

AUTOMATISERING VAN RECHTEN MET BETREKKING TOT DE BEVOEGDHEDEN VAN DE FEDERALE STAAT

Nota op vraag van de Begeleidingscommissie

1 maart 2013



**Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale**

**Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting**

**Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung**

Inhoudstafel

Inleiding.....	4
1. Automatisering: omschrijving en belang	6
1.1. Omschrijving	6
1.2. Belang van de automatische toekenning van de rechten	7
2. Stand van zaken betreffende de automatisering van rechten met betrekking tot de federale bevoegdheden.....	8
2.1. Energie	9
2.2. Financiën.....	14
2.3. Handicap	15
2.4. Justitie	18
2.5. Mobiliteit	21
2.6. Pensioenen	23
2.6.1. Antwoord van de Rijksdienst voor Pensioenen	23
2.6.2. Antwoord van het RSVZ	25
2.7. Telecommunicatie	28
2.8. Gezondheid.....	30
2.9. Werk	32
2.10. Kinderbijslag	35
2.11. Maatschappelijke integratie	38
2.12. Dienst Administratieve Vereenvoudiging	39
2.13. Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid	42
Besluit.....	44

Inleiding

Het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting heeft op vraag van zijn Begeleidingscommissie gewerkt rond de automatische toekenning van de rechten. Het heeft onderzocht welke rechten er al automatisch worden toegekend, en vooral voor welke rechten ambtshalve onderzoek vanwege de bevoegde instanties naar de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om het recht te openen mogelijk is.

Herinneren we eraan dat de wetgever meer dan 15 jaar geleden al expliciet heeft bepaald dat de sociale uitkeringen ambtshalve moeten worden toegekend telkens wanneer dat 'materieel mogelijk is'¹. De jongste jaren wordt er steeds meer aandacht geschonken aan de automatische toekenning, en heeft die betrekking op steeds meer rechten. Zo bepaalt het federaal regeerakkoord dat overal waar mogelijk de automatische toekenning van sociale rechten versneld zal worden ingevoerd, zoals bijvoorbeeld het sociaal tarief voor mensen die voldoen aan de vastgestelde voorwaarden (met name op het vlak van energie, water, communicatie, NMBS). Ook het Federaal Actieplan voor Administratieve Vereenvoudiging 2012-2015 bevat maatregelen om bepaalde rechten automatisch toe te kennen (derdebetalersregeling in het geval van chronische ziekte, bijvoorbeeld). Hetzelfde geldt voor het Federaal Plan Armoedebestrijding dat de federale regering heeft goedgekeurd op 14 september 2012 (met name de verhoogde tegemoetkoming).

Op vraag van de Begeleidingscommissie werden enkel de rechten bestudeerd die onder de federale bevoegdheid vallen. De gewesten en gemeenschappen zijn ook in dit thema geïnteresseerd, een tweede nota zal nog volgen waarbij de stand van zaken zal gepresenteerd worden betreffende de rechten die betrekking hebben op de bevoegdheden van de gewesten en gemeenschappen.

Alvorens we een stand van zaken geven over de automatische toekenning van de rechten, willen we die term eerst definiëren. De automatische toekenning van een recht is binnen de juridische taal immers geen bekend begrip. Vervolgens beschrijven we de uitdaging die de automatische toekenning van de rechten stelt, over de technische kwesties van dergelijke demarche heen. Bij wijze van besluit identificeren we een aantal elementen op basis van de bijdragen van de overheidsinstellingen. Het gaat daarbij zowel om elementen die vooruitgang in automatisering hebben mogelijk gemaakt als de problemen die zich ter zake hebben voorgedaan. Op basis daarvan formuleren we eveneens een aantal aanbevelingen. Tenslotte bespreken we het niet opnemen van rechten, wat de kwestie van de automatisering overstijgt.

We willen alle FOD's, POD's, sociale zekerheidsinstellingen, de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging, en de gewesten en gemeenschappen bedanken die hebben samengewerkt met het Steunpunt door hun gedetailleerde kennis te delen over de vaak uiterst technische kwesties die in de loop van dit werk gerezen

¹ Art. 8 van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het handvest van de sociaal verzekerde, Belgisch Staatsblad van 6 september 1995 (in werking getreden op 1 januari 1997). Dit handvest is ook van toepassing op de sociale bijstand. De termen 'materieel mogelijk' worden geëxpliciteerd bij koninklijk besluit.

zijn. Daarnaast willen we ook de leden van de Begeleidingscommissie van het Steunpunt danken die op de bijeenkomst van 15 januari 2013 een ontwerp van deze nota hebben besproken.

1. Automatisering: omschrijving en belang

1.1. Omschrijving

De uitdrukking 'automatisering van een recht' is vaag en in het juridisch jargon is het ook niet als dusdanig gekend. Het is dus belangrijk om duidelijk af te bakenen waarover we het precies hebben.

Bij de afbakening van de thematiek ging het Steunpunt aanvankelijk uit van een eerder enge definitie. De focus lag op automatisering als 'automatische opening van een recht'. Hieronder wordt begrepen dat de overheid automatisch onderzoekt of iemand al dan niet in aanmerking komt voor een bepaald recht. Dit is een zeer vergaande en zuivere vorm van automatisering, en in de praktijk is deze bijna onbestaande. Er zijn andere vormen van automatisering of vereenvoudiging van procedures mogelijk, die hetzelfde doel voor ogen hebben als de automatische opening van een recht. Deze zijn nuttige stappen voorwaarts voor een betere uitoefening van rechten voor mensen in armoede. Daarom zullen we deze diverse vormen op een rijtje zetten.

Zoals gezegd is de meest zuivere vorm van automatisering de 'automatische opening van een recht'. De overheid onderzoekt ambtshalve of de voorwaarden om het recht te openen zijn vervuld, zonder voorafgaandelijke vraag van de potentiële rechthebbende. In bepaalde gevallen kan de overheid haar onderzoek volledig afronden en de persoon dus onmiddellijk toekennen waar hij/zij recht op heeft. In andere gevallen moet de overheid toch nog extra informatie opvragen.

Dit brengt ons tot de volgende vorm van automatisering. Een persoon wordt door de overheid(sdienst) geïdentificeerd als mogelijk rechthebbende. Vervolgens wordt de persoon in kwestie hiervan op de hoogte gebracht waarbij wordt gevraagd om bepaalde informatie over te maken om het dossier te kunnen onderzoeken.

Er zijn situaties waarbij de opening van het recht niet automatisch verloopt, maar wel de actualisering ervan. Van zodra een persoon gekend is door de bevoegde overheid(sdienst) worden wijzigingen in de situatie automatisch onderzocht en kunnen deze aanleiding geven tot wijzigingen in (de toekenning van) het recht.

Tot slot zijn er tal van mogelijkheden om de (aanvraag)procedures eenvoudiger te laten verlopen, te vermijden dat burgers een heleboel informatie die al voorhanden is telkens opnieuw moeten aanleveren, enzovoort. In dit laatste geval is er geen sprake van automatisering. Maar toch zijn zulke initiatieven vermeldenswaardig, aangezien ze de drempel voor het bekomen van een recht aanzienlijk kunnen verlagen.

1.2. Belang van de automatische toekenning van de rechten

Het doel van automatisering is een grotere effectiviteit van rechten, door een vermindering van de non take-up van rechten, een fenomeen dat wijder verspreid is dan algemeen gedacht en dat in het bijzonder de meest kwetsbare mensen treft. Volgens sommige studies zouden niet opgeëiste uitkeringen vaker voorkomen dan fraude met uitkeringen, iets wat vandaag de dag nochtans veel meer politieke aandacht krijgt².

De redenen voor de non take-up zijn dus divers, en de remedies zijn dat al evenzeer. Eén ervan, maar zeker niet de enige, is de automatische opening van rechten. Die kan bijdragen tot de daadwerkelijke toepassing van sommige rechten en verdient in die zin dan ook al onze aandacht, temeer omdat de uitbouw van databanken, en de mogelijkheden tot kruising ervan via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, heel wat mogelijkheden biedt.

De strijd tegen de non-take up, waaraan automatisering bijdraagt, heeft meerdere aspecten. We vernoemen er hier twee die bijzonder pertinent zijn voor het vraagstuk dat ons bezig houdt:

- in termen van rechten : welke waarde heeft een recht dat niet effectief wordt uitgeoefend? De formele erkenning van een recht garandeert op geen enkele manier zijn uitvoering, zeker wanneer de potentieel rechthebbende in slechte socio-economische omstandigheden leeft.
- in termen van armoede: de non take-up vermindert de impact van sociaal beleid en zorgt voor een verarming van de personen die de rechten niet vragen waarop ze beroep zouden kunnen doen.

² Zie met name de werkzaamheden van het Franse Observatoire des non-recours aux droits et service (Odenore), dat deel uitmaakt van het CNRS, en in het bijzonder *l'Envers de la fraude sociale (La Découverte)*, 2012.

2. Stand van zaken betreffende de automatisering van rechten met betrekking tot de federale bevoegdheden

In een voorbereidende fase heeft het Steunpunt het thema van automatisering verkend via literatuur en contacten. In deze periode had het Steunpunt ook enkele samenkomsten met de Vlaamse administratie (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin), die immers eenzelfde oefening deed voor de rechten die onder de gewest- en gemeenschapsbevoegdheden vallen, om informatie uit te wisselen en te zoeken naar afstemming in aanpak.

In 2011 werden de verschillende relevante federale administraties en instellingen aangeschreven met de vraag voor een ontmoeting in functie van de identificatie van rechten die al (gedeeltelijk) geautomatiseerd zijn, of waar een project inzake automatisering lopende is, of waarvan het zinvol zou zijn tot een automatische opening van het recht te proberen komen. Op deze manier bekwam het Steunpunt een contactpersoon binnen elke administratie en instelling.

Vervolgens werd een werkseminarie georganiseerd op 9 juli 2012, waaraan een 15-tal contactpersonen uit de federale administraties en instellingen deelnamen. Ook de Vlaamse administratie en het kabinet van de staatssecretaris voor Armoedebestrijding waren op dit seminarie aanwezig. Er werd gewerkt aan de hand van een overzichtstabel met de verschillende rechten, de toekenningscriteria ervan, en de mate van automatisering. De uitwisseling ging vervolgens verder aan de hand van een aantal transversale vragen.

In een laatste stap werd de verzamelde informatie in voorliggende nota verwerkt, waarbij ook aan de deelnemers van het seminarie werd gevraagd om een bijdrage te leveren aan de nota.

Op de volgende bladzijden worden de antwoorden van de verschillende administraties en instellingen weergegeven, aan de hand van een vast stramien:

- naam van de administratie en instelling die de bijdrage aan de nota heeft geleverd;
- stand van zaken inzake automatisering (de automatisering kan gerealiseerd zijn, ofwel deels, ofwel kan het gaan om administratieve vereenvoudiging);
- de ondervonden moeilijkheden bij automatisering;
- de eventuele projecten op korte, middellange of lange termijn.

Als laatste in de lijst zijn twee instellingen opgenomen die geen opdracht hebben om een recht toe te kennen maar die een essentiële rol spelen in de automatisering: de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging en de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid.

2.1. Energie

Antwoord van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie.

a) Stand van zaken van automatisering

Het sociaal tarief (maximumprijzen) voor elektriciteit en aardgas is in het leven geroepen sinds 2004 voor personen of gezinnen die behoren tot bepaalde categorieën waardoor zij een gunstiger tarief kunnen genieten dan het gewone commerciële tarief voor elektriciteit en/of aardgas. Om te genieten van het sociaal tarief, moet de klant een tegemoetkoming ontvangen van 1 van deze drie sociale instellingen: de FOD Sociale Zekerheid Directie Generaal Personen met een Handicap (FOD SZ DGPH), de Rijksdienst Voor Pensioenen (RVP) of het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW).

Het sociaal tarief wordt 2 keer per jaar (op 1 februari en op 1 augustus van ieder jaar) berekend op basis van de laagste commerciële tarieven op de leveranciersmarkt van elektriciteit en aardgas door de CREG (de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) is het federaal organisme voor de regulering van de elektriciteits- en aardgasmarkt in België).

Het sociaal tarief is bij alle energieleveranciers of distributienetbeheerders hetzelfde en elke leverancier of distributienetbeheerder is verplicht het sociaal tarief toe te passen wanneer de rechthebbende kan bewijzen dat hij of een gezinslid behoort tot één van de categorieën die recht hebben op het sociaal tarief.

In het verleden vroeg de klant een papieren attest aan of kreeg dit automatisch toegestuurd (door één van de drie sociale instellingen die verbonden zijn aan de categorieën die recht hebben op het sociaal tarief voor aardgas/elektriciteit). De klant diende op zijn beurt dit attest over te maken aan zijn/haar energieleverancier(s).

Sinds 1 juli 2009 wordt het sociaal tarief voor elektriciteit en/of aardgas automatisch toegepast. Deze automatische toepassing zorgt ervoor dat de meeste rechthebbenden het sociaal tarief verkrijgen zonder dat ze daartoe zelf initiatief moeten nemen.

Het is de FOD Economie die instaat voor dit automatiseringsproces en om de drie maanden aan de leveranciers meedeelt voor welke klanten zij het sociaal tarief moeten toepassen, voor welke aansluitingspunten (contracten) en voor welke periode, zodat het niet meer nodig is een papieren attest af te leveren bij de leverancier.

De automatische toepassing schaft de papieren attesten niet af maar beperkt uiteraard deze tot een minimum. Een klant kan nog steeds zelf een attest aanvragen bij één van de drie sociale instellingen die verbonden zijn aan de categorieën die recht hebben op het sociaal tarief, indien dit automatisch om een of andere reden niet mogelijk is.

Om het automatiseringsproces te kunnen uitvoeren, dient de FOD Economie te kunnen beschikken over verschillende gegevens:

- De klanten van de energieleveranciers en distributienetbeheerders
- De burgers uit het Nationaal Rijksregister
- De burgers die behoren tot één van de categorieën die opgenomen zijn in het wettelijk kader inzake het sociaal tarief en gekend zijn bij de betrokken sociale instellingen

Om de rechthebbende klanten te kunnen identificeren worden de bovenstaande gegevens gekoppeld aan elkaar op basis van gekende persoonsgegevens (naam, voornaam, adres, geboortedatum, rijksregisternummer).

De automatisering werd volledig geïmplementeerd en verliep in 3 fasen:

- Fase 1: 1 juli 2009

Op basis van een indicatieve lijst van het RIZIV (Rijksdienst voor Ziekte en Invaliditeitsverzekering), die eerst werd gekoppeld aan de gegevens van het Nationaal Rijksregister en nadien aan de klanten van de energieleveranciers, werd het sociaal tarief voor een eerste maal automatisch toegepast naast het bestaande parcours van de papieren attesten.

- Fase 2: 1 januari 2010

Aan de hand van de gegevens van het rijksregister werd een lijst van referentiepersonen (meestal het gezinshoofd) opgesteld, om via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid na te gaan welke de rechthebbende referentiepersonen zijn in België.

Deze rechthebbende personen werden nadien gekoppeld aan de klanten van de energieleveranciers, zodat de FOD Economie aan de leveranciers de rechthebbende klanten kon meedelen. De papieren attesten waren vanaf dan enkel nodig indien de automatische toepassing niet mogelijk was.

- Fase 3: 1 oktober 2010

Deze laatste fase beoogt de werkwijze zoals omschreven in het wettelijk kader betreffende de automatisering (Programmawet 27 april 2007). Op basis van een lijst van referentiepersonen, opgemaakt door een koppeling tussen de gegevens van het Nationaal Rijksregister en de klanten van de energieleveranciers, wordt de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid bevroegd. De KSZ beantwoordt de FOD Economie met de rechthebbende referentiepersonen, die op zijn beurt de leveranciers informeert over de rechthebbende klanten.

Hoewel de wetgeving de FOD Economie verplicht slechts een deel van de doelcategorieën te automatiseren, werd vanaf het begin besloten alle mogelijk te automatiseren categorieën in het automatiseringsproces te betrekken.

De automatisering van het sociaal tarief werd doorgevoerd binnen het kader van de administratieve vereenvoudiging om de last van de papieren attesten op elk niveau te verminderen en te minimaliseren:

- de rechthebbende burger moet geen papieren attest meer aanvragen en bezorgen aan de energieleverancier;
- de sociale instelling moet geen papieren attesten meer opmaken en versturen;

- de energieleveranciers moeten de papieren attesten niet meer beoordelen op hun geldigheid en verwerken.

Bovenop deze vereenvoudiging heeft de automatisering ertoe geleid dat er meerdere rechthebbenden het sociaal tarief zijn gaan genieten. Rechthebbenden die zelf niet op de hoogte waren van hun recht, genieten er nu automatisch van.

Wegens de verschillende werkwijzen, zowel van vóór de automatische toepassing, als tijdens de implementatie van de automatische toepassing in verschillende fasen, zijn de gegevens niet echt vergelijkbaar, maar een verhoging van het aantal rechthebbenden is zeer duidelijk op te merken. Sinds 2011 worden de gegevens wel systematisch bijgehouden.

Klanten met recht op sociaal tarief				
Jaar	Aardgas EAN ³	Elektriciteit EAN	Totaal EAN	Bron
2009	158.000	256.000	414.000	CREG
2011	221.878	391.583	613.461	FOD Economie

Bovendien moet er bij de interpretatie van deze gegevens rekening gehouden worden met het feit dat de FOD Economie enkel beschikt over cijfers van klanten die het recht automatisch genieten. Personen die het sociaal tarief aanvragen via een papieren attest zijn niet opgenomen in de cijfers van de FOD Economie, terwijl de gegevens van de CREG wel de volledige populatie rechthebbenden omvat.

b) De ondervonden moeilijkheden bij automatisering

Kwaliteit van de gegevens

Zoals reeds werd aangehaald kunnen rechthebbenden die het sociaal tarief (nog niet) automatisch ontvangen, het nog steeds aanvragen op basis van een papieren attest. Dit geeft meteen aan dat niet de volledige 100% van de energiecontracten geautomatiseerd zijn:

- Voor de categorieën van de FOD Sociale Zekerheid en de Rijksdienst voor Pensioenen ontvangt minstens 80% van de rechthebbenden het sociaal tarief op automatische wijze;
- Voor de categorieën van de OCMW's ligt het percentage iets lager, nl. tussen 65 en 70%.

Deze cijfers zijn niet zo verwonderlijk als je weet dat er voor de automatisering drie grote databanken met elkaar gekruist dienen te worden, nl. de databank met alle energiecontracten van het land, de databank van het Nationaal Rijksregister en de

³ De EAN-code is het Europese identificatienummer bestaande uit 18 cijfers dat het aansluitingspunt voor aardgas of elektriciteit in uw woning aangeeft. Dat nummer staat op uw factuur. Indien u zowel met gas als met elektriciteit bevoorrad wordt, heeft u twee leveringspunten (en ten minste twee meters). Wanneer u verhuist, kunt u de EAN-code niet behouden aangezien deze gelinkt is aan de woning.

databank van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Deze laatste databank wordt op haar beurt gevoed door bestanden van de Sociale Zekerheid, de Rijksdienst voor Pensioenen en van alle OCMW's. Om het sociaal tarief automatisch te kunnen toepassen moet er een overeenkomst worden gevonden tussen de persoonsgegevens gekend in de verschillende databanken (naam, voornaam, adres en geboortedatum). Een klein verschil in 'e' met accent of zonder, een verschillende schrijfwijze van de naam, een afkorting van straatnamen, het gebruik van de roepnaam op de gegevens van het contract of een contract op naam van de overleden echtgenoot, kunnen voor een softwareprogramma voor heel wat problemen zorgen. Bijvoorbeeld omdat de officiële naam in het rijksregister 'Jozef' betreft, maar deze persoon gekend is als 'Jef' bij de energieleverancier, is een koppeling van gegevens niet mogelijk wegens een te groot verschil in de naam. Deze regels zijn evenwel noodzakelijk teneinde te vermijden dat het sociaal tarief onterecht wordt toegepast voor een bepaalde klant.

De categorieën van de OCMW's leveren de grootste moeilijkheden op, aangezien deze de minst stabiele doelgroep vertegenwoordigden, omdat de tegemoetkomingen slechts voor een korte periode aan verschillende personen wordt toegekend. De groep rechthebbenden van het OCMW verandert dus voortdurend in vergelijking met de categorieën van de FOD SZ en de RVP, die een meer standvastige doelgroep omvatten. Eens erkend als rechthebbende bij de FOD SZ of de RVP blijft de gerechtigde het statuut bijna altijd levenslang behouden, met als gevolg dat ook het recht op het sociaal tarief kan blijven genoten worden. Nog kenmerkend voor de OCMW rechthebbenden betreft de speciale karakters binnen de persoonsgegevens, die vaker voorkomen dan bij de andere twee doelgroepen. Beide specificaties maken dat de categorieën van het OCMW een grotere kans hebben om niet automatisch verwerkt te kunnen worden.

De FOD Economie heeft sinds de start van de automatisering grote inspanningen geleverd om de zogenaamde "uitval", nl. de contracten die niet automatisch kunnen verwerkt worden, zoveel mogelijk op te vangen.

Op zorgvuldige wijze werden de nodige aanpassingen en interne controles ingebouwd, waardoor bij een te grote onzekerheid het automatiseringsprogramma zal beslissen om geen koppeling te maken tussen de gegevens die te sterk verschillen.

De automatisering van de sociale tarieven is bijgevolg een complex gegeven waarbij de performantie ervan volledig afhankelijk is van de kwaliteit van de aangeleverde gegevens. Hierbij is het erg belangrijk op te merken dat deze databanken niet werden opgemaakt met oog op het koppelen van gegevens. Het spreekt voor zich dat de databanken van de leveranciers in het verleden enkel voor intern gebruik werden ontwikkeld en dat ook de andere databanken reeds een lange geschiedenis aan opmaak kennen.

Via overleg met de verschillende betrokken actoren wordt er continu gewerkt aan een verbetering van de gegevens van de verschillende databanken.

Tijdspanne van de aangeleverde gegevens

Naast de kwaliteit van de gegevens is ook de tijdspanne van het doorgeven van de correcte gegevens erg belangrijk en erg afhankelijk van de authentieke bronnen. Het doorgeven van een verhuis, een verandering in de periode van recht, een verandering van leverancier, ... spelen eveneens mee in het bemoeilijken van het automatisch toepassen van het recht. Bijvoorbeeld wanneer een verhuis bij de

leverancier meteen wordt doorgegeven, kan het zijn dat de adresverandering binnen het rijksregister nog niet werd gerealiseerd. Een klein verschil in het doorgeven van veranderingen binnen een gezin, kan eveneens leiden tot een niet koppeling van gegevens, waardoor het sociaal tarief niet automatisch wordt toegepast. Duidelijke afspraken onder de betrokken partners is hierbij niet voldoende, indien de burger zelf verantwoordelijk is voor het later doorgeven van de veranderingen.

Abstract wettelijk kader

In de wettelijke basis van de automatisering van de sociale maximumprijzen, terug te vinden in de programmawet van 27 april 2007, werd 'avant la lettre' vaag een automatiseringsproces uitgeschreven. De niet volledig uitgewerkte wetgeving bemoeilijkt het automatiseringsproces op het vlak van toepassingsregels en hoe de verschillende databanken dienen te worden geraadpleegd.

Concreet uitgewerkte toepassingsregels zijn niet terug te vinden in de wetgeving van de automatisering, noch in het wettelijk kader van de sociale tarieven zelf (MB 30 maart 2007). In het verleden (vóór de automatisering) werd het sociaal tarief op verschillende wijze toegepast, terwijl een toepassing van een aanvullend sociaal recht (hier het sociaal tarief) nood heeft aan een vaste structuur dat telkens op eenzelfde manier wordt toegepast voor elke rechthebbende. De heden uitgewerkte en gehanteerde toepassingsregels zijn conform het wettelijk kader en waarborgen een coherente en gelijke behandeling van elke rechthebbende energiekant. Het is evenwel de bedoeling dat de huidige wetgeving opgefrist wordt en ook de toepassingsregels concreet beschrijft.

Dat de wetgeving de FOD Economie enkel toelaat de KSZ te bevragen, heeft tot gevolg dat de databank van de FOD Economie geen kennis heeft aangaande de niet geautomatiseerde rechthebbenden. Deze werkwijze laat eveneens niet toe te onderzoeken waaraan de uitval van de automatisering te wijten is.

Een niet voldoende concrete uitwerking van het wettelijk kader dat mogelijks interpretatie toelaat, verzwakt de wettelijke basis die noodzakelijk is voor de automatisering van allerhande rechten.

c) Projecten op korte, middellange of lange termijn

De FOD Economie zet zich permanent in voor de optimalisatie en verfijning van de automatische toepassing van het sociaal tarief. Via het communicatieplatform, dat binnen en door de FOD Economie werd opgericht, worden de betrokken actoren (stakeholders) permanent geïnformeerd over de kwaliteit van de gegevens in hun bestanden, over mogelijke wijzigingen van het wettelijk kader en wordt ook getracht de communicatie op eenzelfde manier te stroomlijnen teneinde ervoor te zorgen dat de geïnteresseerde burger, onderneming of instelling over dezelfde volledige en correcte informatie beschikt.

2.2. Financiën

Antwoord van de FOD Financiën

a) Stand van zaken met betrekking tot de automatische toekenning van de rechten

De FOD Financiën stelt online aanvraagformulieren ter beschikking. Voorbeeld: *aanvraag om vermindering van de roerende voorheffing voor kinderen ten laste, een gehandicapte persoon of een bescheiden woning.*

Binnen de personenbelasting (bijvoorbeeld: verhoging van de belastingvrije som voor kinderen ten laste, verhoging voor de lage inkomens...) worden de rechten al automatisch toegekend via de geautomatiseerde berekening van de belastingen. Er wordt in het kader van de geautomatiseerde berekening van de belastingen (Tax-on-web) automatisch rekening gehouden met deze rechten.

De FOD Financiën stelt verschillende e-services ter beschikking (Tax-on-web, Taxcalc, Calc-Energy-Plus...).

De FOD Financiën organiseert eveneens plaatselijke hulp bij het invullen van de belastingaangifte, en verleent de belastingplichtigen ook telefonisch bijstand.

b) Moeilijkheden bij de automatische toekenning van de rechten

De automatische toekenning van de rechten wordt bemoeilijkt door onder andere volgende problemen:

- budgettaire beperkingen,
- technische en reglementaire eenvormigheid,
- de gebruikers die zich moeten aanpassen aan de nieuwe geautomatiseerde procedures....

c) Projecten op korte, middellange en lange termijn

2.3. Handicap

Antwoord van de FOD Sociale Zekerheid, Directie-generaal Personen met handicap,

a) Stand van zaken van automatisering

Wij werken aan automatisering sinds 2005.

Automatisering ten aanzien van de producten van de Directie-generaal Personen met een handicap

VOOR TEGEMOETKOMINGEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

Gerealiseerd:

- elektronische gegevensstromen
 - afleiding gezinssamenstelling volgens wetgeving tegemoetkoming op basis van input van rijksregister van de natuurlijke personen (voor alle tegemoetkomingen)
 - belastbare inkomsten (Taxi-As, voor inkomensvervangende tegemoetkoming en integratietegemoetkoming),
 - arbeidsinkomsten en vervangingsinkomsten (Taxi-As, voor tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden),
 - pensioenen (pensioenkadaster voor tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden),
 - uitkeringen oorlogsslachtoffers (voor tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden)
- vereenvoudiging inlichtingenformulieren ("verklaringen voor het verkrijgen van de inkomensvervangende tegemoetkoming en integratietegemoetkoming"; "verklaring voor het verkrijgen van de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden")
- verdere vereenvoudiging inlichtingenformulieren via communicatie (wie een aanvraag inkomensvervangende tegemoetkoming en integratietegemoetkoming indient en geen perspectief heeft om ten minste 7 punten vermindering zelfredzaamheid te halen voor moeilijkheden bij de dagelijkse activiteiten ingevolge de handicap, hoeft niet meer deel II van het formulier "evaluatie van de handicap" in te vullen). Hierdoor krijgen we een betere aansturing voor het proces van toekenning van de inkomensvervangende tegemoetkoming. "Anders inwinnen van inlichtingen", dat is één van de grote werven die Directie-generaal Personen met een handicap voor de komende jaren op het oog heeft. Want papieren inlichtingenformulieren werken niet goed. In afwachting dat we zover zijn, proberen wij waar mogelijk zelf zaken over te nemen of stimuleren wij om de bestaande inlichtingenformulieren creatief voor gebruik 'op maat' aan te wenden. Wat doe je bijvoorbeeld als je wél een inkomensvervangende tegemoetkoming wenst, maar te weinig mogelijkheden in het dagelijks leven hebt om ook te kunnen gaan voor een integratietegemoetkoming? Je leest het hier: https://www.socialsecurity.be/site_nl/civilservant/Applics/communitetips.htm

VOOR PARKEERKAART

Gerealiseerd:

- ophalen van pasfoto uit rijksregister van de natuurlijke personen, waardoor aanvragen voor een parkeerkaart waarvoor geen proces van erkenning van de handicap nodig is, eenvoudiger verlopen (telefonische aanvraag, aanvraag per e-mail)
- vereenvoudiging inlichtingenformulieren via communicatie:
 - wie geen proces erkenning van de handicap nodig heeft, krijgt niet langer formulier "evaluatie van de handicap"
 - wie proces erkenning van de handicap nodig heeft, maar vanwege de handicap geen grote moeilijkheden heeft in de algemene dagelijkse activiteiten of voor het verwerven van een arbeidsinkomen, hoeft niet deel I van het inlichtingenformulier "evaluatie van de handicap" in te vullen en, wat deel II betreft, enkel het gedeelte over de verplaatsingsmoeilijkheden. Hierdoor krijgen we een betere aansturing voor het proces van toekenning van parkeerkaart.

Bijdrage voor automatisering sociale, fiscale en tarifaire maatregelen

- al bestaande elektronische gegevensuitwisselingen:
<http://handicap.fgov.be/docs/nieuw-algemeen-attest/nieuw-algemeen-attest-nl.pdf> (blz. 2 van het document)
- Handiflux: <http://www.handicap.fgov.be/nl/handiflux/handiflux.htm>

b) De ondervonden moeilijkheden bij automatisering.

Bij bijdrage voor automatisering sociale, fiscale en tarifaire maatregelen: sociaal gas- en elektriciteitsstarief (wetgeving van het sociaal gas- en elektriciteitsstarief is niet voldoende afgestemd op ingangsdatum recht op tegemoetkoming aan personen met een handicap; de nog relatief lange doorlooptijd voor het nemen van beslissingen met betrekking tot tegemoetkomingen aan personen met een handicap bemoeilijken een adequate en snelle toekenning van het sociaal gas- en elektriciteitsstarief; de elektronische gegevensuitwisseling loopt nog grondig mank (nog 62.000 papieren attesten in 2012); naar de klanten die recht hebben op het sociaal gas- en elektriciteitsstarief ontbreekt nog een geruststellende communicatie.

c) Projecten op korte, middellange of lange termijn

OP KORTE TERMIJN

- Mogelijkheid om een aanvraag tegemoetkoming aan personen met een handicap ook te laten indienen bij het ziekenfonds (project "Communit-e (plus) light"). Hierdoor verlaagt de drempel voor het indienen van een aanvraag, maar zullen we allicht ook minder onoordeelkundige aanvragen binnen krijgen (minder overlast van niet zinvolle aanvragen, waardoor we sneller vooruit kunnen met zinvolle aanvragen). Het proces hiervoor (wijziging van het koninklijk besluit houdende procedure tegemoetkomingen aan personen met een handicap) is opgestart. Mogelijke realisatie rond april 2013.
- Ook de OCMW's zullen kunnen instappen in Communit-e (plus) light als ze erom vragen.

OP MIDDELLANGE TERMIJN

- Vereenvoudiging van de wetgeving tegemoetkoming personen met een handicap, vervat in de grondige hervorming van het stelsel van de tegemoetkomingen. Met onder meer: het actief beheer door de Directie-generaal Personen met een handicap van bestaande dossiers, waardoor de burger niet telkens opnieuw een nieuwe aanvraag moet indienen voor een verhoging van de tegemoetkoming aan personen met een handicap.

OP LANGE TERMIJN

- Mogelijke detectie van personen die in aanmerking kunnen komen voor een tegemoetkoming aan personen met een handicap door het samen brengen en exploiteren van gegevens over moeilijkheden voor de dagelijkse activiteiten ingevolge de handicap, moeilijkheden op inkomsten uit arbeid ingevolge de handicap én/of inkomstengegevens.

2.4. Justitie

Antwoord van de FOD Justitie

a) Stand van zaken met betrekking tot de automatische toekenning van de rechten

De automatische toekenning van de rechten als instrument in de strijd tegen armoede is momenteel geen prioriteit voor de FOD Justitie.

Hieronder vindt u de lijst van mensen die recht hebben op geheel of gedeeltelijk kosteloze juridische bijstand, en de daaraan verbonden toekenningsvoorwaarden.

Volledige kosteloosheid van de juridische tweedelijnsbijstand:

- de alleenstaande persoon die bewijst, door een document te beoordelen door het bureau voor juridische bijstand of, voor de rechtsbijstand, al naargelang het geval, door het bureau voor rechtsbijstand of door de rechter, dat zijn maandelijks netto-inkomen lager is dan 928 euro;
- de samenwonende met zijn echtgenoot of met iedere andere persoon met wie hij een feitelijk gezin vormt, indien hij bewijst aan de hand van om het even welke document, te beoordelen door het bureau voor juridische bijstand of, voor de rechtsbijstand, al naargelang het geval, door het bureau voor rechtsbijstand of door de rechter, dat het gemiddeld maandelijks netto-inkomen van het gezin zich situeert tussen 1.191 en 1.454 euro. Per persoon ten laste kan men deze bedragen verminderen met 157,12 euro;
- degene die bedragen geniet uitgekeerd als leefloon of als maatschappelijke bijstand, op voorlegging van de geldige beslissing van het betrokken openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn;
- degene die bedragen geniet uitgekeerd als gewaarborgd inkomen voor bejaarden, op voorlegging van het jaarlijks attest van de Rijksdienst voor Pensioenen;
- degene die een vervangingsinkomen voor gehandicapten (...), op voorlegging van de beslissing van de minister tot wiens bevoegdheid de sociale zekerheid behoort of van de door hem afgevaardigde ambtenaar;
- de persoon die een kind ten laste heeft dat gewaarborgde kinderbijslag geniet, op voorlegging van het attest van de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers;
- de huurder van een sociale woning die in het Vlaams Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een huur betaalt die overeenkomt met de helft van de basishuurprijs of die in het Waals Gewest een minimumhuur betaalt, op voorlegging van de laatste huurberekeningsfiche;
- de minderjarige, op voorlegging van zijn identiteitskaart of van enig ander document waaruit zijn staat blijkt;
- de gedetineerde;
- de beklagde bedoeld in de artikelen 216quinquies tot 216septies van het Wetboek van strafvordering;
- de geesteszieke die het voorwerp heeft uitgemaakt van een maatregel voorzien in de wet van 26 juni 1990 betreffende de bescherming van de persoon van de geesteszieke;

- de vreemdeling, voor wat betreft de indiening van het verzoek tot machtiging van verblijf, of van een administratief of rechterlijk beroep tegen een beslissing die genomen werd met toepassing van de wetten betreffende de toegang, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen, op voorlegging van bewijsstukken;
- de asielaanvrager of de persoon die een aanvraag indient van het statuut van ontheemde, op voorlegging van bewijsstukken;
- de persoon tijdens de procedure van collectieve schuldenregeling, op voorlegging van de beschikking van toelaatbaarheid, bedoeld in artikel 1675/6 van het Gerechtelijk Wetboek, alsmede de persoon belast met overmatige schulden op voorlegging van een verklaring van hem waaruit blijkt dat de toekenning van de rechtsbijstand of van de juridische tweedelijnsbijstand aangevraagd wordt met het oog op de inleiding van een procedure van collectieve schuldenregeling.

Gedeeltelijke kosteloosheid van de juridische tweedelijnsbijstand:

- de alleenstaande persoon die bewijst, door een document te beoordelen door het bureau voor juridische bijstand of voor de rechtsbijstand, al naargelang het geval, door het bureau voor rechtsbijstand of door de rechter, dat zijn maandelijks netto-inkomen tussen 928 EUR en 1.191 EUR ligt;
- de alleenstaande persoon met iemand ten laste of de samenwonende met zijn echtgenoot of met iedere andere persoon met wie hij een feitelijk gezin vormt, indien hij bewijst aan de hand van om het even welk document te beoordelen door het bureau voor juridische bijstand of, voor de rechtsbijstand, al naargelang het geval, door het bureau voor rechtsbijstand of door de rechter, dat het gemiddeld maandelijks netto-inkomen van het gezin tussen 1.191 EUR en 1.454 EUR ligt.

b) Moeilijkheden bij de automatische toekenning van de rechten

Deze kwestie is niet van toepassing voor de FOD Justitie.

c) Projecten op korte, middellange en lange termijn

Er staat momenteel geen enkel wetgevend of reglementair project op stapel met betrekking tot een automatische toekenning van de rechten of een administratieve vereenvoudiging voor de meest kwetsbare personen.

Projecten om de stappen te vergemakkelijken die gedetineerden die de gevangenis verlaten moeten zetten:

Tijdens de werkvergadering van 12 juli 2012 heeft het Steunpunt tot bestrijding van armoede hierover informatie gevraagd. Na contact met het Directoraat-Generaal Penitentiaire Inrichtingen kunnen we volgende punten aanstippen.

De psychosociale dienst in de penitentiaire instellingen is belast met de sociale re-integratie van mensen die aan bepaalde strafuitvoeringsmaatregelen of definitieve invrijheidsstellingsmaatregelen voldoen. Geen enkel sociaal recht wordt momenteel evenwel automatisch toegekend.

De psychosociale teams hebben de taak om de gedetineerde die niet in staat zou zijn om die stappen zelf te zetten zowel proactief als actief te begeleiden. Wanneer

de gedetineerde de gevangenis heeft verlaten, nemen de justitieassistenten deze begeleidende rol over.

Er bestaat momenteel geen enkel specifiek project binnen de psychosociale teams rond het thema van de sociale re-integratie, hoewel die integraal deel uitmaakt van hun corebusiness. De penitentiaire inrichtingen hebben trouwens ook de mogelijkheid om met specifieke gemeentelijke diensten samen te werken (OCMW's).

2.5. Mobiliteit

Antwoord van de FOD Mobiliteit en Vervoer

a) Stand van zaken met betrekking tot de automatische toekenning van de rechten

Hoewel de strijd tegen armoede ontegensprekelijk een grote uitdaging vormt voor de maatschappij in het algemeen, is de rol van de FOD Mobiliteit en Vervoer ter zake veeleer beperkt.

Gezien het activiteitendomein van de FOD Mobiliteit en Vervoer bestaat er geen inventaris van de sociale rechten en evenmin een automatische toekenning van die rechten.

Wat wel kan worden gezegd, is dat de tarieven van het vervoer per spoor ertoe bijdragen om gelijke kansen te creëren, ook voor mensen die op de rand van de armoede balanceren.

Dit is eveneens van toepassing voor de kortingen en de gratis sociale voorzieningen die worden toegepast in het kader van de uitvoering van het beheerscontract tussen de Belgische staat en de NMBS.

Binnen het bevoegdheidsdomein van de FOD Mobiliteit zijn er twee rechten die nog niet automatisch worden toegekend, maar waarvoor dat in principe wel zou kunnen.

Het eerste recht heeft betrekking op de kortingskaart 'verhoogde tegemoetkoming'. In het kader van de bevoegdheden van de FOD Mobiliteit en Vervoer kunnen personen die onder het OMNIO-statuut vallen vervoerbewijzen verkrijgen tegen verminderde prijzen.

Dit recht op prijsreductie maakt integraal deel uit van de maatregelen waarin voorzien is in het beheerscontract tussen de Belgische staat en de NMBS.

Deze kaart wordt niet automatisch toegekend: er moet eerst een attest worden aangevraagd bij het ziekenfonds alvorens een kaart kan worden aangevraagd bij de NMBS.

Momenteel bestaan er geen plannen om de toekenning van deze kaart te automatiseren.

Het tweede recht is de kortingskaart voor grote gezinnen. Op een bepaald moment werd gevraagd om die kaart automatisch toe te kennen; als reactie daarop werd de vernieuwingsprocedure van de kaart vereenvoudigd. De kaart wordt momenteel automatisch vernieuwd, terwijl er vroeger elk jaar een nieuwe aanvraag moest worden ingediend.

b) Moeilijkheden bij de automatische toekenning van de rechten

Een echte automatische toekenning blijft moeilijk omdat de aanvrager een attest van de gezinssamenstelling moet indienen, maar de juiste regels zijn redelijk ingewikkeld (er zijn verschillen naargelang het gaat om natuurlijke kinderen, geadopteerde kinderen of kinderen die behoren tot nieuw samengestelde gezinnen).

c) Projecten op korte, middellange en lange termijn

Er is momenteel in geen enkele officiële programmatie ter zake voorzien.

2.6. Pensioenen

2.6.1. Antwoord van de Rijksdienst voor Pensioenen

a) Stand van zaken

De RVP heeft als basisopdrachten het toekennen en betaalbaar stellen van de rust- en overlevingspensioenen werknemers (RPW – OPW) en de inkomensgarantie voor ouderen (IGO). Daarnaast heeft de RVP een uitgebreide informatieopdracht met betrekking tot deze rechten.

In het kader van zijn informatieopdracht en dienstverlening naar de burger streeft de RVP ernaar om zoveel mogelijk rechten te automatiseren.

Rustpensioen voor werknemers (RPW)

Aankankelijk gold dat elke uitkering (uitgezonderd het vakantiegeld en de verwarmingstoelage) voorzien bij de wetgeving inzake werknemerspensioenen het voorwerp dient uit te maken van een aanvraag. De aanvraag kan ten vroegste worden ingediend 1 jaar voorafgaand aan de door de aanvrager gekozen ingangsdatum. In een beperkt aantal gevallen start de RVP zelf een dossier op, het dossier wordt dan "ambtshalve" onderzocht (bijvoorbeeld op 60 jaar: recht op rustpensioen voor een mijnwerker die een invaliditeitspensioen ontvangt). Daarnaast bestaat ook het systeem van "polyvalentie": 1 aanvraag telt zowel voor de werknemers als voor de zelfstandigen, en 1 aanvraag volstaat om alle rechten te doen onderzoeken (RPW, OPW en IGO).

Sinds 2002 werd in verschillende fasen, het automatisch pensioenonderzoek voor alle actieve en niet meer actieve werknemers die de wettelijke pensioenleeftijd bereiken, veralgemeend. Het betreft pensioenen ten vroegste ingegaan op 1/1/2003 (voor de gerechtigden op ziekte – en invaliditeitsuitkeringen) en 1/1/2004. (voor de niet-ZIV die de wettelijke pensioenleeftijd bereiken).

Huidige stand van zaken voor het RPW: automatische toekenning aan personen die hun hoofdverblijfplaats in België hebben en er werknemer zijn geweest op de wettelijke pensioenleeftijd, dit is 65 jaar. Moeten nog een aanvraag indienen:

- Personen die hun pensioen vervroegd wensen op te nemen vóór 65 jaar;
- Personen die hun pensioen willen opnemen na 65 jaar;
- Personen die hun rustpensioen willen opnemen op de leeftijd eigen aan een bijzonder stelsel (mijnwerkers, zeevarenden, vliegend personeel van de burgerluchtvaart);
- Personen die hun hoofdverblijfplaats in het buitenland hebben.

Overlevingspensioen voor werknemers (OPW)

Door de wetgeving van toepassing vanaf 1991, werd een reglementaire basis gegeven aan een praktijk die reeds door de RVP werd toegepast inzake automatisch onderzoek naar de rechten op een overlevingspensioen.

Huidige stand van zaken voor het OPW:

Het recht op overlevingspensioen wordt ambtshalve onderzocht:

- 1° indien de overleden echtgenoot, bij zijn overlijden, daadwerkelijk een rustpensioen als werknemer genoot, voordien een dergelijk pensioen daadwerkelijk had genoten, had afgezien van de betaling ervan of de betaling ervan niet had bekomen om de andere echtgenoot in de mogelijkheid te stellen het rustpensioen te verkrijgen berekend op basis van 75 % van de bezoldigingen;
- 2° indien op het ogenblik van het overlijden van de echtgenoot :
 - nog geen definitieve beslissing was betekend omtrent het recht op rustpensioen, ingevolge de daartoe ingediende aanvraag of ingevolge het onderzoek van ambtswege;
 - een beslissing omtrent het recht op rustpensioen was betekend en het overlijden plaats vond tussen de datum van kennisgeving van beslissing en de ingangsdatum van het rustpensioen.

Ingeval van scheiding van tafel en bed of feitelijke scheiding wordt het recht op overlevingspensioen van de langstlevende echtgenoot ambtshalve onderzocht, zo hij een aanvraag had ingediend om een gedeelte van het rustpensioen van de andere te bekomen of zo zijn recht daarop ambtshalve werd onderzocht.

Inkomensgarantie voor ouderen (IGO)

In de wetgeving van 2001 is een automatisch onderzoek naar de rechten op IGO voorzien als de betrokkene:

- Een pensioenaanvraag indient ten laste van een Belgische verplichte pensioenregeling (omgekeerd geldt aanvraag om IGO ook als pensioenaanvraag in de Belgische wettelijke pensioenregelingen);
- Een pensioen geniet in de regeling voor werknemers of voor zelfstandigen, zelfs indien vervroegd toegekend;
- Een tegemoetkoming aan gehandicapten geniet;
- Het bestaansminimum ontvangt.

De RVP onderzoekt automatisch het recht op IGO wanneer iemand op 65 jaar met pensioen gaat, en sinds oktober 2010 ook voor mensen die vervroegd met pensioen gingen wanneer ze 65 worden. (vanaf geboortjaar 1945)

De RVP is ook bezig met onderzoek met terugwerkende kracht voor wie het recht op de IGO in het verleden niet werd onderzocht. Deze inhaalbeweging wordt georganiseerd sinds januari 2011 door elke maand alle vervroegd gepensioneerden in één geboortemaand vóór 1945 te screenen.

b) De ondervonden moeilijkheden bij automatisering

Voor de IGO worden de inkomsten opgevraagd. Er zijn contacten met FOD Financiën, maar probleem is dat we geen historiek hebben en dat databanken verspreid zitten. Ook qua opvolging is het probleem dat de FOD Financiën eigenlijk veranderingen zou moeten doorgeven en dat gebeurt momenteel nog niet.

Het kan zijn dat, wanneer de IGO eerder geweigerd werd, een gepensioneerde op een later moment door een verhoging van het bedrag van de IGO of door een wijziging in zijn financiële of gezinssituatie nu misschien wel aanspraak kan maken op een IGO. In dat geval dient de persoon zelf een aanvraag te doen.

c) Varia

POLYVALENTIE

Vroeger bestond er alleen polyvalentie van de pensioenaanvragen bij de RVP en het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) en een beperkte polyvalentie met Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS).

Sinds 1/4/2010 is er polyvalentie voor aanvragen bij RVP, RSVZ en PDOS: een aanvraag in de openbare sector geldt als aanvraag in de regeling werknemers/zelfstandigen, een aanvraag in de regeling werknemers/zelfstandigen geldt als aanvraag in de openbare sector.

RAMINGEN

De RVP stuurt daarnaast ook automatisch een raming op 55 jaar. Dit geeft mensen de kans om te reageren op eventuele lacunes.

2.6.2. Antwoord van het RSVZ

a) Stand van zaken met betrekking tot de automatische toekenning van de rechten

De problematiek van de automatische toekenning van de rechten is geen thema waarrond de Pensioendienst van het RSVZ momenteel in het bijzonder werkt; er is geen uitbreiding van de automatische toekenning van de pensioenrechten voor zelfstandigen gepland. Verschillende projecten echter (met name de uitbouw van de loopbaandatabank voor zelfstandigen e-CLIPZ en de elektronische gegevensuitwisseling tussen de drie pensioeninstellingen RVP-RSVZ-PDOS (Hermes) willen de inzameling van gegevens en informatie die noodzakelijk is voor de toekenning en de inbetalingsstelling van de pensioenrechten verbeteren, en bevorderen zo dus onrechtstreeks de graad waarin de rechten automatisch worden toegekend.

Sinds 2004 is het ambtshalve onderzoek van het recht op rustpensioen op de pensioengerechtigde leeftijd - 65 jaar voor zowel vrouwen als mannen - net als in het stelsel voor werknemers een wettelijke verplichting in het stelsel voor zelfstandigen voor Belgisch ingezetenen.

Dat impliceert dat het RSVZ 14 maanden voor de leeftijd van 65 jaar wordt bereikt het onderzoek naar het recht op rustpensioen opstart voor elke persoon die in België verblijft en waarvoor het een aansluiting bij een sociale verzekeringsfonds voor

zelfstandigen detecteert in het Algemeen Repertorium van Zelfstandige Arbeiders, dat het beheert.

We kunnen dus spreken van een volledige automatisering van het onderzoek naar de pensioenrechten, in die zin dat de burger niet langer een pensioenaanvraag moet indienen zoals hij wel nog moet doen wanneer hij vervroegd op pensioen wil gaan. Daartegenover staat dat de toekenning en de inbetalingsstelling van de onderzochte pensioenrechten niet volledig automatisch gebeurt.

Tijdens het onderzoek naar zijn rechten wordt de burger immers gevraagd een vragenlijst in te vullen met betrekking tot zijn beroepsloopbaan en tot de periodes die in aanmerking zouden kunnen komen voor gelijkstelling, zoals studies, waarvoor eveneens het bewijs moet worden geleverd, en de militaire dienst. Opdat het pensioen in betaling kan worden gesteld, moet de toekomstige gepensioneerde bovendien een verklaring invullen over zijn beroepsactiviteit en zijn recht op sociale uitkeringen; op die manier licht hij de pensioendienst van het RSVZ in over zijn situatie op de datum dat zijn pensioen zal ingaan. Het gebrek aan dergelijke verklaring verhindert de inbetalingsstelling van het pensioen.

Preciseren we nog dat tijdens het ambtshalve onderzoek van het recht op rustpensioen van de zelfstandige de andere pensioenrechten waarop de betrokkene aanspraak kan maken (overlevingspensioen, pensioen van feitelijk of uit de echt gescheidene) eveneens het voorwerp uitmaken van een ambtshalve onderzoek in het stelsel voor zelfstandigen en, in voorkomend geval, in het stelsel van de werknemers en van de openbare sector.

Daarnaast vermelden we hier ook nog het automatisch onderzoek van het recht op overlevingspensioen zodra de overleden echtgenoot op het moment van zijn overlijden een rustpensioen voor zelfstandigen geniet. Hier kunnen we eveneens spreken van een automatische toekenning, omdat de overlevende echtgenoot het RSVZ geen inlichtingen moet verstrekken over de beroepsloopbaan van de overleden echtgenoot omdat de rechten van die laatste vroeger al het voorwerp hadden uitgemaakt van een toekenning.

Zelfs de inbetalingsstelling van het overlevingspensioen gebeurt in de meerderheid van de gevallen automatisch, zonder voorafgaandelijke verklaring over de beroepsactiviteit of het genot van sociale uitkeringen, gezien de leeftijdscategorie van de betrokken begunstigden.

b) Moeilijkheden bij de automatische toekenning van de rechten

Het gebrek aan bepaalde informatie en gegevens verplicht het RSVZ om de toekomstige gepensioneerde te bevragen. De huidige toestand van de databanken en de onmogelijkheid om bepaalde gegevens aan elkaar te toetsen zorgt ervoor dat het RSVZ niet over alle informatie beschikt die noodzakelijk is om de pensioenen automatisch toe te kennen en in betaling te stellen.

Via verschillende gemeenschappelijke projecten wordt momenteel gewerkt aan een intensievere samenwerking met de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) en de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS). Bedoeling van die projecten is om

de drie voornoemde instellingen alle informatie ter beschikking te stellen die de burger aan een van die drie instellingen heeft verstrekt, ongeacht of het gaat om informatie met betrekking tot zijn beroepsloopbaan, het genot van sociale uitkeringen of het voortzetten van een beroepsactiviteit. Het project zou tegen 2014 rond moeten zijn.

c) Projecten op korte, middellange en lange termijn

Op korte of middellange termijn is er geen project in het verschiet dat de automatische toekenning van de pensioenrechten in het stelsel van zelfstandigen uitbreidt. Het RSVZ zet evenwel zijn inspanningen op het vlak van de administratieve vereenvoudiging voort.

2.7. Telecommunicatie

Antwoord van BIPT

a) Stand van zaken van automatisering

De wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 bepaalt dat het sociaal telefoontarief op vraag kan worden toegekend. Deze vraag moet door de cliënt gericht worden aan zijn telecomoperator. De voorwaarden hebben hoofdzakelijk betrekking op de leeftijd, de handicap en het inkomen.

In het kader van de bestaande wet is er geen sprake van om over te gaan tot een automatische opening van het recht op sociaal tarief zonder voorafgaandelijke vraag van de betrokkene.

In overeenstemming met artikel 22, §2 van de bijlage van de wet beheert het BIPT een centrale databank waarin alle begunstigden voor een sociaal tarief zijn opgenomen. Een cliënt doet bij zijn operator een aanvraag voor het sociaal tarief. De operator moet (minstens mondeling) de voorwaarden hiervoor toelichten. Vervolgens stuurt de operator de naam, voornaam en geboortedatum van de persoon in kwestie naar het BIPT. Het BIPT vraagt de informatie uit het rijksregister op en bekijkt in haar databank of de persoon in kwestie (of een gezinslid van de persoon) al over een sociaal tarief beschikt. Als dit zo is, wordt de aanvraag negatief beantwoord. Anders wordt bekeken welke informatie beschikbaar is in de KPB. Op basis hiervan kan het BIPT bepalen of iemand recht heeft op sociaal tarief, dan wel of hij/zij 'misschien' recht heeft. In dit laatste geval wordt een gepersonaliseerde brief gestuurd naar de persoon met de vraag om informatie te bezorgen. Ongeveer 70% van de aanvragen krijgen dit antwoord 'misschien'.

Ongeveer 30% van de aanvragen kan wel automatisch behandeld worden: ofwel degene die al een sociaal tarief blijken te hebben en waar het antwoord dus nee is; ofwel een beperkt aantal gevallen waarbij de informatie uit de KPB volstaat. Dit gaat dan bv. over personen van meer dan 65 jaar, die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming.

b) De ondervonden moeilijkheden bij automatisering.

De moeilijkheden situeren zich vooral op het vlak van de omschrijving van begrippen en/of categorieën. Dit zorgt voor een grote complexiteit. De complexiteit vindt zijn oorsprong in de teksten die de wettelijke basis vormen. Meer uniformiteit in de gehanteerde begrippen en categorieën zou hier soelaas kunnen bieden.

Verder is het ook moeilijk om gegevens op basis van inkomen goed te definiëren. Momenteel wordt het gezamenlijk belastbaar inkomen, zoals op het aanslagbiljet staat, gehanteerd als criterium.

c) Projecten op korte, middellange of lange termijn

Bedoeling is dat het BIPT in de toekomst:

- toegang zal krijgen tot inkomensgegevens via de FOD financiën
- toegang zal krijgen tot de verschillende statuten rond handicap via de KPB

Er zal ook bekeken worden of de informatie over leefloon sneller kan bekomen worden. Op dit moment wordt de informatie die het BIPT van de KPB ontvangt hierover, slechts één keer per jaar geactualiseerd, terwijl mensen soms al een sociaal telefoontarief aanvragen de dag nadat hun leefloon werd toegekend.

Meer informatie over de plannen rond verdere automatisering van sociaal telefoontarief kan u vinden via de volgende link:

<http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?levelID=638&objectID=3887&lang=fr> (p. 53 e.v.), onder EA-AE/2/2013/ 01: Automatisering van bepaalde STTS-functionaliteiten.

2.8. Gezondheid

Antwoord van het RIZIV

a) Stand van zaken met betrekking tot de automatische toekenning van de rechten

Er wordt al vele jaren rekening gehouden met de kwestie van de automatische toekenning van de rechten, zowel bij de invoering van nieuwe rechten (zoals bijvoorbeeld de forfaitaire toelage voor chronisch zieken die in 1998 werd ingevoerd) als bij de verbetering van bestaande rechten.

Verhoogde tegemoetkoming:

- automatische toekenning en verlenging van het recht voor sommige rechthebbenden; daartoe zijn informatiestromen georganiseerd tussen verschillende instanties (die de "voordelen" toekennen waarop het recht op de verhoogde tegemoetkoming is gebaseerd, zoals het leefloon) en de verzekeringsinstellingen;
- voor de anderen kan, wanneer de verhoogde tegemoetkoming wordt toegekend op basis van een hoedanigheid, en het ziekenfonds weet heeft van die hoedanigheid, het ziekenfonds de verzekerde contacteren en hem uitnodigen om een aanvraag in te dienen; vanuit die idee zijn in de loop der jaren nieuwe "hoedanigheden" toegevoegd (de meest recente zijn eenoudergezinnen en langdurig werklozen zonder leeftijdsvoorwaarde);
- de verlenging van het recht gebeurt altijd automatisch, na controle van de inkomensvoorwaarden (zolang de gezinssamenstelling niet wijzigt).

Maximumfactuur

Het mechanisme is automatisch voor iedereen voor wie de fiscale administratie de inkomsten kan meedelen; het is pas wanneer de inkomsten niet bekend zijn bij de fiscale administratie dat de verzekerden die moeten meedelen, om zo het grensbedrag van de maximumfactuur te kunnen bepalen dat op hen van toepassing is. De verzekerde moet eveneens actie ondernemen wanneer hij zich in een situatie bevindt waarbij rekening kan worden gehouden met zijn huidige inkomsten, en niet met de recentste gekende fiscale inkomsten.

Forfaitaire toelage voor chronisch zieken

Deze toelage stoelt op twee criteria die bij de verzekeringsinstellingen bekend zijn (enerzijds een minimum aan persoonlijke aandelen en anderzijds situaties van afhankelijkheid die het ziekenfonds kan detecteren) en kan automatisch worden toegekend aan zij die aan deze voorwaarden voldoen.

b) Moeilijkheden bij de automatische toekenning van de rechten

De automatische toekenning van de rechten veronderstelt dat men beschikt over de gegevens die toelaten deze rechten te openen; deze gegevens zijn evenwel altijd beperkt. Bijgevolg dreigt men terug te vallen op steeds dezelfde criteria en de rechten op steeds dezelfde basis toe te kennen (bijvoorbeeld om "situaties van afhankelijkheid" te definiëren). We moeten de voordelen van een automatische

toekenning van de rechten steeds afwegen tegen de gevolgen ervan om na te gaan of die gevolgen aanvaardbaar zijn ten opzichte van het doel dat de maatregel nastreeft en de doelgroep die de maatregel beoogt.

c) Projecten op korte, middellange en lange termijn

In het kader van de hervorming van de verhoogde tegemoetkoming die momenteel wordt besproken, wordt bekeken of gezinnen met bescheiden inkomens niet automatisch kunnen worden gedetecteerd, zodat de ziekenfondsen die kunnen contacteren om hen uit te nodigen een aanvraag tot verhoogde tegemoetkoming in te dienen.

2.9. Werk

Antwoord van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)

a) Stand van zaken van automatisering

De RVA kent twee soorten uitkeringen toe, die elk een verschillend proces kennen: de werkloosheidsuitkeringen waarbij de RVA met de uitbetalingsinstellingen werkt (de drie vakbonden en de Hulpkas) en de uitkeringen voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet waarbij de RVA rechtstreeks contact heeft met de sociaal verzekerde.

1. Werkloosheidsuitkeringen

- Een automatisering binnen de huidige organisatie is niet mogelijk. Wanneer iemand volledig werkloos is, kan hij/zij zich aanmelden bij een uitbetalingsinstelling. Vervolgens moet de betrokkene zich inschrijven als werkzoekende bij de gewestelijke arbeidsbemiddelingsdienst. Het ambtshalve onderzoeken door de RVA of iemand voldoet aan de voorwaarden voor een werkloosheidsuitkering, kan echter enkel als de informatie voorhanden is (1) of iemand werkelijk werkloos is (de DIMONA-databankgegevens⁴ zijn onvoldoende kwalitatief om hieromtrent een 100 % betrouwbare uitspraak te doen), (2) welke reden van ontslag er geldt (de sociale partners verkiezen echter hieromtrent niet elektronisch te communiceren). De uitbetalingsinstellingen hechten ook veel belang aan persoonlijk contact met de betrokkenen. Bij tijdelijke werkloosheid zijn de mensen meestal al aangesloten bij een betalingsinstelling ; in principe zou hier automatisch een bericht naar de RVA vanuit de betalingsinstelling kunnen gestuurd worden, maar ook hier wordt het belang van een persoonlijk contact naar voor geschoven.
- Er is binnen de RVA de voorbije jaren veel gewerkt rond automatisering, in de zin van informatisering. In de beginfase lag de klemtoon vooral op de verificatie van de uitbetalingen. Het recht dat de RVA berekend heeft, wordt hierbij vergeleken met de uitbetalingsgegevens van de uitbetalingsinstellingen en van de bankinstellingen.
- In 2011 werd een haalbaarheidsstudie uitgevoerd naar de mogelijkheid om bij aanmelding bij een uitbetalingsinstelling een automatische inschrijving als werkzoekende bij de regionale arbeidsbemiddelingsdienst te voorzien. Dit project is echter stopgezet wegens de voorziene overheveling van bevoegdheden in het kader van de zesde staatshervorming, en het feit dat het Samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat, de Gewesten en de Gemeenschappen van 2004 zal moeten worden herzien.
- In verband met de samenstelling van het dossier en het vaststellen van het recht op uitkeringen zijn wel verschillende elementen geautomatiseerd, bijvoorbeeld betreffende de vraag of iemand voldoende prestaties heeft om toegelaten te worden tot het werkloosheidsstelsel. De betrokkenen moeten deze informatie niet zelf aanleveren. Dit geldt ook voor het beroepsverleden,

⁴ DIMONA: onmiddellijke melding van tewerkstelling. Het laat een werkgever toe om elektronisch de aanwerving of het einde van een tewerkstelling van een werknemer te melden aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid.

waarbij in de nieuwe reglementering inzake degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen het een rol speelt of iemand 20 jaar heeft gewerkt of minder.

- Sinds 1996 is de uitwisseling met andere sectoren van sociale zekerheid vergaand elektronisch uitgewerkt, in functie van het valoriseren van de verschillende rechten van sociale zekerheid. Deze uitwisseling is enerzijds belangrijk om de 'gelijkgestelde dagen' bij rechten in de andere sectoren te laten gelden of bepaalde voordelen toe te kennen die gekoppeld zijn aan het statuut van werkloze (zie bijvoorbeeld de verhoogde kinderbijslag, MAF, ...).

2. Uitkeringen in het kader van loopbaanonderbreking en tijdskrediet

- In deze processen is er een rechtstreeks contact tussen RVA en werkgever en werknemer. Tot nu toe dient de sociaal verzekerde een papieren document – eveneens ondertekend door de werkgever – in bij de RVA. De RVA gaat dan over tot uitbetaling van de uitkering. Sinds eind 2012 is er op beperkte schaal een proefproject opgestart waarbij werkgever en werknemer samen de aanvraag elektronisch kunnen overmaken aan de RVA.
- Er is een project lopende om de situaties die recht geven op een hoger bedrag (bv.: alleenwonende persoon met kinderen ten laste), via het bevolkingsregister, automatisch te detecteren. Momenteel moeten de sociaal verzekerden zelf de elementen van hun situatie signaleren die een gevolg zouden kunnen hebben op het bedrag.

3. Algemeen

- Er gebeurt ook een automatische stopzetting van rechten, bijvoorbeeld bij overlijden.
- Er is een project lopende waarbij de RVA ook zicht krijgt op de gezinssamenstelling via het Rijksregister. Omwille van de geldende regelgeving moet de RVA de informatie (bijvoorbeeld dat iemand alleenstaande ouder is) wel nog door de betrokkene laten verifiëren.
- Door de verschillende gegevensstromen kan men 'cumuls' (uitkeringen betreffende werkloosheid/loopbaanonderbreking/tijdskrediet, arbeidsprestaties als werknemer of zelfstandige, ziekte-uitkering) ook beter opsporen. Vroeger gebeurde dit curatief (controle na een jaar), nu steeds meer preventief (vooraleer een uitkering wordt uitbetaald). Dit werd mogelijk gemaakt door de beschikbare databanken en de grotere betrouwbaarheid van de gegevens. Men wil hierbij onterechte betalingen – en een mogelijke terugvordering - van uitkeringen vermijden.

b) De ondervonden moeilijkheden bij automatisering

- Een bijzonder belangrijke moeilijkheid is de complexiteit van de regelgeving.
- Betreffende de werkloosheidsuitkeringen zijn er vier actoren - de sociaal verzekerde, de RVA, de uitbetalingsinstellingen, en de gewestelijke arbeidsbemiddelingsdiensten – wat automatiseringsprocessen niet eenvoudig maakt.
- Problematisch zijn de verschillen in begrippen in de verschillende reglementeringen, bijvoorbeeld gezinshoofd. Mochten deze begrippen over de verschillende sectoren van de sociale zekerheid heen perfect overeenkomen met wat in het Rijksregister wordt vermeld, dan zou dit automatiseringsprocessen vergemakkelijken.
- De situatie van een werkloze kan onderhevig zijn aan veel veranderingen: iemand die vandaag werkloos is, kan morgen een job hebben of ziek zijn, ...
- De auteurs van regelgevende teksten zijn soms onvoldoende op de hoogte van de mogelijkheden inzake raadpleging van databanken en automatisch processen. Hierdoor worden soms bepaalde elementen (bv. attesten) vereist, terwijl het denk- en doenbaar is om de informatie ook elektronisch in te winnen.
- De discussie bestaat of het werken via elektronische procedures al of niet in de wetgeving moet vermeld worden. Hoe meer procedures beschreven staan, hoe minder de bewegingsvrijheid inzake organisatie van de datastromen.
- Hoewel de elektronische dossiers de stappen voor een groot aantal sociaal verzekerden kunnen vergemakkelijken, moet ook de vraag naar de impact voor de meest zwakke personen worden gesteld.

c) Projecten of korte, middellange of lange termijn

- Er loopt een studie inzake de mogelijkheid van een elektronisch dossier rond de uitkeringsaanvraag, waarbij de sociaal verzekerde via een portaal site zijn dossier zou kunnen samenstellen.
- Er is eveneens een studie om de mogelijkheid te onderzoeken om het maandelijks controleformulier elektronisch in te vullen, waarbij de sociaal verzekerde dus via een portaal de gebeurtenissen die zich voordoen tijdens zijn werkloosheid elektronisch aangeeft.

2.10. Kinderbijslag

Antwoord van de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)

a) Stand van zaken van automatisering

Al in 2004 heeft de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers een project opgestart om het recht op kinderbijslag zoveel mogelijk automatisch te onderzoeken. Binnen de sector noemen we dit het automatisch onderzoek van het recht.

De Rijksdienst wil daarmee zijn maatschappelijk beleidsdoelstelling realiseren om kinderbijslag toe te kennen met minimale inspanningen van de gezinnen.

Om dit te realiseren heeft hij een Kadaster van de kinderbijslag ontwikkeld. Dit is operationeel sinds 1 juli 2004. In dat Kadaster zijn alle personen (actoren) wiens gezinssituatie of socio-professionele toestand het recht op kinderbijslag beïnvloeden, opgenomen.

Dit Kadaster laat toe om elektronische gegevensstromen te ontwikkelen waarbij de gegevens nodig voor de vaststelling van het recht op kinderbijslag automatisch (zonder initiatief van de sociaal verzekerde) vanuit de authentieke bron via het netwerk van de sociale zekerheid en de Kruispuntbank aan de kinderbijslaginstellingen worden bezorgd. In 2011 werden zo meer dan meer dan 43.800.000 elektronische berichten over de identiteit, de gezinssamenstelling en de socioprofessionele situatie van de gezinnen aan de kinderbijslaginstellingen bezorgd, zodat ze telkens de kinderbijslag hebben kunnen afstemmen op de feitelijke situatie van de sociaal verzekerden, zonder dat die daarvoor een aanvraag moesten indienen.

In 2011 werden de volgende gegevens automatisch aan de kinderbijslaginstellingen bezorgd:

- Berichten van het Rijksregister en de Kruispuntbank over wijzigingen in de gezinssituatie
- Attesten van de sector werkloosheid
- Attesten van de sector ziekte en invaliditeit
- Attesten van tijdkrediet
- Attesten van inschrijving als werkzoekende
- Attesten van einde wachttijd voor werkzoekenden
- Attesten van begin of einde van een activiteit als zelfstandige
- Multifunctionele OCMW-attesten
- Dimona-attesten (begin van tewerkstelling)
- DMFA-attesten
- Attesten van arbeidsongeval
- Attesten van beroepsziekte
- Attesten van inschrijving in een school van de Vlaamse Gemeenschap
- Attesten van kinderen met een aandoening

METHODIEK

Sedert jaren houdt de Rijksdienst op een permanente wijze een inventaris bij van alle onontbeerlijke gegevens om de kinderbijslag te kunnen betalen. Elk jaar worden de methoden en de werkwijzen om die gegevens in te winnen opnieuw geëvalueerd en geactualiseerd.

De algemene doelstelling van de gegevensinwinning bestaat erin om in overeenstemming met het Handvest van de sociaal verzekerde de kinderbijslag snel en correct te betalen:

- door elektronische fluxgegevens te verwerken en zo weinig mogelijk vragen te stellen aan de sociaal verzekerde via een aanpassing en een vervanging van formulieren door elektronische gegevens;
- door de consultatie van de databanken.

De kinderbijslagfondsen stellen alles in het werk om de betalingen "in real-time" af te stemmen op de ontvangen elektronische gegevensstromen in verband met de wettelijke en professionele persoonsgegevens.

b) De ondervonden moeilijkheden bij automatisering

Normalisatie van de gegevens, teneinde een eenduidig structuur van het elektronisch bericht te kunnen bepalen.

Normalisatie van de processen, om de ontvangen gegevens -zonder bijkomende vragen te stellen aan de sociaal verzekerden- te kunnen verwerken.

Afstemming van de toekenningsvoorwaarden in de kinderbijslagwetgeving op gegevens die uit de authentieke bron kunnen worden aangeleverd.

c) Projecten op korte, middellange of lange termijn

De Rijksdienst streeft ernaar de volgende jaren elektronische gegevensstromen te ontwikkelen over:

- de inschrijving van de studenten in de Franse en Duitstalige Gemeenschap (Distributie),
- de inschrijving van de studenten in de gemeenschappen (Consultatie),
- ZIV-uitkeringen (Consultatie),
- arbeidsongevallen (Consultatie),
- geplaatste kinderen, gemeenschappen (Distributie),
- gepensioneerden (werknemers- en overheidssector) (Distributie),
- gepensioneerden (werknemers- en overheidssector) (Consultatie),
- kinderen met een aandoening (Consultatie),
- niet-vergoede werklozen,
- Febelfin (verificatie van het bankrekeningnummer van de bijslagtrekkende),
- SED (EESSI-project- inzake de toepassing van de Europese Verordeningen),
- gegevens over verwantschap in het RNP (Distributie),
- gegevens over verwantschap in het RNP (Consultatie),

- gegevens over de verblijfssituatie voor buitenlanders in het RNP (Distributie),
- gegevens over de verblijfssituatie voor buitenlanders in het RNP (Consultatie).

Deze nieuwe gegevensstromen zullen de kinderbijslaginstellingen in staat stellen verdere stappen in de automatisering van het onderzoek naar het recht op kinderbijslag te zetten.

Aandachtspunt:

In de huidige context van het politiek akkoord i.v.m. de splitsing van de kinderbijslag zal bij de ontwikkeling van nieuwe gegevensfluxen rekening worden gehouden met:
1° de relevantie van dat gegeven na de splitsing voor zover kan worden ingeschat of dat gegeven al dan niet gebruikt zal worden door de deelstaten bij het opstellen van hun recht op kinderbijslag;

2° de relevantie van dat gegeven in internationale context, waarin aan de hand van de socioprofessionele gegevens kan worden bepaald welke lidstaat bij voorrang gezinsbijslag moet betalen.

2.11. Maatschappelijke integratie

Antwoord van de POD Maatschappelijke Integratie

a) Stand van zaken met betrekking tot de automatische toekenning van de rechten

Via zijn dienst armoedebestrijding of *nog als beheerder van het secundair netwerk van de KSZ voor de OCMW's* spant de POD MI zich al vele jaren in om de rechten van de OCMW-gebruikers te doen naleven. Daardoor kon in 2008 een nota worden opgesteld waarin een inventaris werd gemaakt van de sociale rechten die afgeleid zijn van het statuut van OCMW-begunstigde. Alvorens over de automatische toekenning van de rechten te spreken, hebben we dus eerst de verschillende bestaande rechten geïdentificeerd. Pas daarna hebben we gekeken in welke mate die automatisch kunnen worden toegekend.

De POD MI stelt het netwerk van de KSZ en zelfs andere instanties (zoals bijvoorbeeld de FOD Economie voor het sociaal tarief voor gas en elektriciteit) op elektronische wijze multifunctionele attesten ter beschikking die bewijzen dat de desbetreffende persoon voor een welbepaalde periode geholpen wordt door een OCMW. Dankzij dit attest worden de rechten waarop OCMW-steuntrekkers recht hebben (al dan niet automatisch) geopend. Voor volgende rechten bestaat er een (semi-)automatische toekenning: BIM/OMNIO-statuut, sociale toeslag kinderbijslag en verhoogde kinderbijslag, sociaal tarief voor gas en elektriciteit, belastingvermindering op afvalwater in Vlaanderen, sociale abonnementen bij de MIVB en De Lijn...

b) Moeilijkheden bij de automatische toekenning van de rechten

De (al dan niet automatische) opening van de afgeleide sociale rechten wordt belemmerd door zowel technische als wettelijke moeilijkheden. Zo moet de instelling die ons multifunctioneel attest wil ontvangen of raadplegen wel over de technische middelen beschikken om dat te doen. Er dringt zich een harmonisatie van de wetgeving op zodat het systeem voor de opening van de rechten eenvoudiger en doeltreffender wordt. Omdat de rechten bovendien uitgaan van de verschillende bevoegdheidsniveaus, zijn ook op dat vlak bepaalde wetgevende aanpassingen vereist.

c) Projecten op korte, middellange en lange termijn

Sociaal tarief telefonie, vrijstelling van het kijk- en luistergeld in Wallonië, vrijstelling van de gezinshoofdenbelasting in Brussel, juridische tweedelijnsbijstand, studiebeurzen in Vlaanderen, sociale woningen in Vlaanderen, vereenvoudigde belastingaangifte...

2.12. Dienst Administratieve Vereenvoudiging

Antwoord van de Dienst Administratieve Vereenvoudiging

Automatische toekenning van rechten, een proces van administratieve vereenvoudiging

Sinds verscheidene jaren verlenen de overheidsinstellingen voordelen aan de kansarmen in de maatschappij, als zij aan de gestelde voorwaarden voldoen. Belofte maakt schuld, maar dit verloopt niet altijd even **vlot**. Inderdaad, om die rechten uit te oefenen moet men een aanvraag indienen (met de bijbehorende bewijsstukken). Wie deze stappen niet zet, verkrijgt de rechten niet! Bij het opstellen van de regelgeving wordt soms geen rekening gehouden met de **administratieve vereenvoudiging** in deze dossiers. De meldingen zoals in bijlage vermeld, tonen aan dat de bestaande procedures vatbaar zijn voor verbetering.

De **automatische toekenning van een recht** betekent dat de begunstigde het niet moet opeisen maar dat het hem toegekend wordt, zonder dat hij administratieve stappen moet ondernemen. De overheid verifieert dat aan de toekenningsvoorwaarden voldaan is bij de begunstigten of rechtstreeks via de administratieve databanken. Sinds een tiental jaren gebruikt de overheid deze databanken als 'authentieke bronnen'. De lokale instellingen of overheidsdiensten halen uit deze authentieke bronnen de nodige informatie voor de toekenning van de rechten. Dit is wat men noemt de unieke gegevensinzameling. Wanneer het proces elektronisch gebeurt, spreekt men van **automatisering** van de rechten.

Enkele projecten zijn reeds verwezenlijkt (verwarmingstoelage via het Sociaal Verwarmingsfonds, gratis abonnement De Lijn, sociaal tarief voor gas en elektriciteit, sociaal tarief voor telefonie). Andere projecten zijn nog in voorbereiding. Deze projecten hebben tot doel om de begunstigten de mogelijkheid te geven de rechten te verkrijgen die de 'wet' hen toekent.

De door de wetgever uitgevaardigde regelgeving is immers niet altijd in overeenstemming met mogelijkheden in de realiteit.

Bij alle projecten die een raadpleging van databanken inhouden om een recht automatisch toe te kennen, moet men zich een aantal vragen stellen:

1. Correct begrip van de wetgever ? Soms missen de wetteksten nauwkeurigheid of worden doelgroepen die gelijkaardig zijn aan deze die expliciet aangehaald zijn, overgeslagen. Ook houden de wetteksten niet noodzakelijkerwijze rekening met de beschikbaarheid van de gegevens of de moeilijkheid om snel inkomensgegevens afkomstig van verschillende bronnen, up te daten. Bij de strijd tegen de armoede of schuldenlast, zou men ook de impact van de administratieve lastenverlaging voor de begunstigten, evenals de lasten voor de administratie in rekening moeten nemen.
2. Wie zijn de begunstigten? Personen met een handicap, daklozen, senioren, hulpbehoevende ouders, kansarme kinderen, personen aan wie een

speciaal status is toegekend, aanvragers van studietoelagen, ... Hoe het totaal aantal begunstigen afbakenen, zonder discriminatie? Bij voorbeeld : de private leveranciers van gas en elektriciteit houden de leveringsovereenkomsten bij en geven die door aan de overheid. Deze ziet toe of de lijst volledig is.

3. Van welke gegevens is de toekenning afhankelijk ? De gegevens kunnen informatie inhouden over individuele **inkomsten**, gezinsinkomsten, inkomsten van de echtgenoten, informatie over de **ouderdom**, informatie over de **status van de persoon** : omnio, bim, status van persoon met een handicap?
4. Welke zijn de overheidsinstellingen die de door de wet opgelegde gegevens moeten verzamelen, rekening houdend met de finaliteit van deze gegevens, en deze beheren? Databanken, opgericht voor een welbepaalde finaliteit, verankerd in een min of meer breed reglementair domein, kunnen elkaar concurreren (de NACE nomenclatuur heeft verscheidene varianten naar gelang van de gebruikers maar de NACE nomenclatuur van de FOD Economie vormt de authentieke bron).
5. Welk is de graad van betrouwbaarheid van de databanken die een actualisatie en een systematisch onderhoud ondergaan? Indien een recht automatisch wordt toegekend, moet het ook automatisch opgeheven worden wanneer aan de toekenningsvoorwaarden niet meer voldaan is. Welke zijn de beperkingen van de databanken? Bij voorbeeld : de RVA verschaft de bedragen van de werkloosheidsuitkeringen maar niet de inkomsten: deze moeten bij de FOD Financiën opgezocht worden. Hoe kan men de gegevens met elkaar kruisen ?
6. Welke gegevens kunnen reeds, kosteloos, geraadpleegd worden op het ogenblik van het opstellen van de regelgeving? Welke zijn de onontbeerlijke toelatingen, nodig om deze gegevens te hergebruiken in een andere context dan de oorspronkelijke?
7. Zijn de kosten die de overheid moet dragen voor de automatisering in verhouding tot de toegekende kostenverlaging of kosteloosheid?
8. Hoe moeten de overheidsdiensten gereorganiseerd worden en hoe moet de informatie verspreid worden?
9. Aan welke beperkingen is de automatische toekenning van rechten en dus de vereenvoudiging onderhevig ? Bij voorbeeld : in geval de begunstigde de automatische behandeling van zijn persoonlijke gegevens weigert, dient hij de attesten te leveren om te bewijzen dat hij aan de toekenningsvoorwaarden voldoet.

Wanneer alle noden, inherent aan een project van automatische toekenning van een voordeel, geïnventariseerd zijn en men een voldoende duidelijk beeld heeft van de te nemen acties, kan een plan opgesteld worden, rekening houdend met interne en externe stappen. De DAV kan, voorafgaand aan het opstarten van het project, mits aanvraag, een schatting geven van de veronderstelde administratieve

lastenvermindering. Deze berekening maakt deel uit van de hierboven aanbevolen globale impactanalyse.

Hierbij mag men de communicatie naar de begunstigden niet uit het oog verliezen: de geautomatiseerde procedure⁵, de opvolging van hun individueel dossier, de beroepsmogelijkheden wanneer de overheid ruimte heeft voor interpretatie aangaande de situatie van de begunstigde of wanneer hem het recht wordt geweigerd of ontnomen. Door deze projecten kan men de transparantie en het vertrouwen in de overheidsdiensten bewerkstelligen.

De vorming van ambtenaren tot het online raadplegen van gegevens mag niet verwaarloosd worden.

Door deze online raadpleging, die een grote nauwkeurigheid vereist, zal de overheid in staat zijn om haar gegevens beter te beheren.

⁵ Raadpleeg vb. de folder '*Recht op Sociaal Tarief*' van de FOD Economie

2.13. Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

a) Stand van zaken van automatisering

De informatisering vertegenwoordigt de core business van de KSZ, die sinds het begin van de jaren '90 (1991) bestaat.

Momenteel wordt er aan de implementatie van de hieronder vermelde rechten gewerkt.

- Abonnementen tegen verminderde prijzen bij de vervoersmaatschappijen (De LIJN - test, MIVB - test, Tec - in voorbereiding, NMBS).
- Gratis ticket voor de begeleider van een blinde – NMBS.
- MAF voor de bijdragen die in het kader van de Vlaamse Zorgverzekering gestort worden.
- Ontwikkeling van webservices tot onderlinge gegevensuitwisseling aangaande personen met een handicap tussen FOD SZ en VAPH teneinde de diverse subsidies en tegemoetkomingen correct te kunnen toepassen. Koppeling op de Handiflux-stroom.
- Recht op een medische kaart voor de OCMW-klanten (illegalen, niet-verzekerden en verzekerden).
- Mededeling van medische erkenning van kinderen met een handicap die in Vlaanderen en Brussel wonen (Zorgverzekering).
- Elektronische gegevensuitwisseling van schoolattesten van studenten – doel = verminderd inschrijvingsgeld betalen.
- Overmaken van attesten van de OCMW's aan de RSVZ om de terugvordering van achterstallige bijdragen stop te zetten.
- Elektronisch beheer van voorschotten die door OCMW's verleend werden (eerste uitwisseling met Directie Generaal Personen met een Handicap),
- Nieuwe stroom voor toekenning van het Omnio-statuuat en van de verhoogde tegemoetkoming in de gezondheidszorg.
- Toegang tot gegevens inzake onroerende goederen (CADNET) door VMSW - deze verleent sociale leningen voor het kopen, bouwen en verbouwen van woonegelegenheden en zorgt eveneens voor het verhuren van sociale woningen. Om hiervoor in aanmerking te komen mag het aanvragende gezin noch de volle eigendom noch het volledige vruchtgebruik genieten,
- Gegevensuitwisseling i.k.v. de relationele processen binnen de vrije energiemarkt; i.k.v. onrechtmatige afname van elektriciteit of aardgas (fraude) of afname zonder leveringscontract na een verhuizing (MOZA – move-out zonder afspraak), wenst Eandis vlot en efficiënt de verbruiksverantwoordelijke te kunnen identificeren,
- Sociaal telefonisch tarief - BIPT

b) De ondervonden moeilijkheden bij automatisering

- De politieke wereld neemt beslissingen zonder met de informatica vooraf te overleggen. De wetgeving, die een project bepaalt, houdt soms geen enkele rekening met de behoeften van de automatisering. Bepalingen kunnen dan moeilijk toegepast worden en vergen veel ontwikkeling en hoge investeringen.

- De partners beschikken niet over de nodige krachten en budgetten om de vereiste automatisering te verwezenlijken.
- Er worden soms heel omvangrijke toepassingen geconcipteerd zonder dat de nodige opleiding verleend wordt of zonder dat de correcte informatie verspreid wordt. De eindgebruikers weten dan niet hoe er daarmee gewerkt moet worden; sommigen weten zelfs niet dat een bepaalde toepassing bestaat.
- Sommige gebruikers, die lang manueel gewerkt hebben, ondervinden soms moeilijkheden bij een nieuwe toepassing.
- Bepaalde partners zijn terughoudend ten aanzien van geautomatiseerde rechten omdat zij ervan overtuigd zijn dat de sociale verzekerde inspanningen moet doen of een voordeel moet verdienen.

c) Projecten op korte, middellange of lange termijn

Al jaren heeft de KSZ voor een open systeem geopteerd (servers - webdiensten) en sinds juni van dit jaar zijn wij volledig van onze mainframe afgestapt.

De diensten, die nu geconcipteerd worden, proberen zo precies mogelijk aan de behoeften van de partners te beantwoorden. Er werd daarvoor geopteerd om zoveel verwerkingen mogelijk bij de KSZ te concentreren en de partners zo veel mogelijk daarvan te ontlasten. Een instelling, die vroeger twee databanken moest raadplegen, moest twee aparte bevragingen genereren. Nu zal hij er maar één opsturen en de KSZ zou die ontdubbelen wanneer het nodig is.

In het begin was de KSZ vooral op de federale sociale zekerheid gericht. Sinds enkele jaren zijn de uitwisselingen met de gefedereerde entiteiten flink toegenomen en momenteel worden er steeds meer gegevens uitgewisseld met instellingen, die niets meer met sociale zekerheid te maken hebben (bv. De Lijn). Dit zijn wel instellingen die informatie van de sociale zekerheid nodig hebben, om hun reglement toe te passen.

Besluit

a) Vaststellingen en reflecties op basis van de bijdragen van en de uitwisseling met de overheidsinstellingen

De vraag aan het Steunpunt om een inventaris te maken van welke rechten er al automatisch worden toegekend, en vooral voor welke rechten het mogelijk is dat de bevoegde instanties een ambtshalve onderzoek verrichten betreffende de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om het recht te openen, heeft de aanleiding gegeven tot een bijzonder interessante samenwerking en uitwisseling met verschillende overheidsinstellingen.

Uit hun bijdragen blijkt dat de instellingen op een heel diverse manier met het vraagstuk van automatisering bezig zijn: sommige instellingen investeren bijzonder veel in vereenvoudiging en automatisering, andere instellingen doen dit minder. In elk geval signaleert de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid een groeiend aantal vragen tot het gebruik van de bestaande databanken, ook vanwege de diensten van de Gewesten en Gemeenschappen.

Gradaties in automatisering van rechten

Zoals reeds aangegeven bij de beschrijving van het concept van automatisering zijn verschillende gradaties mogelijk. Aanvankelijk hanteerden we een strenge omschrijving, maar tijdens het proces moesten we vaststellen dat er slechts weinig projecten zijn die beantwoorden aan deze strikte definitie. In de bijdragen van de overheidsdiensten in deze nota hebben we verschillende voorbeelden van deze gradaties in automatisering kunnen lezen.

Een voorbeeld van de meest zuivere vorm van automatisering, waarbij de overheid ambtshalve onderzoekt of de voorwaarden om het recht te openen vervuld zijn, zonder een voorafgaandelijke vraag van de potentieel rechthebbende, is de toekenning van de verhoogde tegemoetkoming in de gezondheidszorgen, op basis van een statuut. Opvallend is dus het beperkt aantal rechten dat in een dergelijk zuivere vorm is geautomatiseerd.

In bepaalde gevallen gaat de overheid toch nog extra informatie opvragen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het rustpensioen. Wanneer iemand op 65 jaar op pensioen gaat, gebeurt er ambtshalve een onderzoek. Dit betekent niet dat er helemaal geen informatie meer wordt opgevraagd. Er wordt bijvoorbeeld nog informatie gevraagd over het feit of de echtgeno(o)t(e) al dan niet nog werkt.

De volgende vorm van automatisering, waarbij een persoon door de overheid(sdienst) wordt geïdentificeerd als mogelijk rechthebbende en vervolgens hiervan op de hoogte wordt gebracht en wordt gevraagd om bepaalde informatie over te maken om het dossier te kunnen onderzoeken, gebeurt bij bepaalde toeslagen op de kinderbijslag. De Rijksdienst voor kinderbijslag identificeert bijvoorbeeld (op basis van gegevens uit het rijksregister) een eenoudergezin. Vervolgens stuurt de RKW een formulier naar de betrokkene waarin informatie over de financiële situatie van het gezin wordt gevraagd, om zo te bepalen of er een recht is op de eenoudertoeslag.

Ook al verloopt de opening van het recht niet automatisch, dan kan men er wel naar streven om de actualisering ervan te automatiseren. Zo voorziet de DG Personen met een handicap op middellange termijn dat personen met een handicap van bestaande dossiers bij een verandering in hun inkomenssituatie niet telkens opnieuw een nieuwe aanvraag moet indienen voor een verhoging van de tegemoetkoming.

En we mogen zeker de verschillende mogelijkheden om de (aanvraag)procedures eenvoudiger te laten verlopen niet vergeten. Zoals in het eerste deel vermeld gaat het hier ook om belangrijke initiatieven omdat ze de drempel voor het bekomen van een recht aanzienlijk kunnen verlagen. In het kader hiervan willen we herinneren aan voorstellen van het Steunpunt in zijn eerdere tweejaarlijkse Verslagen:

- Verminderen tot het noodzakelijk minimum van het aantal vereiste bewijsstukken: Bepaalde documenten die gevraagd worden tijdens een verzoek tot juridische bijstand zijn niet altijd nuttig omdat ze elkaar overlappen. De gezinssamenstelling vragen aan iemand waarvan men al weet dat hij een alleenstaande werkloze is, heeft bijvoorbeeld weinig zin. Het is ook overbodig om te vragen naar de inkomsten van de partner wanneer de aanvrager reeds heeft aangetoond dat hij een werkloosheidsuitkering als gezinshoofd geniet. (tweejaarlijks Verslag, december 2005, p. 92)
- Eén enkele procedure voor juridische tweedelijnsbijstand en rechtsbijstand: Sinds 1998 zijn de toekenningsvoorwaarden voor deze twee vormen van bijstand geharmoniseerd, maar de procedures om ze te bekomen blijven gescheiden. De Raad van State werkt al op basis van een unieke procedure, het volstaat om aan te tonen dat er een advocaat is toegewezen. (tweejaarlijks Verslag, december 2005, p. 92)

Modaliteiten voor de realisatie van automatisering

Uit een overzicht dat het Steunpunt maakte van de verschillende rechten en hun stand van zaken met betrekking tot automatisering meenden we te kunnen concluderen dat een automatisering makkelijker is te realiseren op basis van statuut (groepen die op basis van een 'hoedanigheid' een recht genieten, zoals bijvoorbeeld 'handicap' of 'wees') dan wanneer er een inkomenscriterium geldt.

Tijdens het werkseminarie met de overheidsinstellingen werd wel gevraagd om de piste van automatisering op basis van inkomen niet te verwaarlozen en verder uit te werken. Met betrekking tot verschillende rechten pleiten ook heel wat verenigingen voor het uitbreiden van een recht met een bijkomende groep op basis van het inkomen. Men verwijst hierbij naar het feit dat een aantal mensen niet genieten van bepaalde sociale voordelen hoewel ze niet over meer inkomen beschikken dan de gerechtigden van deze voordelen. In het Verslag 2009 was bijvoorbeeld het voorstel opgenomen om de sociale maximumprijzen inzake gas en elektriciteit ook toe te kennen aan een groep op basis van inkomen (bijvoorbeeld op basis van de OMNIO-criteria) (Verslag 2009, p. 143).

Bij processen van automatisering moet er voldoende aandacht zijn voor informatie en vorming voor de betrokken ambtenaren. Maar ook het informatieluik naar de burgers toe moet sterk uitgewerkt worden: op welke momenten is het belangrijk om

te communiceren naar de burger? Logisch is bijvoorbeeld om te communiceren op het moment dat iemand van een recht begint te genieten, maar dit is even belangrijk op het moment wanneer dit recht stopt.

Moeilijkheden

In de bijdragen van de overheidsinstellingen en de uitwisseling errond hoorden we ook een duidelijk oproep naar de politiek verantwoordelijken: een wettelijke omkadering van een automatiseringsproces is bijzonder belangrijk, maar tegelijk moet bij deze politieke beslissingen ook rekening gehouden worden met de middelen en de technische mogelijkheden om deze uit te voeren. Wettelijke omkadering is belangrijk maar moet dus daarnaast op realistische uitvoeringsmogelijkheden gefundeerd zijn. Wat de opname van automatisering in wetteksten betreft willen we herinneren aan het heel beperkt aantal uitvoeringsbesluiten die zijn genomen om het Handvest van de sociaal verzekerde, dat al 15 jaar bestaat, uit te voeren.

Bepaalde overheidsinstellingen wijzen er tegelijk op dat de procedures zelf niet te detaillistisch in wetgeving moeten worden opgenomen, omdat deze anders onvoldoende flexibel – met name op basis van de technische mogelijkheden – kunnen worden uitgewerkt.

Uit een overzicht van de verschillende rechten blijkt dat de verschillende regelgevingen vaak verschillende voorwaarden en dus ook doelgroepen kennen. Soms gaat het om bepaalde verschillen in de omschrijving: 'persoon die bij een administratieve of gerechtelijke beslissing minstens 66% blijvend fysiek of psychisch gehandicapt of arbeidsongeschikt is verklaard' (sociaal telefoontarief), 'erkend als gehandicapte (en geen tegemoetkoming ontvangen)' (verhoogde tegemoetkoming), 'tegemeetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65 % (wet van 27 juni 1969)' (sociale maximumprijzen gas en elektriciteit), ... Door deze verschillende doelgroepen en criteria in de regelgevingen bestaan er veel spanningen in de praktijk. Voor bepaalde voordelen kan men er dus voor kiezen om te kijken naar de mogelijkheden inzake harmonisering inzake de criteria en doelgroepkeuze. Anderzijds is het echter ook belangrijk goed te kijken naar de achtergrond en argumentaties in het kader van de doelgroepkeuze bij de instelling van de wet. Ook inzake de omschrijving van het huishouden zien we verschillen. Ook hieromtrent kan men zich afvragen als het mogelijk zou zijn om meer te harmoniseren.

In het algemeen kan gesteld worden dat de regelgeving bijzonder complex is. Hoe complexer het regelgevend kader, hoe moeilijker automatisering te realiseren is. Of anders gezegd: het heeft weinig zin om te gaan kijken hoe men procedures kan automatiseren of documenten vereenvoudigen als er niets wordt veranderd aan de complexe regelgeving.

Cruciaal in automatiseringsprocessen is eveneens de kwaliteit van databanken. Dit betekent ook dat er voldoende zal moeten worden geïnvesteerd. In functie van het gebruik van een inkomensconcept in verschillende regelgevingen is de link met de fiscale databanken uiteraard heel belangrijk en wordt door verschillende betrokkenen het belang van deze informatiedoorstroming benadrukt. De

overheveling van bevoegdheden in het kader van de zesde staatshervorming moet in dit kader ook vermeld worden: het zal bijzonder belangrijk zijn in wederzijds overleg te streven naar een harmonisering en coördinatie, met respect voor ieders beleidsbevoegdheid, om enerzijds gebruik te maken van opportuniteiten en anderzijds de verwezenlijkingen van de voorbije jaren te behouden.⁶

Er wordt ook gesignaleerd dat enkele actoren nog steeds verwachten dat de betrokkenen – voor de uitoefening van een recht – zelf inspanningen leveren, wat echter haaks staat op de filosofie achter automatisering - die uitgaat van maximale inspanningen van de overheden om rechten effectief te realiseren. – en meer zelfs, op de erkenning van het recht zelf.

Mogelijke perverse effecten

Automatisering kent zelfs bepaalde risico's op perverse effecten.

In de eerste plaats is er uiteraard het privacy-aspect. Automatisering van rechten veronderstelt het gebruik van databanken met heel wat – vertrouwelijke – gegevens van de betrokkenen. Recente incidenten waarbij persoonsgegevens op het internet tijdelijk voor buitenstaanders raadpleegbaar waren, illustreren het belang van een sterke privacy-politiek. De burger zou ook systematisch zicht moeten hebben op de gegevens die over hem of haar opgeslagen zijn en door wie ze geraadpleegd worden. Anderzijds wordt door actoren ook de vraag gesteld om bij de beoordeling van het privacy-aspect in automatiseringsdossiers ook meer actoren uit de betrokken domeinen te betrekken.

Automatisering sluit ook niet uit dat er fouten gebeuren. Dit betekent dus dat er adequate en efficiënte processen moeten voorzien worden voor de opsporing en rechtzetting van vergissingen. Men kan de rechten van een individuele burger - die slachtoffer is geworden van een fout in het systeem – niet zomaar opofferen aan een globale vooruitgang in het proces en hem verplichten tot een gans parcours van administratieve stappen om zijn dossier te regulariseren.⁷

We willen ook wijzen op het feit dat een automatische opening van een recht ook de mogelijkheid veronderstelt van een automatische sluiting van een recht. In het kader hiervan willen we verwijzen naar situaties waarbij mensen die een sociaal voordeel genieten niet op de hoogte worden gesteld van het feit dat ze er geen recht meer op hebben.⁸

Verschillende overheidsdiensten zijn bezig om een vorm van elektronische aanvraag of opvolging door de burger te voorzien. De vraag moet echter bij elk proces gesteld worden welke impact er kan zijn – gezien de problematiek van de digitale kloof – op de kansen van de sociaal zwakkere groepen om in deze evolutie mee te

⁶ Zie de uiteenzetting van Frank Robben op de studiedag 'Automatische toekenning van rechten',

http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/welzijnsamenleving/nieuws/Documents/SD_ksz_frankrobben_20121120.pdf

⁷ Jaarverslag 2009 en Jaarverslag 2010 van de federale Ombudsman, tweejaarlijks Verslag 2009 van het Steunpunt.

⁸ Begeleidingscommissie van het Steunpunt van 17 juni 2011.

gaan. Een initiatief waarbij de burger zijn of haar aanvraag voor een recht via een elektronisch dossier kan introduceren of opvolgen, zou eigenlijk moeten gepaard gaan met extra tijd en mogelijkheden voor de begeleiding en ontvangst van de mensen die op dit vlak minder sterk staan.

Een doordachte en afgewogen piste

In elk dossier moet bekeken worden of een automatiseringsproces dient te gebeuren en of werkelijk een meerwaarde kan gerealiseerd worden. Zo wijzen stakeholders soms ook op het belang van persoonlijk contact met personen in een probleemsituatie, waarbij het annuleren van contactloketten een negatieve evolutie zou kunnen zijn in het kader van de uitoefening van rechten. Er bestaat ook de vrees dat automatisering gepaard gaat met een verlies aan soepelheid, die momenteel soms bestaat en toelaat in te spelen op individuele situaties en die – in het geval van een automatiseringsproces – dreigt te verdwijnen. Anderen wijzen er dan weer op dat automatisering kan maken dat mensen meer een gelijke behandeling krijgen, daar waar nu soms de klacht is dat mensen in eenzelfde situatie met een verschillende aanpak te maken krijgen. Automatisering – zo blijkt dus uit de verschillende bijdragen en standpunten – moet duidelijk goed overwogen worden.

Het is hier bijzonder aangewezen het debat aan te gaan met de verschillende stakeholders. Het Steunpunt heeft tijdens zijn zoektocht naar de bestaande initiatieven ook verschillende signalen van stakeholders ontvangen betreffende enerzijds concrete automatiseringspistes en anderzijds bedenkingen bij automatisering. De input van de overheidsdiensten in deze nota gebeurde in het algemeen vanuit het bestaande regelgevend kader. In een volgende fase zouden deze stakeholders rond de tafel kunnen worden gebracht om een complementaire bijdrage te doen en mee de reflectie te voeden.

b) Automatisering overstijgend, het vraagstuk van de non take-up

De inzet van automatisering is een grotere effectiviteit van rechten: het gaat erom de non take-up van deze rechten te verminderen. Automatisering, zeker in zijn perfecte vorm (een ambtshalve onderzoek door de bevoegde dienst), die weliswaar zeldzaam is, maar ook - weliswaar in mindere mate - in zijn minder vergaande vormen, laat meer personen toe te genieten van rechten op dewelke ze beroep kunnen doen.

Het gebrek aan informatie van de potentieel rechthebbende en de complexiteit van de administratieve stappen die men moet zetten zijn twee redenen die het meest vernoemd worden om het fenomeen van de non take-up uit te leggen, maar er bestaan er ook andere. Men stelt vast dat mensen, die weten dat een recht bestaat waar ze heel waarschijnlijk van zouden kunnen genieten, toch geen vraag indienen. Zonder exhaustiviteit te pretenderen, geven we enkele mogelijke verklaringen, in het bijzonder pertinent wanneer de potentieel rechthebbende in armoede leeft: de voorwaarden om het recht te verkrijgen worden als

stigmatiserend ervaren, in het bijzonder wanneer het om residuaire rechten⁹ gaat; het feit niet meer te leven als een rechtssubject wanneer deze rechten regelmatig worden genegeerd; de politieke context die soms weinig uitnodigend is voor rechthebbenden op een uitkering; de vrees voor gevolgen – de plaatsing van kinderen bijvoorbeeld – van een stap om te proberen een recht te doen gelden die een sociaal onderzoek veronderstelt.

Het Steunpunt Armoedebestrijding stelt daarom voor om de reflectie verder te zetten rond non take-up en zich te buigen over de verschillende oorzaken van deze realiteit. Een dergelijk initiatief veronderstelt om te luisteren naar de mensen die hun rechten niet opeisen¹⁰. Ze stelt de vraag van de accepteerbaarheid van de rechten, van hun pertinentie, voorafgaand aan die van hun effectiviteit. Enkel een beter begrip van de redenen van de non take-up zal het mogelijk maken om de te volgen pistes te identificeren om deze oorzaken te remediëren, de kwestie van automatisering dus overstijgend.

⁹ Zie bijvoorbeeld de werkzaamheden betreffende de non take-up van het leefloon, o.a. : Bouckaert N. et Schokkaert E., *Een eerste berekening van non-take-upgedrag bij leefloon*. Artikel verschenen in het BTSZ n°4, 2011.

¹⁰ Mazet P. 2010. *La non demande de droits: prêtons l'oreille à l'inaudible*, La Vie des Idées, 1^{er} juin 2010. <http://www.laviedesidees.fr/La-non-demande-de-droits-pretons-l.html>

Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting



Adres

Koningsstraat 138
1000 Brussel

Telefoonnummer Steunpunt

+32(0)2 212 31 67

Algemeen nummer

+32 (0)2 212 30 00

Fax

+32 (0)2 212 30 30

E-mail

armoedebestrijding@cntr.be

Site internet

www.armoedebestrijding.be