

04 sep 2024 -09:15

Jaarverslag 2023 van de dienst Ervaringsdeskundigen

De dienst Ervaringsdeskundigen, die deel uitmaakt van de Programmatorisch Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD MI), heeft recent zijn jaarverslag 2023 gepubliceerd. Dit verslag stelt het werk voor dat het afgelopen jaar werd uitgevoerd en de toenemende impact van de dienst in de kernsectoren, zoals gezondheid, economie en maatschappelijke hulp.

De ervaringsdeskundigen: wie zijn ze?

De ervaringsdeskundigen (ED) zijn personen die persoonlijk situaties van armoede en sociale uitsluiting gekend hebben. Op basis van deze ervaring kijken ze kritisch en constructief naar het verbeteren van de toegankelijkheid van de sociale rechten en die van de openbare diensten. Hun doel is het standpunt van de persoon (in armoede) te integreren in de kern van het werk van de partnerdiensten waar zij gedetacheerd zijn of van de externe organisaties waarmee zij samenwerken.

Hun werk: een missie in het hart van de maatschappij

In 2023 hebben 37 ervaringsdeskundigen, ondersteund door 9 coördinatrices, samengewerkt met 18 partnerinstellingen (FOD Economie, FOD Financiën, Directie-generaal personen met een handicap, ...). Zij hebben eveneens samengewerkt met 18 externe partners (ziekenhuizen, mutualiteiten) in het kader van projecten op maat. *"In 20 jaar tijd is de Dienst Ervaringsdeskundigen onmisbaar geworden in de overheidsdiensten en externe organisaties. Deze ervaringsdeskundigen zorgen voor een menselijker gezicht en een beter besef van de dagelijkse realiteit bij bepaalde gebruikers binnen de diensten waarin ze actief zijn. Hun betrokkenheid is meer dan een simpel 'beroep': het heeft zin, zowel voor de ervaringsdeskundigen als voor de administraties en organisaties die hen ontvangen. Door hun aanwezigheid en hun advies herstellen zij de band tussen de openbare dienst en de gebruikers, met als doel beter te communiceren, beter te begrijpen en beter te beantwoorden aan de verwachtingen van alle burgers."*, zegt Karine Lalieux, minister van Maatschappelijke Integratie en Armoedebestrijding.

47 nieuwe signalen in 2023

Vorig jaar hadden de meeste signalen^[1] die werden behandeld door de ervaringsdeskundigen betrekking op de domeinen van de gezondheid. Toegankelijkheid tot de zorg voor kwetsbare personen, door de ziekenfondsen verstuurde mededelingen, informatie op de internetsites, digitale uitsluiting ... zijn enkele van de gesignaleerde problemen. Wat de federale overheidsdiensten betreft, had 11 % van de signalen betrekking op materies van de FOD Economie.

Belangrijkste verwezenlijkingen in 2023

In 2023 heeft de dienst 51 projecten gelanceerd waarvan de meeste betrekking hebben op het domein van de gezondheid (25 %). 13 % van de projecten had betrekking op ervaringsdeskundigheid, 13 % op digitale uitsluiting. 9 % van de projecten had betrekking op de ziekenfondsen, 8 % op materies in verband met de FOD Economie en 8 % op die van de POD Maatschappelijke Integratie. De andere thema's hielden verband met OCMW's (6 %), migratie (4 %) en pensioenen (2 %).

1. Digitale inclusie: De ervaringsdeskundigen hebben deelgenomen aan 7 projecten die tot doel hadden om de digitale inclusie te verbeteren. De dienst ED heeft eveneens een verslag opgesteld met daarin alle signalen die werden verzameld sinds de periode post covid: zij hebben betrekking op de problemen rond toegankelijkheid (fysiek of telefonisch) van de overheidsdiensten en rond digitale inclusie, problemen die uiteindelijk een risico vormen van non take-up van de sociale rechten.
2. Gezondheid en verslavingen: De samenwerking met het RIZIV werd verdergezet en ontwikkeld in 2023. Naast de 17 ervaringsdeskundigen en de 3 coördinatrices die zich bezighouden met het verbeteren van de toegankelijkheid van de gezondheid, is er een extra project opgestart. Dit project richt zich specifiek op de problematiek in verband met verslavingen en met de geestelijke gezondheid. Er werd een coördinatrice aangeworven om dit belangrijke gedeelte te ontwikkelen.
3. Handicap: Een ander treffend voorbeeld is hun bijdrage aan de toegankelijkheid van de overheidsdiensten voor personen met een handicap. Er zijn twee ervaringsdeskundigen gedetacheerd naar de Directie-generaal personen met een handicap (FOD Sociale Zekerheid). Zij staan in rechtstreeks contact met de doelgroep per telefoon en zorgen voor de verbetering van de communicatie met de burgers en daardoor identificeren zij de hinderpalen die de personen kunnen tegenkomen bij de toekenning van hun sociale rechten.
4. Sociaal internettarief: In 2023 hebben de ED samengewerkt met de FOD Economie in het kader van de invoering van een nieuw sociaal telecomtarief. Zij hebben meegewerkt aan het opstellen van brieven tot toekenning en weigering van dit tarief, door erop toe te zien dat de communicatie duidelijk en toegankelijk was voor alle kwetsbare personen.
5. Betalingsplan: De ervaringsdeskundigen hebben het gebrek aan reglementering in verband met de betalingsplannen in de ziekenhuizen benadrukt, dat elke instelling vrij laat om haar eigen voorwaarden vast te leggen. Zij hebben eveneens gewezen op de negatieve gevolgen voor de patiënten, in het bijzonder op de extra kosten. Er wordt momenteel een nota over dit onderwerp voorbereid die zal worden voorgelegd aan de Minister van Volksgezondheid.

Perspectieven voor 2024

In 2024 zal de dienst Ervaringsdeskundigen zijn 20-jarig bestaan vieren. Met twee decennia ervaring achter de rug is de dienst van plan zijn partnerschappen verder te versterken en zijn netwerk van deskundigen verder uit te breiden om de sociale uitdagingen van morgen aan te gaan. Tot slot zal de dienst aan de volgende bevoegde ministers het project tot ontwikkeling van de methodologie van de ervaringsdeskundigen in de OCMW's blijven voorleggen.

- Voor meer informatie, raadpleeg het [jaarverslag 2023](#) dat beschikbaar is op de site van de POD Maatschappelijke Integratie.
- Eveneens online: [het specifieke jaarverslag over de toegankelijkheid van de gezondheidszorg](#)
- Pers: Als u een interview of extra inlichtingen wenst over één van de in 2023 uitgevoerde projecten, neem dan contact om met de dienst communicatie van de POD MI: mi-presse@mi-is.be

[1] Signalen zijn onderbouwde waarnemingen van moeilijkheden bij de toegang tot rechten of oplossingen om de toegang tot diensten te verbeteren.

POD Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding, Sociale
Economie en Grootstedenbeleid
Kruidtuinlaan 50 bus 165
1000 Brussel
België
+32 2 508 85 85
<http://www.mi-is.be>