

ADVIES SOCIALE EN SOLIDE MAATSCHAPPELIJKE HERSTART



Eigen initiatief

Decretale opdracht SERV-decreet 7 mei 2004 art. 11 (overlegfunctie)

Goedkeuring 22 juni 2020

Contactpersonen	Kristel Bogaerts	kbogaerts@serv.be	02 209 01 98
	Wim Knaepen	wknaepen@serv.be	02 209 01 05

Inhoud

Krachtlijnen	4
1 Inleiding	5
2 Brede, diepe en ongelijke impact	7
3 Een stevige sociale poot	9
3.1 Inzetten van expertise en terreinkennis	10
3.2 Aandacht voor iedereen die het in deze crisis (extra) moeilijk heeft	10
3.3 Organiseer solidariteit structureel	11
3.4 Tijdelijke bijkomende inkomensbescherming	11
3.5 Bijzondere administratieve aanpassingen	12
3.6 Lokaal maatwerk voor algemeen welzijn	13
3.7 Gezins- en gebruikersvriendelijk beleid	13
3.8 Zorgvuldige communicatie gericht op verschillende doelgroepen	14
3.9 E-inclusief digitaal	15
4 Een solide maatschappelijke dienstverlening	17
4.1 Continuïteit en kwaliteit van zorg en welzijn garanderen	17
4.2 Vergeet de zorg- en welzijnsprofessionals niet	18
4.3 Snel schakelen via bestaande organisaties	19
4.4 Benutten van multiplicatoreffecten van zorg, welzijn en socio-culturele verenigingen	19
4.5 Gecoördineerde link met het lokaal sociaal beleid	20
5 Krachten van vandaag voor morgen	23
5.1 De maatschappelijke relance in bredere langetermijn doelstellingen passen	24
5.2 Monitoring en impactanalyse inzetten rond inkomen, welzijn, ongelijkheid en de armoede	24
5.3 Armoede- en eenoudertoetsen beter en consequent gebruiken	25
5.4 Toekomst van de zorg en sociale dienstverlening	25
5.5 Een stevig collectief kader en maatwerk met doelgerichte, duurzame én flexibele maatregelen	26
5.6 Faire financiering van de (nood)maatregelen	27
Bibliografie	28

Krachtlijnen

De SERV beschouwt deze COVID-19 crisis ook op het vlak van sociale bescherming, zorg en maatschappelijke dienstverlening als een systeemshock en systeemtest. We moeten oog hebben voor de maatschappelijke uitdagingen die deze crisis blootlegt en de maatregelen die nodig zijn om te vermijden dat deze gezondheids- en economische crisis ook een aanslepende sociale crisis wordt.

De maatschappelijke relance en de toekomstige zorg- en dienstverlening moeten meer zijn dan een terugkeer naar 'business as usual'. Er moeten nu structurele fundamenten gelegd worden voor de uitbouw van een robuuster systeem van sociale bescherming en armoedepreventie in een samenleving die iedereen een zinvolle plaats in de samenleving geeft via een daadkrachtig en wendbare zorg- en dienstverlening in en met de samenleving. Alle componenten moeten samen de strijd kunnen aangaan met de toekomstige economische, sociale, ecologische en gezondheidsuitdagingen en moeten de realisatie van de langetermijn en strategische ontwikkelingsdoelstellingen nastreven.

De SERV vraagt om:

- via een transdisciplinaire (centrale) monitoring, academische expertise, terreinkennis vanuit het middenveld (in bestaande overlegstructuren en ad hoc) de brede, diepe en ongelijke impact van COVID-19 te **analyseren** en op basis daarvan doelgerichte, duurzame en flexibele maatregelen uit te werken. De impact van dergelijke maatregelen moet geëvalueerd worden.
- een **brede blik** te houden en aandacht te hebben voor wie eerder al moeilijkheden had en voor wie het nu door de crisis moeilijk(er) krijgt. Dat gaat ruimer dan de loutere financiële impact maar gaat ook over nieuwe uitdagingen op het vlak van zorg, de combinatie werk-privé, thuisonderwijs ... Er is ook aandacht nodig voor kwetsbare groepen voor wie de crisis geen directe inkomensgevolgen heeft maar die wel geconfronteerd worden met bijkomende kosten.
- een **stevig collectief kader** met adequate inkomensbescherming en voldoende en betaalbare (sociale) huisvesting aangevuld met maatregelen die kunnen inspelen op zeer uiteenlopende situaties, **op maat** van de effectieve noden van gezinnen en zorggebruikers, die duurzame resultaten nastreven én die lokaal flexibel ingezet kunnen worden. Het lokaal sociaal beleid speelt daarin een belangrijke rol maar een zekere mate van centrale coördinatie blijft nodig.
- maatregelen gericht op het **vermijden van extra kwetsbaarheid**: tijdelijke bijkomende inkomensbescherming, het verzekeren van de take-up van rechten, het vereenvoudigen en aanpassen van administratieve procedures om rechten te verkrijgen, inclusieve communicatie en bijkomende inspanningen om dienstverlening en rechten te blijven waarborgen. Sommige maatregelen zijn tijdelijk; andere kunnen structureel behouden blijven.
- **e-inclusief digitaliseren** nog prominenter en urgenter in beeld te brengen en als een constante focus aan te houden, o.a. bij publieke dienstverlening, ingrepen in de arbeidsorganisatie, het (afstands)onderwijs en de zorg en hulp op afstand.
- het belang van een **solide maatschappelijke dienstverlening en van voldoende capaciteit en kwaliteit in de zorg- en welzijnssectoren** niet uit het oog te verliezen. De continuïteit van hun werking moet steeds gegarandeerd blijven, met aandacht voor de werkbaarheid van de zorg- en welzijnsprofessionals. Er kan snel geschakeld worden vanuit de expertise en werking van bestaande initiatieven. Dit vraagt een engagement van de Vlaamse Regering in de vorm van investeringen in deze sectoren en organisaties om hen toegankelijk, kwaliteitsvol, beschikbaar en wendbaar te houden.
- het **hefboomeffect** van de middelen die ingezet worden in de sectoren zorg en welzijn, hulpverlening, armoedebestrijding, sociale economie, vrijwilligerswerkingen ... door de impact die ze realiseren op het fysiek en mentaal welbevinden van de burgers, niet te vergeten.

De SERV wil constructief meehelpen met het voorstellen, uitwerken en begeleiden van die structurele veranderingen, zowel wat betreft de socio-economische impact als de maatschappelijke relance.



1 Inleiding

Dit advies werkt de aandachtspunten vanuit het brede beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding die eerder opgenomen werden in het brede relance-advies van de SERV¹, verder uit. De herstart en relance van de economie is belangrijk om het normale leven weer te hervatten, maar als sociale partners staren we ons niet blind op een louter economische herstart van de samenleving. We hebben oog voor de maatschappelijke uitdagingen die deze crisis blootlegt en de maatregelen die nodig zijn om te vermijden dat deze gezondheids- en economische crisis ook een aanslepende sociale crisis wordt. De SERV kijkt met een groot inlevingsvermogen naar de uitdagingen die onze samenleving en gezinnen momenteel ervaren.

Op het domein van gezondheid, welzijn en armoede stelt de COVID-19 crisis de bestaande ongelijkheden en systemische problemen op scherp:

- Gezinnen worden in ongelijke mate getroffen door de gezondheids- en economische crisis: inkomensgevolgen, algemeen welzijn, mogelijkheden thuisonderwijs ...²
- Thuiswerk heeft voor bepaalde groepen voordelen inzake arbeidsorganisatie en combinatie werk-privé: flexibeler werkuren, meer tijd met het gezin, minder files. Tegelijk legde de coronamaatregelen een enorme druk op gezinnen: geen verzekerde noodopvang, werk combineren met pre-teaching ... Ook op dat punt worden de meest kwetsbare gezinnen hard

1 SERV (2020) Vlaams relancebeleid - bijzondere tijden vragen bijzondere aanpak, Brussel, 13 mei 2020. <https://www.serv.be/node/13688>

2 André Decoster, Wim Van Lancker, Jonas Vanderkelen & Toon Vanheukelom (2020) Sociaal-economische kenmerken van werknemers en zelfstandigen in sectoren getroffen door de lockdown. COVIVAT Beleidsnota 3. Leuven / Antwerpen, 18 mei 2020. <http://www.covivat.be>
Jeroen Horemans, Sarah Kuypers, Sarah Marchal en Ive Marx (2020) De kwetsbare werkende. Een profielschets van armoede en financiële bestaanszekerheid bij werkende Belgen, COVIVAT Beleidsnota 4, Leuven / Antwerpen, 3 juni 2020. <http://www.covivat.be>

getroffen. Naast de moeilijke combinatie werk-privé, hebben ze ook te maken met inkomensbeperkingen, beperkte toegang tot digitale middelen en een slechtere woonomgeving.

- Het welzijn van de burgers komt zwaar onder druk te staan (gezondheid, psycho-sociaal welzijn, zorgtaken, sociale contacten, financiële stress, werkbaarheid, angst ...) en treft de meest kwetsbare gezinnen het hardst.³
- Zorgaanbieders en welzijnsorganisaties op het terrein voelen een zware impact op hun werking: wijzigende vraag, organisatie van hulp op afstand, veiligheid en gezondheid van het personeel en de zelfstandige zorgverstrekkers, psychosociale belasting bij het personeel, hoge werkdruk ...
- De verschillende overheidsniveaus worden gedwongen om in sneltempo maatregelen te nemen ter ondersteuning van gezinnen, zorgaanbieders, hulporganisaties ... waardoor de nodig afstemming of overleg ontbrak, adviezen van sectoren of expertengroepen niet werden opgevolgd, de richtlijnen mekaar soms tegenspraken en de overheidscommunicatie stroef verliep.

Het opvangen van de inkomens- en welzijnsgevolgen van de crisis en het bestrijden van armoede en toenemende ongelijkheid heeft een positieve impact op de gehele relance, van samenleving en economie. De SERV dringt daarom aan op de ontwikkeling van een stevige sociale poot in de economische en maatschappelijke relance en op een solide maatschappelijke dienstverlening.

³ Resultaten uit een online bevraging van het Kenniscentrum Gezinswetenschappen: Welke impact heeft de coronacrisis op gezinnen? <https://www.kcgezinswetenschappen.be/nl/corona-impact-op-gezinnen>



2 Brede, diepe en ongelijke impact

De eerste cijfers die een impressie geven over de sociale en maatschappelijke gevolgen van de COVID-19 crisis zetten unisono een duidelijke trend neer: de inkomens- en welzijnsgevolgen van deze gezondheids- en economische crisis zijn divers, gaan breed en diep, en zijn niet voor iedereen gelijk.

Zowel het Federaal Planbureau (FPB) als het COVIVAT onderzoeksconsortium⁴ zien dat bepaalde groepen harder getroffen worden dan andere. Aan de hand van determinanten als gezondheid, sociale relaties of levensstandaard zijn voor het Planbureau de 16-49-jarigen, personen met een laag inkomen, zij die alleen wonen, arbeidsongeschikt of werkloos zijn, bijzonder kwetsbaar. Algemeen genomen lopen vrouwen meer dan mannen het risico dat hun welzijn daalt.

Uit de cijfers van de Economic Risk Management Group (ERMG)⁵ en de enquêtes van de Nationale Bank van België (NBB), Sciensano, Universiteit Antwerpen en UCLouvain blijkt dat werk en inkomens zwaar getroffen zijn door de crisis. Zo zouden ongeveer 40 % van de loontrekkenden uit de privésector (ERMG) en 55 % van de zelfstandigen (VSVZ) een aanvraag indienen voor tijdelijke werkloosheid of een overbruggingsrecht. In het economisch scenario dat de Nationale Bank en het Federaal Planbureau begin april hebben voorgesteld, zou de koopkracht van de huishoudens met ongeveer 1,5 % dalen in 2020. Tot slot wordt 1 op de 8 huishoudens als finan-

⁴ Het COVIVAT consortium is een samenwerking tussen drie onderzoeksgroepen van de Katholieke Universiteit Leuven en de Universiteit Antwerpen. Het consortium heeft als doel de sociale gevolgen van de verspreiding van het coronavirus voor de inkomens van de Belgische gezinnen in kaart te brengen, en wetenschappelijke inzichten te genereren die het sociaal-economische beleid kunnen ondersteunen om de sociale gevolgen van de coronacrisis te beperken, en die het post-coronabeleid mee vorm kunnen geven. Voor meer info, zie: <http://www.covivat.be>

⁵ ERMG (2020) Dashboard van Economische Indicatoren, Economic Risk Management Group, communication directe.

cieel zeer kwetsbaar voor de crisis beschouwd, met een gecombineerd inkomensverlies en een laag spaarniveau (NBB).⁶

COVIVAT merkt op dat in economisch zwaar getroffen sectoren (horeca, kunst, amusement en recreatie, en non-food detailhandel) relatief meer mensen werken met een kwetsbaar sociaaleconomisch profiel: jongeren, kortgeschoolden, alleenstaanden (met en zonder kinderen), huurders, werknemers die deeltijds werken met vaak flexibele of tijdelijke contracten en zelfstandigen. In de zwaar getroffen sectoren is het risico op faillissementen het grootst en zijn de gehanteerde loonbarema's laag waardoor mensen die in die sectoren werken, vaker leven in gezinnen met een hoger armoederisico en met minder financiële reserves om periodes van inkomensdaling of jobverlies te overbruggen.⁷

Gezinnen met een kwetsbaar sociaaleconomisch profiel voelen de inkomensdaling direct. Cijfers op basis van de huishoudbudgetenquête tonen dat het consumptiebudget van de 25 % armste gezinnen voor 77 % wordt gebruikt voor 'niet uit te stellen uitgaven' (voeding, huur, energie ...), waardoor ze bij een terugval van hun inkomen al snel in de problemen geraken met het vervullen van de meest alledaagse uitgaven. Bij de gezinnen die tot het onderste kwart van de inkomensverdeling behoren, en in het bijzonder voor de gezinnen die moeten leven van een sociaal minimum, is de kans op ontsparen, uitstel van betalingen of ontbering dan ook groot.⁸

Bij de OCMW's is al duidelijk een effect merkbaar⁹. Uit drie grootschalige bevestigingen door de Universiteit Antwerpen, de KU Leuven en de Universiteit Gent blijkt dat gedurende de periode van lockdown de vraag naar ondersteuning van mensen in en op de rand van armoede is toegenomen, vooral rond voedselhulp, voorschotten op andere uitkeringen en schuldproblematiek. Het gaat voor een groot deel om nieuwe cliënten die voorheen niet gekend waren bij de sociale hulpverlening. Men ziet in de eerste bevestigingen voorlopig (nog) geen grote stijgingen bij de leefloonaanvragen.

Naarmate de tijd vordert, zal er meer uitgebreid cijfermateriaal beschikbaar zijn, met meer detail over de socio-economische kenmerken van de getroffen groepen en met meer inzicht in de impact op de inkomensverdeling, armoede en ongelijkheid in de samenleving. Er zal met veel aandacht gekeken moeten worden naar deze cijfers, om gericht de gevolgen en noden op het vlak van inkomensbescherming, ongelijkheid, welzijn, schuldpreventie en -hulpverlening ... aan te pakken.

6 Federaal Planbureau (2020) COVID-19-crisis : welke impact op het welzijn van de Belgen? Brussel. <https://www.plan.be/publications/publication-1985-nl-covid+19+crisis+welke+impact+op+het+welzijn+van>

7 André Decoster, Wim Van Lancker, Jonas Vanderkelen & Toon Vanheukelom (2020) Sociaal-economische kenmerken van werknemers en zelfstandigen in sectoren getroffen door de lockdown. COVIVAT Beleidsnota 3. Leuven / Antwerpen, 18 mei 2020. <http://www.covivat.be>

Jeroen Horemans, Sarah Kuypers, Sarah Marchal en Ive Marx (2020) De kwetsbare werkende. Een profielschets van armoede en financiële bestaanszekerheid bij werkende Belgen. COVIVAT Beleidsnota 4. Leuven / Antwerpen, 3 juni 2020. <http://www.covivat.be>

8 Bea Cantillon, Sarah Marchal, Nele Peeters, Tess Penne, Bérénice Storms (2020) Huishoudbudgetten en sociale minima in lockdown. COVIVAT Beleidsnota 2. Leuven / Antwerpen, 8 mei 2020. <http://www.covivat.be>

9 Marjolijn De Wilde, Karen Hermans & Bea Cantillon (2020) Meer vragen om hulp bij OCMW's en voedselbanken: eerste resultaten van een grootschalige bevestiging. COVIVAT Beleidsnota 1. Leuven / Antwerpen, 7 mei 2020. <http://www.covivat.be>



3 Een stevige sociale poot

Er werd van bij de start van de COVID-19 crisis op een aantal sociale en maatschappelijke terreinen snel en top-down ingegrepen met crisisbeleid om het maatschappelijk weefsel zo goed als kon overeind te houden en domino-effecten te vermijden. Zo werden er al snel maatregelen genomen voor crisiscapaciteit in de zorg, communicatie van veiligheidsmaatregelen, noodfinanciering van meerdere welzijnssectoren en wijzigingen aan administratieve procedures en inkomensbescherming bij tijdelijke werkloosheid of sluiting van de onderneming. Op een aantal andere terreinen werd eerder traag of niet verregaand genoeg ingegrepen: crisismanagement, beschermingsmateriaal, testing en contact-tracing ...

Het gehele proces verliep ver van optimaal en niet alle maatregelen waren even succesvol, en dat moeten we nu benutten om er lessen uit te trekken. De huidige fase van de crisis vraagt om een andersoortige aanpak, met ruimte voor overleg en afstemming met het middenveld en relevante actoren, met bijkomende, bijgestuurde of selectievere / verfijndere maatregelen die de crisis gericht aanpakken, met specifieke aandacht voor de meest kwetsbare groepen in de samenleving, met aandacht voor gezinsvriendelijk beleid en de combinatie werk-privé en het overeind trekken van het maatschappelijk weefsel. Er moet worden gewerkt aan sociale cohesie, inkomensbescherming en welzijn, niet alleen voor kwetsbare groepen maar ook voor de lagere middenklasse die verzwakt uit de crisis komt. Dat heeft als geheel een multiplicatoreffect op de relance van de samenleving en de economie.

Om de sociale en maatschappelijke relance te laten slagen wil de SERV een stevige sociale poot in het relancebeleid die rekening houdt met onderstaande aandachtspunten en pistes.

3.1 Inzetten van expertise en terreinkennis

Omdat de impact van de crisis zeer breed gaat en divers is naar verschillende subgroepen in de samenleving, is het inzetten van academische expertise en terreinkennis vanuit het middenveld een snelle en efficiënte werkwijze om snel de impact te inventariseren en tot effectieve, efficiënte en werkbare maatregelen te komen.

De Vlaamse Regering zocht voor de maatschappelijke herstart en kwetsbare groepen alvast gericht naar input via twee, ad hoc samengestelde fora:

- de Taskforce kwetsbare gezinnen¹⁰, samengesteld onder de vorm van een politieke werkgroep die ondersteund wordt door een breed samengesteld stakeholdersoverleg. Ook de SERV maakt deel uit van dit stakeholdersoverleg. Dit forum is een instrument om problemen op het terrein te detecteren, voorstellen vanuit het middenveld te laten doorstromen naar het beleid en vice versa, en af te stemmen met andere beleidsniveau's waar nodig. De focus is beperkt tot specifieke COVID-19 gerelateerde problemen voor kwetsbare gezinnen en het voorbereiden van de maatschappelijke relance.
- een Vlaams Maatschappelijk Relancecomité¹¹, samengesteld uit 9 (academische) experts en 9 vertegenwoordigers van de ministers. Dit comité moet de Vlaamse Regering helpen om de impact van de coronacrisis op onze samenleving zo goed mogelijk op te vangen door de schade die wordt toegebracht aan ons maatschappelijk weefsel zoveel mogelijk te vermijden, in te perken of te herstellen.

Hoewel input vanuit externe expertise noodzakelijk is, oordeelt de SERV dat deze fora enkel een ad-hoc rol mogen vervullen zonder de taken over te nemen van reeds bestaande overleg- of adviesfora. De bestaande overlegstructuren worden nu te weinig benut.

De ad-hoc fora moeten, om een meerwaarde te bieden, werken volgende dezelfde regels als bestaande overlegfora:

- beslissingen komen onderbouwd tot stand. Daarvoor zijn voldoende transparante data, evaluaties en een transdisciplinair expertisenetwerk nodig, dat experts binnen en buiten de overheid linkt (zie ook: 5.2 Monitoring en impactanalyse inzetten rond inkomen, welzijn, ongelijkheid en de armoede).
- goede coördinatie en samenwerking tussen en binnen de diverse bestuursniveaus en – vooral – een goede wisselwerking en open dialoog tussen de Vlaamse Regering, het Vlaams Parlement, de sociale partners en experts.

Sociaal overleg en advies blijft los van deze fora ook in de huidige omstandigheden cruciaal voor de kwaliteit van de besluitvorming en beslissingen.

3.2 Aandacht voor iedereen die het in deze crisis (extra) moeilijk heeft

We moeten in deze crisis aandacht hebben voor wie eerder al moeilijkheden had én voor wie het door de crisis moeilijk(er) krijgt.

¹⁰ Vlaamse Regering, Mededeling Taskforce kwetsbare gezinnen op 24 april 2020. Raadpleegbaar via <https://beslissingenvlaamseregering.vlaanderen.be/> en <https://www.zorg-en-gezondheid.be/vlaamse-regering-richt-taskforce-kwetsbare-gezinnen-op>

¹¹ De impact van de coronacrisis en de bijhorende overheidsmaatregelen op het verenigingsleven, de vrijetijdsbesteding en sociale contacten tasten ons maatschappelijk weefsel aan, verzwakken de samenhang tussen mensen en leiden tot sociale isolatie of segregatie. Daarom hecht de Vlaamse Regering haar goedkeuring aan de oprichting, samenstelling en taakstelling van een Maatschappelijk Relancecomité, naast het comité voor de economische relance. Beiden zijn cruciaal en moeten elkaar wederzijds versterken. Dit Maatschappelijk Relancecomité moet de Vlaamse Regering helpen om de impact van de coronacrisis op onze samenleving zo goed mogelijk op te vangen door de schade die wordt toegebracht aan ons maatschappelijk weefsel, zo veel mogelijk te vermijden, in te perken of te herstellen. Het Maatschappelijk Relancecomité zal bestaan uit maximaal 18 leden: 9 experts en 9 afgevaardigden van de ministers. De 9 experts zijn: Ive Marx, Lieven Annemans, Liesbet Stevens, Pieter Ballon, Inge Vervotte, Wouter Duyck, Elke Hermans, Sabine Bourgeois en Alexandra Smarandescu.

We denken daarbij aan burgers en gezinnen met een lage werkintensiteit of grote afstand tot de arbeidsmarkt, financieel kwetsbare groepen (freelancers, interim, maatwerksector ...), groepen met inkomensverlies (bv. tijdelijk werklozen), ondernemers en landbouwers in moeilijkheden, burgers met langdurige aandoeningen die in preventieve quarantaine werden geplaatst, kinderen, jongeren en studenten in kwetsbare situaties, werknemers en zelfstandigen die minder mogelijkheden hebben om zich af te schermen van het virus, huiseigenaars en huurders die in de problemen komen, groepen die thuis opgevangen (moeten) worden in plaats van in een instelling, mensen werkzaam in sectoren die pas later in een normaal regime kunnen stappen (bv. socio-culturele sector, horeca), personen met een beperkt sociaal netwerk en / of beperkte mobiliteit, enz.

Er is ook aandacht nodig voor kwetsbare groepen voor wie de crisis niet zorgt voor een inkomensdaling omdat hun reguliere tewerkstelling niet wijzigt of de gebruikelijke uitkering behouden blijft, maar die wel geconfronteerd worden met bijkomende kosten. Door de sluiting van de sociale restaurants en dienstencentra, de impact op voedselbedeling of de bijkomende kosten voor energie (bv. met een budgetmeter) of thuiswerk / onderwijs kunnen de meest kwetsbare gezinnen in een meer precaire situatie terecht komen dan voorheen.

3.3 Organiseer solidariteit structureel

Deze crisis heeft een solidair Vlaanderen getoond. Dat verdient alle lof. We hebben als samenleving nood aan mensen die zorg en hulp voor elkaar opnemen.

Het zich beroepen op solidariteit is echter risicovol als er geen rekening wordt gehouden met de verschillen in draagkracht en gevoel van rechtvaardigheid tussen groepen burgers en bedrijven en tussen regio's. Het ontbreken van dit perspectief kan het draagvlak voor beleid uiteindelijk beperken.

Solidariteit mag ook niet beperkt worden tot de initiatieven van burgers en organisaties om personen in kwetsbare situaties te helpen. Dit moet niet ad hoc maar structureel worden ingebouwd, met bijzondere aandacht voor verslechtering van de positie van traditionele categorieën kwetsbare groepen en het ontstaan van nieuwe categorieën, waaronder jongeren en midden-groepen zoals bv. mensen met weinig financiële reserves die hun baan of onderneming verliezen. De diverse (steun)maatregelen die in het begin genereus en generiek werden opgezet, moeten gaandeweg verfijnd worden en meer gericht op waar de noden en baten het grootst zijn.¹²

3.4 Tijdelijke bijkomende inkomensbescherming

Er is nood aan tijdelijke gerichte financiële ondersteuning om de kwetsbare gezinnen te ondersteunen met het vermijden en bestrijden van (kinder)armoede als inzet, als onderdeel van een gezinsvriendelijk beleid. Principieel wordt dit voor de SERV best:

- **gericht** op kwetsbare groepen op basis van een laag actueel gezinsinkomen, in het bijzonder door de impact van de COVID-19 crisis op hun inkomen en hun (extra) uitgaven.
- **proportioneel** ingezet, rekening houdend met het gezinsinkomen en de omvang van het gezin.
- **gebalanceerd** uitgetekend in functie van het beschikbare budget en de omvang van de beoogde doelgroep.
- **realistisch** uitgewerkt ten aanzien van de administratieve last voor de gezinnen en de uitbetalende diensten, de (tijdige) beschikbaarheid van administratieve gegevens en een snelle(re) uptake in relatie tot de werkelijke en actuele noden, bij voorkeur ingebed in of gekoppeld aan een bestaand steuninstrument.

¹² SERV (2020) Advies Handreiking 'Lokale besturen als motor van het post-corona herstel', Brussel, 15 juni 2020. <https://www.serv.be/node/13721>

- **duidelijk en transparant** gecommuniceerd, zowel wat betreft de tijdelijkheid van de genomen maatregel binnen het kader van de COVID-19 crisis als wat betreft de evaluatie ervan.

Veel van de bevoegdheden m.b.t. inkomensbescherming bevinden zich op het federale niveau en vallen op zich buiten de mogelijkheden van de Vlaamse Regering. Binnen de Vlaamse bevoegdheden zijn er echter ook een aantal hefboomen voorhanden om kwetsbare burgers en gezinnen gericht te ondersteunen en extra inkomensbescherming te bieden.

Met de bijkomende toeslag van € 120 per kind gespreid over drie maanden, worden zowel gezinnen die ten tijde van de coronacrisis onder de vastgestelde inkomensgrens van € 2.213 zakken, als gezinnen die al een sociale toeslag uit het groeipakket ontvangen en van wie het inkomen door de coronacrisis nog verder is gedaald, geholpen¹³. Men verwacht met deze maatregel 126.000 kinderen te bereiken. De SERV is tevreden dat het groeipakket als reeds bestaand instrument wordt ingezet en dat er in grote mate overeenstemming is met bovenstaande principes over een afgebakende groep, een beperkte versterking in de tijd en een extra toelage in een reeds bestaand instrument. De impact van de maatregel zal evenwel afhangen van de administratieve eenvoud voor de gezinnen en de proactieve attendering van mogelijk rechthebbers.

De SERV vindt het wel jammer dat er geen rekening werd gehouden met de kwetsbare gezinnen die geen rechtstreekse inkomensdaling hadden, maar wel bijkomende kosten kenden. Voor die huishoudens en voor de huishoudens zonder kinderen is er nog nood aan financiële ondersteuning, afgestemd op hun individuele en actuele noden, bijvoorbeeld via het toekennen van aanvullende steun voor huur of energie.

De mogelijke impact van de middelen die extra ingezet worden voor het lokaal sociaal beleid (€ 15 miljoen) en de middelen die via een trekkingsrecht aan de lokale besturen worden toegekend voor het gericht inzetten van een consumptiebudget voor kwetsbare groepen bij lokale handelaars (€ 15 miljoen), blijft onzeker door de toegekende lokale vrijheidsgraden voor de besteding ervan. Maatregelen om de lokale economie te ondersteunen hebben zeker een plaats in de maatschappelijke relance, maar lokale aankoopbonnen zijn niet het meest geschikte instrument om in te zetten voor de doelgroep van kwetsbare gezinnen. De keuze om kwetsbare groepen een consumptiebudget toe te kennen om hun meeruitgaven op te vangen, zal te licht wegen om (extra) schulden te vermijden (zie ook: 4.6 Gecoördineerde link met het lokaal sociaal beleid).

De SERV beschouwt de steun die de OCMW's bieden als noodsteun, als steun voor hen die buiten het brede vangnet van de sociale bescherming valt. De OCMW-steun wordt niet gezien als een structurele oplossing voor de inkomensproblemen die nu worden waargenomen. Tijdelijk kan er meer nood zijn aan dit type van steun maar het moet de bedoeling zijn om zo snel als mogelijk het reguliere vangnet van de sociale bescherming zijn rol te laten spelen.

3.5 Bijzondere administratieve aanpassingen

Er zijn ook bijkomende maatregelen nodig in de toepassing van bestaande beleidsinstrumenten die extra inspelen op het vermijden van non-take-up van rechten (bv. proactieve toekenning of attendering), het (tijdelijk) vereenvoudigen, aanpassen of versoepelen van administratieve procedures om rechten te verkrijgen en bijkomende inspanningen om dienstverlening en rechten te blijven waarborgen.

Een concreet voorbeeld is de aanvullende steun die wordt verstrekt door de OCMW's die worden geconfronteerd met veel nieuwe hulpvragen, ook van gezinnen die nooit eerder (bijkomende) hulp nodig hadden. In deze crisis kan er tijdelijk meer nood zijn aan een versoepelde procedures (bv. een tijdelijk vereenvoudigd inkomensonderzoek) zodat ook voor groepen die mogelijk slechts heel tijdelijk een zwaar financieel probleem hebben, een aangepaste hulpverlening mogelijk is.

¹³ Decreet tot invoering van een uitzonderlijke gezinsbijslag in het kader van de COVID-19-maatregelen, goedgekeurd in het Vlaams Parlement op 10 juni 2020. <https://gpedia.groeipakket.be/nl/reglementering/decreten-en-swaen/decreet-tot-invoering-van-een-covid-19-toeslag/reglementering>

3.6 Lokaal maatwerk voor algemeen welzijn

Initiatieven rond sociale contacten en solidariteit, psycho-sociaal welzijn, opvang, zorg, hulp in natura (bv. voedselpakketten) ... hebben een grote rol in het algemeen welzijn van burgers en moeten net als inkomensbescherming toegankelijk zijn voor iedereen die daar nood aan heeft.

Ten eerste is er daarom nood aan lokaal maatwerk. De lokale besturen zijn de meest nabije overheid en kennen de specifieke situatie op hun grondgebied het beste. Daarom zijn zij ook de overheid die het best geplaatst is om, binnen het kader dat de Vlaamse Regering schept, via de bevoegdheden van het lokaal sociaal beleid en het geïntegreerd breed onthaal, de nodige keuzes en beslissingen te maken in samenwerking met de relevante lokale actoren (zie ook: 4.6 Gecoördineerde link met het lokaal sociaal beleid).

Ten tweede is er nood aan de versterking van de sociale hulpverlening, lokale organisaties en verenigingen. De geaggregeerde sociale problemen vragen de komende maanden bijkomende inspanningen om iedereen die (extra) hulp nodig heeft te (blijven) helpen. In de praktijk werd bijvoorbeeld vastgesteld dat hulporganisaties als OCMW's, CAW's, voedselbanken, samenlevingsopbouw, gezinshulp ... op een gedifferentieerde, flexibele en innovatieve wijze gereageerd hebben. Goede praktijken moeten meegenomen worden naar meer structureel gewijzigd beleid in een latere fase.

In navolging van het COVIVAT onderzoek¹⁴ ziet de SERV een prangende nood aan coördinatie van maatregelen en het versterken van sociale organisaties. De hulpverleners moeten de ondersteuning en het vertrouwen krijgen om, op een veilige manier, het sociaal contact met cliënten te onderhouden en terug actiever uit te bouwen, met inachtneming van de geldende veiligheidsmaatregelen. Een outreachende aanpak zal in deze tijden belangrijker te worden, naarmate de problemen zich gaan opstapelen in gezinnen die eerder nog niet in aanraking kwamen met de hulporganisaties en / of naarmate gezinnen die al binnen de hulpverlening gekend zijn nog dieper in problemen geraken. De versterking van de hulpverlening, met bijkomende VTE, opleidingen en innovatie, is nodig om te vermijden dat de nieuwe vragen naar aanleiding van de crisis de bestaande hulpvragen niet verdringen.

3.7 Gezins- en gebruikersvriendelijk beleid

Gezinnen en zorggebruikers voelden aan de lijve de impact van sluitingen van scholen, woon- en opvangvoorzieningen. Ouders dienden in veel gevallen thuiswerk te combineren met thuisonderwijs of kinderopvang, mantelzorgers voelden het wegvallen van externe hulp- en dienstverlening, gezinnen zagen zich genoodzaakt om een gezins- of familielid uit een woonzorgcentrum of gehandicaptenvoorziening tijdelijk in huis te nemen of konden hen voor lange tijd geen bezoek brengen ... De druk op gezinnen is en blijft vandaag erg hoog.

De SERV vraagt bijkomende aandacht voor de noden die daarmee gepaard gaan. De blik moet daarbij worden gericht op het verleden, het heden én de toekomst. Waar relevant moeten goede voorbeelden van een succesvolle aanpak in vorige crisisperiodes mee in de analyse worden opgenomen. Het huidige (crisis)beleid moet worden geëvalueerd om hieruit lessen te trekken als input voor toekomstig beleid en toekomstige crisisperiodes.¹⁵

Door de voorbije en bestaande noden nauwkeurig te observeren en pijnpunten in kaart te brengen kunnen we de gepaste maatregelen nemen om (thuis) werken, (thuis) leren en (thuis) zorg verlenen ... beter te combineren en kunnen we meer aandacht geven aan het welbevinden en de voorkeuren van de bewoners van zorgvoorzieningen. Er moet daarbij ook gedacht worden aan de specifieke noden van de kwetsbaarste gezinnen.

¹⁴ Marjolijn De Wilde, Karen Hermans & Bea Cantillon (2020) Meer vragen om hulp bij OCMW's en voedselbanken: eerste resultaten van een grootschalige bevraging. COVIVAT Beleidsnota 1. Leuven / Antwerpen, 7 mei 2020. <http://www.covivat.be>

¹⁵ SERV (2020) Advies Iedereen terug aan boord, Brussel, 29 mei 2020. <https://www.serv.be/node/13699>

De SERV verwijst hier concreet naar:

- **de combinatie werk-privé.** Om op een werkbare manier terug aan het werk te gaan (en te blijven) moet de combinatie werk-privé ook beheersbaar zijn. Dit vraagt om een aangepast flankerend beleid, in het bijzonder een behoeftedekkend, betaalbaar, voldoende flexibel en kwaliteitsvol aanbod aan kinderopvang voor baby's en peuters en aan buitenschoolse opvang voor schoolkinderen, met aandacht voor de werkbaarheid, gezondheid en veiligheid van de begeleiders. Er is op dit vlak nog werk aan de winkel en de overheid heeft hier een sturende rol te vervullen. Concreet moet de Vlaamse Regering dringend volledige uitvoering geven aan het decreet Kinderopvang van Baby's en Peuters van 20 april 2012. Dit moet de kinderopvang toegankelijker, professioneler en duidelijker maken en aan elk gezin met een behoefte aan kinderopvang binnen een redelijke termijn en binnen een redelijke afstand een kwaliteitsvolle en betaalbare opvangplaats aanbieden. Hetzelfde engagement moet worden waargemaakt voor de buitenschoolse opvang opdat ook kinderen in de basisschool op een kwaliteitsvolle manier van opvang en vrije tijd kunnen genieten.¹⁶
- **de relatie met de arbeidsmarkt.** De huishoudens waarin niemand betaald aan het werk is, langdurig werklozen, de personen met arbeidshandicap ... zullen nog harder getroffen worden door de crisis door de inkrimpende economie en arbeidsmarkt. Het zal voor hen nog moeilijker worden om de concurrentie voor een job aan te gaan met werkzoekenden die minder verder van de arbeidsmarkt staan. De SERV verwijst hiervoor naar zijn advies 'Iedereen terug aan boord' waarbij de focus ligt op een succesvolle heropstart en een krachtig relancebeleid dat structurele werkloosheid vermijdt en maximale tewerkstelling realiseert, door de werkzaamheidsgraad terug op peil te brengen.
- **de situatie van de mantelzorgers.** Er moet aandacht uitgaan naar de overbelasting van de mantelzorgers en de nood aan passende ondersteuning. Het gaat dan over de beschikbaarheid van ondersteunende dienstverlening voor thuis, psychosociale begeleiding, crisis- en respijtopvang, manieren om nabije, laagdrempelige actoren (zoals lokale dienstencentra en ouderenverenigingen) op een veilige manier initiatieven te laten opzetten om mantelzorgers te bereiken en mee te ondersteunen, het faciliteren van de combinatie tewerkstelling en zorg, tijdelijk verminderen van de tewerkstelling, sensibiliseringscampagne gericht op mantelzorgers, sensibilisering en richtlijnen naar professionelen toe om alert te zijn voor de signalen van ontspoorde mantelzorg ...
- **de zorgvragers in zorgvoorzieningen.** Ga in dialoog met de bewoners van zorgvoorzieningen en hun familieleden om hun wensen en noden te bespreken. De nodige veiligheidsmaatregelen primeren, het moet wel mogelijk zijn om te voorzien in gedifferentieerde oplossingen of werk op maat. Het delen van goede praktijken werkt inspirerend en moet dan ook gestimuleerd worden.

3.8 Zorgvuldige communicatie gericht op verschillende doelgroepen

Er is nood aan een diverse en heldere communicatie via verschillende on-line en off-line kanalen, waar nodig met een outreachende aanpak om actief burgers, gezinnen, jongeren opsporen die van de radar verdwenen.

Om het naleven van de genomen veiligheidsmaatregelen en temporele aanpassingen eraan te maximaliseren en om de mogelijke hulpverleningskanalen beter bekend te maken, moet er voor gezorgd worden dat iedereen de boodschappen voldoende kan begrijpen, ook wie laaggeletterd is of wie het Nederlands nog onvoldoende beheerst.

De SERV zag in de afgelopen tijd hiervan al inspirerende voorbeelden (cfr. vertaling van de maatregelen naar helder Nederlands en naar meerdere talen, zowel in tekstvorm als auditief, rond maatregelen over hygiëne, social distancing en restricties in het openbare leven¹⁷) en vindt het belangrijk om deze inspanningen te blijven aanhouden en waar mogelijk nog te versterken.

Organisaties die in contact staan met moeilijk bereikbare doelgroepen moeten hierin een belangrijke rol en waardering krijgen.

¹⁶ SERV (2020) Advies Iedereen terug aan boord, Brussel, 29 mei 2020. <https://www.serv.be/node/13699>

¹⁷ <https://www.integratie-inburgering.be/corona-meertalige-info>

3.9 E-inclusief digitaal

E-inclusief digitaliseren komt door de COVID-19 crisis nog prominenter en urgenter in beeld en moet een constante focus zijn bij ingrepen in de publieke dienstverlening, arbeidsorganisatie, het (afstands)onderwijs en de zorg en hulp op afstand. Door de crisis moesten grote groepen in versneld tempo digitale media en hulpmiddelen leren gebruiken. Dat heeft veel praktische consequenties in nodige infrastructuur, kennis en arbeidsorganisatie maar er is ook een psychologisch-sociale impact verbonden aan werken, studeren of zorg en hulp verlenen op afstand.

De SERV dringt erop aan om versneld werk te maken van een gecoördineerd e-inclusief digitaliseringsbeleid en daarbij rekening te houden met de knelpunten die deze crisis naar boven heeft gebracht.

De SERV verwijst naar zijn advies e-inclusie van 13 mei 2019¹⁸, met een oproep aan de Vlaamse Regering op om expliciet werk te maken van een e-inclusief digitaliseringsbeleid, gebaseerd op een brede visie op e-inclusie. Dat is nodig om nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting of versterking van bestaande sociale ongelijkheden te vermijden.

Een e-inclusieve digitalisering moet vertrekken van een brede visie op e-inclusie met aandacht voor het waarborgen van de toegang tot technologie en informatie, het opbouwen van 'knoppenkennis' en datageletterdheid en een dienstverleningsmengeling van volwaardige digitale en niet-digitale alternatieven.

De SERV vraagt dat de Vlaamse Regering een sturende en coördinerende rol opneemt om een coherente uitvoering van de visie op e-inclusieve digitalisering te garanderen.

Een e-inclusieve digitalisering houdt ook in dat alle publieke dienstverlening e-inclusief aangeboden wordt. Van bij de start van de digitalisering van dienstverlening moet er e-inclusief gewerkt en gedacht worden.

Het is ook de taak van de Vlaamse Regering om de e-inclusieve digitalisering uit te dragen naar de ruimere samenleving. Via netwerken en partnerschappen met social profit en non-profit en met privé sector kan e-inclusieve digitalisering ook op andere terreinen verder ingang vinden.

De ervaringen die in de COVID-19 crisis werden opgedaan rond e-inclusie, worden best systematisch geanalyseerd zodat de geleerde lessen het toekomstige beleid kunnen onderbouwen. Eerste vaststellingen daarbij zijn:

- De nood aan sterke aandacht voor e-inclusie in het **lokaal beleid en in het lokaal sociaal beleid**. De lokale besturen kunnen als meest nabije overheid het verschil maken naar hun burgers toe met een goed afgestemde en goed werkende dienstverlening als een e-inclusieve dienstverleningsmix, een communicatiemodel dat afgestemd is op diverse types burgers met aandacht voor kwetsbare gezinnen, de ontwikkeling van veilige digipunten ...
- De digitale transformatie in het **onderwijs** kende een nooit gekende omvang maar stootte ook op duidelijke grenzen, zowel op het vlak van infrastructuur als op het vlak van vaardigheden. Dat niet alle kinderen en jongeren beschikken over de juiste infrastructuur, werkende internetverbinding of digitale vaardigheden om thuis de lessen te volgen en schooltaken te maken, kan beschouwd worden als een tikkende tijdbom die voor bepaalde groepen een verhoogd risico op vroegtijdig schoolverlaten betekent. Hoewel er in snel tempo laptops werden ingezameld en geïnstalleerd voor kansarme leerlingen en gratis internetcodes beschikbaar werden gesteld, liep het in bepaalde gevallen op het terrein toch vast omdat de maatstaf van digitaal geletterden werd gebruikt, omdat er waarborgen werden gevraagd ... Eerder verwees de SERV al naar de nood aan democratische toegang (financieel, fysiek) tot het leermateriaal voor het verwerven van de digitale vaardigheden en het leren functioneren in een digitale samenleving voor iedereen¹⁹. Op langere termijn bieden de eerste digitale stappen wel perspectieven om te gaan werken aan hogere digitale vaardigheden en mediawijsheid. Ook voor de scholen en de individuele leerkrachten is de nood aan een visie rond e-inclusief (digitaal)

18 SERV (2019) Advies E-inclusie, Brussel, 13 mei 2019. <https://www.serv.be/node/13247>

19 SERV (2018) De transitie naar een digitale samenleving. Aanbevelingen en acties, Brussel 4 juni 2018. <https://www.serv.be/node/12580>

onderwijs, het gebruik van werkbare digitale instrumenten, digitale vaardigheden van leerkrachten, opvolging van leerlingen en communicatie met ouders via digitale weg, ...

- Ook binnen de **zorg- en hulpverlening** zien we gelijkaardige noden. Veel organisaties hebben snel kunnen schakelen en slagen er in om de best mogelijke zorg voor cliënten te blijven aanbieden, ook online. Toch blijft er veel nood aan opleidingen voor sociale professionals om vlot digitaal te werken. Er bestaat ook een duidelijke nood aan professionalisering van het digitaal werken in de zorg en in welzijn: voor de organisatie van het eigen werk, om collegiaal samen te werken en voor cliëntencontacten.²⁰
- Er bestaat een acute nood aan het selecteren en inzetten van de juiste en gepaste digitale **communicatietools**, op maat van specifieke doelgroepen en gerichte doelen, en met aandacht om er veilig mee te werken.
- Er worden al heel wat digitale noden gelenigd door **grote en kleine initiatieven** van de Vlaamse overheid, steden en gemeenten, organisaties en privépersonen. De goede praktijken die hieruit zijn ontstaan, moeten in het verder digitaliseringsproces meegenomen worden en inspireren tot een beleidsmatige verankering van bepaalde inzichten.

Een inspirerend initiatief hierbij is de Taskforce e-Inclusie die ontstond in de COVID-19 crisis en die snel inpikte op een aantal digitale noden. Deze Taskforce is een samenwerkingsverband²¹ van lokale besturen, publieke instellingen en middenveldorganisaties, die al jarenlang werken aan kwetsbare groepen digitaal insluiten.

De Taskforce e-Inclusie heeft als centrale doelstellingen het sneller toegankelijk maken van laptops, tablets en internet bij kwetsbare groepen en het sneller versterken en ondersteunen van digitale vaardigheden bij kwetsbare groepen. De taskforce zet expliciet in op overkoepelende acties, zoals laagdrempelige handleidingen ontwikkelen voor de digitale toestellen in samenwerking met Mediawijs, VOCVO, Stad Gent en Stad Kortrijk, telefonische hulp verstrekken via organisaties als Beego.be, digitale oefeningen aanreiken via 123digit.be ...

20 Davy Nijs, Stijn Custers, Jan Dekelver en David Loyen (2020) Een lockdown biedt unieke kansen voor digitale inclusie. <https://sociaal.net/achtergrond/lockdown-biedt-kansen-voor-digitale-inclusie/>

21 De taskforce werd geïnitieerd door Ilse Mariën, onderzoeker bij imec-SMIT VUB en raadgever e-Inclusie bij het Kabinet Somers. Het samenwerkingsverband bestaat uit o.a. volgende instanties: imec-SMIT-VUB, Mediawijs, UCLL, LINC, Digitaal.Talent@Gent, Link in de Kabel, BLENDERS, e-Inclusiewerking Kortrijk, VOCVO, VVSC, WeTechCare, Digital Champion Saskia van Uffelen, MODEM, Seniorennet Vlaanderen vzw en BEEGO. Voor meer informatie: <https://e-inclusie.be/taskforce>



4 Een solide maatschappelijke dienstverlening

De crisis heeft het belang aangetoond van een solide maatschappelijke dienstverlening en van voldoende capaciteit en kwaliteit in de zorgsectoren. Het is essentieel om die ook in de toekomst te vrijwaren, maar ook om ons voor te bereiden en klaar te staan voor een mogelijke heropleving van de pandemie. Een evaluatie op korte termijn, met de daaruit volgende bijstellingen, is nodig.

Tijdens deze gezondheids- en economische crisis heeft de brede sector van zorg en welzijn, met een divers pallet aan betrokken organisaties, een grote aanpassings- en veerkracht getoond. De SERV heeft een grote waardering voor de getoonde inzet en kracht en vindt het belangrijk dat de beleidsmakers, op verschillende niveaus, dit naar waarde schatten, in tijden van crisis én in tijden van herstart. Bij het voorstellen van maatregelen mag er daarom niet enkel gedacht worden aan de noden op individueel of samenlevingsniveau, maar moet er ook gekeken worden naar de noden en mogelijkheden van de organisaties in het beleidsveld Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding.

4.1 Continuïteit en kwaliteit van zorg en welzijn garanderen

De huidige gezondheids crisis heeft de waarde van een goed werkend aanbod van zorg en welzijn meer dan ooit duidelijk gemaakt. Van bij de start van de crisis werden alle mogelijke maatregelen ingezet om te vermijden dat het gezondheidssysteem overbelast zou geraken. De gezondheidssector heeft in deze crisis een grote aanpassingskracht getoond, met schakelcapaciteit tussen verschillende actoren en sectoren, aanleggen van buffercapaciteit, solidariteit binnen en tussen sectoren ... samen met een belangrijke terugloop in hun reguliere activiteiten en de lopende behandelingen en bijkomende kosten voor veiligheidsprocedures en -materiaal. Andere zorg- en welzijnssectoren werden dan weer geconfronteerd met een tijdelijke sluiting om veiligheidsredenen (bv. centra dagopvang) of een lagere bezettingsgraad (bv. kinderopvang).

De huidige gezondheids crisis heeft om diverse redenen een belangrijke impact op de activiteiten en de financiële middelen van de organisatoren van zorg en welzijn. Het is belangrijk dat er voor alle types aanbieders en voorzieningen gekeken wordt naar de noden en de gepaste compensaties voor lagere inkomsten en bijkomende kosten. Bij de uitwerking van steunmaatregelen moet er aan de noden van de organisaties en zelfstandige zorgverstrekkers gedacht worden. Zij kunnen immers enkel een kwalitatieve dienstverlening leveren als alle randvoorwaarden daarvoor vervuld zijn (bv. voldoende medewerkers, een veilige infrastructuur om zorgvragers en cliënteel te ontvangen, voldoende digitale middelen, werkbaar werk ...)

Er werden voor specifieke types organisatoren al financiële regelingen getroffen voor het opvangen van de acute impact op hun activiteiten, maar monitoring daarrond blijft nog nodig.

Ook op langere termijn moet de impact voor de zorg- en welzijnsaanbieders goed gemonitord blijven en zo nodig worden bijgestuurd. Er moet absoluut vermeden worden dat de zorgaanbieders gekwalificeerd personeel en knowhow verliezen door discontinuïteit van de dienstverlening, dat dienstverlening aan zorgvragers op korte en op langere termijn niet gegarandeerd kan worden, dat er kwaliteitsverlies in zorg wordt waargenomen en / of dat nieuw ontstane vragen voor zorg en hulpverlening de bestaande vragen niet verdringen.

4.2 Vergeet de zorg- en welzijnsprofessionals niet

Instellingen / ondernemingen in de zorg- en welzijnssector zijn voor de continuïteit van de kwalitatieve uitvoering van hun opdrachten afhankelijk van voldoende omvangrijke contingents aan goed opgeleide zorgprofessionals. De werknemers en zelfstandige zorgverstrekkers in de (gezondheids)zorg- en welzijnssector mogen dan ook niet uit het oog worden verloren. In pre-COVID-19 tijden lieten de zorg- en welzijnssectoren al dalende werkbaarheidscijfers optekenen²². Vele van de zorg- en welzijnsprofessionals hebben de afgelopen tijd hun taken uitgevoerd onder nog grotere werkdruk en veiligheidsrisico's met een aanslag op de werkbaarheid. Ook de psycho-sociale impact mag zeker niet onderschat worden.

Daarom is het voor de SERV belangrijk om:

- de personeelsnormeringen aan te passen aan de noden op het terrein met het oog op meer werkbaar werk en het kwalitatief functioneren van de diensten;
- preventie op de werkvloer en nazorgtrajecten te voorzien rond de grote werkdruk en de psycho-sociale impact van de COVID-19 crisis om langdurige uitval door oververmoeidheid en langdurige blootstelling aan stress te vermijden;
- de promotie van de zorgberoepen verder te zetten en uit te breiden;
- opleiding te voorzien van de professionals binnen welzijn gericht op het omgaan met pandemieën en crisissituaties;
- een gelijke waardering van alle zorg- en welzijns personeel te verzekeren. Er is een groot draagvlak voor waardering van het zorgpersoneel ("de helden van de zorg"). Het personeel uit de Vlaamse welzijnssectoren (thuiszorg, sector personen met handicap, kinderopvang, bijzondere jeugdzorg ...) zit echter minder in het vizier maar was even cruciaal tijdens de crisis. Zij mogen niet uit het oog worden verloren.

²² <https://www.werkbaarwerk.be/werkbaarwerk/cijfers-werknemers>
SERV (2017) Werkbaar werk in de gezondheids- en welzijnszorg. Sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004 - 2016. Brussel. <https://www.serv.be/node/11355>

4.3 Snel schakelen via bestaande organisaties

Om nu snel te kunnen schakelen en wijzigende of bijkomende hulpvragen op te vangen, is het de beste optie om te starten vanuit de expertise en werking van bestaande initiatieven voor het detecteren van de impact op ieders leven en de noden die daaruit ontstaan, en het bieden van gepaste dienstverlening. Vanuit de vaststelling dat er nu groepen nood aan steun hebben die niet eerder met hulp- en dienstverlening in aanraking kwamen is het zinvol om de bekendheid van de bestaande organisaties te vergroten via een duidelijke en gerichte communicatie.

Door de grotere vraag naar hulp (aanvullende financiële steun, psychosociale ondersteuning, voedsel, administratieve hulp, verduidelijking van de overheidsmaatregelen ...) zowel bij het bestaande cliënteel als bij nieuwe hulpvragers, zullen deze organisaties hun werking (minstens tijdelijk) moeten aanpassen. Afhankelijk van de organisatie zullen de noden en mogelijkheden verschillen. Het kan bijvoorbeeld gaan om:

- de uitbreiding van de vrijwilligerswerking;
- de uitbreiding van het urencontingent van professionele krachten;
- het gebruik van nieuwe werkvormen (bv. online consultaties, meer groepsgesprekken, meer outreachend werken);
- de aanpassing van de gebruikte werktools (bv. gebruik van apps in de werking of ontwikkeling van nieuwe apps);
- bijkomende opleidingen voor vrijwillige of professionele krachten.

Voor bepaalde noden zal een financiële tegemoetkoming door de Vlaamse Regering noodzakelijk zijn. Er zijn op dit punt al een aantal initiatieven genomen, maar opvolging blijft zeker nog nodig.

Het is belangrijk er voor te zorgen dat de nieuwe hulpvragen de bestaande hulpvragen en begeleidingen niet verdringen. Bestaande begeleidingen mogen niet on-hold worden gezet en de opgebouwde vertrouwensband van een hulpvrager met een sociaal werker, hulpverlener of begeleider uit het buurtwerk, voedselbank, CAW, verenigingen waar armen het woord nemen ... moet behouden kunnen blijven.

Tegelijk blijft het belangrijk om kwetsbare gezinnen proactief op te sporen, outreachend te werken en hen toe te leiden naar de meest gepaste vorm van hulpverlening.

Het is belangrijk dat er een balans gevonden wordt tussen de nieuwe digitale vormen van hulp en de klassieke face-to-face contacten. Voor de kwetsbaarste groepen blijven de fysieke contacten zeer belangrijk.

4.4 Benutten van multiplicatoreffecten van zorg, welzijn en socio-culturele verenigingen

De SERV zet het maatschappelijk en economisch belang van zorg en welzijn, van socio-culturele verenigingen en van vrijwilligers(werkingen) in de verf en benadrukt het multiplicatoreffect dat ervan uit gaat.

Er gaat een hefboomeffect uit van de middelen die ingezet worden in de sectoren zorg en welzijn, hulpverlening, sociale economie (Maatwerk en Lokale Diensten Economie), het professionele kader ter ondersteuning van vrijwilligerswerkingen ... door de impact die ze realiseren op het fysiek en mentaal welbevinden van de burgers. Dit zijn geen sectoren waarin louter tewerkstelling wordt gecreëerd²³.

²³ Zie bijvoorbeeld: NBB (2020) Het economische gewicht van instellingen zonder winstoogmerk in België. Brussel. https://www.nbb.be/doc/ts/publications/other/200513_isbl_nl.pdf

Met een toegevoegde waarde die in de buurt komt van 5 % van het bbp draagt de sector van de izw's significant bij aan de creatie van rijkdom in de Belgische economie. De bruto toegevoegde waarde van de sector is gestaag toegenomen, meer dan het gemiddelde van de economie als geheel, al is die tendens enigszins gekeerd sinds 2014. De creatie van toegevoegde waarde is vooral te danken aan de izw's die actief zijn in de bedrijfstakken 'menselijke gezondheidszorg' (niet-openbare ziekenhuizen, wijkgezondheidscentra, gezondheidscentra) en 'maatschappelijke dienstverlening'. Deze izw's dragen ook in grote mate bij aan de creatie van de totale toegevoegde waarde binnen

De socio-culturele verenigingen, het brede middenveld en het vrijwilligerswerk hebben in deze crisis hun meerwaarde en sterkte getoond. Ook bij het herstel van het maatschappelijk weefsel moeten deze organisaties, verenigingen en hun vrijwilligers hun rol kunnen blijven spelen, zowel tijdens en na de maatschappelijke relance en daarvoor worden ge(her)waardeerd.

- In deze gezondheids crisis ontstonden heel wat spontane initiatieven rond burensolidariteit, solidariteit met de gezondheidswerkers ... De rijke verzameling aan socio-culturele verenigingen en georganiseerde middenveld in Vlaanderen en het sociaal weefsel dat daaruit voortvloeit speelde daar een grote rol in.
- De socio-culturele verenigingen spelen ook een rol in het opvangen van de psychische dimensie van deze crisis. Het doet wat met een mens als je plots je job niet meer kan uitoefenen of je in de uitvoering van je functie plots gezondheidsrisico's loopt, je bedrijf plots wordt stilgelegd, je geen fysiek contact kan hebben met familie, vrienden en collega's. Voor ondersteuning bij die psychische dimensie moeten we zeker niet enkel kijken naar de professionele hulpverlening maar ook naar het verenigingsleven en het maatschappelijk middenveld.

4.5 Gecoördineerde link met het lokaal sociaal beleid

De regierol van de lokale besturen op het vlak van lokaal sociaal beleid moet in deze COVID-19 crisis en de (maatschappelijke) relance ondersteund worden vanuit de Vlaamse Regering met coördinerende acties en een bijkomende uitzonderlijke betoelaging voor de steden en gemeenten.

De lokale besturen spelen ook in de COVID-19 crisis een grote rol in het detecteren van de lokale noden en het zoeken naar gepaste oplossingen. In het kader van Lokaal Sociaal Beleid en Geïntegreerd Breed Onthaal hebben de lokale besturen een regierol en werken ze samen met de allerhande organisaties en aanbieders die actief zijn op hun grondgebied.

Met de handreiking aan de lokale besturen²⁴ die de Vlaamse Regering initieert, wordt alvast voorzien in een zekere coördinatie, richtlijnen en / of goede praktijken voor lokale besturen. Deze handreiking is belangrijk omdat ze de lokale besturen aanspoort om een lokaal relanceplan te maken. De SERV lanceerde in zijn advies over de handreiking aan de lokale besturen²⁵ een aantal aandachtspunten en randvoorwaarden. De kaderstellende en coachende rol van de Vlaamse overheid moet goed uitgewerkt zijn met:

- **meer aandacht voor een overkoepelende visievorming** van de Vlaamse Overheid én van de lokale besturen zelf met aandacht voor doelstellingen op korte én op lange termijn. Een lokaal relanceplan versterkt en ondersteunt idealiter de bestaande (lokale) beleidsplannen en de ontwikkelingen die reeds (lokaal en bovenlokaal) gebeuren.
- **creatie van synergieën** met digitalisering, circulariteit, mobiliteit, gezondheid, de SDG's, klimaat, energie ...
- **een zekere eenheid van beleid**. Er moet ruimte zijn voor diversiteit in de aanpak op lokaal niveau maar de kaderstellende overheid geeft wel de contouren aan, zorgt dat bepaalde groepen niet tussen de mazen van het net vallen, vermijdt een opbod tussen lokale besturen en sluit dubbel werk uit.
- **betrokkenheid van het middenveld**. De handreiking raadt aan om het lokaal relanceplan op te stellen in samenspraak met lokale belanghebbenden. Voor de SERV is dat een must. De

de bedrijfstak waarin ze actief zijn (met percentages van 45 % tot 75 %). Met 497.400 gesalarieerde werknemers in 2017 zijn izw's belangrijke werkverschaffers. Hun aandeel in de totale gesalarieerde werkgelegenheid in de Belgische economie bedraagt 2,6 % en gaat sinds 2009 in stijgende lijn. Over de hele verslagperiode bedraagt de gemiddelde groei van de werkgelegenheid in de verenigingssector jaarlijks 2,3 %, tegenover 0,5 % in de rest van de economie.

24 Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen, Lokale besturen als motor van post-corona herstel. Handreiking aan de lokale besturen, versie 8 juni 2020. <https://www.vlaanderenhelpt.be/lokale-relanceplannen>

25 SERV (2020) Advies Handreiking 'Lokale besturen als motor van het post-corona herstel', Brussel, 15 juni 2020. <https://www.serv.be/node/13721>

SERV wenst in dat verband te wijzen op de meerwaarde en rol van de lokale sociale partners, het klassieke middenveld en de bestaande lokale participatieorganen.

- **coördinatie op Vlaams niveau.** De handreiking moet complementair zijn met de specifieke richtlijnen die vanuit verschillende vakdomeinen worden gegeven.
- **betrokkenheid van lokale besturen bij het Vlaamse exit- en relancebeleid.** Bij de ontwikkeling van de Vlaamse richtlijnen die een lokale vertaling vergen, moeten de lokale besturen van in het begin worden betrokken. De VVSG heeft reeds gepleit voor een sterkere inspraak van gemeentebesturen bij de exit-strategie²⁶. Ook de SERV is van mening dat dit wenselijk is, ook bij de monitoring en evaluatie ervan.
- **duidelijkheid over terugkoppeling of samenwerking met andere bestuursniveaus.** Interessant zou zijn om aan te geven waar de Vlaamse overheid, de provincie, de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden, het burgemeestersoverleg, etc. een verbindende of ondersteunende rol kunnen spelen.

Specifiek op het domein van lokaal sociaal beleid, geïntegreerd breed onthaal, zorg en opvang heeft de SERV nog volgende aanbevelingen.

- **Lokaal Sociaal Beleid inzetten.** Het sociaal relancebeleid moet de actoren op het terrein maximaal inschakelen door de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren, de organisaties op het terrein niet over het hoofd te zien en het Lokaal Sociaal Beleid zijn rol te laten vervullen. De lokale besturen hebben immers een grote rol te spelen in het capteren van signalen, het detecteren van de lokale noden en het zoeken naar gepaste oplossingen. Zij zijn zo ook een belangrijke schakel in het monitoren van de situatie, niet alleen bij de bestaande kwetsbare groepen maar ook bij nieuwe zoals ondernemers die in moeilijkheden geraken of huurders die buiten de Vlaamse ondersteuningsmaatregelen vallen.
- **Extra maatregelen en middelen om de kwetsbare gezinnen te ondersteunen.** De SERV vindt het belangrijk dat er lokaal extra maatregelen genomen worden om de kwetsbare gezinnen en alleenstaanden te ondersteunen. Huishoudens zonder kinderen of huishoudens met bijkomende kosten en een laag inkomen hebben nood aan echt (lokaal) maatwerk, afgestemd op individuele en actuele noden. (zie ook: 3.4 Tijdelijke bijkomende inkomensbescherming) Bij de alleenstaanden is er ook een groep kwetsbaren, aangezien zij hogere vaste kosten hebben die meer doorwegen bij inkomensverlies. Het lokale relancebeleid moet daarnaast ook voor de mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt blijvend aandacht geven aan tewerkstellings- en opleidingstrajecten, als hefboom voor armoedepreventie.
- **Werk aan een outreachende aanpak.** De SERV staat positief ten aanzien van het pro-actief contacteren van kwetsbare personen om mogelijke problemen op te sporen. Dit vormt inderdaad een belangrijke opdracht van het lokaal sociaal beleid. De Commissie Diversiteit heeft op 31 januari 2020 een advies gegeven over 'outreachende aanpak'.²⁷ Dit advies ging over trajecten naar werk voor moeilijk bereikbare werkbereide niet-beroepsactieven maar de algemene aanbevelingen uit dit advies zijn ook relevant voor de uitdagingen voor het lokaal sociaal beleid post-corona.
- **Vervullen van de netwerkfunctie.** De handreiking geeft lokale besturen een belangrijke opdracht vanuit hun rol van crisiscoördinator en vanuit hun regierol inzake specifiek het Lokaal Sociaal Beleid. Ook inzake eerstelijnsgezondheidszorg, geïntegreerd breed onthaal en kinderopvang kunnen lokale besturen een netwerkfunctie vervullen voor die uitdagingen die enkel kunnen opgelost worden door middel van samenwerking, coördinatie en afstemming. Wat zorg betreft, is het wel belangrijk dat gemeentes geen extra bestuurslaag worden. Ze kunnen wel een faciliterende rol spelen, bv. via een platform voor overleg met lokale zorgaanbieders, maar dit mag niet leiden tot extra lokale 'regeltjes'.

²⁶ De commissie voor Binnenlands Bestuur, Gelijke Kansen en Inburgering hield op 28 april 2020 een gedachtewisseling met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten over de rol van de lokale besturen bij de exitstrategie uit de corona-crisis. Zie verslag <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1557690>

²⁷ Commissie Diversiteit (2002) Advies Outreachende aanpak moeilijk bereikbare werkbereide niet-beroepsactieven, Brussel, 31 januari 2020. <https://www.serv.be/node/13542>

- **Zorg voor een goede coördinatie vanuit Vlaanderen.** De SERV wenst verder te benadrukken dat een zekere coördinatie en duidelijke richtlijnen vanuit de Vlaamse overheid wenselijk zijn, bijvoorbeeld rond de toekenning van aanvullende steun door het OCMW, soepelheid bij schuldbemiddeling, bijzondere aandacht voor mantelzorgers ... De lokale overheden zijn zeker ook een waardevolle partner in overleg op lokaal niveau tussen welzijns- en zorgsectoren.
- **Zorg voor een goede regeling rond kinderopvang.** De toegankelijkheid en veiligheid van de kinderopvang is bij de relance van de economie en samenleving voor de SERV van primordiaal belang²⁸. Tijdens de schooluren zijn de scholen verantwoordelijk voor de opvang en buiten de schooluren zijn de lokale besturen verantwoordelijk voor de regie hierover. De sociale partners vragen ook aan de lokale besturen, de scholen en andere relevante aanbieders om hierover te overleggen en hun verantwoordelijkheid te nemen. De SERV vraagt dat het lokaal bestuur met de aanbieders overlegt over de modaliteiten en de compensatie.
- **Behoud een brede blik.** De SERV waardeert de aandacht voor vrijwilligers in de handreiking voor de lokale besturen, maar vraagt dat de voorbeelden worden opengetrokken. Nu ligt de focus erg op woonzorgcentra, terwijl heel wat andere zorg- en welzijnsvoorzieningen ook beroep doen op vrijwilligers. Als er concrete voorbeelden worden gegeven, is meer variatie wenselijk in de aangekaarte voorbeelden zodat de diverse sectoren aan bod komen

28 Dit zijn bijkomende aandachtspunten bovenop een behoeftedekkend, betaalbaar, voldoende flexibel en kwaliteitsvol aanbod aan kinderopvang voor baby's en peuters en aan buitenschoolse opvang voor schoolkinderen worden gerealiseerd via een verdere uitbouw van de inkomensgerelateerde kinderopvang met aandacht voor werkbaar werk van de begeleiders. Voor meer info: SERV (2019) Akkoord Iedereen aan boord, Brussel, 22 juni 2019. <https://www.serv.be/node/13259>



5 Krachten van vandaag, voor morgen

Iedere crisis laat zijn sporen na en zet bepaalde bewegingen in gang. Dat zal ook nu niet anders zijn. Mogelijk zullen ondernemingen hun arbeidsorganisatie grondig hertekenen, zal de digitalisering van de samenleving zich in snel tempo verder doorzetten, komen er nieuwe investeringssnoden boven drijven, komt er nood aan een aangepaste ruimtelijke organisatie, nemen ongelijkheid en armoede snel toe, verschuiven waarden en normen ...

Hoewel we alleszins (nog) niet alle gevolgen van deze gezondheids-, economische en maatschappelijke crisis kennen, is het wel duidelijk dat er uit de crisis heel wat lessen te halen zijn. Een crisis moet als momentum aangegrepen worden om gewenste structurele veranderingen te begeleiden, nieuwe praktijken te valideren en / of bestaande instrumenten bij te sturen. Overhaast conclusies trekken en beslissingen nemen, is niet het beste plan. Er moet een zekere tijd genomen worden om alles te overzien, linken te leggen en systemen te doorgronden.

De bestaande systemische problemen die de COVID-19 crisis op scherp stelde, zowel over de organisatie van zorg, welzijn en sociale diensten als op het vlak van armoede en ongelijkheid, moeten aanleiding geven tot een brede evaluatie met nuttige lessen die getrokken worden op korte termijn voor een heropflakking van de epidemie en voor heroriënteringen op langere termijn die de samenleving als geheel, de individuele gezinnen en de sector van zorg en welzijn beter weerbaar moeten maken tegen externe schokken.

De SERV wil constructief meehelpen met het voorstellen, uitwerken en begeleiden van die structurele veranderingen, zowel wat betreft de socio-economische impact als de maatschappelijke relatie.

5.1 De maatschappelijke relance in bredere langetermijn doelstellingen passen

De COVID-19 crisis biedt een uitgelezen kans om systemische verbeteringen door te voeren die bijdragen aan eerder gestelde doelstellingen op middellange en lange termijn in de Visie 2050²⁹ van de Vlaamse Regering, bij de Europese pijler van sociale rechten³⁰, de strategische ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties (SDG's)³¹ en ook aan de realisatie van de universele mensenrechten.

De maatregelen die genomen worden in de maatschappelijke relance moeten aansluiten bij die langetermijn- en universeel-strategische doelstellingen. De problemen die crisis nu scherper aan de oppervlakte legt op het vlak van sociale dienstverlening, ontoereikende inkomensbescherming, slechte woonkwaliteit en kwaliteit van de openbare ruimte, sector- of beleidsdomeinoverschrijdend (samen)werken in zorg en welzijn zijn vaak al gedetecteerd als werkpunten en vormen de basis voor het vaststellen (universele) sociale rechten en langetermijn doelstellingen.

5.2 Monitoring en impactanalyse inzetten rond inkomen, welzijn, ongelijkheid en de armoede

Een goede monitoring van de problemen op het vlak van inkomen, welzijn, ongelijkheid en armoede en impactanalyses over de ingezette maatregelen is meer dan ooit belangrijk.

Een uitgebreide monitoring van de impact van de COVID-19 crisis op de inkomens, gezondheid, welzijn, ongelijkheid en armoede moet, op basis van de nodige administratieve en empirische data, kennis bijbrengen om te bepalen welke curatieve en preventieve maatregelen in sociaal beleid, onderwijs-, gezondheids- en woonbeleid ingezet moeten worden om in te grijpen in kwetsbare situaties.³² Er moet daarbij aandacht zijn voor wie voor wie eerder al moeilijkheden had én voor wie het nu door de crisis moeilijk(er) krijgt. Deze monitoring en onderzoek wordt best transdisciplinair gevoerd met data-analyse, standaard- en microsimulaties en input van ervaringsdeskundigen. De SERV pleit ervoor dit op korte termijn te organiseren in een centraal monitoringscomité met de bevoegde overheidsinstanties en met betrokkenheid van relevante stakeholders, en met alle mogelijke steun van leveranciers van administratieve data, uiteraard met respect voor de geldende privacyregels.

Ook de impact van de genomen crisismaatregelen op inkomen, welzijn, ongelijkheid en armoede moet het voorwerp uitmaken van analyse. Door het ontbreken van de nodige data bij de uitbraak van de COVID-19 crisis, kon onvoldoende geanalyseerd worden wie welke (finan-

29 Vlaamse Regering (2016) Visie 2050. Een langetermijnstrategie voor Vlaanderen. Brussel. <https://www.vlaanderen.be/publicaties/visie-2050-een-langetermijnstrategie-voor-vlaanderen>

Voorbeelden op het vlak van gezondheids- en welzijnsbeleid in de Visie 2050 zijn:

"In 2050 is de Vlaamse gezondheids-, welzijns- en gezinszorg kwaliteitsvol en toegankelijk voor iedereen, met een duurzame financiering."

"Het algemene welbevinden van iedereen en de kwaliteit van leven staat centraal, zowel op lichamelijk als op geestelijk vlak. Gezondheidszorg en welzijnszorg zijn daarom onlosmakelijk met elkaar verbonden."

"Vlaanderen is een zorgzame samenleving die primair inzet op sociale cohesie, preventie en gezondheids- en welzijnsbevordering."

30 Europese pijler sociale rechten. https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_nl

De pijler van sociale rechten draait om nieuwe en doeltreffendere rechten voor de burger. Aan de basis liggen 20 beginselen, gegroepeerd in drie categorieën:

- gelijke kansen en toegang tot de arbeidsmarkt
- billijke arbeidsvoorwaarden
- sociale bescherming en inclusie

31 Strategische ontwikkelingsdoelstellingen (SDG's) van de Verenigde Naties. https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E of via <https://www.sdgs.be/nl/sdgs>

De COVID-19-pandemie heeft een negatieve impact op alle domeinen van de 17 duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen en toont dus het belang en de absolute noodzaak aan van samenwerking om de 17 SDG's te realiseren. De centrale doelstelling is 'to leave no one behind'. De SDG's gaan onder andere over het uitroeien van armoede en honger, het verzekeren van een goede gezondheid en promoten van welzijn voor alle leeftijden, bevorderen van aanhoudende, inclusieve en duurzame economische groei, volledige en productieve tewerkstelling en waardig werk voor iedereen en het terugdringen van ongelijkheid in en tussen landen.

32 SERV (2020) Advies betere data voor het (corona)beleid, Brussel, 22 juni 2020. <https://www.serv.be/node/13736>

SERV (2020) Cijferrapport corona-impact op het sociaal-economisch weefsel, Brussel, 22 juni 2020. <https://www.serv.be/node/13738>

ciële) ondersteuning nodig had. Snel ingrijpen was evenwel nodig om de samenleving en de economie niet volledig onderuit te laten gaan. Er was een acute nood om in te grijpen vanuit het voorzorgsprincipe. We komen nu evenwel in een fase waarin er tijd genomen moet worden om de impact van de gemaakte keuzes te bekijken en daaruit lessen te trekken voor eventuele bijstellingen, de relance en mogelijke nieuwe uitbraken van de pandemie.

5.3 Armoede- en eenoudertoetsen beter en consequent gebruiken

De armoede- en eenoudertoetsen moeten beter en consequent ingezet worden bij het ontwikkelen van nieuwe maatregelen of steuninstrumenten én bij het hertekenen van het bestaand beleid of bestaande instrumenten.

Armoede is een multidimensioneel probleem en beperkt zich niet tot onvoldoende inkomen. Het gaat ook over slechte woonkwaliteit, lagere sociale participatie en toegang tot (kwaliteitsvolle) openbare ruimte. De crisis gaat ook verder dan de reeds aanwezige kwetsbare groepen. De crisis leerde ons wel dat wie reeds door armoede getroffen is, de gevolgen van de crisis extra hard voelt.

Als we perverse of onbedoelde effecten van nieuwe of hertekende instrumenten willen vermijden, is het belangrijk om de impact ervan op verschillende doelgroepen, in het bijzonder de meest kwetsbare groepen, goed te analyseren en er over te waken dat deze groepen niet verder verarmen. Het is belangrijk de grotere heterogeniteit tussen individuele burgers en gezinnen niet uit het oog te verliezen bij de aftoetsing van maatregelen.

Voor de toekomst ziet de SERV ook een verbreding van de armoedetoetsing als piste. Het toetsingsinstrument kan ook breder ingezet worden bij beslissingen over collectieve goederen en diensten, zoals bijvoorbeeld over openbare ruimte en groen en over sociale en publieke dienstverlening.

5.4 Toekomst van de zorg en sociale dienstverlening

Om de samenleving draaiende te houden moet de zorg en de sociale dienstverlening ten alle tijden toegankelijk en beschikbaar blijven en moeten de individuele organisaties en het apparaat als geheel flexibel en wendbaar zijn. Dit vraagt een engagement van de Vlaamse Regering in de vorm van investeringen in deze sectoren en organisaties.

De gezondheidssector heeft in deze crisis een grote daad- en aanpassingskracht getoond, met schakelcapaciteit tussen verschillende actoren en sectoren, aanleggen van buffercapaciteit, solidariteit binnen en tussen sectoren ... Een vergelijkbaar verhaal geldt voor de verschillende diensten die aangeboden worden op het welzijns- en sociale domein: de diensten van de OCMW's, de voedselbanken, thuis- en gezinszorg, buurt- en samenlevingsopbouw, CAW's ... Er werd overal snel ingegrepen, met een directe focus op de eerste lijn. Toch verliep niet alles optimaal. Niet alle sectoren waren even goed gewapend en ook tussen organisaties in eenzelfde sector werden grote verschillen waargenomen. Daar zijn lessen uit te trekken.

Het is belangrijk om over het hele proces een evaluatie te maken (zonder vingerwijzingen) waarbij de focus ligt op hoe het beter kan.

De crisis leert alvast dat een zekere mate van sturing door de overheid in de gezondheidszorg, de ouderenzorg, de thuiszorg en de kinderopvang belangrijk blijft. Net zoals het belangrijk is om als overheid zeggenschap te blijven hebben in strategische sectoren als de telecom of de energievoorziening, geldt dat ook voor de hele zorg-, welzijns- en sociale sector.

Op de korte termijn ligt de focus van de evaluatie vooral op het verbeteren van beslissingsprocessen, strategische voorraden, schakelcapaciteit, responsiviteit ... die nodig zijn bij een eventuele tweede golf van de pandemie. De SERV denkt daarbij aan pistes voor een duidelijke aansturing vanuit de Vlaamse Regering in crisissituaties met duidelijke richtlijnen, de evaluatie van draaiboeken, differentiatie naar verschillende sectoren, identificatie van goede praktijken, evalu-

atie van de taskforces en expertengroepen, identificeren van de opties van noodopvang bij een tweede uitbraak in verschillende welzijnssectoren (bv. inzet van dagopvang, mobiele teams).

Op middellange en langere termijn moet die evaluatieoefening kunnen leiden tot structurele wijzigingen die zorgen voor een grotere toegankelijkheid en wendbaarheid van de zorg en de maatschappelijke dienstverlening en wijzigingen die afgestemd zijn op het realiseren van een goede en werkbaar vermaatschappelijking van de zorg.

- Het wendbaar maken van de zorg- en welzijnsactoren vraagt een engagement van de Vlaamse Regering in de vorm van investeringen in deze sectoren en organisaties (voor ICT, omkadering, innovaties ...). De lineaire besparingsmodus van de voorbije jaren (o.a. ook jarenlange niet-indexering van werkingsmiddelen) staat daar haaks op.
- Met de vermaatschappelijking van de zorg streeft men naar een maatschappij waarin iedereen, in overeenstemming met de persoonlijke mogelijkheden, een zinvolle plaats kan innemen en zinvol kan participeren aan die samenleving. Dit vraagt een grondige herdenken van de manier waarop zorg, maatschappelijke dienstverlening en ruimte georganiseerd worden, waarbij er over sectoren heen gewerkt kan worden in functie van zinvolle maatschappelijke participatie voor iedereen en een aangepaste definitie van 'gezondheid'. De COVID-19 heeft duidelijk laten opmerken dat hervormingen in de toekomst ook rekening moeten houden met de uitdagingen van een pandemie. Als we inzetten op vermaatschappelijking van de zorg, moet ook het opvangen van crisissituaties daaraan aangepast worden.
- Als het gaat over 'zorg' in de brede zin van het woord, kunnen we ons niet louter beroepen op individuele verantwoordelijkheid, noch op loutere overheidsverantwoordelijkheid. Bij vermaatschappelijking gaat het over een gedeelde verantwoordelijkheid van individuen en de overheid, en met de zorg- en sociale professionals als sleutelementen in een lokale, buurtgerichte zorg met oog voor kleinschaligheid. De SERV zet zijn lopende overleg over de vermaatschappelijking van de zorg alvast verder en neemt daarbij de nieuwe inzichten uit de COVID-19 crisis mee in overweging.

5.5 Een stevig collectief kader en maatwerk met doelgerichte, duurzame én flexibele maatregelen

We hebben nood aan een stevig collectief kader met adequate inkomensbescherming en voldoende en betaalbare (sociale) huisvesting, aangevuld met maatregelen die kunnen inspelen op zeer uiteenlopende situaties, op maat van de effectieve noden van gezinnen, die duurzame resultaten nastreven én die flexibel ingezet kunnen worden.

Maatwerk laat toe om te gaan werken op de daadwerkelijke noden van de gezinnen en de individuele gezinsleden. Er moet niet alleen gekeken worden naar de financiële of huisvestingsnoden van de gezinnen. Er moet ook een link gelegd worden met noden op het vlak van kinderopvang en onderwijs, de situatie van de kinderen en jongeren, gezondheids- en welzijnsnoden, (beroeps-)opleidings- of herscholingsnoden ... De ondersteuning, in welke vorm dan ook, moet streven naar duurzame oplossingen die de zelfredzaamheid van de gezinnen verhogen. De beschikbare dienstverlening (OCMW, CAW, sociale diensten van de mutualiteiten, VDAB ...) moet werken volgens diezelfde logica.

De doelgerichtheid en doelmatigheid van maatregelen moet ook toenemen. We moeten daarbij niet over-analyseren, maar wel streven naar een balans tussen effectieve noden en efficiënt organiseren. Daardoor komen de beschikbare middelen beter terecht bij de gezinnen die het echt nodig hebben, onder de vorm (monetair of in diensten) die het meest aangewezen is. Het vermijdt daarbij een onnodige brede inzet van instrumenten. Er moet daar ook ruimte ontstaan om na te denken over het anders en beter inzetten van bestaande instrumenten, dus met een grotere efficiëntie en effectiviteit. De SERV ziet daar alvast mogelijkheden bij het groeipakket, de kinderopvang en de huursubsidie en -premie.

De maatregelen en ondersteuningsinstrumenten die uitgerold worden, moeten aangepast zijn aan de verschillende fasen van de crisis en de maatschappelijke en economische herstart, en aan een mogelijke tweede golf van de pandemie. We hebben daarom meer nood aan flexibel inzetbare maatregelen: maatregelen die stapsgewijs uitgerold en bijgestuurd kunnen worden

volgens heldere doelstellingen, en waarin ook de nodige remmen om budgettaire ontsporing te voorkomen, ingebouwd zitten.

Op het sociale en dienstverleningsdomein bestaat er voor de SERV nu een momentum om te werken met regelluwe kaders en experimentwetgeving die kan inspelen op actuele en snel wijzigende noden. De SERV verwijst naar zijn advies over experimentwetgeving en regelluwe zones³³ voor een aantal aandachtspunten en overwegingen bij de toepassing ervan.

5.6 Faire financiering van de (nood)maatregelen

Een belangrijke kwestie vanuit sociaal oogpunt is de financiering van de crisismaatregelen. Er is een evenwicht nodig tussen voldoende spreiden over de tijd, mogelijke efficiëntieoefeningen en de (financiële) positie van kwetsbare groepen, werkenden en ondernemingen. Het is belangrijk om forfaitaire bijdragen of forfaitaire belastingen te vermijden.

³³ SERV (2016) Advies experimentwetgeving en regelluwe zones, Brussel, 31 oktober 2016. <https://www.serv.be/node/10909>

Bibliografie

- André Decoster, Wim Van Lancker, Jonas Vanderkelen en Toon Vanheukelom (2020) Sociaal-economische kenmerken van werknemers en zelfstandigen in sectoren getroffen door de lockdown. COVIVAT Beleidsnota 3. Leuven / Antwerpen, 18 mei 2020. <http://www.covivat.be>
- Bea Cantillon, Sarah Marchal, Nele Peeters, Tess Penne en Bérénice Storms (2020) Huishoudbudgetten en sociale minima in lockdown. COVIVAT Beleidsnota 2. Leuven / Antwerpen, 8 mei 2020. <http://www.covivat.be>
- Commissie Diversiteit (2020) Advies outreachende aanpak moeilijk bereikbare werkbereide niet-beroepsactieven, Brussel, 31 januari 2020. <https://www.serv.be/node/13542>
- Commissie voor Binnenlands Bestuur, Gelijke Kansen en Inburgering (2020) Gedachtewisseling met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten over de rol van de lokale besturen bij de exitstrategie uit de corona-crisis. 28 april 2020. Zie verslag <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1557690>
- Davy Nijs, Stijn Custers, Jan Dekelver en David Loyer (2020) Een lockdown biedt unieke kansen voor digitale inclusie. <https://sociaal.net/achtergrond/lockdown-biedt-kansen-voor-digitale-inclusie/>
- Federaal Planbureau (2020) COVID-19-crisis : welke impact op het welzijn van de Belgen?, Brussel. <https://www.plan.be/publications/publication-1985-nl-covid+19+crisis+welke+impact+op+het+welzijn+van+de+belgen+>
- Jeroen Horemans, Sarah Kuypers, Sarah Marchal en Ive Marx (2020) De kwetsbare werkende. Een profielschets van armoede en financiële bestaanszekerheid bij werkende Belgen. COVIVAT Beleidsnota 4. Leuven / Antwerpen, 3 juni 2020. <http://www.covivat.be>
- Marjolijn De Wilde, Karen Hermans en Bea Cantillon (2020) Meer vragen om hulp bij OCMW's en voedselbanken: eerste resultaten van een grootschalige bevraging. COVIVAT Beleidsnota 1. Leuven / Antwerpen, 7 mei 2020. <http://www.covivat.be>
- Nationale Bank van België (2020) Het economische gewicht van instellingen zonder winst oogmerk in België, Brussel. https://www.nbb.be/doc/ts/publications/other/200513_isbl_nl.pdf
- SERV (2016) Advies experimentwetgeving en regelluwe zones, Brussel, 31 oktober 2016. <https://www.serv.be/node/10909>
- SERV (2017) Werkbaar werk in de gezondheids- en welzijnszorg. Sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004 - 2016, Brussel. <https://www.serv.be/node/11355>
- SERV (2018) De transitie naar een digitale samenleving. Aanbevelingen en acties, Brussel 4 juni 2018. <https://www.serv.be/node/12580>
- SERV (2019) Advies E-inclusie, Brussel, 13 mei 2019. <https://www.serv.be/node/13247>
- SERV (2019) Akkoord Iedereen aan boord, Brussel, 22 juni 2019. <https://www.serv.be/node/13259>
- SERV (2020) Advies betere data voor het (corona)beleid, Brussel, 22 juni 2020. <https://www.serv.be/node/13736>
- SERV (2020) Advies Handreiking 'Lokale besturen als motor van het post-corona herstel', Brussel, 15 juni 2020. <https://www.serv.be/node/13721>
- SERV (2020) Advies Iedereen terug aan boord, Brussel, 29 mei 2020. <https://www.serv.be/node/13699>

SERV (2020) Cijferrapport corona-impact op het sociaal-economisch weefsel, Brussel, 22 juni 2020. <https://www.serv.be/node/13738>

SERV (2020) Overzicht Corona-crisismaatregelen, Brussel, 16 juni 2020. <https://www.serv.be/node/13719>

SERV (2020) Vlaams relancebeleid - bijzondere tijden vragen bijzondere aanpak, Brussel, 13 mei 2020. <https://www.serv.be/node/13688>

Vlaamse Regering (2016) Visie 2050. Een langetermijnstrategie voor Vlaanderen. Brussel. <https://www.vlaanderen.be/publicaties/visie-2050-een-langetermijnstrategie-voor-vlaanderen>

Vlaamse Regering (2020) Mededeling Taskforce kwetsbare gezinnen, 24 april 2020. <https://beslissingenvlaamseregering.vlaanderen.be/> en <https://www.zorg-en-gezondheid.be/vlaamse-regering-richt-taskforce-kwetsbare-gezinnen-op>