



Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung

Advies betreffende het voorontwerp van wet met betrekking tot de hervorming van de sociale tarieven inzake elektronische communicatie

Het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (verder: het Steunpunt) is een interfederale, onafhankelijke, publieke instelling, opgericht via een Samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat, de Gemeenschappen en de Gewesten¹, met als opdracht om de effectiviteit van de uitoefening van mensenrechten in situaties van armoede en bestaansonzekerheid te evalueren. Het Steunpunt doet dit onder meer via de organisatie van structureel overleg met verenigingen waar armen het woord nemen en diverse andere stakeholders. Dit overleg vormt de basis voor de tweejaarlijkse Verslagen, die op hun beurt weer leiden tot adviezen zoals voorliggend advies. Het Steunpunt publiceerde onlangs zijn tweejaarlijkse Verslag 2020-2021 'Solidariteit en armoede'².

Het Steunpunt tot bestrijding van armoede dankt het BIPT voor de uitnodiging om bij te dragen tot de raadpleging die minister Petra De Sutter heeft gelanceerd over de hervorming van de sociale tarieven voor elektronische communicatie. Digitale inclusie is een thema waarrond het Steunpunt al jaren werkt, en waarbij een automatisch sociaal tarief als een van de pistes verschijnt om de toegang tot internet voor mensen in preciaire situaties te bevorderen. Het sociaal tarief is ook op andere gebieden een interessant instrument, zoals in de energiesector³.

¹ [Samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat, de Gemeenschappen en de Gewesten betreffende de bestendiging van het armoedebeleid](#), B.S. van 16/12/98 en 10/07/99.

² Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2021). [Solidariteit en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie. Tweejaarlijks Verslag 2020-2021](#), Brussel, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

³ Zie [Advies van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting betreffende de federale maatregel tot uitbreiding van de toegang tot het sociaal tarief voor elektriciteit en/of aardgas](#), juni 2021.

De digitale kloof

Volgens een recente studie van de Koning Boudewijnstichting⁴ is de graad van toegang tot internet thuis de afgelopen vier jaar weliswaar toegenomen, maar bestaan er nog steeds grote verschillen tussen huishoudens naargelang hun inkomensniveau. Zo hebben in 2020 bijna 2 op 10 huishoudens met een laag inkomen (19 %) geen internetverbinding thuis, d.w.z. bijna 305.000 huishoudens in België, tegenover slechts 1 % van de huishoudens met hogere inkomens. Ook het opleidingsniveau en de gezinssamenstelling zijn bepalende factoren: de lage graad van internetaansluiting betreft vooral lager opgeleiden en eenoudergezinnen.

Naast de toegang tot internet heeft de digitale kloof ook betrekking op de toegang tot computer materiaal en de beheersing van digitale vaardigheden. Ook hier blijven grote ongelijkheden bestaan (zie de webpagina 'Feiten en cijfers' van het Steunpunt tot bestrijding van armoede⁵).

Het fenomeen van de digitalisering van diensten en de impact daarvan voor mensen in armoedesituaties, werd reeds behandeld in het tweejaarlijkse Verslag 2014-2015 'Publieke diensten en armoede'⁶. Met name in de energie- en watersector wees het Steunpunt tot bestrijding van armoede erop dat de communicatie met klanten steeds meer digitaal verloopt en dat digitale contracten vaak gepaard gaan met financiële voordelen. Dergelijke evoluties houden een ernstig risico in dat ze mensen met een laag inkomen die thuis geen internettoegang hebben of niet over de nodige digitale vaardigheden beschikken, benadelen. Deze digitalisering van diensten geldt ook voor de gezondheidszorg, waardoor de medisch-sociale kloof groter dreigt te worden⁷. Het geldt ook voor mobiliteit, waar vervoersmogelijkheden steeds vaker via smartphone-applicaties worden aangeboden. Daarom dringt het Steunpunt erop aan te blijven investeren in een gepersonaliseerde ondersteuning om ervoor te zorgen dat iedereen geïnformeerd is over zijn rechten.

In zijn nota over de impact van de COVID-19 -crisis in situaties van armoede en bestaansonzekerheid⁸ wijst het Steunpunt op de impact van de gezondheids crisis met betrekking tot de digitale kloof, in verschillende levensdomeinen. De samenleving wordt geconfronteerd met een versnelling van de digitalisering als gevolg van telewerk, afstandsonderwijs, het gebruik van digitale hulpmiddelen voor

⁴ Koning Boudewijnstichting (2021). [Digitale inclusie. Essentiële diensten online: toegankelijk voor iedereen?](#), Brussel, Koning Boudewijnstichting.

⁵ Zie de webpagina 'Feiten en cijfers' van onze website: [210318-FC-Digitale-kloof.pdf \(armoedebestrijding.be\)](#)

⁶ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2015). [Publieke diensten en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie](#), Tweejaarlijks Verslag 2014-2015, Brussel, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

⁷ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2019). [Duurzaamheid en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie](#), Tweejaarlijks Verslag 2018-2019, Brussel, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

⁸ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (april 2021), [Interfederale nota over de impact van de Covid-19-crisis in situaties van armoede en bestaansonzekerheid](#), Brussel, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

zorg- en dienstverlening, de voorkeur voor betalingen via smartphone. Bovendien werden tijdens de eerste lockdown openbare ruimten met internettoegang ontoegankelijk.

In hun bijdrage⁹ georganiseerd door het Steunpunt voor de Vlaamse taskforce ‘kwetsbare gezinnen’ stellen de verschillende actoren vast dat de versnelling van de digitalisering gelinkt aan de pandemie leidt tot digitale uitsluiting - of zelfs uitsluiting uit de samenleving in het algemeen - van groepen burgers die niet de middelen hebben om daarmee om te gaan.

Een voldoende toegang tot internet is dus in de huidige samenleving - en de laatste jaren nog meer - van essentieel belang geworden, evenals adequate ondersteuning in de vorm van ICT-apparatuur en -vaardigheden.

De problematiek van non-take-up van rechten

Het Steunpunt tot bestrijding van armoede onderzoekt, vanuit zijn mandaat om de effectiviteit van de uitoefening van rechten in armoedesituaties te evalueren, reeds lang de problematiek van de non-take-up van rechten en pleit ervoor om er systematisch aandacht aan te besteden bij de uitwerking van beleidsmaatregelen. Deze kwestie is belangrijk in termen van armoedebestrijding, aangezien non-take-up van rechten de effectiviteit van sociaal beleid vermindert en mensen die geen aanspraak maken op hun rechten armer maakt.

In een advies over elektronische communicatie dat in 2018¹⁰ is uitgebracht, heeft het Steunpunt tot bestrijding van armoede gewezen op de risico's van non-take-up die verbonden zijn aan de wetgeving¹¹ die momenteel van kracht is. Het feit dat de klant bij zijn operator een aanvraag voor een sociaal tarief moet indienen, die vervolgens wordt doorgestuurd naar het BIPT, dat op zijn beurt via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid de voorwaarden verifieert waaraan moet worden voldaan, impliceert in ongeveer 60 %¹² van de gevallen dat informatie bij het BIPT¹³ ontbreekt en dat de klant bijkomende bewijzen moet leveren. Een dergelijke procedure houdt een ernstig risico op non-take-up in wegens de financiële of fysieke impact van eventuele verplaatsingen naar de bevoegde diensten en de psychologische impact van het moeten bewijzen van de preciaire situatie waarin men verkeert. Daarnaast zijn er ook de mensen die gewoon niet op de hoogte zijn van de bestaande procedure. In

⁹ Zie het specifiek punt over e-inclusie in de bijdrage van het stakeholdersoverleg: Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2020). [Input van het stakeholdersoverleg i.f.v. de Vlaamse Taskforce Kwetsbare gezinnen, op vraag van de Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding](#), 6 juli 2020.

¹⁰ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2018). [Avis du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale sur la proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques afin d'indexer les montants de la composante sociale du service universel](#), 20 december 2018.

¹¹ [Artikel 22](#) . § 2 van het annex van de [Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie](#).

¹² POD Maatschappelijke integratie en Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2020). [Automatisering van de rechten](#), Brussel, p. 61.

¹³ Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

zijn twee nota's over de automatische toekenning van rechten¹⁴ verwijst het Steunpunt naar de verschillende mogelijkheden die er bestaan op het gebied van automatische toekenning van rechten, in zijn verschillende gradaties: een louter automatische toepassing, proactief kenbaar maken van het aanbod, enzovoort.

De huidige hervorming van de sociale tarieven beoogt terecht dit probleem op te lossen door de procedure te vereenvoudigen en komt tegemoet aan de vraag van het Steunpunt tot bestrijding van armoede om te streven naar een zo groot mogelijke automatisering van rechten.

Een automatisch sociaal tarief, een grote vooruitgang met betrekking tot digitale inclusie

Gezien de bestaande digitale kloof in België en gezien het feit dat een internetaansluiting steeds meer een voorwaarde is voor toegang tot rechten, lijkt de automatische toekenning van het sociaal tarief voor personen die de verhoogde tegemoetkoming (VT) ontvangen - waarin het voorontwerp voorziet, met betrekking tot vaste internet- of telefoonabonnementen en gebaseerd op de VT-gegevens die beschikbaar zijn bij de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid - een bijzonder interessante maatregel te zijn. Ten eerste maakt een dergelijke maatregel het mogelijk een maximaal aantal rechthebbenden te bereiken, aangezien het VT-statuuat de mogelijkheid biedt om lage-inkomensgroepen via twee kanalen te identificeren: op basis van statuut en op basis van inkomen. In de tweede plaats kan dankzij de informatie over VT in de databanken het sociaal tarief automatisch worden toegekend. Automatisering van de toekenning van een recht¹⁵ bespaart de begunstigden extra administratieve stappen en helpt zo het aanzienlijke probleem van non-take-up van rechten tegen te gaan, waarbij mensen die in armoede leven geen gebruik maken van hun rechten¹⁶.

De hervorming waarin dit voorontwerp van wet voorziet, beantwoordt dus aan een reeds lang gestelde aanbeveling van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, aangezien deze het mogelijk maakt verschillende bevolkingsgroepen met een laag inkomen automatisch te bereiken. Bovendien wordt een inspanning geleverd op het gebied van communicatie, aangezien het voorontwerp voorziet dat op de factuur de mogelijkheid tot aanvraag van het sociaal tarief vermeld wordt, evenals het bedrag van de tariefverlaging indien het voor de klant reeds wordt toegepast,.

¹⁴ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2013). [Automatisering van rechten met betrekking tot de bevoegdheden van de federale Staat](#), Brussel, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting en POD Maatschappelijke Integratie en Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2020). [Automatisering van de rechten](#), Brussel, POD Maatschappelijke Integratie en Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

¹⁵ POD Maatschappelijke Integratie en Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2020), [Automatisering van de rechten](#), Brussel, POD Maatschappelijke Integratie en Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

¹⁶ Zie thematische webpagina: <https://www.armoedebestrijding.be/themas/non-take-up-van-rechten/>.

Ondanks deze positieve ontwikkelingen willen we nog een aantal elementen aanbrengen die een specifieke aandacht verdienen in functie van een maximale digitale inclusie van mensen in armoede.

Aanbevelingen betreffende de hervorming van de sociale tarieven voor elektronische communicatie

Vermijden van non-take-up door een voldoende, toegankelijke en proactieve informatie

Hoewel de maatregel terecht bedoeld is om de risico's van non-take-up, die verbonden zijn aan de huidige aanvraagprocedure voor een sociaal tarief, te vermijden, blijft het risico bestaan dat bepaalde groepen waarvoor de maatregel bedoeld is, er geen gebruik van zullen maken. Het gaat bijvoorbeeld om mensen die op basis van hun inkomen in aanmerking komen voor het VT-statuuut, maar dit niet aanvragen, of om mensen die geen contract hebben met een operator.

Naast de automatisering die door het gebruik van VT-gegevens wordt gegarandeerd, is het dus van belang de nadruk te leggen op de informatie over de nieuwe maatregel. In zijn advies over de vaccinatie tegen COVID-19¹⁷ geeft het Steunpunt tot bestrijding van armoede een aantal pistes aan voor een communicatiecampagne aangepast aan preciaire groepen, waaronder het belang van communicatie op papier en van proactieve initiatieven ten aanzien van bepaalde groepen, met betrokkenheid van verenigingen en lokale overheden. De mutualiteiten kunnen ook gevraagd worden om informatie over dit aanbod te verstrekken aan hun leden die recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming en geen contract met een operator hebben.

Met hetzelfde doel voor ogen, namelijk de strijd tegen non-take-up van rechten, wil het Steunpunt tot bestrijding van armoede de aandacht vestigen op het belang van verschillende communicatiekanalen met het BIPT, bovenop de automatische procedure. Dit is om ervoor te zorgen dat een publieke dienst dicht bij de burger blijft. Het stakeholdersoverleg van de Vlaamse taskforce 'kwetsbare gezinnen'¹⁸ spreekt over de noodzaak om verschillende kanalen, digitaal én andere, te combineren om ervoor te zorgen dat alle burgers toegang hebben tot dezelfde diensten en worden meegenomen in de digitale transitie. Bij de invoering van een nieuwe maatregel zijn een ondersteuningsaanbod en een toegankelijke informatieloket inderdaad essentieel om mensen te helpen hun rechten te kennen¹⁹.

¹⁷ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2020). [Advies van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting over vaccinatie tegen COVID-19 tijdens de acute fase van de pandemie](#), 1 december 2020.

¹⁸ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2020). [Input van het stakeholdersoverleg i.f.v. de Vlaamse Taskforce Kwetsbare gezinnen, op vraag van de Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding](#), 6 juli 2020.

¹⁹ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2015). [Publieke diensten en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie](#). Tweejaarlijks Verslag 2014-2015, Brussel, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

Evaluatie van de mogelijkheid van een mobiel sociaal tarief voor VT-gerechtigden

In het licht van de recente analyse van de Koning Boudewijnstichting over digitale inclusie²⁰, vraagt het Steunpunt tot bestrijding van armoede om na te denken over de mogelijkheid om ook een sociaal tarief voor mobiele diensten te voorzien voor alle rechthebbenden van de verhoogde tegemoetkoming. Uit de studie blijkt dat er verschillen zijn in de aard van de toegang tot internet, waarbij sommige mensen - vrouwen en laagopgeleiden zijn in deze groep oververtegenwoordigd - alleen via hun smartphone een internetverbinding hebben. Deze mensen zullen dus niet onder het sociaal tarief vallen zoals in het wetsvoorstel is bepaald. Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn de klant de mogelijkheid te bieden te kiezen tussen het mobiele of het vaste sociale tarief, afhankelijk van zijn of haar situatie, met behoud van de mogelijkheid de twee tarieven te combineren voor mensen met een visuele of auditieve handicap.

Belang van ondersteuning in de toegang tot ICT-materiaal en -vaardigheden

Zoals hierboven vermeld, is de digitale kloof niet beperkt tot de toegang tot internet. Zoals we hebben gezien bij het afstandsonderwijs dat tijdens de pandemie is ingevoerd, zijn sommige bevolkingsgroepen niet voldoende toegerust of opgeleid op het gebied van digitale technologie, wat het risico inhoudt dat zij op veel gebieden van het leven worden uitgesloten. Het Steunpunt tot bestrijding van armoede roept daarom op om jongeren en volwassenen te ondersteunen bij het gebruik van nieuwe technologieën, met inbegrip van een toegang tot betaalbare hardware en software²¹. Tijdens de gezondheidscrisis zijn interessante initiatieven²² in die richting genomen, zoals de verdeling van computers aan leerlingen in precaire situaties, die als inspiratiebron zouden kunnen dienen.

Daarbij is een interfederaal beleid met de verschillende bevoegdheidsniveaus nodig om te zorgen voor een sterk en gecoördineerd beleid inzake digitale inclusie. Het Steunpunt tot bestrijding van armoede is, gezien zijn interfederale karakter, beschikbaar om aan een dergelijke reflectie bij te dragen.

Ex post evaluatie van de maatregel

Ten slotte is het Steunpunt tot bestrijding van armoede ook beschikbaar om samen met andere actoren indicatoren te ontwikkelen voor een *ex post* evaluatie van de maatregel, na enkele jaren van uitvoering. Het doel hierbij is om na te gaan welke specifieke effecten de maatregel heeft op kwetsbare groepen, om te zien of deze maatregel eventueel kan worden verbeterd, in het bijzonder met betrekking tot de take-up van rechten.

Zowel voor de opvolging van de take-up en non-take-up van de maatregel als voor een *ex post* evaluatie is het van groot belang vooraf na te gaan welke gegevens hiervoor relevant zijn. Vervolgens kan worden nagegaan welke gegevens beschikbaar zouden moeten zijn. Zo kon het Steunpunt tot

²⁰ Koning Boudewijn Stichting (2021). [Digitale inclusie. Essentiële diensten online: toegankelijk voor iedereen?](#), Brussel, Koning Boudewijn Stichting.

²¹ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2019). [Duurzaamheid en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie](#). Tweejaarlijks Verslag 2018-2019, Brussel, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

²² Zie [Interfederaal overzicht van COVID-19-maatregelen, ter ondersteuning in situaties van armoede en bestaansonzekerheid](#)

bestrijding van armoede de (non-)take-up van de Hello Belgium Railpass analyseren door tijdig de beschikbare gegevens op te vragen en deze statistisch te laten analyseren²³.

Besluit

Een sociaal tarief voor de rechthebbenden van de verhoogde tegemoetkoming, met automatische toekenning, is een duidelijke stap voorwaarts met betrekking tot digitale inclusie en sluit nauw aan bij de aanbevelingen van het Steunpunt tot bestrijding van armoede. De aandachtspunten in dit advies zijn bedoeld om de maatregel zo goed mogelijk te maken met betrekking tot de effectiviteit van de uitoefening van de rechten van mensen in armoede. Het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting stelt zich ter beschikking voor verdere samenwerking.

²³ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, [Analyse van de \(non\)-take-up van de Hello Belgium Railpass](#), december 2021.