

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 515

van **VERA JANS**

datum: 21 maart 2023

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN,
VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Website rechtenverkenner - Stand van zaken

De website www.rechtenverkenner.be is een portaalsite over sociale grondrechten. De website geeft een overzicht van voordelen en tegemoetkomingen op het vlak van onderwijs, arbeid, inkomen, welzijn, cultuur ... De site brengt de federale, Vlaamse, provinciale en gemeentelijke maatregelen samen en verwijst gericht door naar organisaties en diensten waar de tegemoetkomingen en sociale voordelen aangevraagd kunnen worden.

1. Hoeveel bezoekers zijn er jaarlijks sinds de oprichting van de website tot op heden?
2. Hoe past het bestaan van de website vandaag nog in de taak van de Vlaamse overheid om de Vlaming te informeren over zijn of haar sociale rechten?
3. Om welke reden is de website niet opgemaakt in de huisstijl van andere websites die door de Vlaamse overheid worden ondersteund?
4. Wie is verantwoordelijk voor het onderhouden van de website?
5. Wanneer was de laatste keer dat de website werd geactualiseerd?
6. Werde de werking van de website geëvalueerd? Zo ja, wanneer, op basis van welke criteria en wat waren de conclusies?
7. Hoeveel overheidsmiddelen gaan er jaarlijks naar de website, sinds de oprichting van de website tot op heden?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD

op vraag nr. 515 van 21 maart 2023
van **VERA JANS**

1. De statistieken over het websitegebruik zijn toegevoegd als bijlage 1.
2. Digitaal Vlaanderen maakte in opdracht van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een [business case](#) op over het instrument Rechtenverkenner met het oog op de ontwikkeling van een nieuwe versie (zie ook punt 6). Ook de beleidscontext werd in die analyse meegenomen. De Rechtenverkenner past binnen de beleidscontext van het Lokaal Sociaal Beleid (LSB) en het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO). Het lokaal sociaal beleid is het geheel van acties die lokale besturen en andere actoren ondernemen om alle inwoners van een gemeente toegang te geven tot de sociale grondrechten. Het gaat onder meer om het recht op sociale bijstand, arbeid, goede huisvesting en onderwijs. Met het [decreet lokaal sociaal beleid](#) wordt het belang van een sterk sociaal beleid op lokaal niveau bevestigd en wordt aan de lokale besturen gevraagd om hierin de leiding te nemen.

Het GBO zorgt ervoor dat mensen zonder omwegen bij de juiste hulp belanden. Het GBO wil iets doen aan onderbescherming en nauw aansluiten bij de vragen en noden van mensen. Ze is gericht op twee belangrijke doelstellingen: het realiseren van een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening, en het tegengaan van onderbescherming. In het GBO bundelen het OCMW, het centrum algemeen welzijnswerk (CAW) en de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (DMW) de krachten om beter samen te werken om die doelstellingen te realiseren.

De Rechtenverkenner kan de medewerkers van de lokale besturen en de GBO-partners ondersteunen in hun zoektocht naar informatie over sociale rechten voor de burger. Door accurate informatie aan te bieden kan de Rechtenverkenner op die manier bijdragen aan het verminderen van het niet opnemen van sociale rechten en zo de onderbescherming van de burger tegengaan.

Door de duidelijke link met LSB en GBO ligt de focus van de nieuwe Rechtenverkenner op de intermediair als primaire doelgroep. Maar uiteindelijk zal iedereen die aan rechtenverkenning willen doen, het instrument kunnen gebruiken.

3. De website www.rechtenverkenner.be is in 2006 in gebruik genomen. Bij de ontwikkeling ervan bestond nog geen algemene huisstijl voor websites van de Vlaamse overheid en werd er per website een aparte lay-out uitgetekend.

Momenteel werkt het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin aan een nieuwe versie van de Rechtenverkenner 2.0, samen met Digitaal Vlaanderen en het Agentschap Binnenlands Bestuur. Deze nieuwe versie wordt wel conform de huisstijl van de websites van de Vlaamse overheid ontwikkeld.

4. Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin is eindverantwoordelijke van de website. De steden en gemeenten zijn echter zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie over hun sociale rechten.

5. De website wordt niet in zijn geheel geactualiseerd, wel per fiche. Per fiche kan je onderaan zien wanneer deze de laatste keer werd geactualiseerd. Oorspronkelijk werden er regelmatig oproepen gedaan naar de steden en gemeenten om de meest actuele informatie door te geven. De laatste jaren werd dit niet meer gedaan. Dit had vooral te maken met de huidige staat van de site (geen technische ondersteuning meer mogelijk) en het zicht op de ontwikkeling van een nieuwe versie van de Rechtenverkenner.
6. In 2019-2020 werkte Digitaal Vlaanderen aan een business case in opdracht van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De business case kwam tot stand op basis van interviews en werkgroepen met stakeholders, en had als doel: een duidelijk beeld creëren over de scope en doelstellingen van de rechtenverkenner, de behoeften van stakeholders, en de financiële en technische haalbaarheid van een vernieuwing van deze tool. Ook de bestaande website werd geanalyseerd. Om die situatie te analyseren maakte Digitaal Vlaanderen gebruik van twee technieken, een bedrijfsmodel canvas en een SWOT-analyse.

Dit is het bedrijfsmodel dat werd uitgetekend:



De conclusies waren:

- De brede interbestuurlijke scope maakt rechtenverkenner uniek ten aanzien van andere instrumenten.
- Het is onduidelijk voor welke klantsegmenten er precies waarde gecreëerd wordt met de rechtenverkenner die nu online staat.
- Campagnevoering kan beter. Dienstverlening en doelpubliek vinden elkaar niet.
- De website is verouderd en heeft sinds de opstart weinig technische of functionele veranderingen ondergaan.
- Er zijn weinig formele samenwerkingsverbanden met de strategische partners.
- De input van informatie is niet systematisch genoeg georganiseerd of niet formeel genoeg afgesproken.

Dit is de SWOT-analyse die werd uitgetekend:

STERKTES	ZWAKTES
• Engagement • Interbestuurlijke scope • Maatschappelijke relevantie • Eigenaarschap vanuit overheid	• Geen doelgroepgericht denken • Kwaliteit informatie • Geen informatie op maat • Gebruikerservaring • Pull mechanisme • Webtoegankelijkheid • Stand alone
OPPORTUNITeiten	BEDREIGINGEN
• Sterke en duidelijke behoefte aan instrument voor rechtenverkenning • Geïntegreerd breed onthaal • Hervorming eerstelijnszorg • Authentieke gegevensbronnen & Linked Open Data initiatieven • Veel initiatieven • Single Digital Gateway	• Menselijke factor • Complexiteit van de materie • Duplicatie van informatie

De analyse van de bestaande situatie was tegelijk de basis van een nieuwe visie en strategie op rechtenverkenning via het instrument Rechtenverkenner. De belangrijkste elementen uit die toekomstvisie zijn:

- Uit de analyse blijkt dat het werkveld behoefte heeft een nieuwe versie van de Rechtenverkenner (versie 2.0).
- Een duidelijke afbakening van het doelpubliek dringt zich op. Rechtenverkenner 2.0 heeft de intermediaren als primaire doelgroep. Zo wordt het een instrument dat zij kunnen gebruiken in kader van rechtenverkenning voor de burger.
- Het doel van Rechtenverkenner 1.0 wordt onderschreven, namelijk onderbescherming tegengaan en non-take-up verminderen. Dit kan door kwalitatieve en actuele informatie aan te bieden over sociale rechten.
- De interbestuurlijke scope is een belangrijke meerwaarde en maakt de website uniek.
- Voorstel om met een minimum aantal gerichte vragen (vragenwizard) een selectie van rechten te presenteren aan de intermediair.
- Kwalitatieve informatie is cruciaal: daarom gebruiken we zoveel mogelijk bestaande inhoudelijke bronnen.
- Decentraal beheer voor rechten van lokale besturen moet mogelijk zijn.

7. De overheidsmiddelen kunnen in drie delen uitgesplitst worden:

- Technische luik van de bestaande Rechtenverkenner: Voor <https://www.rechtenverkenner.be> wordt infrastructuur gebruikt die gedeeld wordt met andere, niet-uitbesteedde, toepassingen. Er staan negen toepassingen op de gedeelde infrastructuur. Bij onderstaande kosten wordt 1/9^{de} deel van de totale kost in rekening gebracht.

Server-kosten	€ 841,20	per jaar
Kosten beheerde databank	€ 86,28	per jaar
Kosten certificaat	€ 13,20	per jaar
Kosten domeinnaam	€ 32,50	per jaar

Totale ICT kost	€ 973,18	per jaar
-----------------	----------	----------

- Personeelsmiddelen voor de redactie en eindredactie van de bestaande Rechtenverkenner:
 - o Van 2006 tot 2010: 1 VTE
 - o Van 2011 tot 2014: 1 VTE redacteur, 0,5 VTE eindredacteur
 - o 2015 tot 2018: 0,5 VTE
 - o 2018 tot 2020: 0,2 VTE
 - o 2021 tot heden: 0,1 VTE
- De ontwikkeling van Rechtenverkenner 2.0 is een project in kader van het Relanceplan Vlaamse Veerkracht. In totaal is voor dit project een budget van 1.000 keuro voorzien uit de centrale relanceprovisie.

BIJLAGE

[Statistieken over het websitegebruik periode 2006-heden.](#)