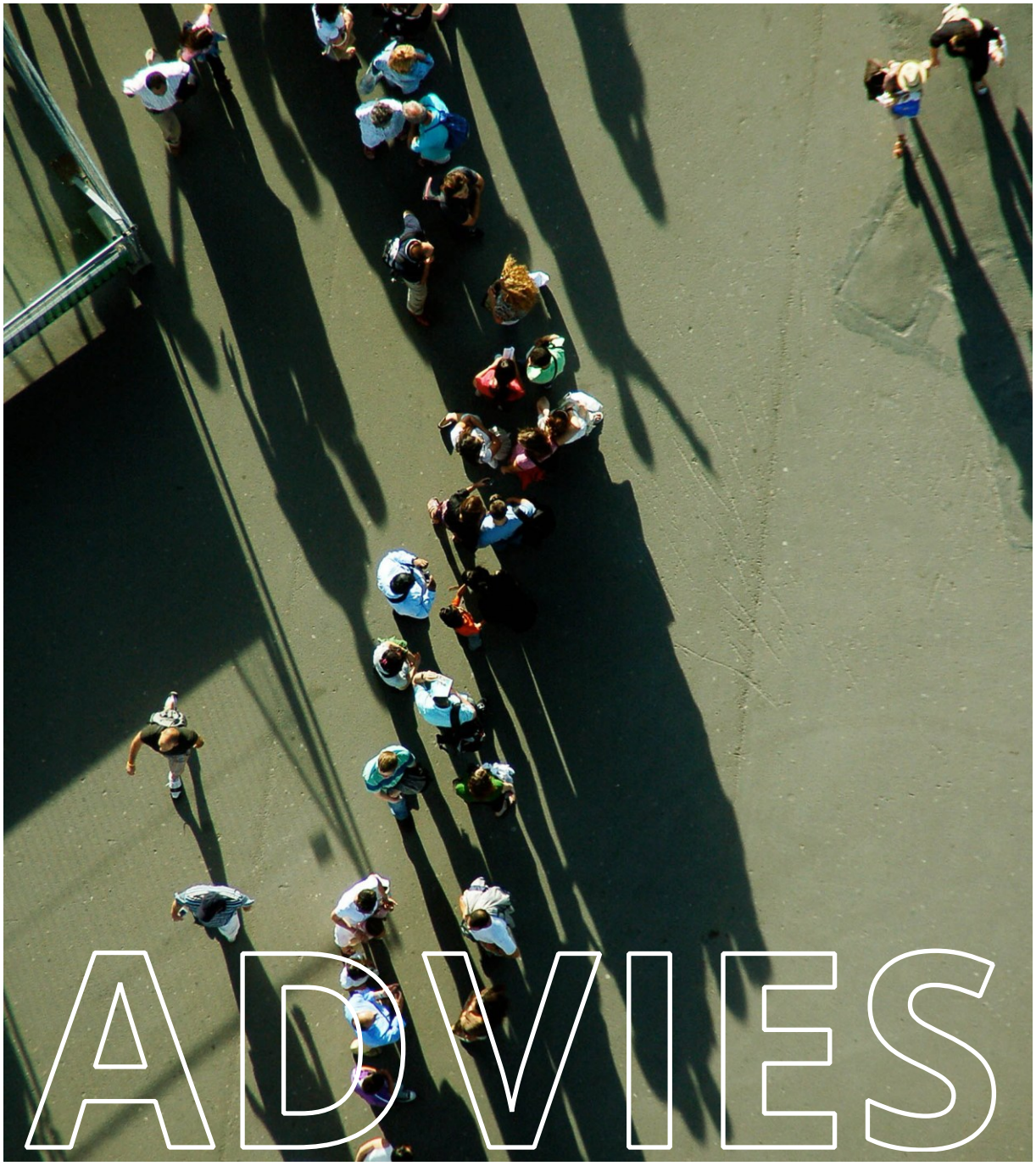


ADVIES

TWEEJAARLIJKS VERSLAG STEUNPUNT ARMOEDE

‘Menselijkheid als kompas in publieke dienstverlening’

SERV
sterk door overleg

Advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, Wetstraat 34-36, 1040 Brussel

W www.serv.be – T +32 2 209 01 11 – E info@serv.be

Adviesvraag	Tweejaarlijks verslag Steunpunt Armoede ‘Menselijkheid als kompas in publieke dienstverlening’
Adviesvrager	Mevrouw Caroline GENNEZ - Vlaams minister van Welzijn en Armoedebestrijding, Cultuur en Gelijke Kansen
Ontvangst adviesvraag	3 juli 2026
Decretale opdracht	SERV-decreet 7 mei 2004 art. 11 (overlegfunctie)
Goedkeuring raad	19 oktober 2026

Contactpersoon	Kristel Bogaerts	kbogaerts@serv.be

SERV
sterk door overleg

Mevrouw Caroline GENNEZ

Vlaams minister van Welzijn en Armoedebestrijding, Cultuur en Gelijke Kansen

Markiesgebouw

Markiesstraat 1

B-1000 Brussel

Tweejaarlijks verslag steunpunt armoede 'Menselijkheid als kompas in publieke dienstverlening'

Mevrouw de minister

Het Interfederaal Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting bracht een verslag uit over '**Menselijkheid als kompas in publieke dienstverlening'** als bijdrage aan het politieke debat en de beleidsvorming.

De SERV waardeert het werk en de analyses van het steunpunt. De SERV deelt de vaststelling dat publieke dienstverlening verder moet gaan dan louter dossierverwerking en ook een menselijke dimensie heeft met ruimte voor het verhaal achter de hulpvraag, voor nabijheid en voor maatwerk.

De SERV bundelt in dit advies aanbevelingen uit recent advieswerk die aansluiten bij het verslag.

Als coördinerend minister armoedebestrijding kan u van de SERV opvolging en beleidsadvisering verwachten over het armoedebestrijdingsbeleid in de strikte zin. Daarnaast komt armoedebestrijding aan bod in thematische adviezen over onder meer arbeid, energie, welzijn, gezin en onderwijs.

De SERV houdt eraan u in de toekomst ook op de hoogte te houden over thematische adviezen die een link hebben met armoedebestrijding. Alle bestaande SERV-adviezen en publicaties vindt u op www.serv.be.

Hoogachtend

Pieter Kerremans
administrateur-generaal

Frank Beckx
voorzitter

Inhoud

Krachtlijnen 5

Advies 6

1. Situering 6

2. Armoede vanuit sociaal-economisch standpunt 7

3. Noodzakelijke hefbomen 8

3.1 Dienstverlening en regelgeving 9

3.2 Omgaan met vergissingen 10

3.3 Werk en sociale economie 11

3.4 Onderwijs 16

3.5 Diversiteit 18

3.6 Economische migratie 21

3.7 Gezinnen en kinderen 22

3.8 Gezondheid: preventiebeleid 25

3.9 Wonen 27

Krachtlijnen

Goede publieke dienstverlening vormt een krachtige sociaal-economische hefboom. Publieke dienstverlening bepaalt (mee) of burgers hun rechten effectief kunnen opnemen, toegang vinden tot onderwijs, werk, zorg en ondersteuning en duurzaam kunnen participeren aan de arbeidsmarkt en de samenleving. Omgekeerd vergroten complexe regelgeving, versnipperde procedures en onvoldoende bereikbare diensten het risico op onderbescherming, uitval en langdurige inactiviteit.

Voor dit advies over het tweejaarlijks verslag van het Interfederaal Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting rond 'Menselijkheid als kompas in publieke dienstverlening' bundelde de SERV thematisch de relevante aanbevelingen uit eerder gepubliceerde adviezen.

Doorheen de SERV aanbevelingen lopen drie overkoepelende boodschappen:

- **Goede publieke dienstverlening maakt sociale grondrechten effectief toegankelijk.**

Publieke dienstverlening moet de schakel vormen tussen formele sociale grondrechten en de effectieve realisatie van die rechten. Toegankelijke, geïntegreerde, rechtszekere en kwaliteitsvolle dienstverlening helpt om de drempels op het vlak van onderwijs, werk, wonen, gezondheid, mobiliteit en gezinsondersteuning weg te nemen.

- **Eenvoudige en geïntegreerde dienstverlening voorkomt onderbescherming en uitval.**

Publieke dienstverlening versterkt de ontwikkelingskansen en de duurzame participatie van burgers, benut aanwezige talenten beter en kan onderbescherming, uitval en toekomstige maatschappelijke kosten vermijden.

- **Investeren in publieke dienstverlening versterkt inclusie, participatie en doelmatig bestuur.**

Investeren in publieke dienstverlening is niet alleen sociaal noodzakelijk, maar ook essentieel voor een inclusieve arbeidsmarkt, duurzame welvaart en een doelmatige inzet van publieke middelen.

Advies

1. Situering

Elke twee jaar brengt het Interfederaal Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting een verslag uit met als doel bij te dragen aan het politieke debat en de politieke actie. In de editie 2024-2025 staat het cruciaal belang en de essentiële rol van publieke diensten in de strijd tegen armoede en bestaansonzekerheid centraal.

Via publieke diensten garandeert en organiseert de overheid de toegang tot sociale rechten voor haar bevolking. Sinds 1994 zijn die sociale rechten opgenomen in artikel 23 van de Belgische Grondwet. De Verklaring van Terhulpen[1] bevestigt de Europese pijler van sociale rechten opnieuw als kompas voor het Europese sociale beleid. Ze vormt mee de basis voor de sociale agenda 2024-2029.

Het verslag stelt vast dat het draagvlak voor voortdurende en voldoende investeringen in sociale bescherming afneemt. De toegang tot de sociale zekerheid wordt aan bijkomende voorwaarden onderworpen en publieke diensten worden overbevraagd, met een impact op de kwaliteit en de toegankelijkheid ervan.

Vlaanderen heeft in het armoedebestrijdingsbeleid een rol via de eigen bevoegdheden, onder andere via inclusieve overheidsdienstverlening, voldoende kwalitatieve, flexibele en betaalbare kinderopvang, het Groeipakket, digitale inclusie en het realiseren van grondrechten op het vlak van wonen, werken, mobiliteit en onderwijs. Samenwerking en coördinatie met andere beleidsniveaus moet hierop aansluiten om alle dimensies van armoede te kunnen aanpakken.

De SERV brengt in dit advies een selectie van aanbevelingen uit recent advieswerk samen die, direct of indirect, aansluiten bij de analyse van dit verslag. De SERV wijst er wel op dat deze aanbevelingen nooit op zich staan maar telkens deel uitmaken van een bredere en evenwichtige set van aanbevelingen. Daarom wordt telkens de verwijzing gemaakt naar de volledige adviezen.

---

[1] Op 15 en 16 april 2024 organiseerde de FOD Sociale Zekerheid samen met de FOD Werkgelegenheid in Terhulpen een conferentie op hoog niveau over Europese Pijler van Sociale Rechten. Op deze conferentie hernieuwden de EU, de sociale partners en het maatschappelijk middenveld hun engagement voor een sterker Sociaal Europa door de ondertekening van een interinstitutionele verklaring over de toekomst van de Europese Pijler van Sociale Rechten. Ondertekenaars zijn het Europees Parlement, de Europese Commissie, België namens 25 EU-lidstaten, het Europees Economisch en Sociaal Comité, ETUC, SGI Europe, SME United en het Sociaal Platform. https://belgian-presidency.consilium.europa.eu/media/bj0adazv/declaration-finale.pdf

De SERV vertrekt vanuit het beginsel dat niemand achterblijft. De Vlaamse sociale partners vragen om overeenkomstig het Vlaamse Regeerakkoord 2024-2029, samen te werken aan een warm en welvarend Vlaanderen voor iedereen.

Een sterk algemeen beleid vormt de kern van de armoedebestrijding. Via proportioneel universalisme moet het algemeen beleid zich tot alle burgers richten, met variatie rond de noden en mogelijkheden van kwetsbare groepen. Daarnaast blijft specifiek beleid gericht op de bestrijding (van de gevolgen) van armoede ook nodig.

De SERV adviseert over dit tweejaarlijks verslag overeenkomstig artikel 4 §2 van het 'Samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat, de Gemeenschappen en de Gewesten betreffende de bestendiging van het armoedebeleid'.[2] Daarin wordt bepaald dat de Gemeenschappen en de Gewesten het engagement nemen om advies te vragen aan de regionale adviesorganen.

2. Armoede vanuit sociaal-economisch standpunt

Armoede blijft, ondanks alle inspanningen, in onze samenleving een niet te verwaarlozen sociaal en ook economisch probleem. In Vlaanderen leeft in 2025 7,2% van de Vlamingen in een huishouden met een inkomen onder de Belgische armoededrempel. Omgerekend gaat het om 490.000 personen[3].

Armoede en armoedebestrijding zijn voor de SERV belangrijke sociaal-economische thema's. Ze raken onder meer aan werk, onderwijs, wonen, gezondheid en gezinsbeleid.

- Tewerkstelling is een belangrijke garantie tegen armoede, maar toch worden ook (ex-) werknemers en (ex-)zelfstandigen met armoede geconfronteerd.
- Mensen in armoede ervaren vaak drempels om werk te vinden of te behouden. Deze drempels bevinden zich op verschillende niveaus: op individueel niveau (bv. opleiding, gezondheid, huisvesting), op het niveau van de samenleving (bv. beschikbare kinderopvang, mobiliteit) en op het niveau van de overheid (bv. regelgeving, administratieve procedures, afgeleide rechten).

---

[2] Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, het Vlaamse Gewest, de Franse Gemeenschap, de Duitstalige Gemeenschap, het Waals Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, & de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (1998). Samenwerkingsakkoord van 5 mei 1998 tussen de federale Staat, de Gemeenschappen en de Gewesten betreffende de bestendiging van het armoedebeleid. Brussel: Belgisch Staatsblad. Geraadpleegd via https://www.ejustice.just.fgov.be/mopdf/1999/07/10_2.pdf#Page1

[3] EU-SILC Statbel (overzicht cijfers SILC-EU) , en zie ook https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/inkomen-en-armoede/bevolking-onder-de-armoededrempel voor een vergelijking van Vlaanderen met de andere gewesten en de EU-27 en voor een evolutie over de tijd.

- Armoede heeft een negatieve impact op de fysieke en mentale gezondheid van mensen. Omgekeerd heeft fysieke of mentale ongezondheid een negatieve impact op de economische situatie en het verdienpotentieel van medewerkers en ondernemingen. Deze vicieuze cirkel doorbreken vergt een integrale aanpak van de verschillende dimensies van armoede (o.a. financieel, activering, wonen, onderwijs, gezondheid, …).
- Voor de SERV is het noodzakelijk dat alle aanwezige talenten beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Daarom moeten onder meer de volgende drempels verdwijnen: financiële en administratieve drempels, inkomensvallen, onvoldoende beschikbare kinderopvang en beleid dat onvoldoende rekening houdt met de combinatie van werk en gezin. Het is belangrijk dat iedereen het recht op werk duurzaam kan realiseren.
- Kinderen die opgroeien in gezinnen met inkomens die niet toelaten om volwaardig deel te nemen aan de samenleving missen kansen bij het opgroeien en bij de schoolloopbaan. Er is specifieke aandacht en een aanpak nodig die lage inkomens en armoede bij de gezinnen nu aanpakt om kosten voor remediëring en sociale uitgaven in de toekomst te vermijden.

3. Noodzakelijke hefbomen

Volgens de SERV moet het voor de Vlaamse Regering een prioriteit zijn om de kwaliteit van de wetgeving en de rechtszekerheid te verbeteren, de complexiteit en administratieve lasten fors te verminderen en de kwaliteit en toegankelijkheid van de publieke dienstverlening te verbeteren[4].

Een aantal recente adviezen van de SERV bevat daarom aanbevelingen die, direct of indirect, verwijzen naar de diensten en de dienstverlening van de Vlaamse overheid. De SERV selecteert aanbevelingen die minstens één van de volgende doelen ondersteunen: rechten toegankelijk maken, administratieve drempels beperken, persoonlijke begeleiding verzekeren of uitval uit dienstverlening voorkomen. Een goede dienstverlening komt alle burgers, gezinnen, werknemers en ondernemingen ten goede. De SERV-aanbevelingen gaan daarom breder en zijn niet uitsluitend gericht op de dienstverlening aan personen in armoede en/of in een kwetsbare situatie.

De SERV benadrukt in zijn adviezen evenwel ook nog bijkomende aandachtspunten: het werken met een integrale aanpak als belangrijk punt van goede dienstverlening en het inzetten op interbestuurlijke samenwerking voor wat digitale contactkanalen betreft. Het is belangrijk dat de regering dit horizontaal als geheel én in elk beleidsdomein aanpakt. Voor de SERV moeten de concrete ervaringen van mensen in armoede op het vlak van toegankelijkheid van diensten daarin een grote rol spelen en een doorvertaling krijgen in de concretere operationalisering.

De SERV brengt uit recente adviezen thematisch de onderstaande aanbevelingen onder de aandacht. Deze aanbevelingen staan nooit op zichzelf maar maken telkens deel uit van een bredere

[4] SERV Prioriteitennota 2024-2029

en evenwichtige set van aanbevelingen. Voor een goed begrip worden de verwijzingen naar de volledige adviezen toegevoegd.

3.1 Dienstverlening en regelgeving

Advies en achtergrondrapport betere publieke dienstverlening
Advies en rapport werk maken van interoperabiliteit voor een digitale overheid en economie



De SERV vraagt de Vlaamse Regering om werk te maken van een meer oplossingsgerichte, geïntegreerde en samenwerkende overheid die zorgt voor betere beleidsresultaten en dienstverlening met minder administratie en complexiteit. Een betere en minder complexe dienstverlening zorgt ervoor dat recht op ondersteuning (in diensten of in cash) niet verloren gaat en terecht komt bij wie noden heeft.

- De toegankelijkheid en het bereik van publieke diensten moeten beter. De gebruiker moet daarbij centraal staan. Dat kan via de principes van no wrong door en once-only, door user-journeys uit te werken en door de dienstverlening af te stemmen op levensgebeurtenissen (bv. de eerste stappen op de arbeidsmarkt) of bedrijfssituaties (bv. de oprichting van een onderneming).
- De Vlaamse Regering moet ook meer investeren in publieke diensten die toegankelijk en goed bereikbaar zijn. De dienstverlening kan meer digitaal via e-loketten zoals Mijn Burgerprofiel, het e-Loket voor ondernemers en het Verenigingsloket, maar ook de fysieke dienstverlening blijft belangrijk via een multikanaal-aanpak (waar mogelijk begeleid digitaal, waar nodig fysiek met persoonlijk contact). Fysieke dienstverleningscentra kunnen fungeren als een lokale toegangspoort en geleidelijk de nu nog gefragmenteerde lokale, Vlaamse en federale diensten bundelen in kernen, samenwerking met (sommige) semipublieke en private basisdiensten versterken en wie niet digitaal mee is ondersteunen.
- De Vlaamse werkgevers en vakbonden vragen ook aandacht voor administratieve ontzorging van burgers en ondernemers. Kwetsbare groepen zullen hun rechten beter opnemen als de procedures eenvoudiger zijn of na (semi-) automatische notificatie, actualisering of toekenning van een bepaald recht zoals bv. bij de gezinsbijslagen, studietoelagen of terugbetalingen binnen gezondheidszorg. Voor complexere problematieken is integrale en inclusieve begeleiding op maat nodig via publieke en maatschappelijke dienstverleningsnetwerken.

Betere informatiedeling, expertiseopbouw en samenwerking moeten stapeling van wetgeving, tegenstrijdigheden, onnodige administratieve lasten en routinematige keuzes voor gedetailleerde regelgeving of subsidies tegengaan. Instrumenten zoals een ex ante regeldruktoets, een strategische evaluatieagenda en ex post vereenvoudigingsprogramma's dragen daar aan bij.

Als men een volwaardige digitale dienstverlening wil doen slagen, moeten de randvoorwaarden daarvoor goed zitten: URL-beleid, vereenvoudigen van websites, vereenvoudigen van aanvragen

en ondersteuning om mensen mee te krijgen of terug mee te krijgen (bv. na phishing) via lokale netwerken voor digitale inclusie. Ook interoperabiliteit[5] is daarbij belangrijk. Interoperabiliteit slaat op het vermogen van twee of meer IT-systemen, toepassingen, actoren of regelgeving om samen te werken.



WERK MAKEN VAN INTEROPERABILITEIT VOOR EEN DIGITALE OVERHEID EN ECONOMIE

SERV

Hoewel digitalisering kan zorgen voor een vlottere publieke dienstverlening voor gebruikers die digitaal mee en zelfredzaam zijn, zijn er wel grenzen aan de zelfredzaamheid die van burgers en ondernemingen kan worden gevraagd. Het komt erop aan om de digitalisering zo vorm te geven dat die én invulling kan geven aan de vraag naar een meer proactief en gepersonaliseerd aanbod met minimale administratieve lasten én aandacht heeft voor nabije fysieke loketten, telefonische ondersteuning en integrale dienstverlening op maat.

Nieuwe technologieën zoals Artificiële Intelligentie of Robotic Process Automation (RPA) kunnen zo'n aanbod helpen realiseren. Generatieve AI-modellen of het Vlaamse OSLO-STEPS (Open Standaarden voor Linkende Organisaties) kunnen publieke dienstverlening voor een deel automatiseren en meer gepersonaliseerd maken. Experimenten, regulerende kaders zoals de Europese AI Act, het Vlaamse ethisch kader en coördinatie door het AI Competence Center van Digitaal Vlaanderen zijn dan ook nodig.[6]

3.2 Omgaan met vergissingen

Advies visienota 'dienstbaar omgaan met vergissingen'
Advies recht op vergissing



VISIENOTA 'DIENSTBAAR OMGAAN MET VERGISSINGEN'

SERV

Vanuit het perspectief van burgers, werknemers en ondernemers benadrukt de SERV dat er een effectieve regeling nodig is voor het billijk omgaan met vergissingen. De problematiek van kleine vergissingen die disproportioneel grote gevolgen hebben is reëel. De SERV ondersteunt de visie van de Vlaamse Regering dat een aanvullende juridische regeling nodig is. De eerste prioriteit ligt uiteraard bij betere regelgeving en dienstverlening waardoor de kans op vergissingen zo klein mogelijk is.

De SERV verwelkomt dat de Vlaamse Regering – zoals door de SERV gevraagd – heeft gekozen voor een bijkomende juridische grondslag voor het billijk omgaan met vergissingen van burgers die breed kan worden toegepast door de Vlaamse administratie, de Vlaamse openbare instellingen en de lokale besturen. De facultatieve opt-in formule op het niveau van een overheidsinstantie zorgt voor een zachte start maar vraagt nog verdere

---

5 Advies en rapport werk maken van interoperabiliteit voor een digitale overheid en economie.

6 Advies en achtergrondrapport betere publieke dienstverlening

concretisering om in de praktijk echt het verschil te maken: stimuleren, stroomlijnen en opvolgen zijn nodig om tot een cultuuromslag te komen.

Een expliciete juridische grondslag rond vergissingen verhoogt de mogelijkheden voor burgers, ondernemers en werknemers, biedt ambtenaren duidelijkheid en bescherming bij correcte toepassing, en bevordert een meer uniforme aanpak die vermijdt dat de ene burger wel geholpen wordt en de andere niet.

Concrete punten voor verdere aandacht zijn:

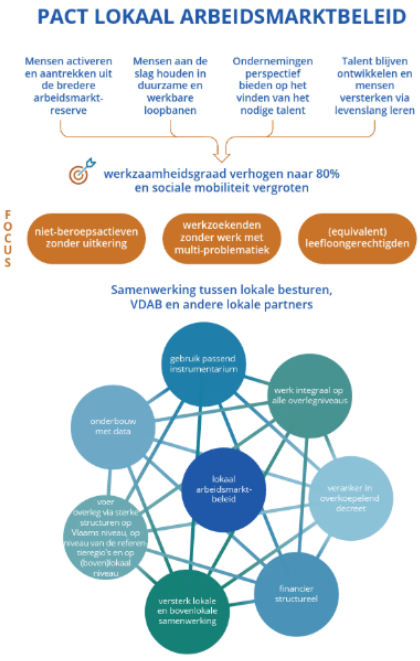
- Vermijd in de concrete toepassing drempels door het opvragen van bijkomende informatie bij de burger en het 'bewijzen' van de goede trouw bij een vergissing.
- Regel de uitzonderingssituaties, zoals de verhouding tussen overheidsinstanties onderling die procedures bij andere instanties moeten volgen en de verplichtingen die voortvloeien uit recht van de Europese Unie.

3.3 Werk en sociale economie

Arbeidsmarktbeleid

Pact Samen en lokaal voor werk

De Vlaamse vakbonden, werkgeversorganisaties en lokale besturen hebben samen het pact 'Samen en Lokaal voor Werk' ondertekend. Hiermee willen ze mensen die momenteel niet werken, moeilijk te bereiken zijn of ver van de arbeidsmarkt staan, helpen aan een duurzame baan. Door de lokale samenwerking te versterken, willen de organisaties de krapte op de arbeidsmarkt aanpakken en de werkzaamheidsgraad verhogen. Dit initiatief bevordert sociale mobiliteit en draagt bij aan de lokale samenleving.



In dit pact is de (publieke) dienstverlening een cruciaal element om de doelstellingen te realiseren.

- Het instrumentarium mag in de backoffice complex zijn, maar de frontoffice moet voor gebruikers (werkzoekenden, OCMW-cliënteel, werkgevers …) eenvoudig blijven.
- Trajectbegeleiders moeten kunnen inschatten wie het meest baat heeft bij welk instrument. Zij moeten ook de betrokkenen (werkzoekenden, leefloongerechtigden, werkgevers …) goed informeren over hun rechten en plichten en over de finaliteit van het instrument

zodat de verwachtingen van alle betrokkenen realistisch zijn (bv. al dan niet aanwervingsplicht na de opleiding of stage).

- Voor een goede samenwerking tussen VDAB en OCMW op het terrein is het nodig om in te zetten op een goede data-uitwisseling op individueel dossierniveau, uitbreiding van de gegevensuitwisseling via de KSZ, en investeringen in datasystemen.

- Om tegemoet te komen aan de toenemende vraag naar relevante, up-to-date data als basis voor ontwikkeling, uitvoering en opvolging van lokaal arbeidsmarktbeleid, spant de SERV zich mee in voor klantvriendelijke dataprocessen en instrumenten, goede data-uitwisseling vanuit beleidsmatig perspectief, een overkoepelend expertisecentrum voor data en monitoring op lokaal niveau en een signaalfunctie naar federaal niveau.

Investeren in levenslang leren

Advies investeren in leren
Advies Decreet Loopbaankrediet en Advies BVR Loopbaankrediet
Advies Tijdelijke aanpassingen loopbaancheques



De SERV verwacht beleid dat werknemers, ondernemers en ondernemingen echt stimuleert om te leren en alle drempels aanpakt die het leren in de weg staan. Het aangekondigde opleidingsoffensief heeft volgens de SERV een brede aanpak nodig die naast het beleidsdomein werk ook de beleidsdomeinen onderwijs (hoger, volwassenen- en deeltijds kunstonderwijs) en economie (kmo-portefeuille, strategische transformatiesteun en SYNTRA) betrekt. Verder benadrukt de SERV dat flankerend beleid meer omvat dan advies en begeleiding. Het gaat ook over toegankelijke en betaalbare kinderopvang en vlot bereikbare opleidingslocaties, ook met het openbaar vervoer.

Concreet werd recent de ondersteuning voor loopbaanbegeleiding hervormd. Toegankelijke loopbaanbegeleiding is belangrijk voor een dynamische arbeidsmarkt om duurzame inzetbaarheid en werkbaar werk te garanderen. De sociale partners vrezen dat het loopbaankrediet, ter vervanging van de loopbaancheques, niet levensvatbaar is en daardoor toegankelijke loopbaanbegeleiding zal verdwijnen. De toegankelijkheid en inclusiviteit van het instrument (o.a. wegvallen van extra stimulansen voor kwetsbare groepen) dreigt onder druk te komen. De sociale partners stipten ook expliciet aan dat er waakzaamheid nodig is over de administratieve belasting voor aanvrager en loopbaanbegeleiders. Die belasting moet beperkt blijven en mag niet toenemen ten opzichte van het huidige systeem.

- De sociale partners onderschrijven de doelstelling van de Vlaamse Regering om administratief te vereenvoudigen door maximaal in te zetten op digitalisering van administratieve processen en het ‘only once’-principe voor het opleveren van gegevens.

Klantvriendelijkheid staat voorop waarbij zo weinig mogelijk administratieve lasten op aanvragers en loopbaanbegeleiders afgewenteld worden.

- De sociale partners vinden het positief dat het nieuwe instrument wordt ingebed in Mijn Burgerprofiel (principe van een uniek loket), mits blijvende aandacht voor minder digitaal onderlegde burgers.
- De sociale partners zien in de nieuwe regeling evenwel een aantal punten die de administratieve lasten lijken te vergroten (zie Advies BVR Loopbaankrediet , 1.4). De sociale partners vragen zich dan ook af hoe het departement WEWIS individuele loopbaanbegeleiders en aanvragers in de nodige ondersteuning zal voorzien.

Activering

Advies Hervorming IBO



HERVORMING VAN DE INDIVIDUELE BEROEPSOPLEIDING (IBO)

SERV

De SERV vraagt dat de Vlaamse Regering aandacht heeft voor het bereik van kansengroepen bij activeringsmaatregelen zoals IBO.

- VDAB en de partnerorganisaties moeten actiever met IBO(-plus) aan de slag gaan en de instrumenten meer in de markt zetten om de bekendheid te vergroten en een hogere instroom te realiseren.
- IBO-plus is nog steeds gericht op personen met een (indicatie) arbeidshandicap en ZIV-uitkeringsgerechtigden en zal worden opengesteld voor (ex-)gedetineerden. Met de hervorming zouden langdurig werkzoekenden er niet meer voor in aanmerking komen.
- De SERV wijst in dit kader ook op het belang van transparantie over de IBO-vergoeding. Na zes maanden wordt de daguitkering bij ZIV-uitkeringsgerechtigden en leefloongerechtigden verminderd. Hierover moet transparantie zijn bij zowel de werkgever als de cursist aan het begin van het proces.

Opvolging en begeleiding van en diensten aan werkzoekenden

Advies BVR cursistenvergoedingen
Advies verweerprocedure werkzoekenden
Advies voorontwerp wijzigingsdecreet wonen
Advies BVR afschaffing formeel afsprakenblad
Advies BVR Beroepsinschakelingstijd

Via diverse decreten en besluiten van de Vlaamse Regering werden bepaalde verplichtingen en controle verder aangescherpt en werden bepaalde regelingen en diensten aan werkzoekenden aangepast. Concreet wil de SERV hierrond volgende punten onder de aandacht brengen:

- De periode waarop jongeren twee positieve evaluaties moeten halen om recht te openen op beroepsinschakelingsuitkering wordt ingekort (cfr. federale programmawet van 18 juli 2025). De SERV vindt het belangrijk dat er een minimale periode tussen de twee evaluaties geldt. Jongeren moeten voldoende tijd krijgen om twee positieve beoordelingen te realiseren binnen de beoogde termijn maar moeten zeker ook in het specifieke geval van een negatieve beoordeling de mogelijkheid krijgen om hun gedrag bij te sturen en zich te herpakken.
- De SERV wijst erop dat sanctionering moet ingezet worden om (zoek)gedrag bij te sturen. Sanctionering is geen doel op zich en moet juridisch correct worden uitgevoerd.
- De communicatie moet afgestemd zijn op het profiel van de werkzoekenden. VDAB-bemiddelaars moeten de werkzoekenden op regelmatige tijdstippen informeren over de communicatiekanalen en de gevolgen van hun communicatievoorkeur. De bemiddelaar moet hen ook wijzen op de mogelijkheid om deze communicatievoorkeur te wijzigen. Dit geldt in het bijzonder wanneer de bemiddelaar vaststelt dat een werkzoekende digitale communicatie verkiest zonder voldoende digitaal vaardig te zijn of weinig/geen gebruik maakt van het digitale platform “Mijn Loopbaan”.
- Vereenvoudig de verweerprocedure door te werken met één enkele termijn van 30 kalenderdagen. Dit is volgens de SERV nodig om het recht op verweer te waarborgen. Met het oog op eenvormigheid suggereert de SERV ook dat binnen de Vlaamse Regering wordt bekeken of een soortgelijke procedure ook kan worden toegepast bij (kandidaat) sociaal huurders.
- Door de aanpassing van de cursistenvergoedingen bij VDAB is er nu geen prefinanciering meer nodig door de werkzoekende. Dit werkt drempelverlagend. De VDAB betaalt het forfaitaire bedrag op voorhand uit. Het forfaitaire bedrag kan echter lager zijn dan de werkelijke kosten voor de cursist.



Werk- en zorgtrajecten

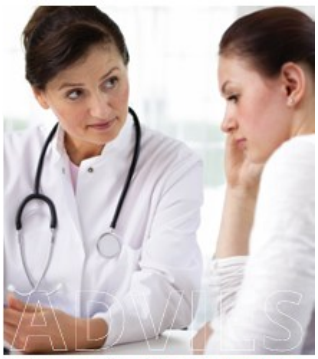
Advies decreet werk- en zorgtrajecten

Elke aanpassing aan het VDAB-instrumentarium moet systematisch rekening houden met de gewijzigde beleidscontext, nl. het tijdsaspect van de beperking van het recht op de werkloosheidsuitkering tot maximaal twee jaar. Dat maakt een tijdige toeleiding van deelnemers aan werk- en zorgtrajecten naar acties die hun kansen op betaald werk effectief vergroten extra belangrijk. Om de kansen van deelnemers op betaald werk ook binnen de kortere uitkeringsperiode te verhogen, vraagt de SERV onder andere om in te zetten op volgende punten:

- Zorg voor een juiste, performante en snellere indicering en toeleiding door VDAB. Breng de indicering naar voor in het traject van de werkzoekende. Om voor de doelgroep succesvolle doorstroom naar betaald werk te realiseren, is het belangrijk dat er in de sociale economie voldoende plaatsen zijn en in de reguliere economie voldoende kansen worden gecreëerd om duurzaam aan de slag te gaan. Om dat mee te realiseren zal de sensibilisering én ondersteuning van werkgevers cruciaal zijn.
- Zet meer in op maatwerk. Bekijk daartoe telkens op maat welke opleidings-, begeleidings- en bemiddelingsacties of innovatieve methodieken geïnitieerd en/of geïntensifieerd kunnen worden.
- Zorg ervoor dat, ook na het wegvallen van de werkloosheidsuitkering, de dienstverlening en bemiddeling worden gecontinueerd.
- Geef bijzondere aandacht aan kwetsbare groepen, zoals de groep met 'Advies Welzijn', opdat zij niet van de radar verdwijnen en blijvend toegang hebben tot dienstverlening met het oog op duurzame activering en duurzame maatschappelijke participatie.

Re-integratie van personen met gezondheidsuitdagingen

Versnellingsplan voor de re-integratie van personen met gezondheidsuitdagingen in Vlaanderen



De SERV vindt het positief dat er met het versnellingsplan opnieuw aandacht uitgaat naar de sterk groeiende groep van personen in (langdurige) ziekte. Een goede, passende VDAB-dienstverlening voor re-integratie van alle personen in langdurige ziekte is hiervoor belangrijk. Daarbij moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- VDAB zet een passend en effectief aanbod in voor de hele groep in (langdurige) ziekte, ongeacht of het gaat om een persoon met een arbeidsovereenkomst of niet.
- VDAB-bemiddelaars beschikken over de juiste competenties om met deze groep aan de slag te gaan.

- De rol van VDAB ten aanzien van deze verschillende groepen in (langdurige) ziekte is duidelijk afgebakend.

Daarnaast formuleren de sociale partners een aantal belangrijke randvoorwaarden.

- Vat het gesprek over een mogelijke terugkeer naar werk zo snel als mogelijk en zodra de gezondheidstoestand het toelaat aan en stem tegelijkertijd de re-integratiemaatregelen en -ondersteuning zo goed mogelijk af op de timing, noden en mogelijkheden van de langdurig zieke.
- Leid mensen zo snel mogelijk en zodra hun gezondheidstoestand het toelaat toe naar VDAB en gespecialiseerde partners voor een traject naar werk. Ondersteun hen bij de aanmelding en onderzoek waar in het traject kostbare tijd verloren gaat.
- Geef mensen die zelf aankloppen bij VDAB en dus opnieuw aan de slag willen correcte informatie over vervolgstappen en een warme doorverwijzing naar de juiste actoren (no wrong door principe).
- Zorg dat de vrijwilligheid van VDAB-trajecten naar werk steeds gevrijwaard blijft. De instap in een traject is vrijwillig maar vraagt een engagement van de betrokkene. Een traject naar werk bij de VDAB gaat uit van wat de sociaal verzekerde nog wél kan. Het opvolgen van het traject is een gedeelde verantwoordelijkheid van de sociaal verzekerde zelf, de VI (adviserend arts, TNW-C, multidisciplinair team), het RIZIV, de VDAB en haar partners.
- Optimaliseer het instrument gedeeltelijke werkhervatting om het gebruik ervan te stimuleren. Zorg ervoor dat de stap naar werk steeds loont, maak de financiële gevolgen van gedeeltelijke werkhervatting transparant en werk met een dynamisch systeem.
- Zorg voor één centrale en toegankelijke infowebsite met duidelijke en volledige informatie omtrent re-integratie naar werk. Vertrek daarbij vanuit de informatienoden van deze actoren, overheen de beleidsdomeinen en -niveaus.

3.4 Onderwijs



Advies consultatienota evolutie naar scholen voor iedereen

De sociale partners ondersteunen de overkoepelende voorwaarden en succesfactoren die de Staten-Generaal naar voren schuiven[7] voor scholen voor iedereen. De evolutie naar scholen voor iedereen kan voor de SERV in geen geval worden teruggedraaid.

Scholen voor iedereen moeten de instroom in het buitengewoon onderwijs verminderen en inclusief onderwijs voor elke leerling realiseren.

[7] Zoals gepresenteerd aan de Staten-Generaal op de 5de en laatste bijeenkomst op 25 februari 2026.

De samenwerking met Welzijn is cruciaal. Onvoldoende inclusie in het onderwijs vertaalt zich duidelijk ook in arbeidsmarktrisico's.

De SERV wil beklemtonen dat scholen voor iedereen brede diversiteit en inclusie betekenen, voor elke leerling. Het doel is inclusief onderwijs, niet 'meer inclusief' of 'inclusiever' onderwijs. In de opstartfase ('24 – '29) wordt er gewerkt met pioniersscholen.

Belangrijk voor de SERV in deze fase is:

- Dat de pioniersscholen ook als opdracht hebben om de mogelijke samenwerking te verkennen met de werkactoren in de regio met het oog op stageplaatsen.
- Evenwicht bij de selectie van de scholen als pioniersscholen in de verdeling over de netten en koepels en qua regionale spreiding.
- Een snelle realisatie van het inschrijvingsrecht. De SERV vraagt een snellere verstrenging op het weigeren van leerlingen.
- Aandacht voor de bezorgdheid dat de komst van enkele campusscholen toch nog een verre verplaatsing van een groep leerlingen zal vragen.

Praktijkgericht onderwijs

Advies ambitie voor excellent praktijkgericht onderwijs in Vlaanderen



Voor de SERV is excellent praktijkgericht onderwijs van groot belang omdat het leerlingen doet uitgroeien tot goed opgeleide gekwalificeerde beroepsbeoefenaars en veerkrachtige burgers én tegemoet komt aan de arbeidsmarkt. Het doel is dat het praktijkgericht onderwijs aan alle leerlingen excellente opleidingen aanbiedt die toeleiden naar werkbaar en kwaliteitsvol werk. Excellentie en gelijke onderwijskansen gaan hierbij hand in hand.

Uitgroeien tot excellent praktijkgericht onderwijs is gebaseerd op verschillende pijlers, waarvan de SERV er hier vijf naar voren schuift.

- Informatie en begeleiding voor succesvolle schoolloopbanen:
  leerlingen en ouders moeten tijdig en grondig geïnformeerd worden bij studiekeuzes. Daarbij moet er ook tijd en ruimte zijn voor onderwijsloopbaanbegeleiding met beroepsexploratie. Via leerlingenbegeleiding kan er voor verbinding gezorgd worden.
- Sterke start voor alle leerlingen: de implementatie van het kennisrijk curriculum in het basisonderwijs moet goed ondersteund worden. 1A en 1B moeten waardevolle en evenwaardige onderwijsstromen worden.

- Gelijke onderwijskansen worden versterkt door voor zowel kennen als kunnen hoge verwachtingen aan alle leerlingen te stellen en door werk te maken van het leerrecht van alle leerlingen. Tegelijk moeten de studiekosten beperkt worden.
- Aantrekkelijk studieaanbod met perspectief waarbij er ook aansluiting met de arbeidsmarkt verzekerd wordt. De programmatie van een transparant aanbod wordt gevormd in dialoog tussen onderwijs en werk. De 7de jaren moeten strategisch uitgebouwd worden en de graduaatsopleidingen moeten gewaardeerd worden als hoger beroepsonderwijs.
- Verregaande samenwerking tussen onderwijs en werk ondersteunt werkplekleren als troef van het praktijkgerichte onderwijs. Die samenwerking wordt gedragen door partnerschappen en standvastige intermediairs. Alle initiatieven, programma's en organisaties vormen daarbij één ecosysteem.

Studietoelagen

Advies programmadecreet BO 2026

Vanaf academiejaar 2026-2027 zal een studietoelage enkel kunnen worden aangevraagd indien een student op 31 december van het kalenderjaar waarin het academiejaar start de leeftijd van 30 jaar niet heeft bereikt. Een andere maatregel is dat het minimumaantal opgenomen studiepunten om in aanmerking te komen voor een studietoelage gaat van 27 studiepunten in het verleden naar 54 vanaf volgend academiejaar.

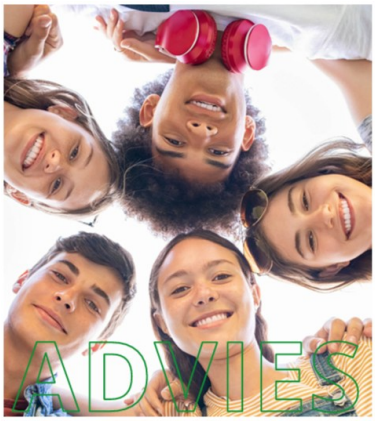
De hervorming zet volgens de SERV druk op de emancipatorische functie van studietoelagen, op de toegankelijkheid van het hoger onderwijs en op levenslang leren via het hoger onderwijs. Ze verhoogt de drempel voor (werk)studenten boven 30 jaar, terwijl Vlaanderen in vergelijking met andere landen al weinig 30-plussers telt in het hoger onderwijs. Ook de maatregelen waar werkstudenten een beroep op kunnen doen om leren en werken te combineren staan onder druk. Samen zet dit een rem op werk-werktransities.

3.5 Diversiteit

Transitie onderwijs-arbeidsmarkt van jongeren in een kwetsbare situatie

Advies Versterken van de transitie onderwijs-arbeidsmarkt van jongeren in een kwetsbare situatie

Voor jongeren met een korte scholing, een migratieachtergrond, handicap of chronische ziekte is een vlotte overstap van school naar arbeidsmarkt niet altijd even evident. Om een langdurige NEET-situatie te vermijden hebben ze onder andere nood aan:



- Een consequente toepassing van het recht op redelijke aanpassingen voor jongeren met een handicap of chronische ziekte in het hoger onderwijs

- Toegankelijke tweedekansleerwegen zoals duaal leren, (secundair) volwassenonderwijs, BENO (Basiseducatie na Onthaalklassen voor Anderstalige Nieuwkomers (OKAN)) en Onderwijskwalificerende Opleidingstrajecten (OKOT).

- Een outreachende aanpak van VDAB in het bereiken en begeleiden van jongeren (o.a. bekendheid jongerenconsulenten, samenwerking met organisaties met expertise over jongeren in kwetsbare situaties) en een arbeidsbemiddeling op maat van deze kwetsbare jongeren (o.a. vast aanspreekpunt, voldoende tijd voor bemiddelaars voor bemiddeling van deze jongeren).

Leermogelijkheden voor het Nederlands op de werkvloer

Advies Leermogelijkheden voor het Nederlands op de werkvloer
Advies ontwerp BVR Inburgering


ADVIES LEERMOGELIJKHEDEN VOOR HET NEDERLANDS OP DE WERKVLOER

Het is de verantwoordelijkheid van de overheid om ervoor te zorgen dat alle anderstalige nieuwkomers op relatief korte termijn een opleiding basiskennis Nederlands kunnen starten. Daarbij is het belangrijk dat het verwerven van het vereiste taalniveau en tewerkstelling elkaar niet in de weg staan. Het gaat o.a. om:

- Een flexibel en maatgericht aanbod NT2.

- Mogelijkheden waarbij beroepsopleidingen zoveel mogelijk gecombineerd worden met taalondersteuning of -opleidingen.

- Een breder taalbeleid bij overheden.

- Introductie van een maximumtermijn om een passend aanbod MO en NT2 te voorzien.

Inburgeringsbeleid

Advies Wijzigingsdecreet inburgeringsbeleid

Een succesvol inburgeringsbeleid slaagt alleen met voldoende maatwerk en ondersteuning. In haar advies vraagt de Commissie Diversiteit bij de SERV onder meer aandacht voor een zorgvuldig onderbouwde en sociaal rechtvaardige aanpak van retributies, haalbare taalvereisten met een sterk NT2-aanbod en een geïntegreerde aanpak waarin taal, werk en participatie hand in hand gaan.

De inkomensgerelateerde retributie voor inburgeringstrajecten kan ook met een verlaagd bedrag voor mensen met armoederisico nog steeds een aanzienlijke kost vormen. Personen die buiten de EU zijn geboren, lopen in Vlaanderen immers een hoog armoederisico. Retributies gaan in

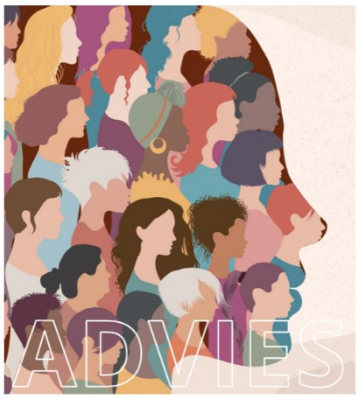
tegen inkomensversterkende en kostenbeperkende maatregelen waar gezinnen in armoede vooral nood aan hebben.

Daarnaast is een bredere inzet op activering binnen inburgering nodig met o.a.

- Een sterkere inzet op een geïntegreerde aanpak en verduidelijking van de rolverdeling tussen de betrokken actoren (agentschappen I&I, opleidingsactoren, VDAB en partners) in een samenwerkingsovereenkomst.
- De uitbouw van een parallelle en integrale benadering vanuit verschillende beleidsdomeinen en -niveaus zodat ook ruimere basisvereisten om in te zetten op integratie in de arbeidsmarkt en samenleving vervuld geraken, zoals bv. stabiele huisvesting en toegang tot kinderopvang.

Vrouwen met een niet-EU herkomst

Advies Versterken van de arbeidsmarktparticipatie van eerste generatie vrouwen met een niet-EU herkomst



ADVIES VERSTERKEN VAN DE ARBEIDSMARKT-PARTICIPATIE VAN EERSTE GENERATIE VROUWEN MET NIET-EU HERKOMST

Commissie Diversiteit

De Vlaamse werkgeversorganisaties, de vakbonden, LEVL en Handicap en Arbeid, verenigd binnen de Commissie Diversiteit bij de SERV formuleren aanbevelingen zodat meer eerstegeneratievrouwen met een niet-EU herkomst duurzaam stappen kunnen zetten naar werk. Een succesvolle aanpak ligt in de combinatie van een snelle toeleiding naar werk met aandacht voor opleiding, begeleiding en jobs die aansluiten bij vaardigheden en ambities. Op het vlak van dienstverlening betekent dat o.a.:

- Het verbeteren van de toegang tot onthaalonderwijs door o.a. capaciteits- en personeelstekorten wegwerken.
- Faciliteren van de toegang tot werk voor verzoekers tot internationale bescherming door werken mogelijk maken vanaf de eerste dag in legaal verblijf en hen opnieuw recht geven op een inburgeringstraject vanaf het moment van toegang tot de arbeidsmarkt.
- Een geïntegreerde aanpak naar inburgeraars vanuit agentschappen Integratie & Inburgering, opleidingsactoren, VDAB en partners, met ook een efficiënte data-uitwisseling, een pragmatische taalaanpak vroeg in het inburgeringstraject zodat VDAB de contacttaal kan gebruiken in de communicatie met nieuwkomer en de Agentschappen Integratie & Inburgering die fungeren als one-stop-shop, ook voor ex-inburgeraars.

3.6 Economische migratie

Efficiënte en toegankelijke erkenning van buitenlandse studiebewijzen

Advies 10 maatregelen voor een efficiënte en toegankelijke erkenning van buitenlandse studiebewijzen (gezamenlijk advies van de Commissie Diversiteit en Adviescommissie Economische Migratie)

Een vlotte erkenning van buitenlandse studiebewijzen helpt om de arbeidsmarkt inclusiever te maken, om tekorten en mismatches aan te pakken en om duurzame loopbanen te bevorderen. Het advies benadrukt algemeen het belang van korte afhandelingstermijnen voor de erkenning van buitenlandse studiebewijzen maar er is meer nodig om de erkenning van buitenlandse diploma's vlotter te laten verlopen:



- Er moet kritisch nagegaan worden welke documenten en administratieve formaliteiten echt noodzakelijk zijn en vraag in de procedure enkel deze op. Een veelheid van documenten bij een erkenningsaanvraag (soms inclusief beëdigde vertalingen) heeft een impact op de tijd en kostprijs van de procedure.
- Men kan meer gebruikmaken van de wettelijke mogelijkheden voor een verkennend gesprek en van bekwaamheidsonderzoek om procedures toegankelijk te maken bv. bij afwezigheid van officiële documenten van buitenlandse studiebewijzen. Er kan ook worden gewerkt aan alternatieve erkenningsvormen, waaronder authenticiteitserkenning, omdat dit soms voldoende is en nu al een stap vormt in de erkenningsaanvraag.
- Er moet voor meer transparantie en helderheid gezorgd worden over mogelijk compenserende elementen bij een substantieel verschil (bv. relevante beroepservaring en andere relevante onderwijservaring).
- Ook een automatische erkenning tussen de gemeenschappen binnen België van elkaars erkenning van buitenlandse studiebewijzen is zinvol.

Dienstverlening aan arbeidsmigranten

Advies Verzameldecreet Werk
Beleidsprioriteiten

Het is voor de SERV positief dat internationale huizen voor de arbeidsmigranten structureel verankerd zullen worden. Die dienstverlening moet beschikbaar zijn voor alle arbeidsmigranten, en ook hun gezinsleden. In deze huizen moet een pragmatische taalaanpak gelden, zodat de

internationale huizen de arbeidsmigranten kunnen verder helpen in de contacttaal die nodig is om de dienstverlening kwaliteitsvol en vlot te laten verlopen.

Verder wijst de SERV op het belang van snelle en klantvriendelijke procedures voor gecombineerde vergunningen, met o.a. opnieuw performante doorlooptijden en het verder ontwikkelen van het elektronisch platform Working In Belgium tot volwaardig uniek loket.

3.7 Gezinnen en kinderen



GROEIPAKKET AAN ZET

Groeipakket

Advies Groeipakket aan zet

Het Groeipakket versterkt via vrij te besteden toelagen rechtstreeks het inkomen van alle gezinnen met kinderen. Vlaanderen kan alle kinderen kansen geven om deel te nemen aan de samenleving en zich te ontwikkelen als het Groeipakket in de toekomst nog sterker inzet op kwetsbare gezinnen. Door de sociale toeslagen te blijven linken aan lage gezinsinkomens en fijn uit te faseren wordt de stap naar werk voor hun ouders meer lonend. Het Groeipakket maakt deel uit van een breder geïntegreerd gezinsbeleid om gezinnen op verschillende vlakken te ondersteunen.

- Vermijd inkomens- en promotievallen. Gezinnen mogen zich geen zorgen hoeven te maken over een mogelijke negatieve impact op het netto gezinsinkomen door (extra) tewerkstelling of promotie. Daarom moeten de harde inkomensgrenzen van de sociale toeslag vervangen worden door een fijnmazige uitfasering van de sociale toeslag met een bepaald percentage van zodra het inkomen een gestelde inkomensgrens overschrijdt. De SERV vraagt dat de armoedetoetsing over dit voornemen bijdraagt tot doeltreffende beslissingen op dit punt.
- Blijf investeren in een performante uitvoering. Beleidskeuzes en de bijhorende rechten hebben aandacht voor administratieve haalbaarheid, inclusiviteit en eenvoud, zowel voor de gezinnen als voor de uitbetalingsactoren. Het Agentschap Opgroeien en het VUTG werken aan bijkomende datastromen om de uitbetaling van het Groeipakket nog verder te verbeteren en automatiseren. Dat zijn positieve evoluties.
- Positioneer het Groeipakket in een breed en geïntegreerd gezinsbeleid. Gezinnen moeten breed ondersteund blijven met een geïntegreerd beleid gericht op het welzijn van kinderen en gezinnen. De kinderopvang speelt daarbij een sleutelrol. In het geïntegreerd gezinsbeleid is ook aandacht nodig voor zowel het zuiver houden van de doelstellingen van ieder instrument als voor versterkende verbindingen tussen verschillende delen van het gezinsbeleid en tussen de betrokken beleidsniveaus en organisaties. Rond deze transversale aanpak werden en worden er al interessante stappen gezet.

Uitbetalingsactoren

Het SERV-advies van 29 januari 2024 over het Groeipakket[8] bevatte een aantal reflecties over de dienstverlening aan de gezinnen in het kader van het Groeipakket en de voordelen van een landschap met meerdere uitbetalingsactoren.

Met de recente beslissing over het model met één uitvoeringsactor[9], zijn er voor de SERV ook bijkomende waarborgen noodzakelijk om zo de nodige randvoorwaarden en transparantie te verzekeren voor het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening voor gezinnen. Het gaat dan over de concrete impact op de dienstverlening aan de gezinnen, diversificatie in de dienstverlening en het behoud van kennis in een situatie met één uitbetaler, waarborgen op het vlak van governance en het garanderen van een brede en structurele dialoog.

De SERV vraagt om concrete waarborgen te voorzien die garanderen dat:

- de dienstverlening aan gezinnen op peil blijft (bereikbaarheid / doorlooptijden / klantvriendelijkheid / toegankelijkheid / begeleiding bij complexe dossiers). Er is in een eerste fase nood aan maatregelen die kennisverlies vermijden of opvangen. In een volgende fase moet er gewerkt worden aan garanties en processen voor het behoud van innovatie en kritische reflectie over de dienstverlening.
- de overgang/overheveling zonder onderbrekingen en zonder kwaliteitsverlies kan verlopen (expliciet transitieplan data / overdracht van dossiers en dossierbeheer / processen / kennisborging / behoud van sleutelprofielen / IT- en procesmigratie)
- de monitoring van dienstverlening niet enkel focust op efficiëntie, maar ook op kwaliteit en gebruikerservaring. Er is duidelijkheid nodig over kwaliteitsindicatoren die men wil hanteren, en hoe er daarover gerapporteerd zal worden (frequentie / aan wie / …). Een open rapportering en democratische controle erop is noodzakelijk.

De SERV vraagt ook waarborgen rond de governance. In een context met één uitvoeringsactor wordt de samenstelling van deze organen eenzijdiger. Het gaat minstens over volgende waarborgen:

- Een sterke en periodieke audit (inhoudelijk én operationeel) die open is voor democratische controle als garantie voor transparantie en controle als de diversiteit in uitvoering verdwijnt
- Een rol voor het middenveld in de raad van bestuur van het VUTG, de geschillencommissie en het auditcomité als vertegenwoordiger van de gebruikers én als onderdeel van paritair beheer
- De aanwezigheid van voldoende objectieve partners/bestuurders, duidelijke procedures rond rolzuiverheid en het voorkomen van belangenconflicten in advies- en bestuursorganen

---

8 Groeipakket aan zet, p. 15-17.

9 Conceptnota 'Uitwerking en stappenplan naar één uitbetalingsactor voor het Groeipakket (2026-2029)

- Een vaste en uitgebreide, transparante rapportage aan het Vlaams Parlement over kwaliteit, continuïteit, klachten/geschillen, IT-risico's en gerealiseerde (en niet-gerealiseerde) doelstellingen. Dit start met het voorzien van een nulmeting met de huidige situatie als benchmark.

Tot slot is het voor de SERV belangrijk te verzekeren dat thema's rond uitbetaling van het Groeipakket en dienstverlening aan gezinnen structureel en tijdig kunnen worden geagendeerd binnen het Raadgevend Comité van het Agentschap Opgroeien.

Kinderopvang baby's en peuters



Advies kinderopvang: olie in het raderwerk van gezin, arbeidsmarkt en samenleving

Kinderopvang voor baby's, peuters, kleuters en schoolkinderen geeft iedereen een goede start bij een toereikend en betaalbaar aanbod dat de sociale, pedagogische en economische functie én meerwaarde van de kinderopvang garandeert. De Vlaamse Regering deed de afgelopen legislatuur een aantal inspanningen10 en ook in deze legislatuur gaat het Plan Kinderopvang 2025-2029 verder op de ingeslagen richting (aantal plaatsen, subsidiëring initiatieven, ratio kinderen/begeleider, werkbaarheid). Er blijven inspanningen nodig om de kinderopvang nog meer af te stemmen op de behoeften van ouders en de opvang beter betaalbaar, nabij, kwaliteitsvol en voldoende flexibel organiseren. Daarnaast zijn er nog steeds inspanningen nodig om jobs in de kinderopvang voldoende werkbaar te maken.

De SERV komt op korte termijn met een nieuw advies over de kinderopvang van baby's en peuters met aangescherpte aanbevelingen. De SERV pikt daarmee in op de ontwikkelingen binnen de sector kinderopvang van de afgelopen vijf jaar en de noden van ouders en kinderen. Dit advies zet vooral in op de verdere uitwerking en concretisering van de eerdere strategische aanbevelingen met als doel om van kinderopvang een echte basisvoorziening te maken en Vlaanderen meer te aligneren op internationale goede voorbeelden.

[10] Zie bv https://www.kindengezin.be/sites/default/files/2023-09/270_miljoen_extra_voor_kinderopvang.pdf

Buitenschoolse opvang en activiteiten

Advies samen trekken aan BOA



Ook voor kleuters en schoolkinderen is opvang voor en na schooltijd onmisbaar. Het advies 'Samen trekken aan Buitenschoolse opvang en activiteiten' benadrukt het maatschappelijke belang van BOA als pedagogische, sociale en economische hefboom en de rol die de centrale overheid moet vervullen om die doelstellingen maximaal te realiseren.

Om de doelstellingen van het decreet te realiseren en de risico's die gepaard gaan met het behoud van samenvallende rollen van de lokale besturen maximaal te beheersen, ziet de SERV drie kernelementen als noodzakelijk:

- Voldoende, toegankelijke en kwalitatieve plaatsen voor alle kinderen. Ongeacht hun achtergrond, zorgnood of socio-economische situatie moet ieder kind kunnen deelnemen aan een veilig en stimulerend aanbod.
- Centrale en horizontale ondersteuning van de lokale regie. De Vlaamse overheid heeft voor de SERV een waarborgende rol, onder meer via uniforme kwaliteits-, erkennings- en handhavingskaders.
- Behoud van expertise en centrale monitoring. Beleidsinformatie over bereik, gebruik, prijsbeleid, kwaliteit en aanbod op Vlaams niveau moet worden opgevolgd, onder andere als basis voor bijsturen van het beleid.

Bijzondere aandacht moet gaan naar:

- Versterking van de inclusie van kwetsbare gezinnen en kinderen met extra zorgnoden.
- De zorg voor transparante informatie en actieve toeleiding naar het aanbod.
- Uitbouw van de intersectorale samenwerking met onderwijs, jeugd, sport, cultuur, welzijn en mobiliteit.
- duurzame financiering en een sluitend klachten- en handhavingskader zodat neutraliteit en rechtszekerheid over heel Vlaanderen gewaarborgd blijven.

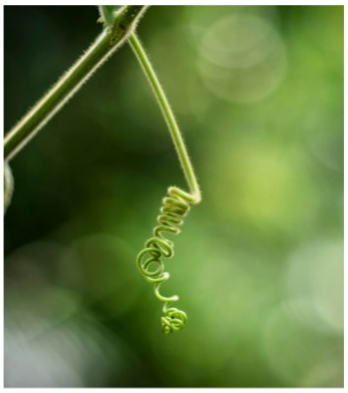
3.8 Gezondheid: preventiebeleid

Advies de positieve spiraal van integraal preventiebeleid

Een versterkt, doelgericht en integraal preventief gezondheids- en welzijnsbeleid moet voor de SERV een antwoord formuleren op grote en evoluerende uitdagingen en ongelijkheden in

Vlaanderen op het gebied van gezondheid en welzijn. Die uitdagingen zijn heel divers: infecties, niet-overdraagbare aandoeningen, een grote en groeiende groep langdurig zieken, de impact van omgeving, leefmilieu en klimaat op gezondheid en welzijn, de gezondheidsongelijkheid en de alarmsignalen rond mentaal en sociaal welzijn.

Vanuit het verbeteren van (de toegang tot) diensten en de dienstverlening van de overheid benadrukt de SERV het belang van een (overheids-)brede kijk en aanpak die de grondoorzaken van ongezondheid en onwelzijn aanpakt.



DE POSITIEVE SPIRAAL VAN INTEGRAAL PREVENTIEBELEID

Belangrijke hefbomen zijn:

- Gecombineerde aanpak en proportioneel universeel (blijven) investeren in meer gelijke kansen en het aanpakken van de gezondheidskloof. Dit vraagt een toegankelijk en passend aanbod over de hele levensloop en gezondheidsvaardige burgers, professionals en organisaties.
- De verantwoordelijkheden van de burgers zelf én die van professionals, organisaties en ondernemingen én de overheid moeten duidelijk worden in een preventieakkoord. Een specifieke lokale aanpak moet mogelijk blijven met een gedifferentieerd en behoeftedekkend uitvoeringslandschap.
- Een doelgericht beleid en een actieve en datagedreven aanpak met sterke en efficiënte investeringen steunt op kennisverwerving en de geïntegreerde inzet van de verworven data en inzichten voor onderbouwde keuzes in het preventiebeleid. Het preventiebeleid moet ook kunnen rekenen op een strategische en duurzame financiering.
- Omarmen van innovatie geeft een bijkomende impuls aan een actief en doelgericht preventiebeleid. Dit loopt via proces- of organisatorische innovaties maar ook via een innovatief gebruik van data. Bepaalde innovaties zijn al ontwikkeld, maar moeten nog verder gevaloriseerd, opgeschaald of verduurzaamd worden.

3.9 Wonen

Advies voorontwerp wijzigingsdecreet wonen
Advies BVR activering sociale huurders en kandidaat sociale huurders



In de adviezen over het voorontwerp wijzigingsdecreet over wonen[11] en het voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering[12] over de activering van sociale huurders en kandidaat sociale huurders benadrukte de SERV het belang van duidelijke definiëringen, procedures en een rolverdeling die rekening houdt met de expertise van de betrokken actoren.

Het BVR brengt helderheid met de keuze voor congruente procedures voor de opvolging van de beschikbaarheidsverplichting door VDAB en de beoordeling afstand tot de arbeidsmarkt door VDAB via de ICF. De SERV vraagt daarbij wel om voldoende capaciteit en budget te voorzien om deze inschaling te organiseren. Er moet vermeden worden dat deze extra opdracht met de inzet van de ICF voor de beoordeling van gezondheids- of billijkheidsredenen voor (kandidaat) sociale huurders leidt tot verdringing of tot extra wachtlijsten bij de inschaling van andere ingeschreven werkzoekenden.

Ook wijst de SERV erop dat de opvolging van de beschikbaarheidsverplichting een impact heeft op de reguliere dienstverlening en het personeel van VDAB en de partners van VDAB. Vanuit de Vlaamse Regering worden expliciet extra taken opgelegd aan VDAB, evenwel zonder daarvoor de nodige financiering te voorzien. De SERV verwijst in dit kader dan ook opnieuw naar de VDAB-visienota van de sociale partners opgesteld ter voorbereiding van de beheersovereenkomst[13].

---

[11] Advies voorontwerp wijzigingsdecreet wonen

[12] Advies BVR activering sociale huurders en kandidaat sociale huurders

[13] "De voorziene financiële middelen moeten sporen met de inhoud van het openbaredienstencontract. Indien er extra opdrachten zijn, betreft het opdrachten met een bepaalde maatschappelijke impact en kunnen deze niet (zomaar) de middelen, voorzien voor hetgeen in het openbaredienstencontract werd afgesproken, beïnvloeden." Uit Nota visie sociale partners op kader, beheer, structuur en werking VDAB, Brussel, 17 mei 2024. Zie: Nota visie sociale partners op kader, beheer, structuur en werking VDAB