

02.2.

OPENBARE DIENSTVERLENING

REFLECTIES VANUIT DE WERKING VAN HET STEUNPUNT

STEUNPUNT TOT BESTRIJDING VAN ARMOEDE, BESTAANSONZEKERHEID EN SOCIALE UITSLUITING

“Overwegende dat het nodig is de bestendinging van dit integratiebeleid te waarborgen, namelijk door het aanpassen en het ontwikkelen van de openbare dienstverlening;...”

– Samenwerkingsakkoord –

Door in het samenwerkingsakkoord te benadrukken hoe cruciaal de rol van de openbare diensten is in de strijd tegen de armoede, speelden de wetgevers rechtstreeks in op de pijnpunten die de verenigingen en de OCMW's in het Algemeen Rapport over de Armoede formuleerden.¹

In het overleg dat door het Steunpunt is gevoerd, werd dit belangrijke idee nooit tegengesproken: als de openbare diensten er voor alle burgers zijn, dan spelen ze een cruciale, en essentiële rol voor de sterkst benadeelde bevolkingsgroepen.

- Ze zijn betrokken bij de strijd tegen de uitsluiting en voor minder ongelijkheid dankzij een indirecte herverdeling van de rijkdommen;
- ze garanderen een algemene toegang tot de basisbehoeften;
- ze zorgen ervoor dat het algemeen belang voorrang krijgt op individuele belangen.

Sinds de jaren '80 ligt de publieke sector echter zwaar onder vuur. Een aantal mensen vinden de openbare dienstverlening inefficiënt, duur en zelfs cliëntelistisch omdat ze ontsnappen aan de regels van de concurrentie. De roep om beter bestuur (ook wel 'gouvernance' genoemd) vertaalt zich

* Tekst vertaald uit het Frans.

1 ATD Vierde Wereld, Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten (afdeling Maatschappelijk Welzijn), Koning Boudewijnstichting (1994). *Algemeen Verslag over de Armoede*, Brussel, Koning Boudewijnstichting, 431p.

in het aannemen van criteria die in de privésector gelden (rentabiliteit, verlaging van de kosten...). Op die manier moeten de openbare diensten op bepaalde vlakken de concurrentie aangaan met commerciële bedrijven. Zo zien we bijvoorbeeld dat uitzendbedrijven overheidsgeld krijgen om bepaalde categorieën werkzoekenden aan werk te helpen.

Het Europese beleid heeft er mee voor gezorgd dat markten die vroeger het monopolie van de Staat waren (post, transport, energie...), zijn opengesteld. Dat heeft de liberaliseringstrend nog versterkt. Ook al vallen de openbare diensten, de zogenaamde diensten van algemeen nut, niet onder de 'dienstenrichtlijn' die het vrije verkeer van diensten binnen de interne markt moet verbeteren, toch vinden veel betrokkenen het jammer dat die diensten niet door een aparte wetgeving worden gedekt zodat ze beter beschermd zijn.

Met argumenten als 'efficiency' worden ook strategische sectoren, zoals energie en transport, voor een groot deel geprivatiseerd. Andere, minder zichtbare vormen van privatisering duiken ook steeds vaker op. Bepaalde organisaties stellen bijvoorbeeld de ontwikkeling aan de kaak van commerciële bedrijven die schoolbegeleiding aanbieden, een trend die het idee ingang doet vinden dat dit geen taak meer is van de scholen, maar van de privésector.

De vraag naar kwaliteitsvolle openbare diensten lees je tussen de regels van elk thematisch overleg dat het Steunpunt coördineert. De trend om openbare diensten steeds verder te vercommercialiseren wordt ervaren als een bedreiging voor de goede uitvoering van hun traditionele opdrachten. Vele betrokkenen uit de verenigingen, vakbonden en ziekenfondsen vrezen dat gezinnen met een laag inkomen geen toegang meer zullen krijgen tot een aantal goederen en diensten: is het echt mogelijk om rentabiliteit met solidariteit te verzoenen? Zullen arme mensen bijvoorbeeld de drastische verhoging van de energiekosten kunnen dragen, iets wat toch als een basisbehoefte wordt beschouwd?

Bovendien maakt de liberalisering van bepaalde sectoren (zoals telecommunicatie, gas en elektriciteit) de situatie van burgers die al in onzekerheid leven, nog brozer: ze moeten kiezen tussen verschillende dienstverleners op basis van informatie die tegelijk moeilijk te verkrijgen en te begrijpen is. Dat is de reden waarom consumentenverenigingen en armenorganisaties vragen om de 'klanten' voortaan beter te beschermen tegen een manke informatie-overdracht en agressieve verkooptechnieken.

De privatisering van bepaalde essentiële sectoren (zoals energie) of het binnendringen van de markt in andere sectoren (zoals huisvesting) vereist de invoering van nieuwe controleorganisaties. Sommige van die organisaties bestaan al, zoals de Commissie voor de regulering van het gas en de elektriciteit (CREG), maar moeten indien nodig nog worden versterkt, andere moeten nog worden ingesteld, zoals bijvoorbeeld de fiscale maatregelen om de privéverhuring te regelen.

Bepaalde sectoren vragen bovendien duidelijk om een grotere tussenkomst van de overheid. Zo blijft België in de sociale huisvesting achterop hinken in vergelijking met onze Europese burens. De drie gewesten hebben een enorm tekort aan goedkope huurwoningen, waardoor gezinnen met een laag inkomen afhankelijk zijn van de prijsschommelingen op de markt.

Uit het overleg blijkt ook dat bepaalde openbare diensten, zoals de OCMW's of de jeugdhulpverlening, anders georganiseerd moeten worden. Het komt erop aan de organisatie van die diensten beter aan het standpunt en de leefwereld van de gebruikers aan te passen, want het gaat om zeer kwetsbare bevolkingsgroepen die in heel moeilijke omstandigheden moeten leven. De toegankelijkheid van die diensten lijkt in dit verband dan ook cruciaal.

Per slot van zaken is de vraag naar de rol van de Staat minstens even belangrijk als de vraag naar de werking van de openbare diensten. Welke voorrechten gelden voor wie en hoe worden ze toegepast? De organisaties die actief zijn in de strijd tegen de armoede onderstrepen de rol van de overheid als marktregelaar. "Herverdeling heeft ook te maken met het behoud van kwaliteitsvolle openbare diensten, die voor allen toegankelijk zijn: het bevorderen van de toegang tot sociale huisvesting, tot efficiënt openbaar vervoer, tot diensten voor kinderopvang: dit zijn allemaal manieren om tot het bevorderen van de tewerkstelling van allen bij te dragen, inbegrepen de armsten. Met de openbare diensten wordt een deel van de economie 'gesocialiseerd', zeggen de Verenigingen, die onder 'socialisering' het nuttig maken voor de gemeenschap verstaan en niet de prioriteit die aan het behalen van winst wordt gegeven²."

Een strikt beheer van de instellingen die met overheidsgeld worden gefinancierd, mag dan wel noodzakelijk en terecht lijken, het mag niet leiden tot minder billijkheid en minder herverdeling; opdrachten waarvoor de openbare diensten net zijn opgericht. Het lijkt er sterk op dat de meest kwetsbare bevolkingsgroepen het hardst te lijden hebben onder de inkrimping van de overheid en de privatiseringsgolf die nu al drie decennia aan de gang is: "Van die onmacht zijn de mensen die in armoede leven het slachtoffer. De markt houdt namelijk geen rekening met noden die niet in geld kunnen worden uitgedrukt en is niet geïnteresseerd in mensen die niet meer van nut kunnen zijn bij het verhogen van de winst³." Het verval van de openbare diensten zou dus wel eens kunnen leiden tot meer ongelijkheid en nieuwe vormen van uitsluiting.

2 Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2001). *In dialoog, zes jaar na het Algemeen Verslag over de Armoede* (Verslag juni 2001), Brussel, Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, p. 190.

3 ATD Vierde Wereld, Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten (afdeling Maatschappelijk Welzijn), Koning Boudewijnstichting (1994). *Op.cit.*, p. 408.