

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 101
van **PIET DE BRUYN**
datum: 20 oktober 2016

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Rechtenverkenner - Werking

De website www.rechtenverkenner.be is een portaalsite over sociale grondrechten. Deze website bundelt informatie over sociale voordelen en tegemoetkomingen op federaal, Vlaams, provinciaal en gemeentelijk niveau.

De Rechtenverkenner vormt een van de instrumenten om onderbescherming aan te pakken. Met behulp van de Rechtenverkenner kan men nagaan of iemand wel degelijk zijn rechten benut. In het voorjaar van 2016 zou worden gestart met regionale good practices om beter zicht te krijgen op hoe kwetsbare groepen beter en sneller kunnen worden bereikt met de welzijnsvoorzieningen.

In de beloofde evaluatie van de Rechtenverkenner zou worden nagegaan of dit instrument bijdraagt aan de realisatie van de doelstelling om onderbescherming en onderbenutting tegen te gaan en welke andere instrumenten hiertoe nog kunnen worden ingezet. De evaluatie zou in de loop van 2015 worden afgerond en op basis daarvan zou het verdere beleid in het kader van onderbescherming concreet worden uitgestippeld.

Op een vraag van collega Lies Jans (schriftelijke vraag nr. 72 van 22 oktober 2015) antwoordde de minister: "De voorziene evaluatie [van de Rechtenverkenner] is vooral toekomstgericht (hoe kunnen we de Rechtenverkenner beter maken) en verloopt in verschillende fases. In een eerste fase werd een bevraging georganiseerd naar de eindgebruiker van de Rechtenverkenner." Ook zou in een eerste fase de zoekmethode 'persoonlijk profiel' verwijderd worden van de site omdat de verwachtingen van het doelpubliek niet werden ingelost. Deze zoekmethode is momenteel echter nog beschikbaar op de site.

Een aantal links op de site werken niet en de site is niet meer volledig up-to-date. Er zijn een aantal OCMW's die gebruikmaken van REMI (een instrument om na te gaan of mensen aanspraak kunnen maken op aanvullende financiële hulp). REMI werkt op basis van de Rechtenverkenner en is bijgevolg dus ook niet up-to-date.

1. Hoeveel keer werd de Rechtenverkenner geconsulteerd in 2015 en 2016 (tot op heden)? Graag overzicht van aantal sessies, gebruikers, paginaweergaven en gebruik van zoekmethodes. Kan de minister ook de cijfers met telkens aantal unieke gebruikers per thema en doelgroep bezorgen? Hoe evalueert hij deze cijfers? Werd de zoekmethode 'persoonlijk profiel' effectief verwijderd van de site en/of heringevoerd?

2. Werd het vooropgestelde vervolgtraject van de evaluatie al verder afgerond? Zo ja, wat zijn hiervan de resultaten? Zo neen, waarom niet en wanneer wordt dit verwacht? Hoe werd de kwaliteit van de Rechtenverkenner verhoogd? Voldoet de bestaande site om zijn doelstelling te vervullen? Zullen hier in de toekomst nog verbeteringen worden aangebracht, en zo ja, welke zouden dat dan zijn?
3. Kan de minister een overzicht geven van de lokale besturen die toegevoegd werden op de site van de Rechtenverkenner sinds 22 oktober 2015? Graag opsplitsing per provincie.
4. Welke initiatieven neemt de minister om de Rechtenverkenner bekender te maken? Wordt momenteel actieve promotie gevoerd? Zo ja, kan hij een overzicht geven van de concrete promotieacties? Zo neen, waarom niet en plant hij dit in de toekomst?
5. Over welk (voorziene) budget beschikt de minister om de Rechtenverkenner te actualiseren? Graag overzicht voor 2015, 2016 en 2017. Zijn er plannen voor een verdere uitbreiding van de webstek?
6. Wat is de stand van zaken in verband met de opstart van de regionale good practices om een beter zicht te krijgen op hoe kwetsbare groepen beter en sneller kunnen worden bereikt met de welzijnsvoorzieningen?
7. Binnen de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB) zal de Rechtenverkenner een bron van informatie zijn.

Hoe ziet de minister de Rechtenverkenner functioneren/evolueren binnen de toekomstige Vlaamse Sociale Bescherming? Hoe zal de Rechtenverkenner in de VSB concreet gebruikt (kunnen) worden? Zal hier specifiek promotie gevoerd worden bij doelgroepen, om de website (vaker) te gaan gebruiken en zo hun rechten ten volle te benutten?

ANTWOORD

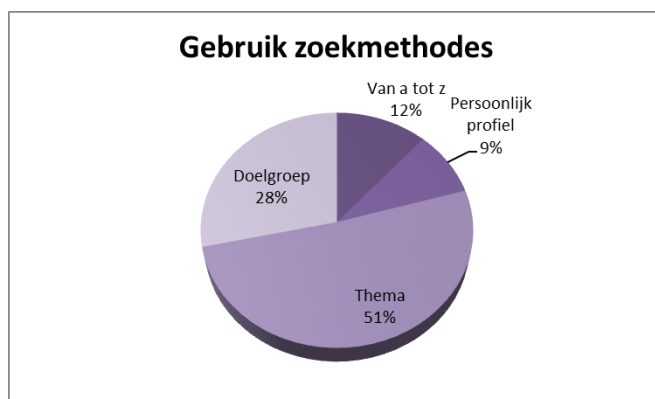
op vraag nr. 101 van 20 oktober 2016

van **PIET DE BRUYN**

1. Hieronder vindt u de maandelijkse statistieken van de Rechtenverkenner in 2015 en 2016. In 2015 bezochten 89.137 unieke bezoekers de Rechtenverkenner (111.203 sessies en 432.009 paginaweergaven). In 2016 bezochten 81.670 unieke bezoekers de Rechtenverkenner tot hiertoe (101.106 sessies en 341.929 paginaweergaven).

Maand	Unieke bezoekers	Aantal bezoeken	Paginaweergaven
januari/2015	10.035	11.809	47.168
februari/2015	8.644	10.222	40.150
maart/2015	9.242	11.075	42.277
april/2015	7.512	8.680	30.396
mei/2015	7.826	9.037	32.560
juni/2015	7.629	8.798	31.961
juli/2015	6.476	7.387	27.173
augustus/2015	6.742	7.635	26.770
september/2015	7.714	8.969	33.699
oktober/2015	8.241	9.622	42.050
november/2015	7.879	9.365	42.888
december/2015	7.334	8.604	34.917
januari/2016	8.911	10.334	36.604
februari/2016	9.224	10.915	45.161
maart/2016	8.922	10.460	37.971
april/2016	8.125	9.535	34.337
mei/2016	8.291	9.636	31.915
juni/2016	8.471	9.766	34.960
juli/2016	7.248	8.354	22.800
augustus/2016	8.542	9.819	26.248
september/2016	9.497	10.989	33.567
oktober/2016	9.663	11.298	38.366

Als men naar de Rechtenverkenner surft dan kan met op 4 verschillende manieren op zoek gaan naar rechten: via doelgroep, thema, van a tot z en via het persoonlijk profiel. Volgende grafiek toont aan in welke verhouding gezocht wordt naar relevante rechten:



Het is duidelijk dat men vooral op thema zoekt. Onderstaande tabel toont aan op welke thema's men het meest zoekt (2015-2016):

Thema	Paginaweergaves	Unieke paginaweergaves
Algemene basisrechten	7.615	5.098
Arbeid	3.943	2.594
Belastingen en fiscale voordelen	4.283	2.659
Cultuur, sport en vrije tijd	2.206	1.504
Elektriciteit, gas, water en energie	4.742	2.984
Gezin	7.224	4.680
Inkomen en uitkeringen	8.498	5.408
Justitie en juridische bijstand	2.339	1.739
Leefmilieu	1.308	978
Onderwijs en vorming	2.254	1.487
Telefoon en (tele)communicatie	2.565	1.938
Vervoer en mobiliteit	3.808	2.468
Welzijn en gezondheid	10.582	5.793
Wonen	8.869	5.277

Als we kijken via welke doelgroepen men op zoek gaat naar info dan krijgen we volgende tabel:

Doelgroep	Paginaweergaves	Unieke paginaweergaves
werkzoekenden	2.746	1.307
ouderen	8.065	3.276
chronisch zieken	13.704	4.729
personen met een handicap	164.849	5.560
dak- en thuislozen	1.781	976
gezinnen, kinderen en jongeren	8.020	2.963
personen met een laag inkomen	10.232	4.069
personen met een beroepsinkomen	1.549	738

De analyse van deze cijfers is vrij duidelijk: het persoonlijk profiel wordt weinig gebruikt. Mensen zoeken vooral thematisch via de Rechtenverkenner. Een aantal thema's zijn hierbij sterker vertegenwoordigd dan andere. Vooral de doelgroep personen met een handicap is actief op de Rechtenverkenner.

De zoekmethode "persoonlijk profiel" zal verwijderd worden op de site omdat de verwachtingen van het publiek niet ingelost worden.

Deze technisch aanpassing van de site zal samen met de koppeling aan de IPDC (Interbestuurlijke Producten en Diensten Catalogus) uitgevoerd worden. Momenteel zit dit in een testfase.

2. Er werd voorlopig geen vervolgtraject opgestart. Een grondige optimalisering van de Rechterverkenner impliceert ook een grondige technische modernisering van de site. Momenteel werken we aan een optimalisering binnen de bestaande structuren.
3. Enkel Bree (Limburg) en Pepingen (Vlaams-Brabant) werden toegevoegd.
4. Momenteel wordt er geen actieve promotie gevoerd. Op vraag worden er wel folders en affiches verspreid en kan er een presentatie worden gegeven.
5. Er is geen specifiek budget voor het actualiseren van de Rechtenverkenner. Wel kunnen we aangeven hoeveel personeel er voor de Rechtenverkenner wordt ingezet. In 2015 werkte 0,5 VTE hieraan. In 2016 was dit slechts 0,2 VTE. Een betere beschikbaarheid aan mankracht en middelen is essentieel om in 2017 het instrument rechtenverkenner, dat zeer waardevol is, te actualiseren en optimaliseren. Er wordt momenteel nagegaan samen met onze administratie hoe we dit probleem zo snel mogelijk kunnen verhelpen.
6. Het is niet volledig duidelijk over wat deze vraag juist handelt. Indien het gaat om de projecten geïntegreerd breed onthaal, dan kan ik u het volgende melden: elf pilootprojecten, verspreid over heel Vlaanderen, zijn dit najaar gestart om de uitgangspunten van het geïntegreerd breed onthaal aan een praktijktoets te onderwerpen. Dit geïntegreerd breed onthaal moet de drempel naar hulp- en dienstverlening verlagen en ertoe bijdragen dat mensen hun rechten effectief realiseren. Op 6 oktober 2016 ging een startmoment met deze projecten door in Antwerpen.
7. De Vlaamse Sociale Bescherming is een pakket van tegemoetkomingen en financieringssystemen in de langdurige zorg dat de komende jaren wordt uitgebouwd. Elke Vlaming betaalt nu al elk jaar 50 of 25 euro voor deze Vlaamse Sociale Bescherming. Daarmee worden de tegemoetkomingen betaald zoals het basisondersteuningsbudget en de Vlaamse zorgverzekering. In 2017 volgt de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden, en vanaf 2018 gaan we stap voor stap naar een nieuwe financiering van thuiszorg, ouderenzorg, revalidatie en geestelijke gezondheidszorg. Waar mogelijk streven we naar automatische rechtentoekenning. Zo zal het basisondersteuningsbudget volledig automatisch worden toegekend. Ook de zorgkas zal een belangrijke rol spelen op vlak van informatie en advies inzake rechten Vlaamse sociale bescherming. Aanvullend blijft ook de rechtenverkenner een belangrijke rol spelen om deze rechten bekend te maken bij de burger en onderbescherming tegen te gaan.