

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 22

van **ANN DE MARTELAER**

datum: 27 oktober 2022

aan **BENJAMIN DALLE**

VLAAMS MINISTER VAN BRUSSEL, JEUGD, MEDIA EN ARMOEDEBESTRIJDING

Informatie aanvragen of rechten opnemen - Niet-digitale alternatieven

Erik Vlamincx schrijft op 25 oktober 2022 in zijn brief van Dikke Freddy aan de minister over het probleem dat 'ouden van dagen, minder bemiddelden en mensen die niet doorgeleerd hebben' en geen computer, noch een internetverbinding hebben de mogelijkheid zouden moeten hebben om bij de overheid aanvragen op papier in te dienen. De minister geeft via sociaal.net een antwoord op de brief van Dikke Freddy waarin hij stelt: "Er moet ook altijd een niet-digitaal alternatief zijn om aan informatie te geraken of rechten op te nemen."

We wijzen de minister op de website van Opgroeien/Kind en Gezin wat betreft aanvragen met betrekking tot zorgtoeslag waarbij die toeslag enkel digitaal kan worden ingediend. Informatie hoe dit via een papieren dossier kan worden aangevraagd, ontbreekt. https://www.kindengezin.be/nl/faq/evaluatie-ondersteuningsnood?fbclid=IwAR0npehSgw1u3vN4A3UIltNL6sTXDh6cg2_b_8vMsMp5WdkmtGkyH1Nfq7s#faq-question-kan-ik-documenten-per-e-mail-versturen-om-toe-te-voegen-aan-mijn-aanvraag

Naast het agentschap Opgroeien merken we ook dat bijvoorbeeld het Vlaams Agentschap voor Peronen met een Handicap (VAPH) een doolhof is voor mensen die geen digitale vaardigheden hebben. We vonden ook geen info terug over een niet-digitaal alternatief.

1. Hoe zal de minister zijn belofte aan Dikke Freddy zoals verwoord in zijn brief op Sociaal.net over het 'niet-digitaal alternatief om aan informatie te geraken of rechten op te nemen' waarmaken?
2. Denkt hij eraan om alle overheidsdiensten waar mensen informatie vragen of rechten opnemen, te screenen of ze en hoe ze het niet-digitale alternatief aanbieden?

ANTWOORD

op vraag nr. 22 van 27 oktober 2022

van **ANN DE MARTELAER**

1. Ik begrijp de reflex van veel diensten om zoveel mogelijk digitaal te werken en papieren communicatie te willen ontmoedigen. We zien dat ook in de privé-sector. Er is ook een groot appel vanuit de samenleving om digitaal te kunnen werken. Maar ik blijf achter mijn standpunt staan dat een zorgzame samenleving oog moet blijven hebben voor mensen die, om welke reden dan ook, niet meekunnen op de digitale snelweg. Ik zal daarom binnen de Vlaamse Regering blijven aandacht vragen voor deze mensen. Ik wil er wel op wijzen dat de Vlaamse overheid reeds een aantal initiatieven heeft genomen om de opname van rechten te vergemakkelijken. In eerste instantie is er natuurlijk de automatische toekenning van rechten waar dat enigszins mogelijk is. Voor rechten waar dit niet mogelijk is, nemen heel wat diensten die taak op zich voor kwetsbare doelgroepen. Het Geïntegreerd Breed Onthaal bijvoorbeeld doet dit op een proactieve en outreachende manier.
Ik wijs er ook graag op dat beide voorbeelden aangehaald door de vraagsteller ook voorzien in een niet digitaal alternatief voortgaand op de info op hun website. Zo wordt bij Kind en Gezin ook aangegeven dat de e-box enkel gebruikt wordt als mensen hem activeerden en dit anders via brief verloopt. Het voorbeeld in de link gaat over 2 digitale wegen, namelijk via mail of via onlineplatform, daar is mail niet langer mogelijk. Ook bij het VAPH vind ik door op 'contact' te klikken zowel gegevens van de kantoren als de VAPH-lijn terug (<https://www.vaph.be/contacteer-ons>). Hiermee wil ik niet aangegeven dat er geen voorbeelden zouden te vinden zijn waar dit beter kan.
2. Ik betwijfel of zo een screening veel zin heeft. Het geeft een stand van zaken die maar een beperkte tijd actueel is. Het lijkt me veel nuttiger om een permanente reflex bij de diensten te creëren om oog te blijven houden voor mensen die niet meekunnen met digitale toepassingen. Ik verwijs in dit verband ook naar bijvoorbeeld de structuur van het verticaal permanent armoedeoeverleg, gecreëerd in het armoedebestrijdingsdecreet, als plaats waar over dit thema in dialoog kan gegaan worden tussen mensen in armoede en de verschillende bevoegde ministers en administraties en het Horizontaal overleg, waar het thema in de breedte ook aan bod kan komen.