

29 apr 2016 -17:40

Hoort bij Ministerraad van 29 april 2016

## Evaluatie van ervaringsdeskundigen bij federale overheidsdiensten in de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting

De ministerraad neemt op voorstel van staatssecretaris bevoegd voor Armoedebestrijding Elke Sleurs akte van de studie 'Evaluatie van de inzet van ervaringsdeskundigen in de federale overheidsdiensten', uitgevoerd door de universiteiten van Gent en Luik.

In 2004 werd door de ministerraad beslist om ervaringsdeskundigen in te schakelen in de federale overheidsinstanties om zo armoede en sociale uitsluiting te bestrijden. Toen startten twee ervaringsdeskundigen binnen de programmatorische overheidsdienst Maatschappelijke Integratie. Vandaag werken er 24 ervaringsdeskundigen binnen verschillende federale diensten. Sinds 2006 werden er vier tweejaarlijkse evaluaties uitgevoerd naar de inzet van deze ervaringsdeskundigen. De Universiteit Luik en de Universiteit Gent voerden recent een bijkomende evaluatie uit.

Uit de evaluatie van de universiteiten blijkt dat de inzet van ervaringsdeskundigen in federale overheidsdiensten als één van de hefboomen wordt beschouwd in de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting en in het wegwerken van drempels bij de publieke dienstverlening. Door de inbreng van een ander perspectief op kwaliteit en door de toegankelijkheid van de publieke dienstverlening nodigen de ervaringsdeskundigen namelijk hun collega-ambtenaren op een open en vaak informele wijze uit om kritisch te reflecteren over hun eigen waardenkader.

Verder geeft de studie weer dat ervaringsdeskundigen eigenlijk worden beschouwd als co-producent van een bredere cultuur van armoedebestrijding in de federale overheid. De centrale doelstelling is om de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening van de federale overheid te verbeteren. Dit is niet zozeer de individuele verantwoordelijkheid van de verschillende ervaringsdeskundigen, het gaat eerder om het stelselmatig creëren en onderhouden van een gedeelde verantwoordelijkheid tussen ervaringsdeskundige, mentor, functionele chef en collega-ambtenaren. Zij moeten samen instaan voor een klantvriendelijke en performante publieke dienstverlening, in het bijzonder voor de burgers in armoedesituaties.

Met het oog op de begrotingsopmaak van 2017 wordt een nieuwe werkgroep georganiseerd waar eventuele voorstellen tot bijsturing besproken zullen worden.

Gepubliceerd door FOD Kanselarij van de Eerste Minister - algemene directie Externe Communicatie

Persdienst van Elke Sleurs, staatssecretaris voor  
Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een  
beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden,  
toegevoegd aan de Minister van Financiën

Financietoren

Kruidtuinlaan 50 bus 3030

1000 Brussel

België