



18 april 2026

Menselijkheid in publieke diensten



Anja Vanrobaeys

Deel 1: Publieke diensten, samen zoeken naar wat ons ondersteunt

Op zaterdag 18 april kwamen we samen voor de Volksuniversiteit. Het thema was publieke diensten. Er waren mensen uit verschillende groepen aanwezig, en ook nieuwe gezichten uit Gent, Oostende, Hofstade, Leuven en Brussel. We namen ook een moment om stil te staan bij Krulle, Gabriele en Hugo, die overleden zijn.

We bouwden verder op het vorige werk rond publieke diensten. Wat bedoelen we daarmee? Waarom zijn ze zo belangrijk? En vooral: wat moet er veranderen zodat publieke diensten mensen echt helpen in plaats van hen verder uit te putten?

Waarom publieke diensten belangrijk zijn



In de gesprekken kwam sterk naar voren dat publieke diensten geen luxe mogen zijn. Ze maken deel uit van het dagelijks leven: het OCMW, de bus en de trein, de bibliotheek, de ziekenkas, sociale huis-

vesting, kinderopvang, zorg, scholen en loketten waar je informatie krijgt. Als deze diensten goed werken, geven ze mensen ademruimte. Als ze slecht werken, worden problemen groter.



Iemand zei het heel helder: wanneer je in armoede leeft, wordt je netwerk kleiner. Je moet vaker lenen, vaker hulp vragen en familie of vrienden raken uitgeput. Dan zouden publieke diensten een vriend moeten zijn: iemand die mee zoekt, uitleg geeft en je niet laat vallen.

Er werd ook gezegd dat rechten te vaak afhangen van de plaats waar je woont. In de ene gemeente krijg je wel hulp of een toelage, in de andere niet. Dat voelt onrechtvaardig. Rechten zouden niet mogen afhangen van kleurpolitiek, willekeur of de persoon die je toevallig voor je hebt.

Menselijkheid in plaats van stempels



Een eerste groot thema was stigmatisering en gebrek aan menselijkheid. Veel mensen vertelden dat ze niet altijd geloofd of gerespecteerd worden. Soms worden ze behandeld alsof ze onbekwaam zijn, alsof ze

niets bijdragen, of alsof ze eerst moeten bewijzen dat ze hulp verdienen.

De ervaringen waren verschillend: sommige mensen hebben een goede sociaal werker of hulpverlener, maar sommige mensen ervaren vooral controle, schaamte of machtsmisbruik. Het hangt te veel af van de persoon die je voor je hebt.

“Als je constant hoort dat je niet goed genoeg bent, hoelang duurt het dan voor je dat zelf begint te geloven?”

Ook het beeld van “niet werken” kwam aan bod. Verschillende mensen benadrukten dat leven in armoede ook hard werken is: formulieren invullen, afspraken regelen, wachten, opnieuw uitleggen, overleven, anderen helpen. Dat



werk wordt vaak niet gezien of gewaardeerd. Daarom is het belangrijk dat men niet alleen kijkt naar betaalde arbeid, maar ook naar zorg, vrijwilligerswerk, overleven en bijdragen aan anderen.

Digitaal mag, maar nooit alleen digitaal

Een tweede thema was digitalisering en afspraken. Veel mensen botsen op diensten waar je alleen nog digitaal binnen geraakt. Je moet online een afspraak maken, een account hebben, Itsme gebruiken, een kaartlezer hebben of lang wachten aan de telefoon. Voor wie geen internet heeft, geen recente smartphone, weinig belkrediet of moeite met horen, lezen of schrijven, wordt dat een grote drempel.

Ook betalende telefoonnummers kwamen terug. Als je met beperkt belkrediet in een keuzemenu blijft hangen, kan je soms je afspraak niet maken en dus je rechten niet verdedigen. Daarom werd gevraagd dat openbare diensten gratis bereikbaar zijn.

Niet telkens opnieuw herhalen



Een derde thema was de afstemming tussen verschillende diensten. Mensen moeten vaak van de ene dienst naar de andere bellen. Ze moeten bij het OCMW, de FOD, de ziekenkas,... telkens

opnieuw hun verhaal doen. Dat is vermoeiend en pijnlijk. Sommige diensten weten precies zelf niet goed wie bevoegd is. Regels op federaal, Vlaams en lokaal



niveau spreken elkaar soms tegen. Daardoor voelen mensen zich van het kastje naar de muur gestuurd. Als één professional iets heeft vastgesteld, zou dat niet telkens opnieuw in twijfel getrokken mogen worden.

Deel 2: Gesprek met Anja en Ellen: wat gebeurt er met onze ervaringen?

Tijdens de voormiddag van de Volksuniversiteit luisterde Anja mee. Zij is federaal parlementslid voor Vooruit en volgt onder andere sociale zekerheid en werk op.



Op het einde van de voormiddag reageerde Anja op wat ze had gehoord. Ze zei dat ze geschokt was door sommige antwoorden die mensen van lokale politici krijgen. Mensen worden soms weg-gewimpeld alsof ze

onnozel zijn, precies omdat ze in armoede leven. Dat mag niet normaal worden. Anja benadrukte dat sterke publieke diensten een soort extra inkomen zijn. Een betaalbare bus, trein, bibliotheek, zorg of ondersteuning maakt dat je minder geld kwijt bent aan basiszaken. Voor haar moeten publieke diensten in publieke handen blijven. Ze moeten toegankelijk zijn en echt aan dienstverlening doen. Ze wees ook op het belang van het middenveld, zoals ziekenfondsen, verenigingen en organisaties waar vrijwilligers actief zijn. Die organisaties bereiken mensen die publieke diensten soms niet bereiken. Maar ze mogen de verantwoordelijkheid van de overheid niet overnemen. Ze moeten partners zijn, met voldoende middelen en erkenning.



We vonden het goed dat Anja aandachtig luisterde en veel noteerde. Er werd ook gezegd dat het jammer was dat haar reactie pas op het einde kwam, omdat er dan minder tijd was om verder in gesprek te gaan.

Het Steunpunt: menselijkheid blijft op de agenda



Ook Ellen van het Steunpunt tot bestrijding van armoede was aanwezig. Zij legde uit wat er gebeurt met het tweejaarlijks verslag over menselijkheid in publieke dienstverlening. Dat verslag kwam mee tot stand door de ervaringen en inzichten van verenigingen, mensen in armoede, administraties en hulpverleners samen

te brengen. Ellen vertelde dat verandering vaak traag gaat, maar dat het thema wel gehoord wordt. Veel diensten vragen om het rapport voor te stellen. In de nationale politiek wordt nagedacht over hoe beleid en regels beter rekening kunnen houden met mensen in armoede. Ook het “recht op vergissing” blijft belangrijk: mensen maken soms fouten omdat hun situatie complex is, en de gevolgen van zo’n fout mogen niet buiten proportie zijn.

In kleine groepen naar voorstellen

Na de middag gingen we in kleinere groepen verder. Dat hielp veel mensen om zelf iets te zeggen. In grote groep durft niet iedereen het woord nemen, zeker niet wanneer anderen heel gemakkelijk het woord nemen.



Tegelijk werd ook gezegd dat kleine groepen goed begeleid moeten worden, zodat niet altijd dezelfde mensen praten en iedereen mee is. In de groepen werden voorstellen opgesteld. Er werd gevraagd om mensen te geloven, om het recht te hebben

van sociaal assistent te wisselen, om vriendjespolitiek tegen te gaan, om regels uit te voeren in plaats van altijd nieuwe regels te maken... Ook bij digitalisering kwamen heel concrete voorstellen: minstens drie halve dagen per week een open loket, laatste herinneringen altijd per brief, geen onmiddellijke sancties wanneer iemand een afspraak mist of boos wordt zonder eerst te kijken wat er achter zit.

Wat bleef hangen?



In de voorbereiding van de echo in Oostende werd gezegd dat het onderwerp belangrijk en leerzaam was. Er was ook feedback op de manier van werken. Sommige stukken waren lang en soms werd er door elkaar gepraat. Dat maakt het moeilijk om te volgen.

Het helpt als er vaker wordt samengevat in duidelijke, menselijke taal. Kleine groepjes vonden we goed, omdat mensen daar meer durven spreken. De locatie was heel gezellig en bereikbaar. Het meest belangrijkste wat wij onthouden is: publieke diensten gaan niet alleen over regels of loketten. Ze gaan over waardigheid. Over gezien worden. Over niet alleen gelaten worden wanneer het moeilijk is.



De werkgroepjes maakten volgende wetsvoorstellen :

- Behandel mensen als mensen: luister, geloof hen en oordeel niet te snel.
- Investeer in personeel, tijd en menselijkheid, niet alleen in nieuwe systemen.
- Zorg voor vaste sociaal werkers, maar geef mensen ook het recht om te wisselen.
- Maak rechten automatisch waar dat kan, en informeer mensen actief over hun rechten, niet alleen over hun plichten.
- Hou publieke diensten bereikbaar via minstens drie wegen: open loket, telefoon en brief, naast digitale communicatie.
- Voorzie gratis telefoonnummers en vrije inloopmomenten
- Laat diensten beter samenwerken zodat mensen niet telkens opnieuw hun verhaal moeten doen.



Werkten mee aan deze echo:

Christine (geen foto)



Francine



Anita



Marthe



Nadia



Jos



Nancy



Dit verslag is terug te vinden op onze website.