

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

14 oktober 2015

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende de automatisering van de toegang
tot de sociale rechten**

(ingediend door mevrouw Evita Willaert en
de heer Georges Gilkinet c.s.)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

14 octobre 2015

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**en vue d'automatiser l'accès aux droits
sociaux**

(déposée par Mme Evita Willaert et
M. Georges Gilkinet et consorts)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
PP	:	Parti Populaire

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel : publicaties@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. De niet-gebruikmaking (“non take-up”) van sociale rechten

1.1. Omvang van het probleem

Ons land beschikt over tal van wetsbepalingen die uitvoering geven aan de in de Grondwet en in de internationale verdragen verankerde grondrechten. Aldus heeft elke persoon sociale rechten waarin de uiteenlopende socialebeschermingsregelingen voorzien en die ten uitvoer worden gelegd door overheidsdiensten. Deze moeten toezien op het recht van de begunstigden te worden voorgelicht over de aard en de omvang van hun rechten, alsook te worden begeleid bij de administratieve stappen die zij moeten zetten om ervan gebruik te kunnen maken. Dat aanbod van sociale voorzieningen en diensten bereikt echter niet alle burgers voor wie het bedoeld is; veel potentiële begunstigden, in het bijzonder de mensen die in bestaansonzekerheid of in armoede leven, slagen er niet in hun recht op sociale bescherming, behoorlijke huisvesting, opleiding, gezondheidszorg enzovoort in acht te doen nemen. Dit fenomeen van niet opnemen (of *non take-up*) van rechten wordt omschreven als volgt: “*toute personne qui, en tout état de cause, ne bénéficie pas d’une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre*”¹. Wat is een recht waard als het niet om een effectief recht gaat? De indieners van dit voorstel van resolutie willen voorzien in de voorwaarden om de toegang tot de wettelijk bepaalde rechten effectief te maken.

Onze socialebeschermingsregeling speelt een zeer belangrijke rol inzake bescherming tegen armoede en bestaansonzekerheid, maar de niet-gebruikmaking ervan doet afbreuk aan de efficiëntie. Zulks heeft niet alleen gevolgen voor de meest kwetsbare personen, maar ook voor de middenklasse en de meest bemiddelde personen. Richard Wilkinson en Kate Pickett hebben aangetoond dat inkomensongelijkheid een belangrijke hindernis is voor het welbevinden en de gezondheid van de bevolking in de ontwikkelde landen. Het leven is beter in landen waar gelijkheid heerst, ongeacht het inkomensniveau: wanneer het jaarinkomen hoger is dan 20 000 dollar per inwoner, heeft het bbp-niveau van het betrokken land geen echte invloed meer op het welzijn van de inwoners ervan². “*La crainte serait que tout le*

¹ Warin, Ph., *Le non-recours: définition et typologies*, werkdocument, *Observatoire des non-recours aux droits et aux services* (Odenore), Frankrijk, juni 2010, blz. 3.

² Wilkinson, R. en Pickett, K., *Pourquoi l'égalité est meilleure pour tous*, gezamenlijke uitgave les Petits Matins – Institut Veblen – Etopia, 2013.

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Non-recours aux droits sociaux

1.1 *Etendue du problème*

Notre pays est marqué par de nombreuses dispositions législatives mettant en œuvre les droits fondamentaux consacrés dans la Constitution et les instruments internationaux. Chaque individu dispose ainsi de droits sociaux, prévus par les différents dispositifs de protection sociale et mis en œuvre par des services publics tenus de garantir le droit des bénéficiaires à être informés de la nature et de l'étendue de leurs droits, ainsi que d'être accompagnés dans les démarches administratives nécessaires à leur effectivité. Mais cette offre de prestations et de services sociaux n'atteint pas la totalité du public auquel elle est destinée; un grand nombre de bénéficiaires potentiels, en particulier les personnes précarisées ou vivant dans la pauvreté, ne parviennent pas à faire respecter leur droit à la protection sociale, à un logement décent, à l'éducation, aux soins de santé, etc... Ce phénomène de “non-recours aux droits” se définit comme la situation de “*toute personne qui, en tout état de cause, ne bénéficie pas d’une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre*”¹. Quelle valeur a un droit s'il n'est pas effectif? La présente proposition de résolution a pour objectif de créer les conditions de l'effectivité de l'accès aux droits prévus légalement.

Si notre système de protection sociale joue un rôle essentiel en matière de protection contre la pauvreté et la précarité, le non-recours en diminue l'efficacité. Cela n'a pas que des conséquences sur les personnes les plus fragiles, mais aussi sur la classe moyenne et les plus favorisés. Richard Wilkinson et Kate Pickett ont démontré que l'inégalité de revenus est un obstacle majeur au bonheur et à la santé des habitants des pays développés. On vit mieux dans les pays égalitaires, peu importe les niveaux de revenus: au-delà de 20 000 dollars par habitant par an, le niveau de PIB n'a plus de réelle influence sur le bien-être de sa population². “*La crainte serait que tout le monde réclame ses droits et que notre système coule. Elle est compréhensible mais c'est un calcul à court terme. A long terme, il est*

¹ Warin, Ph. (juin 2010), *Le non-recours: définition et typologies*, Document de Travail, *Observatoire des non-recours aux droits et aux services* (Odenore), France, p. 3.

² Wilkinson, R. et Pickett, K. (2013), *Pourquoi l'égalité est meilleure pour tous*, coédition les Petits Matins – Institut Veblen – Etopia.

*monde réclame ses droits et que notre système coule. Elle est compréhensible mais c'est un calcul à court terme. A long terme, il est évident que la société se portera mieux si chacun profite de ses droits*³.

Het onderzoek naar de *non take-up* is ingegeven door het streven de effectiviteit van het aanbod van sociale voorzieningen te evalueren, door de verwachte impact af te wegen tegen de reële impact: het percentage *non take-up* wordt dus gevormd door het verschil tussen het aantal personen die in aanmerking komen voor een voorziening en die daadwerkelijk ontvangen, en alle personen die theoretisch in aanmerking komen voor een voorziening. Het is evenwel niet in alle gevallen mogelijk precies na te gaan welke doelgroep theoretisch in aanmerking komt, en de *non take-up* omvat meer dan de sociale of de financiële uitkeringen, aangezien het ook de diensten behelst (zo kan men zich afvragen in welke mate geen gebruik wordt gemaakt van de gemeentelijke kinderdagverblijven, van het openbaar vervoer of van de maatregelen inzake sociaalprofessionele inschakeling). Tevens moet rekening worden gehouden met de mensen die hun aanspraak op een recht verliezen: door de druk op de socialebeschermingsmechanismen is het aantal toegangsvoorwaarden tot rechten in bepaalde gevallen fors toegenomen en werden die voorwaarden soms snel gewijzigd; bovendien werden de regels inzake uitsluiting van die rechten in steeds meer gevallen verstrengd.

Die wijzigingen hebben grote gevolgen: mensen kunnen geen aanspraak meer maken op hun rechten of zien ervan af⁴.

Veel van de door deze regering genomen maatregelen dreigen dat verschijnsel nog erger te maken. Door de hervorming van de inschakelingsuitkering hebben veel jongeren niet (langer) recht op die uitkering. Velen zullen echter niet bij het OCMW durven aankloppen.

De stigmatisering van die bevolkingscategorie wordt er niet beter op door de opgevoerde strijd tegen de sociale fraude (door de systematische doorgifte van het energieverbruik of door controles thuis), noch door de bredere controle van de actieve en de passieve beschikbaarheid van werklozen, ongeacht hun leeftijd.

Gezien de toenemende responsabilisering waarmee de steungerechtigden worden geconfronteerd, speelt "schaamte" evenwel een belangrijke rol bij de *non take-up* van rechten.

³ Bailly, O., *Sans vouloir abuser: où sont mes droits sociaux?*, Alter Echos. nr. 403.

⁴ Warin, Ph., *ibid.*

*évident que la société se portera mieux si chacun profite de ses droits*³.

L'étude du phénomène de "non-recours" est née d'une volonté d'évaluer l'effectivité de l'offre de prestations sociales, en comparant l'impact attendu par rapport à l'impact réel: le taux de non-recours est donc le différentiel entre, d'une part, la population éligible qui perçoit effectivement une prestation et, d'autre part, le total des individus théoriquement éligibles. Mais l'identification précise du public cible théoriquement éligible n'est pas toujours possible et le non-recours dépasse la question des prestations sociales ou financières; il concerne également les services (par exemple, dans quelle mesure y a-t-il un non-recours aux crèches communales, aux transports publics ou aux dispositifs d'insertion socioprofessionnelle?). Il faut tenir compte également des personnes qui perdent leur éligibilité à un droit: la pression sur les dispositifs de protection sociale a généré la multiplication et la modification parfois rapide des conditions d'accès aux droits ainsi que, de plus en plus souvent, le durcissement des règles d'exclusion de ceux-ci.

Ces changements ont des conséquences importantes en termes de rupture de droits et d'abandons⁴.

De nombreuses mesures prises par le gouvernement de l'actuelle législature 54 risquent d'aggraver ce phénomène. La réforme des allocations d'insertion a mené de nombreux jeunes à ne pas, ou ne plus, pouvoir bénéficier de ces allocations. Cependant, beaucoup n'oseront pas pousser la porte du CPAS.

L'intensification de la lutte contre la fraude sociale, au moyen de la transmission systématique de données énergétiques ou de contrôles domiciliaires, et l'élargissement du contrôle de la disponibilité active et passive aux chômeurs, quel que soit leur âge, renforcent la stigmatisation de ces deniers.

Or, la honte, dans un contexte de responsabilisation croissante des bénéficiaires d'aides, est un facteur important de non-recours.

³ Bailly, O. (mai 2015), "Sans vouloir abuser: où sont mes droits sociaux?", Alter Echos. N° 403.

⁴ Warin, Ph., *ibid.*

De *non take-up* is een weinig zichtbaar verschijnsel. Het is de tegenhanger van de sociale fraude, die op een zekere aandacht van de politiek en de media kan rekenen. Het probleem van de “niet-gebruikmaking” en van de steun waar niet wordt om verzocht, is echter veel groter dan het frauduleus gebruik van de sociale uitkeringen⁵.

In de maatschappelijke hulpverleningsregelingen van de meeste OESO-landen bedraagt het percentage *non take-up* meer dan 40 %: in 2004 schommelde het aantal gevallen waarin een beroep werd gedaan op sociale bijstand en op sociale uitkeringen voor huisvesting tussen 40 en 80 %; de gevallen waarin het om een arbeidsgerelateerde uitkering ging, schommelden tussen 60 en 80 %⁶.

In een in 2011 in ons land uitgevoerd onderzoek werd het aantal gevallen waarin geen gebruik werd gemaakt van het leefloon geraamd op 57 tot 73 %, met een referentieniveau van 62 %⁷. Alles wijst er echter op dat de SILC-enquête waarop dat onderzoek was gebaseerd, onvoldoende betrouwbaar is, zodat de voormelde percentages wellicht te hoog werden ingeschat.

Overigens gaat het zelfs in dat onderzoek vaak over gedeeltelijke leeflonen. Nu blijkt uit de jongste ervaring een bepaalde graad van niet-gebruikmaking inzake leeflonen. Alles wijst er immers op dat mensen die hun inschakelingsuitkering hebben verloren, dat recht niet noodzakelijkerwijze hebben geactiveerd, om allerlei redenen⁸. Overigens spreekt het vanzelf dat bepaalde vormen van sociale hulp waarin het OCMW voorziet, toegankelijk zouden zijn voor een groter aantal personen of gezinnen. De praktijk leert echter dat een persoon die al vertrouwd is met een OCMW, makkelijker toegang kan krijgen tot bepaalde vormen van hulp dan een “externe” persoon, ook al beantwoordt die laatste objectief aan dezelfde voorwaarden.

Vóór de hervorming ervan in 2014 werd het OMNIO-statuut vaak met de vinger gewezen omdat het zijn

Le non-recours est un phénomène peu visible. Il est l'envers de la fraude sociale, qui est, elle, davantage au cœur d'une certaine attention politique et médiatique. Pourtant, ce problème du “non-usage” et des aides non-réclamées est bien plus étendu que l'usage frauduleux des prestations sociales⁵.

Dans les pays de l'OCDE, la majorité des systèmes d'aide sociale font face à un taux de non-recours supérieur à 40 %: en 2004, le taux de recours à l'assistance sociale et aux prestations sociales liées au logement variait entre 40 et 80 % et celui des prestations liées à l'emploi entre 60 et 80 %⁶.

En Belgique, une étude de 2011 a évalué le taux de non-recours au revenu d'intégration sociale et en a conclu qu'il varie entre 57 et 73 %, avec une référence fixée à 62 %⁷. Tout indique, cependant, que l'enquête SILC sur laquelle est basée cette étude n'est pas assez fiable et que donc les pourcentages évoqués sont exagérés.

Par ailleurs même dans cette étude il s'agit souvent de RIS partiels. Ceci dit, l'expérience récente montre qu'il existe d'évidence un non-recours en matière de RIS. En effet, tout indique que des personnes ayant perdu leur allocation d'insertion n'ont pas nécessairement activé ce droit, et ce pour diverses raisons⁸. Par ailleurs, il est évident que certaines aides sociales données par les CPAS seraient accessibles à davantage de personnes ou ménages. Mais l'expérience de terrain montre que la personne qui est déjà en contact avec un CPAS peut plus facilement accéder à certaines aides qu'une personne “extérieure” même si, objectivement, elle répond aux mêmes conditions.

Le statut OMNIO, avant sa réforme en 2014, était souvent pointé du doigt pour sa faible effectivité: alors que

⁵ European Centre for Social Welfare Training and Research, *Use and abuse of social services and benefits (Recommendations of an Expert Group Meeting)*, Wenen, 1980 (géciteerd in van oorschoot).

⁶ Zie de tabel met verschillende cijfergegevens van onderzoeken per land, in Bouckaert, N. en Schokkaert, E., “Une première évaluation du non-recours au revenu d'intégration sociale”, *RBSS*, 2011, p.613 et Hernanz, V., Maherbet, F. et Pellizzari, M., *Take-Up of Welfare Benefits in OECD Countries: a Review of the Evidence*, *OECD Social, Employment and Migration Working papers* nr. 17, OECD Publishing, 2004.

⁷ Bouckaert, N. en Schokkaert, E., *op.cit.*, blz. 623.

⁸ Cherenti, R., *Les sanctions ONEM et les fins de droits aux allocations d'insertion, Etude 2015, Service Insertion Précarité, Fédération des CPAS, Union des villes et Communes de Wallonie*, juni 2015.

⁵ European Centre for Social Welfare Training and Research (1980), *Use and abuse of social services and benefits (Recommendations of an Expert Group Meeting)*, Vienna. (cité dans van oorschoot)

⁶ Voir le tableau reprenant différentes études chiffrées par pays, dans Bouckaert, N. et Schokkaert, E., “Une première évaluation du non-recours au revenu d'intégration sociale”, *RBSS*, 2011, p.613 et Hernanz, V., Maherbet, F. et Pellizzari, M. (2004), “Take-Up of Welfare Benefits in OECD Countries: a Review of the Evidence”, *OECD Social, Employment and Migration Working papers* N°17, OECD Publishing.

⁷ Bouckaert, N. et Schokkaert, E., *op.cit.*, p. 623.

⁸ Cherenti, R. (juin 2015), *Les sanctions ONEM et les fins de droits aux allocations d'insertion, Etude 2015, Service Insertion Précarité, Fédération des CPAS, Union des villes et Communes de Wallonie*.

doelgroep te weinig zou bereiken: terwijl het aantal rechtshabbers in 2012 werd geraamd op 850 000 personen⁹, genoten in werkelijkheid slechts 276 520 personen dat statuut. Ook op de arbeidsbemiddelingsdiensten in ons land wordt te weinig een beroep gedaan: 7 500 jongeren, 13 % van de *NEET*-jongeren (*Not in Education, Employment or Training*), hebben nooit contact opgenomen met die diensten en zijn er dus onbekend.

Sommigen zijn wel geregistreerd bij het OCMW of het RIZIV, anderen trekken geen enkele uitkering of werken in het zwart¹⁰.

1.2 Oorzaken van het probleem

Non take-up van rechten vloeit voort uit bepaalde individuele gedragingen, maar ook en vooral uit de structuur van het sociaal stelsel:

1. wat het aanbod van voorzieningen en diensten betreft, dragen verschillende factoren bij tot die niet-gebruikmaking:

a) de complexiteit van de administratieve demarches;

b) het soms kille of zelfs vernederende onthaal;

c) de verwarring binnen een zelfde dienst tussen de toekenning van diensten en voorzieningen, enerzijds, en de controle op fraude in verband met diezelfde diensten en voorzieningen, anderzijds;

d) povere communicatie;

e) ingewikkelde formulieren;

f) gebrek aan samenwerking tussen de diensten;

g) verkeerde interpretaties van de normen door diezelfde diensten¹¹;

2. wat de individuele kandidaat-aanvrager betreft, verklaren de volgende welbekende factoren de *non take-up* van rechten:

le nombre des ayants droit avait été évalué à 850 000 personnes⁹, en 2012, seules 276 520 personnes en bénéficiaient effectivement. Les services d'insertion professionnelle font également l'objet d'un non-recours: 13 % des jeunes NEET (*Not in Education, Employment or Training*), soit 7 500 jeunes, n'ont jamais contacté ces services de l'emploi et sont donc inconnus de ceux-ci.

Certains sont enregistrés au CPAS ou à l'INAMI, d'autres ne perçoivent aucune allocation ou travaillent au noir¹⁰.

1.2 Causes du problème

Le non-recours naît de certains comportements individuels mais aussi, et surtout, de l'architecture du système social:

1. au niveau de l'offre de prestations et de services, plusieurs facteurs y contribuent:

a) la complexité des démarches administratives;

b) l'accueil parfois froid, voire même dégradant;

c) la confusion au sein d'un même service entre, d'une part, la fonction d'octroi de services ou de prestations et, d'autre part, le contrôle des fraudes concernant ces mêmes services et prestations;

d) la communication de mauvaise qualité;

e) les formulaires complexes;

f) une coopération déficiente entre les services;

g) les interprétations erronées des normes par ces mêmes services¹¹;

2. au niveau individuel les facteurs suivants sont bien connus pour expliquer le non-recours:

⁹ Antwoord van de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over de uitvoering van het OMNIO-statuut, Kamer - Commissie Volksgezondheid, 21 april 2008, CRIV 52 COM 171, blz. 25-26.

¹⁰ Darquenne, R. en Van Hemel, L., Een andere kijk op hardnekkige jeugdwerkloosheid: Aanbevelingen en succesfactoren bij de inschakeling van laaggeschoolde jongeren, Synthese van het onderzoeksrapport, Koning Boudewijnstichting, HIVA, Université Saint-Louis, maart 2009.

¹¹ Van Oorschot, W., "Non take-up of social security benefits in Europe", *Journal of European Social Policy*, 1 (1), 1991, blz. 20.

⁹ Réponse de la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique relative à la mise en œuvre du statut OMNIO. Chambre – Commission Santé publique, 21/04/2008, Document CRIV 52 COM 171, pp. 25 – 26.

¹⁰ Darquenne, R. et Van Hemel, L. (mars 2009), *Un autre regard sur les jeunes enlisés dans le chômage: Recommandations et facteurs de réussite pour l'insertion professionnelle des jeunes peu qualifiés*, *Synthèse du Rapport de recherche*, Fondation Roi Baudouin, HIVA, Université Saint-Louis.

¹¹ Van Oorschot, W. (1991), "Non take-up of social security benefits in Europe", *Journal of European Social Policy*, 1 (1), p.20.

- a) geen kennis van de eigen rechten of verkeerde interpretatie van de toekenningsvoorwaarden;
- b) geen kennis van de procedures;
- c) moeilijkheden om de formulieren in te vullen.

Nochtans valt het moeilijk te geloven dat sommigen bewust afstand zouden doen van hun rechten. De eventuele voordelen van een aanvraag worden afgewogen tegen de “kostprijs” ervan en de aanvraag zal niet worden gedaan indien de kostprijs als te hoog zou worden ingeschat; die “kostprijs” kan financieel zijn (vervoerskosten enzovoort), maar ook sociaal of psychologisch (administratieve of taalbarrières, stigmatiserende, onaanvaardbare of onhaalbare toekenningsvoorwaarden, vrees voor reële of vermeende gevolgen van een demarche waar een sociaal onderzoek aan te pas komt enzovoort)¹². Hoe meer aan het openbaar aanbod beperkende of dwingende toegangs- en toekenningsvoorwaarden zijn gekoppeld, hoe meer potentiële rechthebbenden zullen uitkijken naar alternatieven.

De kans op *non take-up* van rechten is dus groter bij residuele rechten, waarbij de inkomsten onder de loep worden genomen en waarvoor kandidaat-rechthebbenden zich dan ook vrijwillig moeten aanmelden en aan verschillende toegangsvoorwaarden moeten voldoen¹³. Des te universeler rechten zijn, des te kleiner daarentegen het gevaar voor sociale onderbescherming.

Hoe de *non take-up* van rechten zich ook manifesteert, de ermee gepaard gaande sociale ongelijkheid is zowel oorzaak als gevolg. Niet iedereen heeft dezelfde middelen om toegang te krijgen tot zijn rechten; dat geldt des te meer wanneer met de ongelijkheid inzake het vermogen zich te informeren, een aanvraag te doen, zich te verdedigen enzovoort, of om beperkingen inzake gezondheid, mobiliteit en organisatie op te vangen, geen rekening wordt gehouden in de verhouding tussen het aanbod aan voorzieningen en diensten en de rechthebbenden¹⁴.

In Frankrijk stelde Philippe Warin de volgende tabel op¹⁵:

- a) l'ignorance de ses droits ou l'interprétation erronée des conditions d'octroi;
- b) la méconnaissance des procédures;
- c) la difficulté de compléter les formulaires.

Il est cependant difficile de concevoir que certains renoncent volontairement à faire valoir leurs droits. Confrontés à un compromis entre les avantages éventuels d'une demande et le “coût” de celle-ci, ils renonceront à la demande si les “coûts” sont trop élevés; ces “coûts” apparaissent tant au niveau monétaire (frais de transport,...) que social ou psychologique (barrières administratives ou de langage, conditions d'octroi jugées stigmatisantes, inacceptables ou irréalisables, crainte des conséquences réelles ou supposées d'une démarche qui implique une enquête sociale,...)¹². Dès lors, plus l'offre publique fait l'objet de conditions d'accès et d'octroi restrictives ou contraignantes, plus les bénéficiaires potentiels tendent à se tourner vers des alternatives.

Le risque de non-recours est donc plus important en matière de droits résiduels, qui reposent sur un examen des revenus et exigent dès lors des bénéficiaires éventuels qu'ils se présentent sur une base volontaire et répondent à plusieurs conditions d'éligibilité¹³. Au contraire, plus les droits sont universels, moins il y a de risque de sous-protection sociale.

Quelle que soit la forme du non-recours, les inégalités sociales en sont une cause et un effet. Tout le monde n'a pas les mêmes moyens d'accéder à ses droits, d'autant plus lorsque les inégalités en matière de capacité à s'informer, à formuler une demande, à se défendre... ou à faire face aux contraintes de santé, de mobilité, d'organisation, ne sont pas prises en compte dans la relation entre l'offre de prestations et de services et les bénéficiaires¹⁴.

Tableau de Philippe Warin sur la Typologie explicative du non-recours¹⁵:

¹² Bouckaert, N. en Schokkaert, E., *op.cit.*, blz. 625, en Van Oorschot, W., *op.cit.*, blz. 20.

¹³ Warin, Ph., *op.cit.*, blz. 3, en Bouckaert, N. en Schokkaert, E., *op.cit.*, blz. 11.

¹⁴ Warin, Ph., *Non-recours aux droits et inégalités sociales, Observatoire des inégalités*, Frankrijk, september 2011.

¹⁵ Warin, Ph., *op.cit.*, blz. 5.

¹² Bouckaert, N. en Schokkaert, E., *op.cit.*, p. 625 et Van Oorschot, W., *op.cit.*, p. 20.

¹³ Warin, Ph., (2010), *op.cit.*, p. 3 et Bouckaert, N. en Schokkaert, E., *op.cit.*, p. 11.

¹⁴ Warin, Ph. (septembre 2011), *Non-recours aux droits et inégalités sociales*, Observatoire des inégalités, France.

¹⁵ Warin, Ph. (juin 2010), *op.cit.*, p.5.

Typologie explicative du non-recours Volgens het Franse Observatoire des non-recours aux droits et aux services/ Selon l'Observatoire des non-recours aux droits et aux services (France)		
Forme 1	Nonconnaissance	Une personne éligible est en non-recours par: <ul style="list-style-type: none"> - manque d'information sur son existence ou son mode d'accès; - non proposition du prestataire des services
Forme 2	Non demande	Une personne éligible et informée est en non-recours car elle n'a pas fait de demande: <p>(1) par choix, à cause:</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'une non adhésion aux principes de l'offre; - d'intérêts divers; - d'un manque d'intérêt pour l'offre (coût/avantage); - d'un manque d'estime de soi; - du choix d'autres alternatives <p>(2) par contraintes, liées:</p> <ul style="list-style-type: none"> - au découragement devant la complexité de l'accès; - à la difficulté d'accessibilité (distance, mobilité); - au dénigrement lorsqu'elle fait valoir son éligibilité ou ses chances ou ses capacités à remplir les conditions requises; - à des raisons financières; - à des difficultés à exprimer des besoins; - à la crainte d'effets induits; - à la crainte de se voir stigmatisée; - au sentiment d'être discriminée; - au dénigrement de ses capacités; - au fait que les bénéficiaires perdent l'idée qu'ils ont (droit à) des droits.
Forme 3	Non réception	Une personne éligible introduit la demande mais ne reçoit rien ou seulement une partie: <ul style="list-style-type: none"> - car elle a abandonné la demande; - car elle n'adhère pas à la proposition; - en cas d'inattention aux procédures; - à cause d'un dysfonctionnement du service prestataire; - lorsqu'elle est victime de discriminations.

1.3 Gevolgen

Een hoge graad van *non take-up* van rechten vermindert de herverdelende impact van de sociale bescherming en zwakt de legitimiteit en de doeltreffendheid ervan in de strijd tegen armoede en kansarmoede af.

Voorts wordt zo ongelijkheid gecreëerd tussen mensen die zich weliswaar in een gelijkaardige sociale en financiële situatie bevinden, maar waarbij de ene wel van het stelsel gebruik maakt, en de andere niet.

Bovendien roept dat verschijnsel vragen op over de relevantie van het openbaar aanbod, waarbij weliswaar normen worden vastgelegd, maar te weinig wordt gekeken naar de daadwerkelijke uitvoering en impact ervan.

1.3 Conséquences

Un niveau élevé de non-recours diminue l'effet redistributif de la protection sociale et en affaiblit la légitimité et l'efficacité dans la lutte contre la pauvreté et la précarité.

Il génère également des inégalités entre, d'une part, les personnes recourant au système et, d'autre part, celles qui n'y recourent pas, pourtant dans une situation sociale et financière similaire.

Il provoque également un questionnement concernant la pertinence de l'offre publique, qui produit des normes mais sans se soucier suffisamment de leur mise en œuvre effective et de leurs effets.

2. Noodzakelijke bewustwording van de doeltreffendheid van de erkende rechten en oplossingen waaraan de voorkeur moet worden gegeven

2.1. Geregeld cijfergegevens inwinnen en publiceren over de mate waarin geen gebruik wordt gemaakt van de rechten en diensten

2.1.a. Er is te weinig informatie over dit onderwerp

In de meeste OESO-landen zijn er heel weinig overheidsdiensten die op regelmatige basis cijfergegevens inwinnen en publiceren over de mate waarin op de sociale voorzieningen en diensten een beroep wordt gedaan¹⁶.

De Europese Commissie pleit voor regelmatige evaluaties van de dekkingsgraad van de sociale uitkeringen die een minimuminkomen bieden. Die evaluaties zouden onderling tussen de EU-lidstaten vergelijkbaar moeten zijn en zouden moeten plaatsvinden in het kader van het Europees semester¹⁷.

2.1.b. Wat men in het Verenigd Koninkrijk doet

Het Verenigd Koninkrijk is het enige Europese land dat sinds 1997 een evaluatie publiceert van de mate waarin op de belangrijkste aan een inkomensvoorwaarde gerelateerde uitkeringen een beroep wordt gedaan. Die jaarlijkse statistieken worden ingewonnen en gepubliceerd door het *British Department for Work and Pensions* (DWP)¹⁸.

De DWP-cijfers vergelijken:

1. het aantal begunstigden, gemiddeld over een jaar, met het aantal mensen die er gebruik van zouden hebben gemaakt, mocht iedereen zijn recht hebben uitgeoefend (*caseload take-up*);

2. het totale bedrag aan sociale uitkeringen over een jaar met het bedrag dat had moeten worden geïnd, mochten alle mogelijke begunstigden gedurende de

2. Nécessité de s'assurer de l'effectivité des droits reconnus et pistes à privilégier

2.1. Collecter et publier régulièrement des données chiffrées sur le taux de non-recours aux droits et aux services

2.1.a. Il existe trop peu d'informations à ce sujet

Dans la plupart des pays de l'OCDE, très peu d'instances gouvernementales collectent et publient régulièrement des données chiffrées sur le taux de recours aux prestations et aux services sociaux¹⁶.

La Commission européenne plaide pour des évaluations régulières du degré de couverture des allocations sociales offrant un revenu minimum. Ces évaluations devraient être comparables entre États membres européens et avoir lieu dans le cadre du semestre européen¹⁷.

2.1.b. Actions entreprises par le Royaume-Uni

Le Royaume-Uni est le seul pays européen qui publie, depuis 1997, une évaluation du taux de recours aux principales prestations liées à une condition de revenus. Ces statistiques annuelles sont collectées et publiées par le *British Department for Work and Pensions* (DWP)¹⁸.

Les chiffres du DWP comparent:

1. le nombre de bénéficiaires, en moyenne sur un an, avec le nombre de personnes qui en auraient bénéficié si tout le monde exerçait son droit (*caseload take-up*);

2. le montant total de prestations sociales perçues sur l'année avec le montant qui aurait dû être perçu si tous les bénéficiaires potentiels exerçaient leur droit

¹⁶ Hernanz, V., Maherbet, F. et Pellizzari, M., *Take-Up of Welfare Benefits in OECD Countries: a Review of the Evidence*, OECD Social, Employment and Migration Working papers nr. 17, OECD Publishing, 2004.

¹⁷ Europese Commissie, *Follow-up on the implementation by the Member States of the 2008 European Commission recommendation on active inclusion of people excluded from the labour market – Toward a social investment approach*, Staff Working Document, Brussel, 2013.

¹⁸ Department for Work and Pensions (UK), *Income-related Benefits: Estimates of Take-up – Financial year 2013/14 (experimental)*, juni 2015.

¹⁶ Hernanz, V., Maherbet, F. et Pellizzari, M. (2004), "Take-Up of Welfare Benefits in OECD Countries: a Review of the Evidence", *OECD Social, Employment and Migration Working papers N°17*, OECD Publishing.

¹⁷ European Commission (2013), *Follow-up on the implementation by the Member States of the 2008 European Commission recommendation on active inclusion of people excluded from the labour market – Toward a social investment approach*, Staff Working Document, Brussels.

¹⁸ Department for Work and Pensions (UK) (june 2015), *Income-related Benefits: Estimates of Take-up – Financial year 2013/14 (experimental)*.

hele inschrijvingsperiode hun recht hebben uitgeoefend (*expenditure take-up*)¹⁹.

2.1.c. Wat men in Frankrijk doet

In Frankrijk is in 2003 in Grenoble een “*Observatoire du non-recours aux droits et aux services*” (ODENORE) opgericht.

Verscheidene onderzoekers en wetenschappers werken er samen met het oog op:

“*Observer des situations de non-recours, mesurer leur importance, caractériser les populations concernées, enquêter sur les causes.*”

Analyser les limites de l’intégration sociale par les politiques publiques au regard des phénomènes de non-recours.

Diffuser les connaissances, les données et les méthodes d’identification et d’évaluation du non-recours.”²⁰.

Het observatorium ligt ook aan de oorsprong van een “*Baromètre du non-recours*”, ingesteld in 2010 op lokaal vlak: de meeste besturen van Grenoble en van de ngo’s zijn erbij betrokken en hij werkt op grond van een vragenlijst die elke organisatie kan invullen als een geval van niet-gebruikmaking wordt vermoed. Het geval wordt vervolgens besproken in een vergadering met verschillende deelnemers (de besturen en lokale overheden, de ngo’s).

2.1.d. Situatie op Belgisch vlak

In België zijn de huidige technieken op het gebied van gegevenskruising en -analyse sterk ontwikkeld, maar in de eerste plaats met het exclusieve oog op de strijd tegen sociale fraude.

Met *datamining* of de uitbreiding van het aantal beschikbare gegevensbanken en de toename van het aantal kruisingsmogelijkheden zou men kunnen opsporen wie in aanmerking komt voor bepaalde sociale uitkeringen, zoals het leefloon²¹.

durant la totalité de la période d’ouverture de celui-ci (*expenditure take-up*)¹⁹.

2.1.c. Actions entreprises par la France

En France, un “*Observatoire du non-recours aux droits et aux services*” (ODENORE) a été créé en 2003 à Grenoble.

Rassemblant plusieurs chercheurs et scientifiques, il vise à:

“*Observer des situations de non-recours, mesurer leur importance, caractériser les populations concernées, enquêter sur les causes.*”

Analyser les limites de l’intégration sociale par les politiques publiques au regard des phénomènes de non-recours.

Diffuser les connaissances, les données et les méthodes d’identification et d’évaluation du non-recours.”²⁰.

Il est également à l’origine de la création d’un “*Baromètre du non-recours*”, créé en 2010 au niveau local: il implique la plupart des administrations de Grenoble et des ONG’s et fonctionne sur la base d’un questionnaire que chaque opérateur peut compléter lorsqu’il suspecte un cas de non-recours. Le cas est alors discuté en réunion rassemblant différents participants (les administrations et les autorités locales, les ONG’s).

2.1.d. Situation au niveau belge

Au niveau belge, les techniques actuelles de croisement et d’analyse des données ont été considérablement développées, mais avant tout dans un souci exclusif de lutte contre la fraude sociale.

Le *datamining* ou l’élargissement du nombre de banques de données disponibles et l’augmentation des possibilités de croisement pourraient permettre d’identifier les personnes éligibles à certaines allocations sociales, comme le revenu d’intégration²¹.

¹⁹ Finn, D. en Goodship, J., *Take-up of benefits and poverty: an evidence and policy review*, Centre for Economic and Social Inclusion, Londen, 2014, blz.14-15.

²⁰ Observatoire DEs NOn-REcours aux droits et services: <https://odenore.msh-alpes.fr/presentation>.

²¹ Boccadoro, N., *European Minimum Income Network Thematic Report, non take-up of minimum income schemes by the homeless population*, Europese Commissie, 2014.

¹⁹ Finn, D. et Goodship, J. (2014), *Take-up of benefits and poverty: an evidence and policy review*, Centre for Economic and Social Inclusion, Londres, p.14-15.

²⁰ <https://odenore.msh-alpes.fr/presentation>.

²¹ Boccadoro, N. (2014), *European Minimum Income Network Thematic Report, non take-up of minimum income schemes by the homeless population*, European Commission.

2.1.e. Voorstel om het probleem op te lossen

In dit voorstel van resolutie wordt ervoor gepleit die gegevens ook te gebruiken voor een “barometer van de *non take-up* van de rechten en diensten”, waarvan het doel zou zijn:

- jaarlijks de beschikbare cijfergegevens over de mate waarin van de belangrijkste sociale voorzieningen gebruik wordt gemaakt, inwinnen en publiceren;

- de oorzaken en gevolgen van de onderbenutting, het belang ervan, het betrokken publiek enzovoort, analyseren;

- adviezen uitbrengen en concrete voorstellen formuleren om de doeltreffendheid van de sociale rechten te verbeteren;

- die informatie doorspelen aan de socialezekerheidsinstellingen, de beleidsmakers, de lokale organisaties en de bevoegde betrokkenen²².

De betrokken besturen zouden jaarlijks statistieken moeten bezorgen over de mate waarin al dan niet van hun sociale voorzieningen gebruik wordt gemaakt, en nuttige *tools* moeten ontwikkelen om die informatie te verkrijgen als ze ontbreekt. De informatie zou worden ingewonnen door een begeleidingscomité dat is samengesteld uit de verschillende betrokken besturen, zowel federaal als gewestelijk of op gemeenschapsvlak, onderzoekers en de sociale partners. Die werkzaamheden zouden worden aangestuurd door de FOD Maatschappelijke Integratie en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, een interfederale instelling met als opdracht de doeltreffendheid van de grondrechten van kansarmen te evalueren (waarvan de overdracht naar de FOD Maatschappelijke Integratie is gepland). Aangezien tot slot de *non take-up* voortvloeit uit problemen in verband met zowel de inhoud van de rechten als de uitvoering ervan, moet een dergelijke barometer de wetgever *tools* bieden, zodat hij inwerkt op de inhoud van de rechten, maar ook op de federale, gewestelijke of lokale besturen die met de uitvoering ervan belast zijn²³.

²² Daly, M., *L'accès aux droits sociaux en Europe*, Groupe éditorial du Rapport sur l'accès aux droits sociaux, Raad van Europa, 2002, blz. 79-80.

²³ Chauveaud, C., Mazet, P. en Warin, Ph., *L'expérimentation des baromètres du non-recours*, ODENORE, Werkdocument, mei 2013, blz. 2.

2.1.e. Proposition de la présente résolution afin de résoudre ce problème

La présente proposition de résolution vise à ce que ces données alimentent également un “baromètre du non-recours aux droits et aux services”, dont l'objectif serait:

- de collecter et de publier annuellement les données chiffrées disponibles en matière de taux de recours des principales prestations sociales;

- d'analyser les causes et les conséquences du non-recours, son importance, les publics concernés,...

- d'émettre des avis et de formuler des propositions concrètes en vue d'améliorer l'effectivité des droits sociaux;

- de diffuser ces informations aux institutions de sécurité sociale, aux responsables politiques, aux organismes locaux et aux acteurs compétents²².

Les administrations concernées devraient fournir chaque année les statistiques relatives au taux de (non-)recours de leurs prestations sociales et développer les outils utiles pour obtenir ces informations si ceux-ci manquent. Un Comité d'accompagnement, composé des différentes administrations concernées, tant fédérales que régionales ou communautaires, de chercheurs et des interlocuteurs sociaux rassemblerait ces informations. Le SPP Intégration sociale et le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, une institution interfédérale qui a pour mission d'évaluer l'effectivité des droits fondamentaux des personnes défavorisées (dont le transfert au SPP Intégration sociale est prévu), piloteraient ces travaux. Enfin, du fait que le non-recours naît de problèmes liés tant au contenu des droits qu'à leur mise en œuvre, un tel baromètre devra fournir des outils au législateur afin qu'il agisse sur le contenu des droits mais aussi aux organismes fédéraux, régionaux ou locaux chargés des processus de mises en œuvre²³.

²² Daly, M. (2002), *L'accès aux droits sociaux en Europe*, Groupe éditorial du Rapport sur l'accès aux droits sociaux, Conseil de l'Europe, p.79-80.

²³ Chauveaud, C., Mazet, P. et Warin, Ph. (mai 2013), *L'expérimentation des baromètres du non-recours*, ODENORE, Document de travail, p.2.

2.2 De automatische toekenning van de rechten bevorderen

Een *monitoring* van de doeltreffendheid van de sociale rechten volstaat niet; mechanismen die de toepassing van die rechten waarborgen, zoals de automatisering ervan, moeten worden opgezet.

2.2.a. Wat er al gebeurd is op Belgisch niveau en mechanismen die de situatie kunnen verbeteren

De afgelopen jaren hebben de overheidsdiensten heel wat inspanningen gedaan om werk te maken van de automatische toekenning van de rechten. Databanken werden ontwikkeld, zo ook mogelijkheden om ze onderling te combineren. In de organieke wet betreffende de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KBSC)²⁴ wordt bepaald dat alle instellingen die aanvullende rechten toekennen op basis van het sociaal statuut informatie over het statuut moeten vragen aan de KBSC in plaats van aan de burgers.

De aanvullende rechten die gebaseerd zijn op de via de KBSC beschikbare gegevens zijn bijvoorbeeld:

- de toekenning van het sociaal gas- en elektriciteitstarief;
- het abonnement tegen voorkeurstarief in de vervoersector;
- de verhoging van fiscaal vrijgestelde bedragen voor de personenbelasting, de roerende voorheffing (Vlaamse Belastingdienst), de vrijstelling van de belasting ten laste van de gezinshoofden (belastingen in Brussel) en de vrijstelling van kijk- en luistergeld (Waals Gewest);
- het sociaal telefoon- en internettarief;
- de vrijstelling van de verkeersbelasting enzovoort²⁵.

In het federale regeerakkoord van de huidige zittingsperiode wordt het volgende vermeld: “*Het Netwerk [van Federale Armoedeambtenaren] zal prioriteit geven aan de doelstelling om zoveel mogelijk rechten automatisch toe te kennen*” en “*De bestaande sociale tarieven in het kader van energie, telecom en mobiliteit zullen worden geëvalueerd met oog op een verbetering. Waar mogelijk zullen de sociale tarieven automatisch worden toegekend.*”²⁶.

²⁴ Organieke wet van 15 januari 1990 houdende oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, B.S., 22 februari 1990.

²⁵ Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, *Informatiebrief*, juni 2015, nr. 119.

²⁶ Regeerakkoord van 11 oktober 2014, blz. 48-49.

2.2. Favoriser l'octroi automatique des droits

Assurer un *monitoring* de l'effectivité des droits sociaux ne suffit pas; il est nécessaire de mettre en place des mécanismes garantissant leur application, parmi lesquels l'automatisation des droits.

2.2.a. Travail déjà réalisé au niveau belge et mécanismes pouvant améliorer la situation dans le futur

Ces dernières années, les administrations ont fait de nombreux efforts en vue de tendre vers l'ouverture automatique des droits. Les banques de données ont été développées, tout comme les possibilités de croisement entre elles. Dans la loi organique de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale²⁴, il est prévu que toutes les instances qui octroient des droits supplémentaires sur la base du statut social doivent demander les informations concernant le statut auprès de la BCSS plutôt qu'auprès des citoyens.

Parmi les droits supplémentaires basés sur les données disponibles via la BCSS, citons:

- l'octroi du tarif social Gaz et Électricité;
- l'abonnement à tarif préférentiel dans le secteur des transports;
- la majoration de montants fiscalement exonérés pour l'impôt des personnes physiques, le précompte immobilier (*Vlaamse Belastingdienst*), l'exonération de la taxe à charge des chefs de ménages (Bruxelles fiscalité) et l'exonération de la redevance radio-télévision (Région wallonne);
- le tarif social téléphone et Internet;
- l'exemption de la taxe de circulation, etc..²⁵.

L'accord du gouvernement fédéral de l'actuelle législature 54 précise que “*le Réseau [de fonctionnaires fédéraux de lutte contre la pauvreté] donnera la priorité à l'objectif d'accorder automatiquement des droits, autant que possible*” et “*les tarifs sociaux actuels dans le domaine de l'énergie, des télécommunications et de la mobilité seront évalués avec l'objectif d'une amélioration. Si cela s'avère possible, les tarifs sociaux seront accordés automatiquement.*”²⁶.

²⁴ Loi du 15 janvier 1990 organique de la Banque Carrefour de Sécurité Sociale, M.B., 22 février 1990.

²⁵ Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (juin 2015), *Lettre d'info* n° 119.

²⁶ Accord de Gouvernement (11 Octobre 2014), p. 48-49.

Het Federaal Actieplan Administratieve Vereenvoudiging 2012-2015 en het Federaal Armoedebestrijdingsplan (2012) leggen ook de nadruk op automatisering. Desondanks moet nog veel werk worden verzet.

Om zo goed mogelijk in te spelen op de verschillende situaties, kan de toekenning van de rechten verschillende vormen aannemen, gaande van de meest volledige automatisering tot de vereenvoudiging van de procedures, zoals het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting²⁷ heeft aangetoond:

1. de automatische toekenning van een recht, met andere woorden een ambtshalve onderzoek om na te gaan of aan de toekenningsvoorwaarden is voldaan zonder voorafgaand verzoek van de rechthebbende komt niet vaak voor; de verhoogde tegemoetkoming voor gezondheidszorg wordt aldus automatisch toegekend op basis van een statuut

2. automatisering van bepaalde aspecten van een recht:

a. sinds 2009 wordt het sociaal gas- en elektriciteitsstarief automatisch toegekend: de FOD Economie bezorgt aan de leveranciers regelmatig namen van klanten die in aanmerking komen voor het sociaal tarief; dat geldt voor 80 % van de uitkeringsgerechtigden van de FOD Sociale Zekerheid DG Personen met een Handicap en van de RVP tegen 65 à 70 % voor de categorieën die van het OCMW afhangen (want het gaat om een doelpubliek dat per definitie minder stabiel is omdat die sociale bijstand van nature tijdelijk is); bepaalde moeilijkheden om gekende personalia op elkaar af te stemmen in de verschillende databanken (bijvoorbeeld namen die anders worden geschreven) bestaan nog, maar de cijfers zijn bemoedigend: door de automatisering van het sociaal gas- en elektriciteitsstarief konden 350 000 mensen er gebruik van maken tegenover 256 000 mensen vóór de invoering van het systeem in 2009²⁸;

b. sinds 2002 wordt voor alle, al dan niet actieve, werknemers voorzien in een automatisch onderzoek van het pensioen, wanneer zij pensioengerechtigd worden; wie nog wel een aanvraag moet indienen, zijn mensen die vervroegd, vóór zij 65 jaar worden, met pensioen

²⁷ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, *Automatisering van rechten met betrekking tot de bevoegdheden van de Federale Staat*, nota opgesteld op vraag van de Beleidscommissie van het Steunpunt, Brussel, maart 2013.

²⁸ Perscommuniqué, 28 april 2015, FOD Sociale Zekerheid, "Naar een volledig automatische toekenning van sociale rechten aan personen met een beperking".

Le Plan d'action fédéral de simplification administrative 2012-2015 et le Plan fédéral de lutte contre la pauvreté (2012) insistent également sur l'automatisation. Malgré cela, il reste beaucoup à faire.

En vue de répondre au mieux aux différentes situations, l'octroi des droits peut prendre différentes formes, de l'automatisation la plus complète à la simplification des procédures, comme l'a démontré le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale²⁷:

1. l'ouverture automatique d'un droit, c'est-à-dire un examen d'office pour vérifier si les conditions d'octroi sont réunies sans demande préalable de l'ayant-droit, est peu fréquente; l'intervention majorée en soins de santé est ainsi octroyée de façon automatique, sur la base d'un statut.

2. automatisation de certains aspects d'un droit:

a. depuis 2009, l'octroi du tarif social du gaz et de l'électricité est automatisé: le SPF Économie transmet régulièrement aux fournisseurs les noms des clients éligibles au tarif social; cela concerne 80 % des bénéficiaires d'allocations du SPF Sécurité sociale DG handicapés et de l'ONP contre 65 à 70 % pour les catégories dépendantes du CPAS (car il s'agit du public cible par définition le moins stable, ces aides sociales étant par nature temporaires); certaines difficultés pour faire coïncider les données personnelles connues dans les différentes banques de données (par exemple, des noms orthographiés différemment) se posent encore mais les chiffres sont encourageants: l'automatisation du tarif social du gaz et électricité a permis à 350 000 personnes d'en bénéficier contre 256 000 avant l'introduction du système, en 2009²⁸;

b. depuis 2002, un examen automatique de la pension est prévu pour tous les salariés, actifs ou non, lorsqu'ils atteignent l'âge de la pension; les personnes qui veulent prendre une pension anticipée, avant 65 ans, qui veulent bénéficier de leur pension après 65 ans, qui

²⁷ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (mars 2013), *Automatisation des droits qui relèvent de la compétence de l'État fédéral*, note rédigée à la demande de la Commission d'accompagnement du Service, Bruxelles.

²⁸ Communiqué de presse, 28 avril 2015, SPF Sécurité sociale "Vers un octroi automatique de droits sociaux aux personnes handicapées".

willen gaan, mensen die hun pensioen willen krijgen na de leeftijd van 65 jaar, mensen die hun hoofdverblijfplaats in het buitenland hebben of mensen die hun pensioen willen genieten op een leeftijd die eigen is aan een bijzonder stelsel;

c. wat het pensioen van werknemers uit de openbare sector betreft, heeft het Rekenhof onlangs benadrukt dat de pensioenen slechts in een beperkt aantal gevallen ambtshalve worden toegekend; het Rekenhof raadt echter de veralgemening van de ambtshalve toekenning aan voor het overlevingspensioen en voor de overgangsuitkering omdat het ervan uitgaat dat dit gemakkelijk zou kunnen worden georganiseerd²⁹;

d. sinds 2010 onderzoekt de Rijksdienst voor Pensioenen automatisch het recht op de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) wanneer iemand op 65 jaar met pensioen gaat en voert dat onderzoek uit met terugwerkende kracht voor alle mensen voor wie het recht op de IGO nog niet was onderzocht;

3. de overheidsdienst identificeert de mogelijke recht-hebbende en brengt hem daarvan op de hoogte; de betrokkene moet dan de nodige informatie verstrekken voor het onderzoek van zijn dossier; dat is bijvoorbeeld het geval voor kinderbijslag: FAMIFED identificeert een eenoudergezin op basis van het rijksregister en stuurt een formulier naar de betrokkene om de financiële situatie van het gezin na te gaan en te beslissen over de toekenning van de toeslag voor alleenstaande ouders.

4. bepaalde rechten worden niet automatisch toegekend en de begunstigde moet dus stappen ondernemen om er aanspraak op te maken. Om diens taak te vergemakkelijken, is echter soms automatisch in een actualisering voorzien bij een verandering van sommige parameters of van de situatie van de rechthebbende (uiteraard op voorwaarde dat die verandering niet tot gevolg heeft dat de houder van het recht zijn hoedanigheid van begunstigde verliest). Zo is bijvoorbeeld de toekenning van de kortingskaart "grote gezinnen" geen automatisme, maar de hernieuwing ervan wel;

5. de procedures kunnen worden vereenvoudigd opdat de rechthebbenden niet meermaals dezelfde inlichtingen moeten verstrekken.

2.2.b. Te overwinnen hindernissen

Verscheidene factoren belemmeren de mogelijkheden tot automatische toekenning van rechten:

²⁹ Rekenhof, *Handvest van de sociaal verzekerde: bescherming van de pensioenrechten van de ambtenaar*, 1 september 2015.

ont leur résidence principale à l'étranger ou qui veulent bénéficier de leur pension à un âge propre à un régime particulier doivent encore introduire une demande;

c. en matière de pension des travailleurs de la fonction publique, la Cour des comptes a récemment souligné que les pensions ne sont octroyées d'office que dans un nombre restreint de cas; elle conseille par contre la généralisation de l'octroi d'office en matière de pensions de survie et pour l'allocation de transition, considérant que cela pourrait être facilement organisé²⁹;

d. depuis 2010, l'Office National des Pensions examine automatiquement le droit à la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) quand une personne prend sa pension à 65 ans et procède à cet examen avec effet rétroactif pour ceux dont le droit à la GRAPA n'avait pas été encore examiné;

3. le service public identifie un ayant-droit potentiel, l'en informe; celui-ci doit alors fournir des informations nécessaires à l'examen de son dossier; c'est le cas par exemple en matière d'allocations familiales: FAMIFED identifie une famille monoparentale sur la base du registre national et envoie un formulaire à la personne concernée sur la situation financière du ménage pour décider de l'octroi du supplément pour famille monoparentale;

4. certains droits ne sont pas octroyés automatiquement et le bénéficiaire doit donc effectuer des démarches pour en bénéficier; cependant, afin de faciliter la tâche du bénéficiaire, une actualisation est parfois automatiquement prévue en cas de changement de certains paramètres ou de la situation de l'ayant droit (pour autant bien entendu que ce changement n'ait pas pour conséquence que le titulaire du droit perde sa qualité de bénéficiaire du fait de ce changement); ainsi, par exemple, en matière de mobilité, l'octroi de la carte de réduction "familles nombreuses" n'est pas automatisé mais son renouvellement l'est;

5. les procédures peuvent être simplifiées afin que l'ayant-droit ne doivent pas fournir plusieurs fois les mêmes renseignements.

2.2.b. Obstacles à surmonter

Plusieurs facteurs freinent les possibilités d'octroi automatique des droits:

²⁹ Cour des comptes (1^{er} septembre 2015), *Charte de l'assuré social: protection des droits à la pension du fonctionnaire*.

— de toegenomen complexiteit van bepaalde wetgevingen;

— de definitie van begrippen en/of categorieën die soms varieert naar gelang van de wetgeving of de regeling;

— de moeilijkheid om de bekende persoonlijke gegevens in de verschillende gegevensbanken te doen samenvallen, de soms zeer lange toekenningstermijnen van uitkeringen (bijvoorbeeld de uitkeringen aan personen met een handicap), die niet zijn afgestemd op de toekenning van andere sociale voordelen (bijvoorbeeld het sociaal tarief voor gas en elektriciteit);

— een activerende en culpabiliserende visie op de sociale bescherming, die verwacht dat de begunstigen hun rechten “verdienen” en dat zij een inspanning leveren om ze te verkrijgen;

— een zekere schroom of “luiheid” van de kant van de wetgever, die niet voldoende rekening houdt met de potentiële automatisering van een recht: soms worden bepaalde documenten geëist terwijl het mogelijk was geweest gegevensbanken te raadplegen om de gezochte inlichtingen te verkrijgen.

2.2.c. Te voorkomen kwalijke neveneffecten

Het is niet altijd wenselijk dat een recht automatisch wordt geopend. Het is van primordiaal belang rekening te houden met de eventuele gevolgen en kwalijke neveneffecten van de automatisering:

— de gegevensbanken bevatten veel persoonsgegevens: het is belangrijk transparantie aan de dag te leggen aangaande de over de burgers bewaarde gegevens en de instellingen die er toegang toe hebben; gelukkig bieden de wet van 8 december 1992 (*privacywet*, artikel 4) en het optreden van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer belangrijke waarborgen hiervoor³⁰;

— bij fouten dreigt de begunstigde te worden geconfronteerd met een lang en complex traject om zijn geval te regulariseren; er moet worden voorzien in adequate en snelle procedures om fouten op te sporen en recht te zetten;

³⁰ Artikel 4, § 1, 1°, van de privacywet bepaalt het volgende: “Persoonsgegevens dienen (...) eerlijk en rechtmatig te worden verwerkt”. Dat betekent dat elke gegevensverwerking transparant en met inachtneming van het recht moet gebeuren. Voorts staat artikel § 1, 2° van de privacywet de verwerking alleen toe “voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden”.

— la complexité accrue de certaines législations;

— la définition de concepts et/ou catégories qui varient parfois d’une législation ou d’un dispositif à l’autre;

— la difficulté de faire coïncider les données personnelles connues dans les différentes banques de données, les délais parfois très longs de l’octroi d’allocations (par exemple, les allocations aux personnes handicapées), qui ne sont pas harmonisés avec l’octroi d’autres avantages sociaux (exemple: le tarif social gaz et électricité);

— une vision activatrice et culpabilisante de la protection sociale, qui attend des bénéficiaires qu’ils “méritent” leurs droits et fournissent un effort pour en bénéficier;

— une certaine frilosité ou paresse de la part du législateur, qui ne tient pas suffisamment compte de l’automatisation potentielle d’un droit: certains documents sont parfois exigés alors qu’il aurait été possible de consulter des banques de données pour obtenir les renseignements recherchés.

2.2.c. Effets pervers à éviter

L’ouverture automatique d’un droit n’est pas toujours souhaitable. Il est primordial de tenir compte des conséquences et effets pervers éventuels de l’automatisation:

— de nombreuses informations à caractère privé sont contenues dans les banques de données; il est important d’être transparent sur les données conservées sur les citoyens et les institutions qui y ont accès; la loi du 8 décembre 1992 (*loi vie privée*, article 4) et l’action de la Commission de la protection de la vie privée offrent heureusement des garanties importantes en la matière³⁰;

— en cas d’erreurs, le bénéficiaire risque d’être confronté à un parcours long et complexe pour régulariser son cas; des procédures adéquates et rapides de détection et de rectification des erreurs doivent être prévues;

³⁰ L’article 4, § 1^{er}, 1° de la LVP prévoit que tout traitement de données à caractère personnel doit être loyal et licite. Cela implique que tout traitement de données doit se faire de manière transparente et dans le respect du droit. En outre, l’article 4, § 1^{er}, 2° de la LVP ne permet le traitement que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

— het automatisch openen van het recht impliceert het automatisch sluiten ervan; de begunstigen moeten bij het openen van het recht over duidelijke informatie beschikken, maar ook als er een einde aan komt;

— automatisch openen van de rechten bevordert de afschaffing van de materiële aanspreekpunten en loketten, die een persoonlijker contact mogelijk maken; derhalve is sprake van minder soepelheid om zich op de individuele reële situaties af te stemmen.

2.3. *Het Handvest van de sociaal verzekerde en de andere hefbomen in werking stellen*

Ook andere hefbomen moeten in werking worden gesteld om te bevorderen dat rechten automatisch worden geopend.

Er moet meer aandacht gaan naar de complexiteit van de wetgeving: soms zijn de normen dermate ingewikkeld dat zelfs de maatschappelijk werkers, die tot taak hebben concreet aan die normen uitvoering aan te geven, moeite hebben ze te begrijpen en daardoor niet altijd de passende informatie kunnen verstrekken.

Stigmatisering moet doortastender worden tegengegaan: almaar meer aarzelen mensen die voor een sociale voorziening in aanmerking komen om ze aan te vragen, uit angst te worden veroordeeld, wegens een schuldgevoel. Omdat zij weigeren hun autonomie te verliezen, hanteren zij tal van vermijdingsstrategieën.

Er moet voor proactieve stappen worden gezorgd zodat wie zich niet spontaan wendt tot de hulp en diensten waarop hij recht heeft, wordt bereikt.

Er moeten “centrale loketten” worden opgericht, waar alle informatie gecentraliseerd wordt en die een overdaad aan aanspreekpunten voorkomen. Een persoon die naar een uitkering informeert, zal dankzij die loketten weet krijgen van de andere voorzieningen waarvoor hij *a priori* in aanmerking zou komen. In de landen waar zulks werd uitgebouwd (bijvoorbeeld Nederland), heeft dit goede resultaten opgeleverd, met een hoger percentage *take-up* tot gevolg³¹.

Er moet worden gezorgd voor een gegarandeerde toegang tot betrouwbare en begrijpelijke informatie; in dit opzicht vormt het Handvest van de sociaal verzekerde een belangrijk instrument, dat is ontstaan vanuit de volgende idee: “*Het is normaal dat mensen die hun sociale rechten niet kennen, er toch het voordeel van hebben*”³².

³¹ Boccadoro, N., *op. cit.*

³² Parlementaire documenten van de Kamer, zitting 1991-1992, DOC 48 0353/001.

— l’ouverture automatique du droit implique la fermeture automatique de celui-ci; les bénéficiaires doivent disposer d’informations claires lors de l’ouverture du droit mais également en cas de fin de celui-ci;

— l’automaticité de l’accès aux droits favorise la suppression des guichets et des points de contact physiques, qui permettent un contact plus personnel et il y a donc moins de souplesse permettant de s’adapter aux réalités individuelles.

2.3. *Activer la Charte de l’assuré social et les autres leviers*

D’autres leviers doivent également être activés pour favoriser l’automaticité des droits.

Une attention accrue doit être portée à la complexité de la législation: les normes sont parfois si complexes que mêmes les travailleurs sociaux, chargés de les mettre en œuvre, ont des difficultés pour les comprendre et ne peuvent dès lors pas fournir les informations adéquates.

La lutte contre la stigmatisation doit être renforcée: de plus en plus, les personnes éligibles à une prestation sociale hésitent à en faire la demande, par crainte d’être jugées, à cause d’un sentiment de culpabilité. Par refus de perdre leur autonomie, elles multiplient ainsi les stratégies d’évitement.

Des démarches proactives doivent être organisées en vue d’atteindre ceux qui ne se tournent pas spontanément vers les aides et services auxquels ils ont droits.

Des “guichets uniques” doivent être mis en place, qui pourront fournir en un seul lieu les informations nécessaires et éviter la multiplication des interlocuteurs. Ils permettront à un individu, lorsqu’il s’informe sur une allocation, d’être informé sur les autres dispositifs auxquels il serait, *a priori*, éligible. Dans les pays où cela a été mis en place (par exemple, les Pays-Bas), cela a donné de bons résultats, augmentant le taux de recours³¹.

L’accès à une information fiable et compréhensible doit être assuré; en la matière, la Charte de l’assuré social constitue un outil important né de l’idée qu’ “*il n’est que normal de faire bénéficier de leurs droits sociaux des gens qui ne les connaissent pas*”³².

³¹ Boccadoro, N. (2014), *op. cit.*

³² Documents parlementaires de la Chambre, session 1991-1992, DOC48 0353/001, p.1.

Het Handvest voorziet in de plichten en beginselen van behoorlijk bestuur, met het oog de verlening, wijziging of afschaffing van de sociale voorzieningen.

Onlangs heeft het Rekenhof echter beklemtoond dat het Handvest veel rechtsbeginselen bevat die niet stelselmatig omgezet worden in objectief toepasbare normen. Het bevat dus weinig bestuurlijke waarborgen voor de sociaal verzekerden, en geen sancties voor de instellingen die de bepalingen ervan niet in acht nemen³³.

Het Handvest houdt onder meer een informatie- en adviesplicht in voor de socialezekerheidsinstellingen, of nog de verplichting een bevattelijke taal te gebruiken. Aldus verstrekken de socialezekerheidsinstellingen aan de sociaal verzekerden via hun webstek algemene informatie, en moeten zij ook blijk geven van een zekere proactiviteit door bij het bestuderen van de individuele dossiers de nodige informatie te verstrekken opdat de betrokkenen hun rechten behouden. In geval van niet-nakoming is echter in geen enkele sanctie voorzien.

Het is niet eenvoudig om in de rechtbank genoegdoening te verkrijgen voor geleden schade³⁴. Bovendien is de informatie die via internet wordt verspreid, weliswaar vaak degelijk, maar de rechthebbenden die in bestaansonzekerheid leven hebben er niet altijd toegang toe en de informatie houdt geen rekening met de onderling verbonden behoeften van de sociaal verzekerden (een verkeerd begrepen of verkeerd toegepaste norm kan gevolgen hebben voor andere sociale rechten).

Andere kanalen, zoals fysieke aanspreekpunten, moeten blijven bestaan.

Het Rekenhof vindt ook dat de "polyvalentie" waarin het Handvest voorziet (elke socialezekerheidsinstelling die een verzoek ontvangt, moet dit verzoek doorsturen naar alle andere bevoegde instellingen) kan worden verbeterd³⁵.

Evita WILLAERT (Ecolo-Groen)
 Georges GILKINET (Ecolo-Groen)
 Jean-Marc NOLLET (Ecolo-Groen)
 Stefaan VAN HECKE (Ecolo-Groen)
 Gilles VANDEN BURRE (Ecolo-Groen)
 Anne DEDRY (Ecolo-Groen)

³³ Rekenhof, *op. cit.*

³⁴ Neven, J.-F., "La Charte de l'assuré social: un outil méconnu au service de l'effectivité des droits sociaux", Deelname aan de studiedag van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (29 april 2014), "Sociale bescherming en armoede: om welke redenen zijn mensen in armoede onderbeschermd?"

³⁵ Rekenhof, *op. cit.*

Elle prévoit des devoirs et principes de bonne administration, visant l'octroi, la révision ou la suppression des prestations sociales.

La Cour des comptes a cependant récemment souligné que la Charte contient de nombreux principes juridiques qui n'ont pas systématiquement été traduits en normes objectivement applicables. Elle contient donc peu de garanties administratives pour les assurés sociaux et pas de sanctions pour les institutions qui ne respectent pas ses dispositions³³.

La Charte comporte notamment une obligation d'information et de conseil dans le chef des institutions de sécurité sociale ou encore l'obligation d'utiliser un langage compréhensible. Les institutions de sécurité sociale fournissent ainsi, via leur site Internet, une information générale aux assurés sociaux et doivent également faire preuve d'une certaine proactivité en fournissant, lors de l'examen des dossiers individuels, les informations nécessaires au maintien de leurs droits. Aucune sanction n'est cependant prévue en cas de manquement.

Il n'est pas facile d'obtenir réparation devant les tribunaux en cas de préjudice subi³⁴. En outre, bien que l'information diffusée sur Internet soit souvent de qualité, les ayants droit précarisés n'y ont pas toujours accès et celle-ci ne tient pas compte des besoins interdépendants des assurés sociaux (une mauvaise compréhension ou application d'une norme peut avoir des répercussions sur d'autres droits sociaux).

D'autres canaux doivent être maintenus, tels que les points de contacts physiques.

La Cour des comptes estime également que la "polyvalence" prévue par la Charte (chaque institution de sécurité sociale devant transmettre une demande aux autres institutions compétentes) peut être améliorée³⁵.

³³ Cour des comptes (1^{er} septembre 2015), *op. cit.*

³⁴ Neven, J.-F., "La Charte de l'assuré social: un outil méconnu au service de l'effectivité des droits sociaux", Participation au colloque du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (29 avril 2014), *Protection sociale et pauvreté: pour quelles raisons les personnes pauvres sont-elles sous-protégées?*

³⁵ Cour des comptes (1^{er} septembre 2015), *op. cit.*

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

VERZOEKT DE REGERING:

1. van de automatische toekenning van de sociale rechten een echte prioriteit te maken door de voorkeur te geven aan de automatische opening van de rechten op grond van het inkomen veeleer dan op grond van de status;

2. ieder jaar een “barometer van de *non take-up* van rechten” uit te brengen:

a. die de volgende informatie bevat:

i. het beschikbare cijfermateriaal wat het percentage *non take-up* van de voornaamste sociale voorzieningen betreft;

ii. analyses inzake meer bepaald de omvang van die *non take-up* en de betrokken groepen;

iii. een evaluatie van de maatregelen die de betrokken besturen hebben genomen om de toegang tot de rechten te bevorderen (bijvoorbeeld: welke proactieve actie werd er ondernomen, zijn de aanvraagformulieren werkelijk afgestemd op het doelpubliek, is de informatie helder en toegankelijk, welke verschillende informatiekanaalen worden gebruikt, is het onthaal zoals het hoort?);

iv. adviezen en concrete voorstellen om de effectiviteit van de sociale rechten te verbeteren;

b. en die volgens de volgende nadere regels tot stand komt:

i. ieder bevoegd bestuur moet de relevante gegevens bezorgen en zitting nemen in het begeleidingscomité, dat naast die besturen bestaat uit onderzoekers en vertegenwoordigers van de sociale partners; dit comité zal worden aangestuurd door de POD Maatschappelijke Integratie en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, die belast zijn met de coördinatie van de barometer;

ii. de barometer moet jaarlijks worden verspreid onder de socialezekerheidsinstellingen, de politieke gezagsdragers, de lokale organisaties en de bevoegde actoren;

3. een wetsontwerp op te stellen ter aanvulling van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het “handvest” van de sociaal verzekerde, teneinde sancties in

PROPOSITION DE RÉOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

1. de faire de l’automatisation de l’accès aux droits sociaux une réelle priorité, en privilégiant l’automatisation des droits sur la base des revenus plutôt que sur la base du statut;

2. de publier annuellement un “Baromètre du non-recours”:

a. rassemblant:

i. les données chiffrées disponibles en matière de taux de non-recours des principales prestations sociales;

ii. des analyses portant notamment sur l’étendue du non-recours et les publics concernés;

iii. une évaluation de démarches entreprises par les administrations concernées en vue de favoriser l’accès aux droits (par exemple: quelles démarches proactives ont-elles été entreprises, les formulaires de demandes sont-ils réellement adaptés, les informations sont-elles claires et accessibles, quelle est la variété des canaux d’information utilisés, l’accueil est-il bien adapté?);

iv. des avis et propositions concrètes en vue d’améliorer l’effectivité des droits sociaux;

b. selon les modalités suivantes:

i. chaque administration compétente devra fournir les données pertinentes et siéger au sein du Comité d’accompagnement, composé de ces dernières, de chercheurs et de représentants des partenaires sociaux; ce dernier sera piloté par le SPP Intégration sociale et le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale, responsables de la coordination du Baromètre;

ii. le baromètre devra être diffusé annuellement aux institutions de sécurité sociale, aux responsables politiques, aux organismes locaux et aux acteurs compétents;

3. de rédiger un projet de loi en vue de compléter la loi du 11 avril 1995 visant à instituer “la charte” de l’assuré social, de manière à prévoir des sanctions en

te stellen wanneer de socialezekerheidsinstellingen hun plicht inzake informatie- en adviesverstrekking (artikelen 3 en 4) niet nakomen;

4. de mogelijkheden die worden geboden door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) inzake de integratie van de gegevens in een netwerk, verder te ontwikkelen, teneinde de procedures te vereenvoudigen en de toegang tot de rechten te vergemakkelijken, op zijn minst voor de personen die bekend zijn bij minstens één socialezekerheidsinstelling, en zonder te raken aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, waarop toegezien wordt door het Sectoraal comité van de sociale zekerheid en van de gezondheid (SCSZG), in samenwerking met de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer;

5. wanneer de automatische toekenning van de rechten niet relevant of uitvoerbaar is, de toekenning vergemakkelijken door:

a) die rechten volledig en nauwgezet te vermelden in een duidelijke, interpreteerbare tekst, die ertoe strekt de betrokken personen de rechten te doen genieten in plaats van ze uit te sluiten;

b) bij de opstelling van de wetten en besluiten rekening te houden met de uitvoering van die rechten en met het nut van een mogelijke automatische toekenning;

c) de uniformiteit te bevorderen van de concepten en categorieën die de verschillende sociale voorzieningen hanteren;

d) het aantal vereiste verantwoordingsstukken te beperken.

6. de proactieve werking van de overheidsdiensten te bevorderen; lokaal werden verschillende initiatieven genomen in die zin; de gunstige resultaten daarvan moeten bijdragen tot de veralgemening van die goede praktijken; de proactieve werking vergt een zekere creativiteit en samenwerking tussen de administratie, de lokale dienstverleners en de verenigingen, om de potentiële rechthebbenden te bereiken met wie de dienstverleners nog geen contact hebben;

7. de “centrale loketten” uit te bouwen, die als taak zouden hebben informatie (bevoegde diensten, toekenningsvoorwaarden enzovoort) te verstrekken en mensen door te verwijzen naar de bevoegde dienst; ze zouden geen enkele controlefunctie hebben, maar erop gericht zijn mensen te informeren over de voorzieningen waarvoor zij *a priori* in aanmerking komen;

cas de manquements à l’obligation d’information et de conseil (articles 3 et 4) dans le chef des institutions de sécurité sociale;

4. de développer les possibilités offertes par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS), en matière de mise en réseau des données, afin de simplifier les démarches et de faciliter l’accès aux droits, du moins pour les personnes connues par au moins un organisme de sécurité sociale, tout en veillant à la protection de la vie privée, assurée par le Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé (CSSS), en collaboration avec la Commission de la protection de la vie privée;

5. de faciliter l’octroi des droits lorsque l’automatisation n’est pas pertinente ou réalisable en:

a) les définissant de façon complète et précise, dans un énoncé explicite, interprétable et visant à en faire bénéficier les personnes concernées plutôt qu’à les exclure;

b) tenant compte, lors de la rédaction des lois et arrêtés, de la mise en œuvre de ces droits et de l’intérêt d’une éventuelle automatisation;

c) favorisant l’uniformité des concepts et catégories définies dans les différents dispositifs sociaux;

d) limitant le nombre de pièces justificatives exigées.

6. de développer la proactivité des services publics; plusieurs initiatives ont été prises en ce sens à des niveaux locaux; leurs résultats positifs doivent encourager la généralisation de ces bonnes pratiques; la proactivité nécessite une certaine créativité et la collaboration entre l’administration, les prestataires de services locaux et les associations, afin de parvenir à s’adresser aux ayants-droit potentiels qui ne sont pas encore en contact avec les prestataires de services;

7. de développer les “guichets uniques”, ayant une fonction de diffusion de l’information (services compétents, conditions d’admissibilité,...) et d’orientation vers le service compétent; ceux-ci n’auraient aucune fonction de contrôle mais viseraient à informer un individu des dispositifs auxquels il serait *a priori* éligible.

8. in de impactanalyse van de regelgeving een nieuw criterium op te nemen, namelijk “de gebruikmaking van de rechten”; de eventuele risico’s van een *non take-up* moeten daarbij deel uitmaken van de *ex-ante* evaluatie van de impact van de voorzieningen.

2 september 2015

Evita WILLAERT (Ecolo-Groen)
Georges GILKINET (Ecolo-Groen)
Jean-Marc NOLLET (Ecolo-Groen)
Stefaan VAN HECKE (Ecolo-Groen)
Gilles VANDEN BURRE (Ecolo-Groen)
Anne DEDRY (Ecolo-Groen)

8. d’intégrer au sein de l’analyse d’impact de la réglementation un nouveau critère: “le recours aux droits”; les risques éventuels de non-recours devant faire partie intégrante des évaluations *ex-ante* de l’impact des prestations.

2 septembre 2015