Dit onderzoek naar digitale dienstverlening en de rol van een *multichannel* aanpak binnen OCMW's is van praktisch belang voor beleidsmakers, OCMW-medewerkers en burgers. In een context van toenemende digitalisering binnen de overheidsdiensten is het essentieel dat die digitale evolutie ook sociaal rechtvaardig verloopt. Dit onderzoek helpt bij hoe die balans kan worden bereikt worden bereikt, en welke voorwaarden daarvoor vervuld moeten zijn.

Voor OCMW's en lokale besturen biedt het onderzoek concrete inzichten in hoe digitale en niet-digitale kanalen op een complementaire manier kunnen worden ingezet. Veel cliënten van OCMW's beschikken niet over de nodige digitale vaardigheden, technologie of het vertrouwen om digitale kanalen zelfstandig te gebruiken. Daardoor is een *multichannel* aanpak, waarbij digitale dienstverlening ondersteund wordt door fysieke loketten, telefonische bereikbaarheid en persoonlijke hulp, een structurele noodzaak. Dit vraagt niet alleen organisatorische aanpassingen, maar ook structurele investeringen in personeel, begeleiding en digitale infrastructuur. Het onderzoek ondersteunt lokale besturen om deze keuzes onderbouwd te maken.

Daarom is dit onderzoek ook van cruciaal belang voor burgers, en in het bijzonder voor mensen die vandaag al moeite hebben om hun weg te vinden naar sociale hulp. Zonder aandacht voor digitale ongelijkheid dreigt de effectieve toegang tot sociale rechten nog groter te worden. Door zicht te krijgen op welke ondersteuning werkt, welke kanalen nodig blijven, en hoe mensen omgaan met digitale dienstverlening, draagt dit onderzoek bij aan een overheidsaanpak die niet alleen digitaal vooruitgaat, maar ook sociaal rechtvaardig blijft.

Daarnaast heeft het onderzoek belangrijke implicaties voor de hogere beleidsniveaus, zoals de Vlaamse en federale overheid. Een van de centrale ambities van digitaal sociaal beleid is de automatische toekenning van rechten. Dat principe, waarbij het recht zonder aanvraag, wordt toegekend, is bijzonder waardevol om non-take-up tegen te gaan, vooral bij mensen in kwetsbare situaties. Maar in de praktijk is automatische rechtentoekenning complex. Het vereist actuele en nauwkeurige gegevens, juridische helderheid, en duidelijke afspraken over de interpretatie van rechten en voorwaarden. Lokale OCMW's geven aan dat veel rechten moeilijk te automatiseren zijn door de nood aan context specifieke beoordeling of omdat gegevens niet aanwezig of actueel zijn.

Een bijkomend aspect is de financiële impact van full take-up. Automatische toekenning veronderstelt dat iedereen die recht heeft op een bepaalde ondersteuning, die ondersteuning ook effectief zal ontvangen. Dat betekent dat overheden bij de financiering van automatische systemen moeten uitgaan van een scenario van volledig gebruik bij de bevolking. Als de budgetten voor sociale rechten gebaseerd blijven op de realiteit van beperkte aanvragen, ontstaat het risico dat lokale besturen geconfronteerd worden met stijgende uitgaven zonder extra middelen. Dit heeft niet alleen een negatieve impact op de haalbaarheid, maar ook op het draagvlak van automatische rechtentoekenning op het terrein. Het onderzoek benadrukt daarom dat financiële onderbouwing op basis van full take-up een noodzakelijke randvoorwaarde is voor een rechtvaardige en realistische implementatie van automatische rechtentoekenning.

7.3 Beperkingen en aanbevelingen

Hoewel dit onderzoek inzichten biedt in de manier waarop OCMW's omgaan met de toegankelijkheid van digitale dienstverlening en automatische rechtentoekenning, zijn er meerdere methodologische beperkingen waarmee rekening moet worden gehouden bij de interpretatie van de resultaten.

De bespreking van de beperkingen van dit onderzoek, dat steunt op interviews met zes OCMW's en in totaal elf respondenten, brengt verschillende aandachtspunten aan het licht. Er werden diepgaande, contextgebonden inzichten vergaard, maar deze zijn niet per se generaliseerbaar naar alle OCMW's in België. De bevindingen hangen af van de specifieke organisatorische, geografische en digitale kenmerken van de deelnemende OCMW's. Bij het gebruik van interviews is het gebruikelijk om met kleinere steekproeven te werken, wat de generaliseerbaarheid van de bevindingen kan beperken. Hoewel gegevensverzadiging vaak wordt bereikt met 9 tot 17 interviews, blijft de externe validiteit beperkt, vooral bij niet-willekeurige steekproeven (Hennink & Kaiser, 2022).

De bereidheid tot medewerking kan een vorm van selectiebias veroorzaken. OCMW's met beperkte capaciteit of een meer terughoudende houding ten aanzien van digitalisering blijven mogelijk buiten

beeld. Hierdoor ontstaat een selectiebias omdat de onderzochte casussen niet willekeurig gekozen zijn en dus mogelijk niet representatief zijn voor het volledige OCMW-landschap (Collier & Mahoney, 1996)

Een volgend aandachtspunt is de interne validiteit. Aangezien het onderzoek steunt op semigestructureerde interviews met medewerkers van OCMW's, is er een gevoeligheid voor interpretatiebias. Respondenten spreken vanuit hun eigen functie en ervaring, wat hun antwoorden kan kleuren. Zo kan een maatschappelijk werker bijvoorbeeld vooral focussen op praktische drempels zoals de lage digitale geletterdheid van cliënten, terwijl een beleidsmedewerker eerder zal verwijzen naar de formele procedures of strategische doelstellingen. Deze rolafhankelijkheid beïnvloedt de inhoud en focus van de antwoorden. Daarnaast moet ook rekening gehouden worden met sociale wenselijke aard van de antwoorden. Respondenten kunnen geneigd zijn hun organisatie in een positief daglicht te stellen, zeker wanneer het gaat over gevoelige thema's zoals digitale uitsluiting of gebrekkige automatisering van rechten. Bijvoorbeeld, een medewerker zou kunnen benadrukken dat "iedereen geholpen wordt" of dat "niemand tussen de mazen van het net valt", zelfs als daar geen objectieve onderbouwing voor is. Ook het interviewer-effect kan hierbij een rol spelen. De manier waarop vragen worden gesteld of hoe de onderzoeker zich opstelt, kan subtiel invloed uitoefenen op wat en hoe respondenten antwoorden (McKim, 2023).

Bij het gebruik van interviews bestaat ook het risico op *confirmation bias*. Dit is de neiging van de onderzoeker om vooral informatie op te merken en te benadrukken die de verwachtingen bevestigt. Dit kan leiden tot een vertekende interpretatie van data, waarbij afwijkende perspectieven onderbelicht blijven (McSweeney, 2021). Daarnaast moeten de interviews beschouwd worden als een momentopname. Ze werden afgenomen binnen een beperkte tijdsspanne, terwijl het digitaliseringsbeleid in continue ontwikkeling is. Beleidswijzigingen of de implementatie van nieuwe tools kort vóór of na het interviewmoment kunnen de perceptie van respondenten sterk beïnvloeden hebben (Saldaña, 2002).

Wat betreft endogeniteitsproblemen is het belangrijk om stil te staan bij de mogelijkheid dat het onderzoeksonderwerp invloed heeft gehad op wie deelneemt en wat er verteld wordt. Zo is het waarschijnlijk dat OCMW's die al investeren in digitalisering of deelnemen aan pilootprojecten sneller bereid zijn om hierover in gesprek te gaan. De deelnemers bevinden zich dus mogelijk al in een positie waarin zij digitalisering als positief ervaren of verdedigen. Bovendien kunnen eerdere ervaringen, bijvoorbeeld met technische mislukkingen of beleidsdruk vanuit hogere overheden, de houding van respondenten ten opzichte van digitalisering beïnvloeden. Daarnaast zijn er grote contextuele verschillen tussen OCMW's, zoals hun schaalgrootte, budget, urbanisatiegraad en personeelscapaciteit. Wat in het ene OCMW als een goede praktijk geldt, is in een andere context misschien niet haalbaar of zelfs irrelevant (Stake, 1995).

Tot slot ontbreken in deze studie de perspectieven van andere actoren in het sociale werkveld, zoals sociale huisvestingsmaatschappijen, mutualiteiten of armoedeorganisaties, die een waardevolle externe kijk kunnen bieden op het functioneren van de OCMW's en op structurele oorzaken van uitsluiting.

8. Conclusie

Het doel van deze masterproef was een antwoord vinden op de centrale onderzoeksvraag: 'Hoe beïnvloedt digitalisering de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning in de dienstverlening van het OCMW?' Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden werden deelvragen opgesteld om een gegrond antwoord te vinden.

Uit de literatuurstudie blijkt dat automatisering van sociale dienstverlening duidelijke voordelen biedt. Het verhoogt de effectiviteit, waardoor de non take-up afneemt, het verlaagt administratieve lasten en versnelt of vereenvoudigt het aanvraagproces. Toch brengt het ook belangrijke nadelen met zich mee. Er zijn zorgen over gegevensbescherming, het verlies van persoonlijk contact en de mogelijke uitsluiting van digitaal minder vaardige burgers. Bovendien vergt de implementatie van digitale systemen aanzienlijke financiële investeringen.

Verder toont de literatuurstudie aan dat digitalisering steeds een grotere rol speelt binnen overheidsinstellingen, met systemen zoals *e-government* die de dienstverlening efficiënter moeten maken. Overheden moeten echter waken over de publieke meerwaarde van deze innovaties en ze zorgvuldig inzetten. Hoewel digitalisering interne processen stroomlijnt, kan het bij burgers leiden tot afstand en zelfs uitsluiting. Daarom is het cruciaal dat digitale toepassingen inclusief en doordacht worden toegepast, zodat niemand uit de boot valt.

Het empirisch onderzoek concludeert dat de digitale dienstverlening van OCMW's zich in een overgangsfase bevindt waarin digitale toepassingen geleidelijk worden ingevoerd, maar fysieke aanwezigheid en persoonlijk contact voorlopig dominant blijven. Deze situatie is het gevolg van de complexe aard van sociale dossiers en de nood aan maatwerk, waardoor een volledig digitale toegang als onhaalbaar of zelfs ongewenst wordt beschouwd. OCMW's erkennen dat digitalisering kansen biedt, maar ze staan ook stil bij het risico op uitsluiting van bepaalde doelgroepen.

Om dat risico te verkleinen, kiezen veel OCMW's voor een *multichannel* aanpak, waarbij digitale, telefonische en fysieke kanalen gecombineerd worden. Deze strategie houdt rekening met de uiteenlopende noden en vaardigheden van cliënten en biedt zo een antwoord op zowel materiële als immateriële drempels. Vooral kwetsbare groepen, zoals ouderen, anderstaligen, nieuwkomers en mensen met beperkte digitale vaardigheden, ervaren barrières die niet enkel te maken hebben met toegang tot technologie, maar ook met taal, vertrouwen en gebruiksgemak. Het is dus cruciaal dat de overheid sterker inzet op uniforme dienstverlening. Burgers moeten in elke gemeente op een vergelijkbare manier geholpen worden, ongeacht waar ze zich bevinden. Tegelijkertijd moet de communicatie afgestemd worden op de diversiteit van cliënten. Digitale communicatie mag nooit de enige optie zijn. Alternatieven moeten gegarandeerd blijven voor wie digitaal niet mee is.

De *multichannel* aanpak werkt in dat opzicht drempelverlagend doordat digitale opties gecombineerd worden met persoonlijke begeleiding. Digitale toepassingen worden niet gezien als vervanging van fysiek contact, maar als aanvulling. Door ondersteuning op maat, duidelijke communicatie en de mogelijkheid tot menselijk contact te garanderen, blijven inclusie en vertrouwen centrale

uitgangspunten. Zo draagt deze benadering bij aan het verkleinen van de digitale kloof en het garanderen van toegankelijke dienstverlening voor iedereen.

Wanneer het gaat over automatische rechtentoekenning, erkennen OCMW's het potentieel van digitalisering om efficiëntie te verhogen, de non take-up te verlagen, en administratieve lasten te verminderen. Toch beschouwen ze de praktische haalbaarheid voorlopig als beperkt. Medewerkers wijzen op structurele obstakels, zoals de ontoereikende of verouderde aard van gegevens uit de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ), waardoor het moeilijk is om automatisch correcte beslissingen te nemen over sociale rechten. Daarnaast vormt de complexiteit van het sociaal recht een fundamentele uitdaging. De veelheid aan regels, uitzonderingen en individuele situaties maakt het vrijwel onmogelijk om zonder menselijk ingrijpen tot een sluitend geautomatiseerd systeem te komen. Hoewel bepaalde rechten al gedeeltelijk geautomatiseerd zijn, blijft menselijke inschatting essentieel, zeker in dossiers waar maatwerk noodzakelijk is.

Ook financieel zijn er knelpunten. Volgens respondenten houdt de overheid bij begrotingen nog te vaak rekening met een gedeeltelijke take-up, en niet met volledige automatische toekenning. Hierdoor wordt het potentieel van automatische systemen onderbenut en blijft de implementatie moeilijk haalbaar. OCMW's geven aan dat structurele ondersteuning nodig is, zowel in de vorm van investeringen als via aanpassing van wetgeving en digitalisering van gegevensstromen.

Een eerste stap, die de overheid kan nemen, is het vereenvoudigen van aanvraagprocedures, zodat burgers sneller en gemakkelijker hun rechten kunnen opnemen. Daarnaast blijft actieve opsporing van rechthebbenden via gerichte communicatie essentieel. Volledige automatisering is niet altijd wenselijk of haalbaar, de focus moet liggen op wat realistisch en zinvol is, bijvoorbeeld bij statuut gebonden rechten. Om digitale processen betrouwbaar te maken, is het verbeteren van databanken zoals die van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) een prioriteit. Enkel met actuele en kwalitatieve gegevens kunnen bestaande digitale instrumenten correct functioneren. De overheid moet ook meer rekening houden met de volledige deelname van sociale rechten in haar budgetten, omdat nu vaak wordt aangenomen dat slechts de helft van de rechthebbenden hun rechten daadwerkelijk uitputten.

Tot slot kan de centrale onderzoeksvraag dus beantwoord worden door te concluderen dat digitalisering een dubbele rol speelt in de haalbaarheid van automatische rechtentoekenning. Enerzijds biedt ze kansen voor snellere en efficiëntere dienstverlening, anderzijds legt ze bestaande beperkingen bloot. Voor OCMW's is het daarom essentieel dat digitalisering wordt ingezet als hulpmiddel, en niet als doel op zich. Enkel wanneer technologische systemen samengaan met blijvende menselijke betrokkenheid, begeleiding en aandacht voor inclusie, kan automatische rechtentoekenning werkelijk bijdragen aan een rechtvaardige en toegankelijke dienstverlening. Digitalisering maakt automatische rechtentoekenning dus toegankelijker, maar dan moet het doordacht en op basis van sterke gegevensstromen geïmplementeerd worden, waarbij er een evenwicht is tussen technologie en menselijkheid. Enkel zo kan de bredere dienstverlening van het OCMW zowel efficiënt als sociaal rechtvaardig blijven.

Referentielijst

- Berends, S. (2024). *Waardengedreven digitalisering: een kwalitatief onderzoek naar de rol van publieke waardenstrategieën bij het innoveren van de digitale overheid*.
- Boucq, E., & Lopez Novella, M. (2018). *De non-take-up van werkgeversbijdrageverminderingen begrijpen: een gemengde methodologische benadering*. Retrieved from
- Bozeman, B. (2012). Public values concepts and criteria: The case for “progressive opportunity” as a criterion. *Center for Integrative Leadership. Paper presented at the Creating Public Value in a MultiSector, SharedPower World, Minneapolis, MN*.
- Buyse, L., Goedemé, T., Van der Heyden, M., Van Mechelen, N., Janssens, J., De Spiegeleer, T., & Nisen, L. (2017). De automatische toekenning van rechten in de Belgische sociale bescherming. *Armoede in België. Jaarboek*, 73-99.
- Collier, D., & Mahoney, J. (1996). Insights and pitfalls: Selection bias in qualitative research. *World politics*, 49(1), 56-91.
- De Caluwé, C., Verdegem, P., & Van Dooren, W. (2012). De digitale kloof en/in elektronische dienstverlening: een catch-22? *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 40(1).
- Diependaele, M. (2024). *Vlaams Regeerakkoord 2024-2029: Samen werken aan een warm en welvarend Vlaanderen*.
- Douglas, S., & t Hart, P. (2019). Wanneer worden gemeenten gezien als waardevol?: Lokale publieke waardecreatie door de ogen van lokale actoren. *Bestuurskunde*, 2019(3), 23-31.
- Eeman, L., & Van Regenmortel, T. (2013). Automatische rechtentoeckenning en proactief handelen. Een verkenning op lokaal niveau met bijzondere aandacht voor mensen met een laag inkomen. *VLAS-Studies* 4.
- Frankowski, A., Van der Steen, M., Meijer, A., & Van Twist, M. (2015). De publieke waarde (n) van open data. In: NSOB.
- Gagnon, Y.-C., Posada, E., Bourgault, M., & Naud, A. (2010). Multichannel delivery of public services: A new and complex management challenge. *International Journal of Public Administration*, 33(5), 213-222.
- Goedemé, T. (2024). De niet-ontvangst van sociale rechten in België: enkele lessen uit het TAKE project. In *Werken aan de toegankelijkheid van maatschappelijke dienstverlening/Briels, G.[edit.]; Grymonprez, H.[edit.]* (pp. 53-68).
- Goedemé, T., Janssens, J., Derboven, J., Van Gestel, R., Lefever, E., Verbist, G., . . . Linchet, S. (2022). TAKE: reducing poverty through improving take up of social policies.
- Hennink, M., & Kaiser, B. N. (2022). Sample sizes for saturation in qualitative research: A systematic review of empirical tests. *Social science & medicine*, 292, 114523.
- König, P. D., Felfeli, J., Achtziger, A., & Wenzelburger, G. (2024). The importance of effectiveness versus transparency and stakeholder involvement in citizens’ perception of public sector algorithms. *Public Management Review*, 26(4), 1061-1082.
- Larsson, K. K. (2021). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Government information quarterly*, 38(1), 101547.

- Lefevere, E., Goedemé, T., De Wilde, M., & De Spiegeleer, T. (2019). Non-take-up van de verhoogde tegemoetkoming en automatische rechtentoekenning: overzicht en case study. *Belgisch tijdschrift voor sociale zekerheid-Ministerie van tewerkstelling en arbeid*(2), 251-283.
- Luyten, J. (2017). Analyse van de automatische rechtentoekenning: is de non-take up een issue?
- Luyten, J., Daniels, L., & Marneffe, W. (2019). Automatische rechtentoekenning als oplossing voor het probleem van non-take-up? De perceptie van Vlaamse OCMW's.
- MacLean, D., & Titah, R. (2022). A systematic literature review of empirical research on the impacts of e-government: a public value perspective. *Public Administration Review*, 82(1), 23-38.
- Manoharan, A. P., & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing e-government from local government perspectives. *State and Local Government Review*, 50(1), 56-66.
- Mariën, I., Van Audenhove, L., Vleugels, C., Bannier, S., & Pierson, J. (2010). Digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen. *Brussel: Onderzoeksrapport voor het Instituut Samenleving & Technologie (IST)*.
- McKim, C. (2023). Meaningful member-checking: a structured approach to member-checking. *American Journal of Qualitative Research*, 7(2), 41-52.
- McSweeney, B. (2021). Fooling ourselves and others: confirmation bias and the trustworthiness of qualitative research–Part 1 (the threats). *Journal of Organizational Change Management*, 34(5), 1063-1075.
- Meijer, A., Ingrams, A., & Zouridis, S. (2022). *Public management in an information age: towards strategic public information management*: Bloomsbury Publishing.
- Meynhardt, T. (2009). Public value inside: What is public value creation? *Intl Journal of Public Administration*, 32(3-4), 192-219.
- Moore, M. H. (2012). *Recognizing public value*: Harvard University Press.
- Mulder, E.-J. (2019). Digitale transformatie van de overheid vergt visie en beleid. *Bestuurswetenschappen*, 73(4), 57-66.
- Pardo, J. C. G. (2022). Snelle digitalisering in de samenleving zorgt voor uitsluiting bij kwetsbaren: aanbevelingen vanuit de doelgroep van vzw De Sfeer voor de Stad Genk.
- Ranchordas, S., Spijkstra, A. N., & Wolswinkel, C. J. (2024). Kwetsbaarheid in het bestuursrecht: tussen paarse krokodillen en groene schildpadden. *Tilburg Law Review*, 29(1).
- Saldaña, J. (2002). Analyzing change in longitudinal qualitative data. *Youth Theatre Journal*, 16(1), 1-17.
- Schepkens, T. (2021). Impactanalyse van de automatisering van de werkgeversbijdragevermindering 'eerste aanwervingen'.
- Snijers, J. (2020). Non-take up en automatische rechtentoekenning: een impactanalyse.
- Stake, R. (1995). *Case study research*: Springer.
- 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.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government–A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178.

- van Dijk, J. A. (2003). De digitale kloof wordt dieper. Van ongelijkheid in bezit naar ongelijkheid in vaardigheden en gebruik van ICT.
- 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. *Brussels: FPS Social Security*.
- Van Oudenhove, N. (2024). HET LOKAAL SOCIAAL BELEID: EEN PRAKTIJKTOETS. EEN EXPLORATIEF ONDERZOEK NAAR DE IMPLEMENTATIE VAN HET DECREET, LOKAAL SOCIAAL BELEID IN AALST EN KRUIBEKE. .
- Vloedgraven, R. (2016). *Een ethisch perspectief op de digitalisering van de Nederlandse overheid in 2017*.
- Zheng, N. (2020). Publieke waardecreatie binnen de digitale dienstverlening.

Bijlagen

Bijlage 1: Interviewleidraad

Interviewleidraad: Rol van digitalisatie in de dienstverlening van OCMW 's

Inleidende vragen

1. Voor welke specifieke groepen bieden jullie ondersteuning en dienstverlening?
2. Hoe krijgen cliënten op dit moment toegang tot sociale rechten?
3. Hoe ervaart u de huidige mate van digitalisering binnen het OCMW?
4. Welke digitale systemen worden momenteel het meest gebruikt in uw dagelijkse werkzaamheden?

Onderdeel 1: Inzet kanalen in dienstverleningsproces en ontwikkeling van *multichannel*-aanpak

5. Welke kanalen worden momenteel ingezet om cliënten te helpen (bijv. fysieke loketten, telefoon, online diensten, sociale media)?
 - Biedt het OCMW nog mogelijkheden voor fysieke of telefonische contactmomenten met cliënten aan om hen te ondersteunen bij digitale aanvragen?
 - o Wordt hier veel gebruik van gemaakt?
 - Via welk kanaal is jullie doelgroep het best te bereiken en waarom?
 - Welke kanalen zouden jullie niet aanraden om jullie doelgroep aan te spreken en waarom?
 - Zijn er relevante verschillen tussen online en offline dienstverlening?
 - o Zo ja, welk?
 - o Heeft dit een invloed op de dienstverlening?
6. Hoe bepaalt uw organisatie welk kanaal het meest geschikt is voor een bepaalde doelgroep?
7. Hoe verloopt de integratie tussen de verschillende kanalen?
8. Wat zijn de voordelen en nadelen van een *multichannel*-aanpak binnen het OCMW?

Onderdeel 2: Beleid digitale kloof

9. Zijn er specifieke doelgroepen die meer moeite hebben met het gebruik van digitale diensten voor sociale rechten?
 - Zo ja, welke groepen?
10. Hoe worden digitale systemen geëvalueerd binnen jullie organisatie?
 - Wordt er feedback verzameld over het gebruik van digitale systemen? Zo ja, op welke manier?
 - Is er specifiek aandacht voor doelgroepen die moeilijkheden ervaren met deze systemen? Hoe wordt hiermee omgegaan?

- Op welke manier wordt de verzamelde feedback meegenomen in de verbetering van digitale systemen?
 - Worden er naast feedbackverzameling nog andere evaluatiemethoden gebruikt? Zo ja, welke?
11. Worden er initiatieven genomen om de digitale kloof te verkleinen en kwetsbare groepen te ondersteunen?
- Zo ja, welke?
12. Zijn er samenwerkingen met andere overheidsinstanties of externe organisaties om digitale inclusie te bevorderen?
- Zo ja, welke?
 - Welke ondersteuning zou van de overheid of andere instanties moeten komen om de digitale kloof te verkleinen?
13. Krijgt u opleidingen of ondersteuning om cliënten te helpen bij het gebruik van digitale systemen?
- Zo ja, hoe vaak?
 - Zo nee, heeft u daar behoefte aan?

Onderdeel 3: Visie op ontwikkeling van elektronische dienstverlening

14. Hoe heeft digitalisering volgens u de toegankelijkheid van cliënten tot het OCMW beïnvloedt?
- Wat zijn de voor- en nadelen van digitalisatie?
15. Wat zijn volgens u de grootste uitdagingen of risico's bij het digitaliseren van het OCMW?
- Hoe wordt hiermee omgegaan?
16. Wat is er volgens u nodig om de digitale dienstverlening beter af te stemmen op de behoeften van cliënten?
17. Kunnen digitale systemen inclusiever worden gemaakt voor mensen met beperkte digitale vaardigheden, zodat ze gemakkelijker toegang hebben tot hun sociale rechten?
- Zo ja, welke en hoe?

Onderdeel 4: Innovaties en toekomst van digitale dienstverlening

18. In welke maten acht u de toekomstige implementatie van automatische rechtentoekenning haalbaar?
19. Hoe ziet u de toekomst van digitale dienstverlening binnen het OCMW?
- Zijn er nog processen binnen het OCMW die nog niet digitaal ondersteund worden, maar die wel van belang zouden kunnen zijn voor het identificeren en toekennen van sociale rechten?
 - Heeft u suggesties om de digitale dienstverlening in de toekomst te verbeteren?

20. Welke digitale innovaties of trends (zoals AI, blockchain) kunnen volgens u relevant zijn voor het OCMW?

Slotvragen

21. Is er iets dat we niet hebben besproken, maar dat volgens u relevant is voor dit onderwerp?

Bijlage 2: Samenvattingen interviews

Samenvatting interview: respondent 1

De geïnterviewde is coördinator van het team Breed Onthaal. Binnen deze functie is hij onder meer bezig met digitalisering, voornamelijk voor intern gebruik binnen het OCMW. De doelgroep van het OCMW zijn alle inwoners die ondersteuning nodig hebben bij digitale aanvragen of platformen, zoals anderstaligen, senioren, en anderen met beperkte digitale vaardigheden.

Voor de toegang tot sociale rechten geldt momenteel dat rechten van het OCMW nog steeds via een ondertekend ontvangstbewijs en een feitenverslag op papier verlopen, wat wettelijk zo bepaald is. Vragen via mail worden wel beschouwd als officiële aanvraagdatum. Sinds kort zijn er twee bedienden in dienst om mensen te ondersteunen bij het aanvragen van allerlei rechten (zoals bij Wonen Vlaanderen of pro-deo-advocaten). Deze medewerkers bieden praktische hulp, waardoor de administratieve last bij maatschappelijk werkers verminderd wordt. Toch verloopt momenteel geen enkele aanvraag volledig digitaal.

Intern werkt het OCMW met een eigen programma, Neptunus, dat gebruikt wordt voor verslaggeving, eigen werking en uitbetalingen. Voor externe toegang tot rechten wordt gebruik gemaakt van toepassingen zoals itsme. Verschillende kanalen worden ingezet om de doelgroep te bereiken. Zitdagen in wijken blijken effectief omdat veel mensen niet weten dat ze recht hebben op bepaalde voordelen en daar ook niet zelf naar vragen. Een actieve, persoonlijke benadering is het meest effectief, vooral bij het meest kwetsbare publiek.

Voor ouderen zijn er dienstencentra met vrije inloop waar vrijwilligers hen helpen met bijvoorbeeld het installeren van itsme. Toch blijkt digitale dienstverlening moeilijk omdat veel mensen niet overweg kunnen met digitale toepassingen. Het gebruik van stadsmagazines om informatie te verspreiden werkt vaak niet voor ouderen en kwetsbare groepen die deze media niet begrijpen of niet lezen.

Bij de keuze van het juiste kanaal probeert men zo veel mogelijk mensen te bereiken via het bestaande netwerk. Verschillende kanalen worden geïntegreerd, wat mogelijk is omdat veel cliënten al gekend zijn. Bij nieuwe rechten maakt men een selectie op basis van bestaande dossiers van mensen die mogelijk in aanmerking komen.

Een voordeel van digitalisering is dat de administratieve verwerking veel tijd bespaart. Een nadeel is dat de gegevens vaak niet kloppen. Gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) komen niet altijd overeen met documenten die cliënten voorleggen. Cliënten krijgen doorgaans het voordeel van de twijfel. Betere gegevensintegratie zou een groot verschil maken bij het uitputten van rechten. Gegevens worden nu aangeleverd door verschillende instanties die onvoldoende samenwerken.

Veel cliënten zijn niet vertrouwd met digitale systemen. Ze kijken enkel of er geld gestort is, maar lezen hun mails niet of kunnen daar niet mee overweg. De dagelijkse strijd om te overleven laat weinig ruimte over om digitale administratie in orde te brengen. Problemen met itsme, pincode onthouden of andere technische zaken zijn vaak te groot. Vooral laaggeschoolden die snel zijn

beginnen werken, botsen op barrières. Alles verloopt digitaal, maar men vraagt zich af of het echt helpt, want velen raken achterop. Ondersteuning wordt geboden via de balie, waar men samen met de cliënt de aanvragen doorloopt.

Er zijn projecten in samenwerking met FOD MI om digitale infosessies te organiseren in de wijk. Toch bereiken deze sessies vooral mensen die al gemotiveerd zijn. Wie de mentale of intellectuele capaciteiten niet heeft, leert het nooit. Bij de evaluatie van digitale systemen is eenvoud in taalgebruik cruciaal. In samenwerking met verenigingen waar mensen in armoede het woord nemen, wordt gekeken of systemen toegankelijk genoeg zijn. Feedback van cliënten wordt niet gestructureerd bijgehouden, maar als er opmerkingen komen, worden aanpassingen onmiddellijk doorgevoerd.

Via de balie wordt hulp in persoon geboden. Er zijn ook digi-banken met beschikbare computers voor wie thuis geen middelen heeft. Deze initiatieven worden vaak gesubsidieerd door de Vlaamse of federale overheid. Er werd een website ontwikkeld waar mensen online een aanvraag kunnen doen, maar men vermoedt dat dit niet zal werken voor de doelgroep. Bovendien zijn er al private, frauduleuze websites die misbruik maken van deze gegevens.

De drempel om online hulp te vragen is hoog. Mensen zijn gehecht aan hun maatschappelijk assistent en willen hun verhaal doen tegen een gezicht. Telefonisch of per mail contact is minder toegankelijk. Voor veel mensen is het belangrijk om fysiek geholpen te worden.

Meer inspanningen om de digitale kloof te dichten zijn wenselijk, maar nog belangrijker is het verbeteren van de beschikbaarheid en kwaliteit van gegevens. Het doolhof aan sociale rechten is voor de meeste mensen onoverzichtelijk. Het is een illusie dat de burger er zelf aan uitraakt. Automatische rechtentoekenning, zoals bij sociale toeslagen, werkt beter. Men krijgt dan proactief de rechten toegekend.

Automatische rechtentoekenning maakt dienstverlening toegankelijker. De inkomensgrens bepaalt vaak of iemand recht heeft, maar de voorwaarden zijn complex. Men probeert deze voorwaarden op elkaar af te stemmen. Gegevens over gezinsinkomen zijn moeilijk te vinden, wat een knelpunt vormt. Alleen belastinggegevens zijn beschikbaar, maar niet op gezins- of adresniveau.

Er is ook een risico dat automatische toekenning wordt afgevoerd als blijkt dat dit meer kost dan voorzien. Bij budgetopmaak wordt vaak gerekend dat slechts de helft van de rechthebbenden effectief een aanvraag zal indienen. Volledige automatisering kan leiden tot overschrijding van budgetten, tenzij voorwaarden worden aangescherpt of budgetten verhoogd.

Een voorbeeld is het geautomatiseerd leefloon. Op basis van KSZ-gegevens en een huisbezoek wordt bepaald of iemand recht heeft. Het probleem is dat gegevens van de Dienst Vreemdelingenzaken vertraging hebben of niet overeenstemmen, wat tot fouten leidt. In 8% van de gevallen wordt het leefloon onterecht toegekend, wat politiek moeilijk verdedigbaar is. Toch weegt dit niet op tegen de tijdswinst die geboekt wordt bij de overige 92%.

Het doel is om digitale systemen eenvoudiger te maken, zowel intern als extern. Een systeem waarbij burgers zich via itsme aanmelden en automatisch een overzicht krijgen van mogelijke rechten is de wens voor de toekomst. Eventueel met behulp van een chatbot. Zo zou men sneller rechten kunnen

toekennen en kunnen maatschappelijk werkers opnieuw focussen op hun kerntaak. Nu verzuipen ze in administratie. In het verleden deden ze huisbezoeken, waarna het administratief werk volgde. Die tijd is er nu niet meer.

Een voorbeeld van mislukte digitalisering is het uitdelen van laptops aan kwetsbare gezinnen. Deze kwamen zonder handleiding, waardoor het gebruik beperkt bleef of de laptops zelfs doorverkocht werden. Materiaal voorzien is niet voldoende: opvolging en begeleiding zijn essentieel. Beleidsmakers denken vaak dat het aan materiaal ontbreekt, maar ook kennis en ondersteuning zijn noodzakelijk.

Tenslotte benadrukt de geïnterviewde dat betere samenwerking tussen Vlaamse en federale overheden nodig is. Er is veel ruis in de gegevensstroom, vooral omdat sociale zekerheid federaal geregeld is. Het correct en actueel aanleveren van gegevens is de basis voor succesvolle digitale en automatische toekenning van rechten.

Samenvatting interview: respondent 2

De geïnterviewde is maatschappelijk werker en werkt momenteel in een kleiner OCMW. Ze ervaart duidelijke verschillen met grotere OCMW's, vooral op vlak van interne digitalisering. In grotere instellingen zijn de administratieve lasten anders georganiseerd door die hogere digitaliseringsgraad. In haar huidige OCMW staat de overgang naar een digitaal sociaal dossier op de planning, wat thuiswerken in de toekomst makkelijker zal maken.

Het OCMW is er voor iedereen, maar vooral voor mensen die geen recht hebben op andere uitkeringen. Ze verstrekken onder andere leefloon en behandelen ook aanvragen rond woonzorgcentra. Cliënten moeten momenteel fysiek langskomen of telefonisch een afspraak maken om geholpen te worden. Online aanvragen zijn in principe niet mogelijk, hoewel er uitzonderingen zijn waarbij aanvragen via e-mail verlopen, vooral in het geval van bewindvoering, waarbij advocaten communiceren via mail.

Er is een duidelijke digitale kloof bij bepaalde doelgroepen. Vooral anderstaligen en oudere mensen hebben het moeilijk met digitale communicatie. Veel cliënten weten niet hoe ze e-mails moeten versturen of begrijpen de taal onvoldoende. Ouderen die bijvoorbeeld een aanvraag voor een stookolietussenkomst willen indienen, doen dat vaak op papier of laten hun kinderen mailen. Deze doelgroepen beschikken niet altijd over de juiste vaardigheden of middelen om digitale aanvragen te doen.

Het OCMW past zich aan aan de manier waarop cliënten hun aanvraag indienen: gebeurt dat via mail, dan wordt die verder ook digitaal opgevolgd. Komen ze persoonlijk langs, dan blijft het contact fysiek. Zo wordt verder gebouwd op wat de cliënt al kent. De meest gebruikte communicatiekanalen zijn momenteel telefoon en e-mail. OCMW-Online wordt nog niet gebruikt, dat project is uitgesteld. De maatschappelijk werker merkt op dat dit een mooi initiatief is, maar waarschuwt dat het ook tot een verhoogde werklast kan leiden. Als elk soort vraag via dat systeem binnenkomt, wordt het moeilijk om te filteren en moet alles worden beantwoord, ook wanneer het buiten de bevoegdheid van het OCMW valt.

E-mail is het meest ingeburgerde digitale kanaal, hoewel het niet per se het veiligste of meest betrouwbare is. Beslissingen worden soms via eBox verstuurd, maar dat werkt vaak niet goed: cliënten hebben geen e-ID of geen toegang tot een computer. Bovendien worden berichten zelden gelezen. Briefwisseling blijft belangrijk, omdat veel cliënten onvoldoende bereikbaar zijn via gsm of e-mail. Volgens de maatschappelijk werker zal dit probleem zichzelf op termijn wel deels oplossen, doordat nieuwe generaties digitale vaardigheden aanleren, bijvoorbeeld via taal- of integratiecursussen. Momenteel moeten maatschappelijk werkers zelf uitleg geven over digitale toepassingen, waarvoor ze niet zijn opgeleid. Door tijdsdruk grijpen ze vaak terug naar briefwisseling.

Er zijn geen vaste afspraken over welk kanaal het best wordt gebruikt. De maatschappelijk werker beslist dit zelf, op gevoel en ervaring. Vaak moet er eerst iets mislopen voor men weet wat werkt. De multichannel-aanpak heeft het nadeel dat het onduidelijk wordt of er dubbel werk is gedaan. Volgens de geïnterviewde zou hier beleidsmatig meer sturing in moeten komen. Ze benadrukt dat digitalisering laagdrempelig moet blijven zodat niemand uit de boot valt, en dat mensen voldoende uitleg moeten krijgen, bijvoorbeeld via digibanken of bibliotheken.

Feedback over digitalisering wordt mondeling teruggekoppeld aan collega's, er is geen centrale database. Problemen worden individueel aangepakt, op basis van wat het beste werkt voor de cliënt. Samen met de organisatie "Inzet" worden initiatieven genomen om digitale ondersteuning te bieden, zoals het installeren van Itsme of hulp bij digitale vragen. De aanwezigheid van mensen die dezelfde taal spreken helpt om uitleg beter over te brengen.

Aanbevelingen richting de overheid zijn onder meer het voorzien van laptops en een sociaal tarief voor internet. Aankoop van toestellen blijft een kostelijke zaak. Hulp moet gepaard gaan met uitleg over het gebruik, eventueel geïntegreerd in integratiecursussen.

Digitalisering brengt ook risico's met zich mee. Cliënten herkennen phishing niet altijd, en aanvragen kunnen verloren gaan. Zonder internet kan men niets doen. Het systeem werkt enkel goed als alle schakels functioneren. De maatschappelijk werker merkt op dat digitalisering het OCMW niet toegankelijker maakt. Face-to-face contact is vaak duidelijker en eenvoudiger. Volledig digitale aanvragen per mail komen zelden voor.

Volgens de geïnterviewde zal het OCMW altijd een rol blijven spelen in sociale onderzoeken en opvolging. Volledige digitalisatie is een droomscenario, maar niet haalbaar. Het vormt geen bedreiging voor hun job, zolang het administratieve werk erdoor vergemakkelijkt wordt. De Kruispuntbank (KSZ) is hierbij een nuttig hulpmiddel, maar niet alles is raadpleegbaar. Vaak is het een startpunt, geen volledige oplossing. Soms werkt de consultatie zelfs niet.

Er heerst veel onwetendheid bij cliënten over rechten op sociaal tarief en andere voordelen. De communicatie is niet altijd duidelijk en mensen raken overspoeld door informatie. Zelfs maatschappelijk werkers vinden het soms moeilijk om de weg te vinden in het aanbod.

Door inflatie merken ze dat zelfs gezinnen met twee inkomens moeilijk rondkomen. De verzorgingsstaat laat volgens de maatschappelijk werker nog te veel mensen in de kou staan. Tegelijkertijd zijn uitkeringen door indexering zo sterk gestegen dat ze soms een rem vormen op de motivatie om te gaan werken. Mensen vragen sneller een uitkering zonder eerst na te denken over

andere stappen. Beperking van werkloosheid in de tijd zal weinig uithalen; men belandt dan gewoon in het leefloon. Langdurig werklozen kampen vaak met bijkomende problemen zoals psychologische nood, waardoor herintegratie niet eenvoudig is.

Digitalisering is onvermijdelijk, maar zal ook extra werkdruk met zich meebrengen. Alles zal een officiële aanvraag worden, waarvoor telkens een sociaal verslag moet worden opgesteld. Dit verlengt het proces en verhoogt de administratie. Er wordt gevreesd dat dit niet zal leiden tot meer toekenningen, maar mogelijk zelfs tot meer weigeringen.

Wat wel kan worden gedigitaliseerd, is het aanleveren van documenten, op voorwaarde dat dit in een veilige omgeving gebeurt. Uitleg over waarom iets gevraagd wordt, blijft beter in een persoonlijk gesprek. Over de rol van AI en andere innovaties is men voorzichtig: het kan nuttig zijn, maar men weet niet goed hoe en of het wel veilig is. Er is bezorgdheid over GDPR en privacy.

Samenvatting interview: respondent 3

De geïnterviewde is teamverantwoordelijke binnen het OCMW en stuurt een team aan van maatschappelijk werkers. Deze zijn onder meer actief in groepswerkingen en begeleiden mensen die het moeilijk hebben met bepaalde thema's. Binnen het team ligt de focus op het versterken van netwerken en het efficiënter maken van de dienstverlening en administratie.

Het OCMW heeft samengezeten met een firma en verschillende partners om een e-inclusiebeleid uit te werken. Het doel is om iedereen mee te krijgen in de digitale wereld. Als lokaal bestuur wordt er bewust aandacht besteed aan zowel de voordelen als de nadelen van digitalisering. Er leeft het besef dat digitalisering niet voor iedereen evident is, en dat het niet alleen ouderen zijn die er moeite mee hebben, digitale uitsluiting heeft veel gezichten. Alles begint bij weten wat er leeft, en het is belangrijk om daarbij ook partners uit te nodigen die werken rond kansarmoede om zo verschillende perspectieven te belichten.

De dienstverlening van het OCMW verloopt via meerdere kanalen: een online contactformulier, e-mail, telefoon, digitale panelen, de gemeentelijke website, Facebook en andere sociale media. De communicatiedienst zorgt ervoor dat zoveel mogelijk kanalen worden aangeboden. Multichannel werken wordt als noodzakelijk beschouwd – je kan niet stellen dat één systeem beter is dan het andere; elk heeft zijn eigen voor- en nadelen.

OCMW-online laat toe om via een website een vraag te stellen. Het OCMW is dan verplicht om binnen de 30 dagen te antwoorden. Hoewel dit initiatief het informeren van mensen over hun rechten bevordert, stelt men zich de vraag of dit altijd de juiste oplossing is. Elk digitaal gestelde vraag activeert een administratief proces, ook voor eenvoudige vragen zoals het opvragen van een brochure. Bovendien kan het formulier ingevuld worden zonder rijksregisternummer, wat de drempel verlaagt, maar ook de mogelijkheid creëert dat iemand een aanvraag doet voor iemand anders.

Digitaal overleggen met huisartsen of specialisten verloopt wel vlotter, omdat er makkelijker een moment gevonden wordt waarop iedereen kan deelnemen, zonder zich fysiek te moeten verplaatsen. Een belangrijk voordeel is dat digitalisering kan bijdragen tot het beter bekendmaken van sociale rechten. Toch zijn er ook nadelen, zoals de hoge kostprijs, waardoor systemen niet optimaal benut

worden en er een hoge non-take-up is. Er moet blijvende aandacht zijn voor mensen die niet over de nodige vaardigheden of middelen beschikken. Daarnaast brengt digitalisering risico's met zich mee op vlak van gegevensveiligheid. Bijvoorbeeld: bij OCMW-online moet communicatie nog steeds naar het officiële adres, ook als iemand een ander adres opgeeft.

De geïnterviewde vindt het jammer dat hogere overheden automatische rechtentoekenning nog onvoldoende toepassen. Dit zou een groot deel van de onwetendheid bij burgers kunnen wegnemen. Voorbeelden zoals het groeipakket, dat nog steeds aangevraagd moet worden, tonen aan dat er nog veel winst te behalen valt. Hoewel digitalisering de drempel tot aanvraag kan verlagen, mag er niet gefantaseerd worden over een volledig digitale werking. Veel rechten vereisen maatwerk en kunnen niet automatisch worden toegekend. Er werd bijvoorbeeld al een studie gedaan over het gebruik van AI om de toekenning van leefloon te faciliteren via algoritmes die screenen of een aanvraag gerechtvaardigd is.

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) levert nuttige gegevens aan, maar is niet volledig. Zo houdt het systeem geen rekening met de feitelijke gezinssituatie, wat voor sociale rechten cruciaal is. Verder onderzoek en het afleggen van huisbezoeken blijven noodzakelijk om correcte beslissingen te nemen. Digibanken zijn een waardevol initiatief om de digitale kloof te verkleinen. Tijdens de coronaperiode, toen mensen een coronapas nodig hadden, bleek nog sterker hoe moeilijk het is voor wie niet digitaal mee is. De digitale kloof treft iedereen: mannen, vrouwen, jongeren, ouderen. Naast vaardigheden spelen ook praktische beperkingen een rol, zoals het ontbreken van internet of meerdere kinderen die elk een laptop nodig hebben. Digibanken met een uitleendienst bieden hiervoor een oplossing.

Sommige mensen kiezen bewust voor persoonlijk contact. Daarom blijven fysieke loketten onmisbaar.

Het OCMW gebruikt de Rechtenverkenner om kennis over sociale rechten te verbeteren. Van zodra iets niet automatisch wordt toegekend en er een aanvraag vereist is, is het logisch dat mensen niet weten waar ze recht op hebben. Brochures, zoals die rond de verhoogde tegemoetkoming, maken rechten beter zichtbaar, maar het blijft complex.

Het idee om rechten te bundelen is voorlopig niet haalbaar. Rechten dienen vaak verschillende doelen (zoals energie, cultuur, integratie), en het is belangrijk dat deze niet verloren gaan in een algemene aanpak. Volledig automatisch toekennen is bovendien niet wenselijk omdat maatwerk noodzakelijk blijft. Twee mensen met een gelijkaardige vraag kunnen totaal andere noden hebben. Verslaving, gezinssituatie of gezondheid kunnen ervoor zorgen dat hulpverlening op maat noodzakelijk is, waarbij de rol van de maatschappelijk werker essentieel blijft. Digitalisering is nuttig om informatie te verspreiden, maar veiligheid primeert. Het OCMW had tijdelijk een TikTok-account, maar stopte hiermee na waarschuwingen over privacy. Ook toepassingen zoals de app 'Lees Simpel', die formele brieven in eenvoudigere taal uitlegt, zijn interessant, maar mensen moeten zich bewust zijn van de gevaren, zoals het onbewust delen van persoonlijke gegevens. Binnen het OCMW krijgen alle administratieve medewerkers een verplichte opleiding over digitalisering. Daarnaast is er ook een (niet-verplichte) opleiding over het gebruik van AI. Het bestuur vindt het belangrijk dat medewerkers digitaal vaardig zijn, want je kan pas iemand anders helpen als je zelf mee bent.

Er is behoefte aan een grondige analyse van de administratieve overlast. Het eindeloos invullen van formulieren is niet meer van deze tijd. Ook eenvoudige zaken, zoals het invullen van een belastingbrief, moeten eenvoudiger kunnen. Als dat niet lukt, ligt de verantwoordelijkheid bij de betrokken dienst. Fysieke dienstverlening blijft daarom ook belangrijk.

Samenvatting interview: respondent 4

De sociale dienst bestaat uit een team van vijf medewerkers en is verantwoordelijk voor alle cliënten onder de 65 jaar (personen ouder dan 65 vallen onder een andere dienst). Ze bieden ondersteuning aan alle inwoners, met bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen. De dienst behandelt onder andere aanvragen voor leefloon, budgetbeheer en hulp aan vreemdelingen (zoals asielzoekers).

Cliënten komen meestal fysiek naar het OCMW en werken op afspraak. Bij een aanvraag vindt steeds een gesprek plaats, waarna meestal ook bewijsstukken worden opgevraagd. Sommige documenten, zoals bankgegevens van de laatste drie maanden, kunnen digitaal worden bezorgd, maar veel mensen geven die nog steeds fysiek af of brengen hun kaart mee om samen alles te bekijken.

Een aantal rechten kunnen via de Kruispuntbank worden gecontroleerd. Dat is zeer bruikbaar, bijvoorbeeld voor werkloosheids- en ziekte-uitkeringen. Vaak is wel extra informatie nodig naast de cijfers uit de Kruispuntbank. Bovendien wordt daarin enkel aangegeven of er recht is of niet, zonder de reden, wat extra navraag vereist. Wegens privacywetgeving wordt ook niet alles meegedeeld. Toch zijn die cijfers vaak essentieel voor een beslissing.

Elke aanvraag wordt officieel ondertekend door de cliënt en er wordt een sociaal verslag opgemaakt. Vervolgens beslist het bijzonder comité over het dossier, op basis van wetgeving, maar er is ook ruimte voor lokale invulling. Aanvragen kunnen ook via mail binnenkomen, maar men nodigt cliënten dan meestal toch uit voor een gesprek, omdat menselijk contact belangrijk is om de situatie goed te begrijpen.

Voor bepaalde herhaalde rechten (zoals tussenkomsten in stookolie) kan de aanvraag via mail, maar dan is nog steeds een handtekening vereist. Het document wordt opgestuurd en moet ondertekend teruggebracht worden.

Het bestuur is nog geen modern bestuur: dossiers worden nog volledig op papier bijgehouden. Er bestaat wel een toepassing om verslagen in te maken, maar dossiers zijn niet digitaal. Een overstap naar een digitale toepassing is gewenst, maar vereist een beleids- en financiële keuze.

De voordelen van digitalisering worden erkend: het papieren archief is overvol en tijd om dit op te ruimen ontbreekt. Hoewel het inscannen van documenten extra administratieve last betekent, zou op lange termijn de efficiëntie en terugvindbaarheid verbeteren.

De sociale dienst gebruikt Cipal (met koppeling aan de Kruispuntbank) en bekijkt ook federale overheidswebsites. Binnenkort komt er een tool zoals 'ocmw-online', al is de meerwaarde nog onduidelijk. Dit platform werd uitgesteld omdat het toelaat om bij elk OCMW een aanvraag in te

dienen, hoewel maar één OCMW bevoegd is. De drempel is laag, maar er wordt weinig informatie opgevraagd, wat de werkbaarheid onder druk zet.

Hoewel cliënten vaak via mail contact opnemen, blijft persoonlijk contact belangrijk. Mails leiden vaak tot uitnodigingen voor een gesprek, omdat nuances dan beter opgepikt worden. Digitale communicatie verloopt moeizaam, zeker als er veel heen-en-weer communicatie nodig is. Voor eenvoudige digitale vragen proberen medewerkers cliënten te helpen, hoewel ze daar niet voor opgeleid zijn. Soms doen ze dat samen met cliënten, bijvoorbeeld voor aanvragen van huurwaarborgen of budgetmeters.

Jongere mensen zijn vaak vlotter met digitalisering, terwijl ouderen het moeilijker hebben. Voor die laatste groep worden sessies georganiseerd, maar daarmee wordt slechts een beperkt publiek bereikt. De angst om fouten te maken of slachtoffer te worden van phishing speelt ook mee. Ouderen zonder kinderen hebben minder hulpbronnen en zijn kwetsbaarder voor digitale oplichting.

Er wordt gekozen voor een zo breed mogelijk communicatiebeleid: via gemeentebladen, websites, Rechtenverkenner, enzovoort. Dat verhoogt de kans dat mensen hun rechten vinden. Tegelijk kan dit leiden tot verwarring: sommige websites wekken de indruk dat men bijvoorbeeld als student recht heeft op een leefloon, zonder dat alle voorwaarden duidelijk zijn.

Mails versturen via nieuwsbrieven werd geprobeerd, maar e-mailadressen zijn vaak niet up-to-date, in tegenstelling tot fysieke adressen.

Er wordt weinig systematisch feedback verzameld. Gesprekken worden geregistreerd in een cliëntensysteem, maar evaluatie van digitale systemen gebeurt zelden. Sommige systemen (zoals de Kruispuntbank) zijn verplicht, en worden dus niet geëvalueerd.

De dienst probeert cliënten te helpen door samen aanvragen in te vullen of systemen uit te leggen, zoals MyPension of Tax-on-web. Vragen komen vaak als cliënten bijvoorbeeld een aanslagbiljet nodig hebben. Veel mensen zijn bang om fouten te maken, zeker als ze weinig digitale vaardigheden hebben. De overheid kan hierin een grotere rol spelen door formulieren gebruiksvriendelijker te maken en te sensibiliseren rond digitale veiligheid.

Opleidingen over digitalisering mogen gevolgd worden binnen het opleidingsbudget. In het team wordt vaak hulp gevraagd aan jongere collega's bij digitale vragen.

Belangrijke risico's zijn phishing en een verhoogde werklust, zeker omdat er geen digiloket is. Een apart loket voor digitale vragen zou helpend zijn. Er is een duidelijke vraag naar opleidingen rond digitalisering, want cursussen zijn vaak snel volzet.

Systemen zoals itsme en de online belastingaangifte zijn redelijk toegankelijk, maar veel mensen hebben moeite met codes en wachtwoorden. De combinatie van iets verkeerd willen doen en het gebruik van een nieuw systeem vormt een drempel.

Sommige automatische toekenningen bestaan al, zoals het A036-attest voor verhoogde tegemoetkoming na toekenning van leefloon, of het sociaal tarief voor gas en elektriciteit. Toch is vaak nog een aanvraag nodig, en moet het OCMW nog gegevens aanleveren. Automatisering vormt

geen bedreiging voor jobs, want er is nog meer dan genoeg werk, zeker nu de duur van werkloosheidsuitkeringen beperkt is.

Een groot probleem blijft de complexiteit van de wetgeving en de vele voorwaarden. Daardoor is het moeilijk om automatisch rechten toe te kennen, zeker als officiële gegevens niet overeenkomen met de realiteit. Automatische rechtentoekenning zou kunnen helpen bij non-take-up, maar loopt vast op de interpretatie van complexe situaties, zoals mensen die officieel alleenstaand zijn maar feitelijk samenwonen.

Persoonlijk contact blijft essentieel, maar digitale systemen kunnen helpen waar mogelijk. Digitalisering zorgt ook voor meer transparantie, bijvoorbeeld over bankgegevens of eigendommen.

Men merkt dat cliënten steeds meer openstaan voor digitalisering, zolang ze goed begeleid worden. Het maakt de dienstverlening ook toegankelijker omdat niet altijd een fysieke afspraak nodig is.

AI zou kunnen helpen bij het opstellen van verslagen of om dossiers sneller te analyseren. Niet als vervanging voor beslissingen, maar wel als hulpmiddel om gericht en efficiënter te werken.

Samenvatting interview respondent 5

De geïnterviewde is verantwoordelijk voor de administratie van het dienstencentrum en het OCMW. De doelgroep bestaat voornamelijk uit 65-plussers, zowel voor vragen rond het OCMW als voor het dienstencentrum.

De meest voorkomende vragen gaan over: tegemoetkoming voor mazout, parkeerkaarten, pensioenen en mantelzorg, Budgetbeheer, administratieve hulp bij schulden, poetsdienst, warme maaltijden, activiteiten en vervoer in het dienstencentrum.

De grootste groep gebruikers is niet opgegroeid met het internet. Ze voelen zich soms "zoals 1207" (telefonische informatiebalie) en worden zo goed mogelijk geholpen. Er wordt steeds gevraagd wat mensen nodig hebben en gekeken hoe men kan helpen.

Rechten worden meestal aangevraagd via:

- Telefonisch contact. Indien nodig, wordt aan huis gegaan, bijvoorbeeld voor de poetsdienst.
- Fysiek bezoek, meestal op afspraak.
- Bij een bezoek wordt ook nagegaan of mensen recht hebben op andere sociale voordelen.

Digitaal aanvragen gebeurt zelden. In het dienstencentrum zijn er meer digitale opties:

- Telefonisch, via mail, via een online formulier of QR-codes.
- Mensen worden aangemoedigd om digitaal vaardig te worden via multimediacursussen. Als ze reeds een cursus gevolgd hebben, worden ze gestimuleerd om ook digitaal in te schrijven.
- Dit verloopt in kleine stapjes en is deels noodgedwongen, omdat steeds meer fysieke loketten verdwijnen (banken, mutualiteiten).

Digitale lessen zijn essentieel. Er zijn basiscursussen van acht weken, gevolgd door thematische lessen (bijv. online betalen, beveiliging, Word, Excel). Ook jongere mensen nemen deel; men wil het beeld dat het alleen voor ouderen is, doorbreken.

Er zijn mensen die weigeren digitaal te werken. Fraude met QR-codes en datalekken (zoals bij Limburg.net) hebben het vertrouwen geschaad. Digitale technologie is voor velen onbekend terrein. Ouderen leren trager, maar doen hun best. Ook 40-plussers zijn vaak nog niet vertrouwd met AI, wat gelijkaardig is aan hoe ouderen digitale technologie beleven.

Men gebruikt meerdere communicatiekanalen: programmaboekjes, website, flyers, gemeenteblad. Er wordt bewust niet ingezet op sociale media, uit respect voor de privacy van de doelgroep. Ouderen stellen foto's voor sociale media niet op prijs, tenzij expliciet wordt gezegd dat het niet daarvoor is. Mond-tot-mondreclame blijkt het meest effectief.

Alles digitaliseren is niet haalbaar. Tijdens gesprekken wordt niet alles verteld, lichaamstaal onthult vaak meer. Fysiek contact is nodig om het volledige plaatje te krijgen, zoals bij huisbezoeken of medische diagnoses. Digitaliseren is mogelijk, maar het menselijke aspect moet behouden blijven.

Digitalisatie maakt informatie sneller vindbaar en beter bewaard (website vs. papier), maar de impact op dienstverlening zit vooral in hoe men met mensen omgaat. Goede service weegt zwaarder dan digitalisering. Nieuwe cliënten komen vaak via doorverwijzing, wat de kracht van mond-tot-mondreclame benadrukt.

Er wordt gewerkt met Neptunus, Cipal en Office. Voor het dienstencentrum gebeurt inschrijving digitaal, voor het OCMW meestal via telefoon of mail. Via KSZ-gegevens kan men veel (tot 90%) achterhalen. Voor bijkomende informatie zoals kinderen of bezit, zijn extra bronnen nodig. Voor verhoogde tegemoetkoming wordt het ziekenfondsklevertje gebruikt, voor andere tussenkomsten zijn bv. belastingbrieven nodig.

Cliënten worden geholpen bij digitale problemen: eerst wordt een cursus aanbevolen, indien nodig wordt er direct geholpen. Tijdens corona hielpen ze veel mensen met hun Covid Safe Ticket of toegang tot de eBox. Deze hulp gebeurt op basis van eigen kennis, zonder officiële opleiding. Indien nodig wordt hulp gevraagd aan collega's of de IT-dienst. Er wordt ook samengewerkt met de politie voor preventielessen rond cybercriminaliteit.

Er is ingespeeld op een project voor digitale inclusie met subsidies voor cursussen en materiaal. Dergelijke initiatieven zijn welkom, al zijn ze vaak tijdelijk. De overheid biedt vaak kortlopende pakketten steun aan, waardoor men telkens keuzes moet maken.

Andere OCMW's staan soms verder door grotere schaal en meer middelen. Sommige gemeenten zetten in op digipunten, waar af en toe hulp beschikbaar is. Het is moeilijk om overal dezelfde aanpak toe te passen, door culturele verschillen. De lokale context en doelgroep bepalen wat mogelijk is.

Er heerst argwaan omwille van oplichting. Daarom worden cursussen rond veilig digitaal werken aangeboden, zodat mensen leren waarop te letten. Vertrouwen opbouwen is cruciaal: mensen moeten zich veilig voelen vooraleer ze een volgende stap zetten in digitalisering.

Veel mensen weten niet waar te beginnen. Daarom probeert men hen zoveel mogelijk in één keer verder te helpen. Tools zoals de Rechtenverkenner kunnen helpen, als mensen ze kennen én toegang hebben tot een computer of smartphone. Vaak is deze kennis onvoldoende verspreid. Mensen komen dan liever persoonlijk langs om te vragen waarop ze recht hebben.

Bepaalde rechten, zoals de verhoogde tegemoetkoming, worden al automatisch toegekend. Maar automatisering is niet altijd wenselijk: het risico bestaat dat middelen verkeerd ingezet worden (bv. parkeerkaarten die niet gebruikt worden). Volledige automatisering kan ook leiden tot overbelasting van diensten en tot sociale isolatie. Menselijk contact blijft essentieel, al was het maar om mensen een reden te geven om buiten te komen.

AI zou in de toekomst kunnen helpen, maar zit nog in een beginfase. Er is weinig kennis of ervaring mee. Net als bij de computer zal het misschien later ingeburgerd raken, maar voorlopig neemt het menselijke begeleiding niet weg. AI kan lichaamstaal niet interpreteren, wat voor hulpverlening wel belangrijk is.

Samenvatting interview: respondent 6

De geïnterviewde vervult de rol van digi-ambassadeur, waarbij ze zich specifiek richt op de meest kwetsbare doelgroepen. Haar taak is om mensen die niet zelfstandig hun weg vinden in de digitale wereld toe te leiden naar de juiste hulp, zoals digidokters. Deze digidokters zitten op vaste momenten op locaties zoals de bibliotheek en helpen met praktische digitale vragen, zoals het installeren van apps of instellen van digitale betalingen. Inhoudelijke hulp bij aanvragen, zoals belastingen, wordt echter niet door hen geboden.

Daarnaast werkt de digi-ambassadeur ook mee binnen OCMW-projecten rond digitale ondersteuning. Een belangrijk onderdeel hiervan is het ontlasten van maatschappelijk werkers via een vlotte balie, waar digitale assistenten helpen bij administratieve aanvragen. Er wordt ook ingezet op opleidingen voor OCMW-medewerkers en eerstelijns werkers (zoals CAW's en mutualiteiten), gericht op het herkennen van digitale kwetsbaarheid bij cliënten.

De kloof uit zich op verschillende manieren. Bij nieuwkomers en anderstaligen ligt de uitdaging vaak in het niet begrijpen van de taal of het ontbreken van toegang tot digitale tools zoals Itsme (wat zonder Belgische identiteitskaart niet te installeren is). Bij ouderen gaat het eerder om het ontbreken van digitale vaardigheden. Velen weten niet hoe ze een app moeten downloaden of durven er simpelweg niet aan te beginnen uit angst fouten te maken. De aanwezigheid van een digidokter of digi-ambassadeur biedt hier ondersteuning.

Digitale veiligheid is een veelvoorkomende zorg. Door berichten in het nieuws hebben mensen vaak schrik, maar weten ze niet precies waarop te letten. Daarom worden er workshops georganiseerd om dit in groep bespreekbaar te maken. Dit verhoogt het vertrouwen van deelnemers. Tools zoals

Copilot zouden kunnen helpen om digitale uitleg laagdrempeliger te maken, maar momenteel is dat moeilijk realiseerbaar omwille van privacybezwaren.

Hoewel digitalisering toeneemt, blijft fysieke begeleiding noodzakelijk. Digitale procedures, zoals een adreswijziging, vereisen soms toch nog fysieke stappen, wat als dubbel werk wordt ervaren. Bovendien is niet alles wat digitaal verschijnt betrouwbaar; er moet altijd iemand zijn om de informatie kritisch na te kijken.

De gedachte dat digitalisering alleen een generatieprobleem is, klopt niet helemaal. Ook jongeren zijn niet altijd digitaal vaardig, en er zullen altijd mensen blijven die hulp nodig hebben.

Voor mensen die digitaal vaardig zijn, is dienstverlening sneller en gemakkelijker geworden. Maar voor kwetsbare groepen vormt digitalisering eerder een extra drempel. Het OCMW streeft daarom naar een combinatie van fysieke én digitale dienstverlening, zodat niemand wordt uitgesloten. Mensen kunnen laptops of tablets aanvragen (voor maximaal een jaar) mits ze aan bepaalde voorwaarden voldoen, zoals een verhoogde tegemoetkoming of het volgen van een opleiding.

De kennis en vaardigheden die nodig zijn om deze middelen goed te gebruiken, vormen echter nog een uitdaging. Er wordt tijd genomen om stap voor stap uitleg te geven, ondanks dat de begeleiders hier oorspronkelijk niet voor opgeleid zijn.

Niet iedereen staat open voor digitalisering. Bij workshops voor anderstaligen merken ze dat er soms geen interesse of motivatie is, vaak omdat iemand anders het voor hen doet. Daarom worden in andere lessen zoals kookworkshops stilletjes digitale prikkels toegevoegd, zodat deelnemers ongemerkt ervaring opdoen met digitale tools. Positieve ervaringen helpen om motivatie op te bouwen. Angst om fouten te maken speelt hier ook een grote rol.

Feedback wordt verzameld, vooral in workshops wordt deze meteen toegepast. Voor inhoudelijke klachten over digitale procedures verwijzen ze door naar maatschappelijk assistenten, al is die link voor veel mensen nog onduidelijk. De digi-ambassadeurs kunnen helpen met bijvoorbeeld het installeren van Itsme, maar niet met het aanpassen van het systeem. Ze vinden dat digitale platformen meer rekening moeten houden met de gebruiker en vaker ondersteunend materiaal zoals handleidingen zouden moeten voorzien.

Een belangrijk risico van doorgedreven digitalisering is sociale uitsluiting. Sommige mensen komen naar het OCMW juist om sociaal contact te hebben, dat in hun eigen netwerk ontbreekt. Voor deze groep is het menselijke contact essentieel.

Het betrekken van digitale beginners bij de ontwikkeling van digitale processen is cruciaal. Verschillende doelgroepen samenbrengen om de dienstverlening te evalueren en vorm te geven, helpt om deze op maat te maken. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan ogenschijnlijk kleine details, zoals kleurgebruik.

AI wordt gezien als een technologie met potentieel, maar ook met risico's. Kwetsbare mensen zouden AI blind kunnen vertrouwen en persoonlijke informatie delen zonder te beseffen dat dat onveilig is. AI kan nooit volledig het menselijke oordeel vervangen en begeleiding zal altijd nodig blijven.

Samenvatting interview: respondent 7

De geïnterviewde coördineert alles wat met digitalisering en digitale hulp te maken heeft binnen het OCMW. Binnen deze werking wordt er ingezet op drie grote pijlers: digidokters, opleidingen en een uitleendienst voor hardware. Deze activiteiten kaderen binnen het Vlaamse digitaliseringsbeleid.

De digidokters zijn beschikbaar op verschillende digilocaties, waar mensen zonder afspraak terecht kunnen met heel concrete, vaak eenvoudige digitale vragen. De tweede pijler bestaat uit een uitgebreid opleidingsaanbod van zo'n 60 opleidingen per jaar, gericht op kwetsbare doelgroepen zoals senioren, leefloners, mensen in kansarmoede, werkzoekenden, nieuwkomers, alleenstaande ouders en mensen met gezondheidsproblemen. De derde pijler is de uitleendienst, waarbij hardware ter beschikking gesteld wordt.

De opleidingen richten zich op thema's zoals het gebruik van Teams en Outlook, digitale basisvaardigheden, maar ook cyberveiligheid. De focus ligt op mensen die moeilijk meekunnen met digitalisering. Ook intern worden medewerkers gescreend op digitale vaardigheden, waarna digidokters hen ondersteunen.

Veel voorkomende problemen zijn het gebruik van Itsme, instellingen op de smartphone, foto's downloaden of het installeren van bankapps. Digitale dienstverlening blijkt vaak te moeilijk. Niet alleen ouderen, maar ook jongeren hebben het moeilijk met digitale toepassingen zoals de Office-pakketten.

Binnen de OCMW-dienstverlening is de digitale veiligheid een groeiend thema. Er bestaat een dienst maatschappelijke veiligheid die opleidingen aanbiedt via cyber-preventieadviseurs. Deze dienst staat nog in de kinderschoenen en richt zich vooral op samenwerking met politiezones, terwijl er volgens de geïnterviewde meer gericht zou moeten worden op de burger. Zelf proberen ze het thema op een laagdrempelige manier aan te brengen.

Hoewel AI-oplossingen zoals Copilot ter beschikking staan, heeft niemand daar nog een opleiding over gekregen. Artificiële intelligentie kan advies geven, maar de uiteindelijke beslissing moet altijd worden genomen door iemand van het OCMW. Menselijk contact blijft noodzakelijk. De drie C's: click, call en connect, moeten behouden blijven.

De digitale dienstverlening moet zo klantvriendelijk mogelijk zijn. Bepaalde procedures, zoals het online aanvragen van een parkeerkaart of omgevingsvergunning, zijn momenteel veel te ingewikkeld. In wijkgesprekken werd aangegeven dat men iemand nodig heeft om hen te helpen met aanvragen, maar volgens de geïnterviewde zou men de procedure zelf eenvoudiger moeten maken. Kwetsbare doelgroepen zullen altijd blijven bestaan en moeten blijvend ondersteund worden, zeker nu digitalisering in snel tempo evolueert.

De overheid moet ook haar verantwoordelijkheid nemen om burgers te sensibiliseren en hen aan te leren om niet zomaar alles van het internet aan te nemen. Er bestaat samenwerking met andere digibanken, maar het uitwisselen van materialen, zoals handleidingen, verloopt moeizaam. Iedereen heeft een andere visie: sommigen investeren in eigen personeel, anderen kopen extern materiaal aan.

Er komen niet veel klachten binnen, en als die er zijn, komen ze vaak van mensen die digitaal mee zijn maar het systeem te ingewikkeld vinden. De klachten worden doorgaans binnengebracht bij de klantendienst, die ze dan doorspeelt aan de interne diensten. De meeste opmerkingen gaan over het feit dat digitale procedures eenvoudiger kunnen.

De bovenlokale overheden spelen een grote rol, maar die ligt buiten de handen van het lokale niveau. Digitale procedures zijn te complex gemaakt door Vlaamse en federale overheden, die wel subsidies voorzien voor lokale besturen, maar weinig richtlijnen meegeven. Het resultaat is dat de burger vaak in de kou blijft staan.

Een wereld waarin alle digitale dienstverlening voor iedereen toegankelijk en eenvoudig is, lijkt volgens de geïnterviewde onhaalbaar. Er zal altijd nabije hulp nodig zijn. Gemeenten weten dat digitale hulp essentieel is, maar als de subsidies eindigen in 2026, is het onduidelijk hoe het verder moet. In hun gemeente bestaat er een meerjarenplan waarin digitalisering een hot item is, maar of er middelen aan gekoppeld worden, is nog onzeker.

De geïnterviewde pleit voor een structurele regierol, waarbij één ambtenaar verantwoordelijk is voor de coördinatie van digitalisering binnen een zone, met werkingsmiddelen om die rol effectief uit te voeren.

Een groot risico van digitalisering is het verlies van vertrouwen bij burgers. Ze zijn bang om fouten te maken en zo rechten te verliezen. Sociaal contact moet dus behouden blijven. Er zijn zelfs mensen die niet bereikt worden door de digidokters en niet eens weten wat digitalisering inhoudt. Een belangrijke taak is daarom het bijbrengen wat digitalisering is, en het ontwikkelen van een kritische kijk daarop.

Er wordt gepleit voor het uitwerken van een klantenreis met verschillende doelgroepen, om procedures zo toegankelijk mogelijk te maken. Zo kunnen drempels vanaf het begin worden weggewerkt.

AI vormt volgens de geïnterviewde de grootste uitdaging. Het is essentieel om jongeren een kritische houding aan te leren tegenover artificiële intelligentie, zodat ze er op een bewuste en veilige manier mee leren omgaan.

Samenvatting interview: respondent 8

De geïnterviewde werkt aan de vlotte balie en helpt bij het maken van afspraken voor mensen met administratieve vragen. Iedereen met een hulpvraag kan bij het OCMW terecht. De hulpvragen zijn voornamelijk administratief van aard, zoals het verzamelen van documenten op papier.

Een maatschappelijk assistent bepaalt het recht op basis van een sociaal onderzoek, bijvoorbeeld het inkomen. Cliënten moeten hiervoor documenten voorleggen. Als dit niet zelfstandig lukt, wordt dit samen met de cliënt gedaan. Bepaalde premies, zoals de energiepremie, moeten nog op papier worden aangevraagd. Andere premies, bijvoorbeeld van de stad, kunnen wel digitaal worden aangevraagd, maar dit gebeurt ook nog samen met de cliënt.

Cliënten kunnen een hulpvraag stellen via telefoon, mail of fysiek contact. Vervolgens worden ze doorverwezen naar een maatschappelijk assistent. Digitaal contact verloopt enkel via mail, maar voor het sociaal onderzoek moeten ze alsnog fysiek langskomen. Digitale systemen werken echter niet altijd goed mee. Zo werkt de website om het aanslagbiljet te raadplegen vaak niet en veel cliënten hebben geen Itsme. Er wordt geprobeerd daarbij te helpen, maar dat lukt niet altijd. Ook wordt er samengewerkt met de stad via Facebook en Instagram. Meerdere kanalen behouden is belangrijk omdat de stap naar het OCMW voor veel mensen groot is. Het vraagt wel extra werk: mails beantwoorden én nadien het persoonlijke gesprek voeren.

Digitaal verlaagt de drempel om documenten in te leveren. Dit is via mail vaak sneller dan persoonlijk binnenbrengen. Tegelijk is het moeilijker om grenzen te stellen aan digitale communicatie. Zo worden er soms via WhatsApp vragen gesteld die eigenlijk niet thuishoren op dat kanaal. Sociale media werken goed voor sommige doelgroepen, maar oudere mensen bereik je daar niet mee – voor hen zijn fysieke boekjes nodig. De communicatiekanalen moeten afgestemd zijn op de doelgroep zodat iedereen zijn rechten kan uitputten.

Wanneer Itsme of andere systemen niet werken, wordt geprobeerd dit samen met de cliënt in orde te brengen. De medewerkers zijn hier echter niet voor opgeleid; ze doen dit uit eigen ervaring. Er is nood aan opleiding. Digidokters komen één keer per week langs en zijn vooral nodig voor ouderen die vaak niet weten wat Itsme is. Mensen die fysiek langskomen, worden vaak sneller geholpen. Persoonlijk contact blijft belangrijk omdat je in gesprekken spontaan bijkomende informatie krijgt, wat bij digitale aanvragen ontbreekt.

De kloof wordt kleiner, maar veel mensen kennen Itsme niet. Ouderen hebben moeite met digitalisatie en werken nog vooral op papier. Nieuwkomers zijn vaak digitaal vaardiger en communiceren via WhatsApp. Als digitalisatie moeilijk is, wordt ervoor gekozen om het persoonlijk te bespreken. De Rechtenverkenner zou kunnen helpen, maar is bij velen onbekend. Gegevens staan verspreid: bijvoorbeeld inkomen op MyMinfin, maar niet op Itsme, wat het moeilijk maakt voor cliënten. Offline werken met papieren vraagt veel tijd. Online aanvragen zijn eenvoudiger, maar vereisen nog duidelijke procedures. Handtekeningen kunnen nog niet digitaal worden gezet. Veel mensen zijn bang om fouten te maken bij digitale aanvragen, uit angst hun rechten te verliezen. Ondanks sensibilisering zijn mensen bang om opgelicht te worden. Cliënten mogen meekijken op het scherm zodat ze zien wat er gebeurt en een gevoel van veiligheid ervaren – telefonisch is dat niet mogelijk.

Zal nooit volledig verdwijnen. Veel mensen zullen anders hun rechten niet aanvragen. Er is een groot verschil tussen mensen die alles digitaal doen en mensen die alles persoonlijk willen regelen. Er werd gewerkt met tweedehandslaptops voor gezinnen met kinderen, omdat scholen vaak laptops of tablets verwachten. Deze zijn duur, zeker voor gezinnen met meerdere kinderen. Ouderen missen vaak de vaardigheden om hiermee om te gaan. Wanneer nodig wordt er een papieren versie van een document meegegeven, als back-up voor het geval het digitaal niet lukt.

Sommige websites zijn niet duidelijk. Bijvoorbeeld MyHandicap is moeilijk te navigeren, zelfs voor medewerkers. Het zou eenvoudiger kunnen, met gegevens die op één plaats verzameld zijn in plaats van verspreid.

Is momenteel niet haalbaar. Gegevens zijn vaak verouderd of onvolledig. Voor leefloon zijn er te veel factoren die een rol spelen. Automatische koppeling van rechten (bijv. wie leefloon krijgt, krijgt automatisch andere rechten) zou nuttig zijn, maar is er nog niet. De gegevens van de KSZ zijn vaak twee jaar oud. Daarom wordt gevraagd naar recente inkomsten en gezinssituatie. Bijv. als een kind twee jaar geleden nog niet werkte, maar nu wel, wordt dat inkomen gemist bij de berekening van een recht.

Veel mensen weten niet waar ze recht op hebben. Informatie over bv. de energiepremie komt via familie of kennissen. De communicatie erover is beperkt – één of twee keer in het stadsmagazine – wat onvoldoende is. Proactief mensen benaderen is moeilijk: op basis waarvan? Iedereen aanspreken zorgt voor extra werk en kan tot teleurstellingen leiden. Maatschappelijk assistenten bekijken wel bij bestaande cliënten waarvoor ze nog recht hebben, maar niet bij mensen die nog geen cliënt zijn. Energiecontracten staan ook niet in de gegevenssystemen; het sociaal tarief moet apart worden aangevraagd. Er is een chatbot voor intern gebruik, maar die wordt voorlopig nog niet gebruikt.

Samenvatting interview: respondent 9

Het diensthoofd stuurt een team van hulpverleners en administratief personeel aan en neemt beleidsmatige taken op. De doelgroep van het OCMW is zeer breed: iedereen die een hulpvraag stelt kan bij hen terecht, zonder afbakening. Toch wordt er extra aandacht besteed aan kwetsbare groepen. De hulpvragen kunnen gaan over leefloon en financiële steun, budgethulp (eenmalige steun, budgetbegeleiding en -beheer), wonen en activering (van vuilnis buitenzetten tot het zoeken naar werk), en welzijn voor onder andere senioren en mensen met een beperking.

De meeste cliënten nemen telefonisch contact op om een afspraak te maken. Tijdens dat telefoongesprek wordt de vraag verduidelijkt en wordt de cliënt doorverwezen naar het juiste team. Minstens één fysiek contact is vereist. In een klein OCMW, zoals het hunne, is de werklast lager, waardoor ze meer tijd kunnen nemen voor fysieke hulp. Voor minder mobiele mensen worden huisbezoeken ingepland. Bij financiële aanvragen is een huisbezoek altijd vereist voordat het dossier aan het beleidsorgaan wordt voorgelegd.

Fysiek contact is belangrijk om gedrag en reacties van cliënten te observeren en om mensen echt te horen. Ook cliënten geven aan dit als aangenaam te ervaren. In grotere OCMW's verloopt veel via telefoon of Teams, maar de respondent hoopt dat zij zo lang mogelijk vasthouden aan fysieke hulpverlening, omdat digitale alternatieven de drempel verhogen. De menselijke factor blijft essentieel, iets wat tijdens de coronaperiode extra duidelijk werd.

Een deel van het cliënteel is digitaal vaardig en kan van thuis uit stappen zetten. Toch komt een groot deel nog langs omdat zij geen internet of smartphone hebben of niet weten hoe ermee om te gaan. Sommige digitale platformen zijn complex, zelfs voor medewerkers. Websites van externe diensten zouden eenvoudiger moeten worden en de administratieve verplichtingen moeten verminderen, want er is veel nodig om kleine sociale rechten te verkrijgen.

Voor kwetsbare groepen blijven medewerkers de aanvragen doen. Problemen zoals de installatie van Itsme en het uitvoeren van online betalingen zijn voor velen moeilijk. De digitale kloof treft vooral

55-plussers, mensen met beperkte scholing of een lager cognitief vermogen. Zij zijn niet opgegroeid met digitale technologie, en als ze iets aanleren, vergeten ze het snel omdat ze het zelden gebruiken of omdat het systeem alweer veranderd is. Daarnaast speelt angst om fouten te maken mee, zoals het verkeerd gebruiken of onthouden van paswoorden.

Er bestaan initiatieven om de kloof te verkleinen, zoals digipunten en trajectbegeleiders. Maar zolang de eigen digitale systemen van OCMW's moeilijk blijven, zal het lastig blijven. Gemeenten zijn bovendien moeilijk vergelijkbaar, omdat ze andere doelgroepen en prioriteiten hebben. Opleiding rond digitale hulpverlening is welkom: hulpverleners zijn er vaak niet voor opgeleid en de digitale wereld verandert snel. Voor verregaande vragen wordt vaak verwezen naar een interne IT'er.

Een louter digitale dienstverlening zou de onderbescherming vergroten. Het bestaande aanbod moet behouden blijven. Digitale middelen kunnen worden ingezet als ze efficiënter zijn, maar fysieke hulp moet zichtbaar en beschikbaar blijven. Voor sommige cliënten verlaagt digitaal werken de drempel, maar voor anderen werkt het net omgekeerd: zij haken af bij het inloggen of bij moeilijke formulieren. Daarom is een multichannel aanpak belangrijk, maar tegelijk ook verwarrend voor cliënten.

Het OCMW probeert verschillende kanalen actief te gebruiken, waaronder deur-aan-deuracties. Een kort infobriefje in de brievenbus met contactgegevens en thematische trefwoorden werkt goed, al bereik je mensen met een 'geen reclame' sticker dan weer niet. Eén kanaal verplichten werkt niet: ouderen zijn digitaal minder vaardig, jongeren des te meer. Whatsapp wordt als nuttig ervaren, ook voor anderstaligen dankzij vertaalmogelijkheden. Sociale media worden minder ingezet. Teams werd enkel gebruikt voor vergaderingen tijdens covid, niet voor cliëntencontact.

Feedback van cliënten komt via vergaderingen waarin hulpverleners hun ervaringen delen. Daar wordt gekeken hoe men de dienstverlening kan verbeteren, al is dat niet altijd haalbaar.

Gegevens uit de Kruispuntbank (KSZ) zijn nuttig, maar vaak niet actueel. Het aanslagbiljet is soms twee jaar oud, waardoor recente inkomens alsnog via aanvullende bewijsstukken moeten worden opgevraagd. Cliënten gooien documenten ook snel weg, wat het moeilijk maakt om de juiste info te verzamelen.

Voor sommige rechten is automatische toekenning perfect mogelijk. Bijvoorbeeld voor mensen in een collectieve schuldenregeling zou dat via koppeling aan KSZ kunnen verlopen. Maar het systeem is vandaag nog niet op dat niveau. Het sociaal rechtenlandschap is erg complex, ook voor hulpverleners. Informatie op websites is vaak moeilijk te begrijpen, en bij digitalisering is er een toename in complexiteit en vereiste documenten.

In het verleden waren papieren aanvragen eenvoudiger. Meer gebruik maken van de KSZ-stromen zou de werklast verlagen. Nu betekent digitalisering soms zelfs een achteruitgang, zowel qua gebruiksgemak als snelheid. Indien meer rechten automatisch worden toegekend, kan het OCMW zich richten op andere levensdomeinen, zoals huisbezoeken of mentale ondersteuning. Nu zijn die bezoeken erg gefocust op administratie, waardoor andere noden onderbelicht blijven.

Andere instellingen zoals ziekenfondsen, vakbonden en FOD Sociale Zekerheid zijn moeilijk bereikbaar. Daardoor belanden steeds meer vragen bij het OCMW. Zelfs professionals worden vaak

verwezen naar websites zonder persoonlijke hulp, wat frustratie en werklastverhoging met zich meebrengt.

AI kan helpen om communicatie eenvoudiger en begrijpelijker te maken. Toch leeft er onzekerheid over: het lijkt krachtig, maar kan ook controle wegnemen. Er is nog onvoldoende kennis om het volledig in te zetten. Wel staat men open voor tips en aanbevelingen. De menselijke toets blijft essentieel.

Voor OCMW-online is men in principe voorstander, zolang het aanvragen gemakkelijker maakt. Tegelijk waarschuwt men voor een overvloed aan aanvragen van mensen die eigenlijk geen recht hebben, wat tot nutteloze werklast kan leiden. Men gaat ervan uit dat dit systeem geëvalueerd wordt door FOD Maatschappelijke Integratie.

Er is nood aan duidelijke vorming voor gemeenten rond toegankelijke dienstverlening. Leveranciers van digitale systemen moeten beter inspelen op de noden van OCMW's. Vandaag verhogen updates vaak net de werklast in plaats van efficiëntie te brengen. Grote OCMW's krijgen vaker gehoor wanneer ze feedback geven. Uniformisering over OCMW's heen zou wenselijk zijn: een cliënt zou overal op dezelfde manier zijn rechten moeten kunnen openen.

Samenvatting interview: respondent 10

De respondent maakt deel uit van het team steun. Het team waakt over algemene werking en staat onder andere in voor de behandeling van leefloon- en steunaanvragen. De doelgroep is zeer divers: van studenten tot gepensioneerden. Gepensioneerden hebben dan wel geen recht op een leefloon, maar kunnen wel andere vormen van steun ontvangen.

Mensen kloppen bij het OCMW aan wanneer ze financieel in de problemen zitten, bijvoorbeeld omdat ze hun woning of facturen niet kunnen betalen. Als iemand onvoldoende inkomsten heeft en onder een bepaalde grens valt, kan hij of zij recht hebben op een leefloon. Daarnaast komen mensen ook met andere hulpvragen, zoals brieven die ze niet begrijpen of betalingen die ze niet kunnen uitvoeren. Men komt tegenwoordig bijna voor alles naar het OCMW.

De dienstverlening verloopt hoofdzakelijk fysiek en op afspraak. Er wordt ook veel telefonisch contact gelegd, waarbij vaak alsnog een afspraak wordt gemaakt. Een kleiner deel van de cliënten maakt gebruik van mail. Ouderen verkiezen meestal persoonlijk langs te komen of te bellen. Sinds kort is er ook een online afsprakensysteem ingevoerd.

Daarnaast wordt 'OCMW-online' uitgerold, waarbij men vasthoudt aan het principe dat elke aanvraag behandeld moet worden. Er leeft echter een bezorgdheid dat veel digitale aanvragen zullen uitmonden in een weigering, iets wat telefonisch vaak op voorhand al kan worden opgevangen. Men vreest ook dat veel cliënten moeilijkheden zullen ondervinden met deze digitale toepassingen, omdat ze niet goed overweg kunnen met digitalisering.

De digitale kloof is vooral merkbaar bij ouderen en laaggeschoolden. Zij zijn niet opgegroeid met technologie of hebben op school geen digitale vaardigheden meegekregen. Een heel document online invullen is voor velen dan ook te veel gevraagd.

Het is daarom belangrijk om zo bereikbaar mogelijk te zijn en gebruik te maken van verschillende communicatiekanalen: telefoon, mail, fysiek contact, WhatsApp en de website. Voor jongeren en vluchtelingen werkt digitalisering net drempelverlagend — een berichtje sturen voelt laagdrempelig aan.

Voor maatschappelijk werkers is de toegenomen bereikbaarheid via verschillende kanalen wel een extra belasting. Deze kanalen zijn momenteel niet optimaal op elkaar afgestemd, en cliënten weten vaak niet goed welk kanaal ze moeten gebruiken. Ze kiezen uiteindelijk het kanaal dat voor hen het gemakkelijkst is. Voor cliënten zijn er daardoor meer voordelen dan nadelen, al is er soms sprake van een overaanbod.

Het fysieke contact blijft essentieel, vooral voor ouderen. Een volledig digitale dienstverlening zou voor sommigen mogelijk zijn, maar kan drempelverhogend werken. Digitale communicatie bemoeilijkt immers het delen van persoonlijke levensproblemen. Ouderen zijn vaak ook bang om iets verkeerd te doen, waardoor ze sneller langskomen voor hulp bij betalingen. Jongeren hebben minder angst, maar ondervinden vaker moeilijkheden met taal of de complexiteit van websites en procedures.

Het OCMW probeert cliënten ook zelfstandigheid aan te leren. Men merkt dat het niet de bedoeling is om alles over te nemen, anders blijven mensen voor alles terugkomen.

Digipunten zijn waardevol, maar vaak onvoldoende beschikbaar. Wanneer cliënten twee weken moeten wachten op een digipunt, helpt het OCMW hen zelf verder, hoewel ze daar niet specifiek voor zijn opgeleid. Het is nuttig dat digipunten bestaan, maar er moet nagedacht worden over de rolverdeling: is het wel de taak van het OCMW om digitale hulp te bieden? In grotere OCMW's zijn digipunten beter uitgerold. De overheid zou meer moeten investeren in de uitrol van deze punten, zeker in kleinere gemeenten.

De KSZ-gegevens zijn nuttig, maar kunnen op meerdere vlakken worden verbeterd. De gegevens zijn vaak beperkt tot werkloosheidsuitkeringen, terwijl andere inkomsten zoals ziekte-uitkeringen en pensioenen ontbreken. Meestal gaat het ook om brutobedragen; nettobedragen zouden handiger zijn. Ondanks de KSZ-informatie moet er vaak nog contact opgenomen worden met de uitbetaler.

Sommige informatie is verouderd, bijvoorbeeld inzake arbeidsongeschiktheid. Er werd een voorbeeld gegeven van een cliënt die pas maanden later in het systeem zichtbaar werd als eigenaar van een verkochte woning. Hoewel cliënten soms schrikken van wat het OCMW kan zien, ontbreekt nog veel cruciale informatie voor de dagelijkse werking. Cliënten moeten sowieso zelf nog veel documenten aanleveren, wat ook belangrijk is om hun zelfstandigheid en verantwoordelijkheid te stimuleren.

Het OCMW verwacht een grote mate van transparantie van cliënten, wat soms afschrikt. Toch is deze controle nodig om te vermijden dat mensen onterecht uitkeringen ontvangen.

Automatische toekenning kan een hulpmiddel zijn, maar volledige automatisering is volgens de medewerker momenteel onhaalbaar. Er zijn te veel regels en uitzonderingen, waardoor fouten snel gemaakt worden, zelfs bij handmatige controles.

Als de KSZ verbeterd wordt met meer accurate en volledige gegevens (zoals nettobedragen), zou dit het werk vereenvoudigen. Bepaalde elementen, zoals maandelijkse overschrijvingen van ouders aan studenten, zullen echter nooit via KSZ zichtbaar zijn wegens privacy redenen.

De rol van het OCMW blijft cruciaal, vooral op het vlak van controle. Een bepaalde mate van automatisering is mogelijk, maar de menselijke tussenkomst blijft noodzakelijk, onder andere door voortdurend wijzigende wetgeving en uitzonderingen.

Sociale onderzoeken en huisbezoeken blijven essentieel. Cijfers geven niet altijd het volledige beeld. Of iemand daadwerkelijk alleen woont of effectief woont waar hij zegt te wonen, moet ter plaatse gecontroleerd worden. Bepaalde controles kunnen nooit door een computer worden overgenomen.

Hoewel er al enkele automatische rechten bestaan, zorgt de combinatie van automatische en niet-automatische rechten voor veel verwarring. Er is een wildgroei aan rechten, en het is voor burgers niet duidelijk wat er automatisch wordt toegekend en wat niet.

Bovendien is er vaak een overvloed aan administratie nodig om bepaalde rechten te openen. Veel mensen kunnen dat niet zelfstandig en doen daarom beroep op het OCMW. Andere diensten verwijzen mensen ook regelmatig door naar het OCMW, ook wanneer zij eigenlijk zelf verantwoordelijk zijn.

AI wordt momenteel gebruikt om bepaalde brieven of verslagen op te stellen, vooral wanneer er geen sjablonen beschikbaar zijn. AI kan hier een ondersteunende rol spelen. In communicatie naar cliënten toe blijft het gebruik van AI omwille van privacy echter beperkt — persoonlijke informatie zoals namen mogen er niet in verwerkt worden. Voor de verdere digitalisering van de dienstverlening is het vooral belangrijk om alles zo eenvoudig mogelijk te houden. Niet iedereen is hoogopgeleid.

Samenvatting interview: respondent 11

De geïnterviewde is maatschappelijk werker binnen de dienst traject, met een focus op langdurige dossiers, waaronder dak- en thuislozen. De doelgroep is zeer divers en beslaat personen van 18 tot 65 jaar, hoewel er ook een pensioendienst is voor oudere cliënten.

Cliënten komen meestal via doorverwijzing van andere instanties bij het OCMW terecht. Er is een duidelijke drempel om spontaan naar het OCMW te stappen. Cliënten voelen zich sterker wanneer ze begeleid worden door iemand van een andere organisatie. Voor sociale rechten zoals het leefloon moet nog steeds een aanvraag ingediend en onderzocht worden. Afspraken gebeuren via telefoon of door zich aan te melden aan het onthaal, waar dan gekeken wordt naar beschikbaarheid in de permanentieagenda. Er is momenteel geen online afsprakensysteem.

Er wordt nog met papieren dossiers gewerkt, al is er een proces van digitalisering op gang gebracht. Toch zijn ze soms blij dat het systeem nog niet volledig digitaal is. Door de nabijheid van een psychiatrische instelling zijn er regelmatig cliënten met mentale problemen, die in een psychose bijvoorbeeld meerdere online aanvragen zouden kunnen indienen. Die zouden dan allemaal onderzocht moeten worden. De telefonische aanpak biedt momenteel de mogelijkheid om te filteren en zo werk te besparen.

De invoering van OCMW-online is nog beperkt. Voor complexe aanvragen zoals het leefloon is het niet haalbaar. Er wordt gestart met kleinere zaken, zoals het online maken van een afspraak voor een voedselpakket.

Deze KSZ-gegevens worden gebruikt voor het opstellen van adviezen voor de comités, maar ze bieden niet altijd het volledige beeld. Zo is het bijvoorbeeld niet zichtbaar wat een partner verdient, wat kan leiden tot foutieve toekenning. Daarom blijft het contact met mensen cruciaal. Digitalisering mag dat menselijk aspect niet verdringen.

Het OCMW gebruikt verschillende kanalen: telefoon, fysieke afspraken, het gemeenteblad (dat goed gelezen wordt), mond-tot-mondreclame, en samenwerking met andere instanties zoals het CAW. Dit multichannelbeleid werkt goed omdat het toelaat te selecteren wie daadwerkelijk bij het OCMW terechtkomt. Via online aanvragen is het moeilijker om door te vragen of context te begrijpen. Het stadsmagazine is momenteel het meest doeltreffende kanaal. Alle aanvragen komen via het onthaal, waar beslist wordt of het een bestaand dossier betreft. Zo veel mogelijk kanalen gebruiken is belangrijk, want het aantal dossiers in de gemeente is groot.

Digitalisering kan de drempel voor sommigen verlagen – ze kunnen hun aanvraag doen wanneer ze willen – maar voor anderen verhoogt die net de drempel. Niet opdagen na een online aanvraag leidt tot verloren werk, want voor elke aanvraag moet een dossier worden opgesteld en onderzocht.

Digitalisering verhoogt momenteel de administratieve last, hoewel dit op termijn mogelijk efficiënter kan worden. Voor inspectie is alles nog in papieren vorm nodig, al bestaat er een intern digitaal systeem. Het OCMW werkt samen met Cipal Schaubroeck, die opleidingen en ondersteuning biedt, maar het verwerken van feedback verloopt traag.

Klachten komen vaak binnen via sociale media. Het OCMW probeert hiermee rekening te houden en de dienstverlening zo snel mogelijk aan te passen. Bij dringende situaties is er een crisispermanentie. Feedback wordt besproken met teamverantwoordelijken, waarna bekeken wordt hoe de dienstverlening verbeterd kan worden.

De digitale kloof treft niet enkel ouderen, maar ook anderstaligen en jongeren. Bij anderstaligen leidt online communicatie vaak tot misverstanden, zeker bij gebruik van automatische vertaling. Daarom vraagt het OCMW om een tolk mee te nemen. Laaggeschoolde jongeren ervaren ook moeilijkheden met administratie en aanvragen. Daarom werkt het OCMW samen met het gemeentelijke Digi-center, waar gratis ondersteuning wordt aangeboden. Toch is het niet de taak van maatschappelijk werkers om digitale hulp te bieden, en handelen zij ook maar vanuit eigen ervaring. Ouderen missen vaak brieven, terwijl meldingen al online staan in het burgerprofiel – zij zijn deze vorm van communicatie niet gewoon.

De geïnterviewde ziet in automatische rechtentoekenning geen rol voor het OCMW. Sociaal onderzoek en huisbezoeken zijn essentieel en persoonsgericht. Ze tonen hoe mensen werkelijk leven. Alleen op basis van KSZ-gegevens kan je geen volledig beeld krijgen. Het werk van maatschappelijk werkers is onmisbaar. Door de vele administratie kunnen ze hun cliënten minder begeleiden. De verplichtingen vanuit de wetgeving nemen veel tijd in beslag, wat ten koste gaat van directe hulpverlening.

De koers van het OCMW wordt vaak politiek bepaald. De IT-dienst van de gemeente zet sterk in op digitalisering, maar het beleid beslist of het OCMW meegaat in die initiatieven. Er is bezorgdheid dat kwetsbare doelgroepen uit de boot zullen vallen als er enkel online aanvragen mogelijk worden. Daarom probeert men de dienstverlening zo open mogelijk te houden.

Digitalisering is welkom, zolang het de dienstverlening vergemakkelijkt zonder deze te ontmenselijken. Automatische rechtentoekenning dreigt het menselijke aspect te verliezen, en dan gaat het enkel nog over rechten toekennen om te toekennen. Via sociaal onderzoek en huisbezoeken wordt ook veel fraude onderschept, iets wat met enkel KSZ-gegevens niet zichtbaar zou zijn. AI zou eventueel kunnen helpen bij administratieve lasten zoals het schrijven van verslagen. Maar in de dienstverlening zelf kan het snel leiden tot misinterpretaties. Een chatbot baseert zich enkel op beschikbare gegevens en kent de volledige context niet. Er zijn ook zorgen rond gegevensbescherming bij het gebruik van tools zoals ChatGPT – niet iedereen weet dat ze geen bankgegevens mogen invoeren. Vooral ouderen hebben moeite om phishing te herkennen en denken dat elke e-mail betrouwbaar is.