

Uitdagingen en vooruitzichten in de EU: kwaliteit van het bestaan en openbare diensten

De Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden (Eurofound) legt zich toe op het documenteren en analyseren van het verleden om de toekomst beter te helpen vormgeven en verbeteren. Eurofound put daarbij uit haar brede, vele jaren bestrijkende analyse van de kwaliteit van het bestaan en de samenleving in de Europese Unie en beoogt beleidsmakers aan de hand van deze informatie, gegevens en analyse meer inzicht te geven in de vooruitgang die is geboekt, en een duidelijk zicht op de uitdagingen die zich hebben aangediend, en hen te helpen bepalen welke stappen kunnen worden genomen om het leven van alle mensen in de EU te verbeteren.

In dit vlaggenschipverslag zijn diepgaande bijdragen samengebracht op het gebied van de kwaliteit van de samenleving en de openbare diensten, voornamelijk gebaseerd op onderzoek dat is verricht sinds 2016. In het verslag wordt erkend dat de kwaliteit van het bestaan voor mensen sterk wordt beïnvloed door hun toegang tot hoogwaardige voorzieningen op gebieden als onderwijs, gezondheidszorg, huisvesting en sociale diensten. Er wordt dan ook bijzondere aandacht geschonken aan regionale en sociale ongelijkheden en, waar mogelijk, veranderingen in de loop der tijd.

Uitgangspunt is de Europese enquête naar de kwaliteit van het bestaan (EQLS), waarin sinds de eerste editie in 2003 vragen zijn opgenomen over uiteenlopende aspecten van de kwaliteit van de samenleving, met name maatschappelijke spanningen, sociaal kapitaal, vertrouwen in de overheid en de kwaliteit van sociale diensten die essentieel zijn voor het algemene welbevinden. De EQLS levert representatieve gegevens voor de volwassen bevolking in elk van de 28 EU-lidstaten. Daarnaast worden er ook andere vergelijkende Europese onderzoeken geanalyseerd en casestudy's gepresenteerd om beleid en maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van diensten en de kwaliteit van het bestaan te illustreren. Hoewel deze onderzoeken de dienstverlening aan de algemene bevolking betreffen, ligt de nadruk op diensten ten behoeve van mensen met maatschappelijke, gezondheids- of zorgproblemen. Ook kinderen en jongeren krijgen extra aandacht, onder meer als het gaat om kinderopvang, scholen, sociale diensten ten behoeve van tieners en jongvolwassenen en diensten voor de integratie van vluchtelingen.

Over het geheel genomen brengt het verslag op veel terreinen positieve ontwikkelingen aan het licht, maar brengt het ook de nog altijd voortdurende ongelijkheden tussen landen en verschillende maatschappelijke groepen voor het voetlicht. Er zijn opvallende lacunes in de dienstverlening en allerhande obstakels die een daadwerkelijke toegang tot diensten in de weg staan. De resultaten laten weliswaar een wisselend beeld zien van de kwaliteit van de dienstverlening, maar geven ook aanwijzingen hoe toereikender ondersteuning kan worden geboden. De achterliggende boodschap is dat verbetering van de verlening van hoogwaardige openbare diensten

essentieel is voor het bereiken van de doelstellingen van de Europese pijler van sociale rechten.

VOORUITGANG

- *Positieve signalen op het gebied van sociale cohesie:* Het vertrouwen in mensen blijft veelal stabiel, het algemene vertrouwen in instellingen op EU-niveau heeft zich hersteld en er is een afname in ervaren sociale uitsluiting.
- *Grote zichtbaarheid voor openbare diensten:* Openbare diensten worden algemeen als hoeksteen van de Europese pijler van sociale rechten beschouwd, met nadruk op de bevordering van de toegang tot hoogwaardige diensten voor iedereen.
- *Kwaliteitsverbeteringen:* De beoordelingen van de kwaliteit van openbare diensten (vooral als het gaat om gezondheidszorg en kinderopvang) zijn verbeterd, met name in landen waar de kwaliteitsscores voorheen laag waren.
- *Positief verband tussen openbare diensten en vertrouwen:* De ervaren kwaliteit van openbare diensten is een belangrijke factor voor hoger vertrouwen in instellingen. Publieksparticipatie in een gezamenlijke vormgeving van diensten is dan ook van grote waarde.
- *Actief burgerschap en burgerparticipatie:* Hoge scores voor beide wijzen op een positieve situatie, met een groot potentieel voor verdere investeringen op dit vlak ter bevordering van vertrouwen en cohesie.
- *Steeds meer onlinediensten operationeel:* Op vele terreinen profiteren steeds meer mensen van digitale diensten, een trend die waarschijnlijk zal doorzetten, met name voor jonge mensen en ter verbetering van de toegang voor moeilijk bereikbare groepen.
- *Groot potentieel voor e-gezondheid:* In de meeste lidstaten is het potentieel voor een bredere toepassing van e-gezondheid groot, maar dit is een kwestie van opleiding van medewerkers, prikkels en ICT-systemen.

UITDAGINGEN

- **Vertrouwen:** Hoewel in de EU als geheel het vertrouwen en de sociale cohesie zich sinds de financiële crisis hebben hersteld, was in bijna de helft van alle lidstaten het gemiddelde vertrouwen in de nationale instellingen in 2016 lager dan voor de crisis.
- **Maatschappelijke spanningen:** In 2016 werden meer spanningen ervaren – tussen etnische of raciale groepen en tussen godsdienstige groepen – dan voor de crisis, met een aanmerkelijk negatieve invloed op het vertrouwen in instellingen.
- **Sociale inclusie:** Eenzaamheid, slechte geestelijke gezondheid en sociale uitsluiting komen vooral veel voor onder ouderen in Midden- en Oost-Europa, en dit is deels te wijten aan ontoereikende zorgdiensten.
- **Gezondheidszorg:** Hoewel voor verscheidene aspecten van de gezondheidszorg geldt dat de tevredenheid is verbeterd, zijn veel mensen, vooral onder lage inkomens, ontevreden met de wijze waarop zij over hun zorg worden ingelicht en geraadpleegd.
- **Digitale impact:** Binnen gezondheidsdiensten en vooral sociale diensten lijken de uitbreiding en het gebruik van digitale technologieën zich slechts langzaam te ontwikkelen, met grote verschillen tussen de lidstaten.
- **Kinderopvang:** In de hele EU vormen kosten een groter obstakel voor het gebruik van kinderopvangdiensten dan plaatsgebrek, afstand of openingstijden.
- **Jongeren:** Er zijn sterke aanwijzingen voor een verhoogd risico van geestelijke gezondheidsproblemen onder jongeren van 12-24 jaar, met veel moeilijk bereikbare groepen, zoals personen met chronische gezondheidsproblemen in plattelandsgebieden die geen onderwijs volgen en geen baan hebben.
- **Integratie van migranten:** In meerdere lidstaten hebben bezuinigingen op diensten voor vluchtelingen de laatste tijd negatieve gevolgen gehad voor de houdbaarheid ervan en het handhaven van de beschikbaarheid en kwaliteit.
- **Onzekerheden:** Onzekerheden die mensen ervaren op het gebied van inkomen, huisvesting en werkgelegenheid worden steeds meer onderkend en zijn dikwijls wijdverbreid, met negatieve gevolgen voor het welzijn en het vertrouwen.

WAT IS DE VOLGENDE STAP?

- Er moet **meer comparatieve EU-brede informatie** worden verkregen over groepen in de samenleving met duidelijke behoeften – zoals tieners, migranten en bewoners van instellingen.
- Voor sommige publieke diensten is dringend behoefte aan **beter beleid op het gebied van werving en opleiding**, bijvoorbeeld voor de langdurige zorg, waar ook het vasthouden van personeel een probleem is (deels vanwege karig loon en slechte arbeidsomstandigheden.)
- Er moet **meer aandacht worden geschonken** aan de toenemende gevoelens van onrechtvaardigheid (tussen landen, regio's en groepen), vooral als het gaat om de toegang tot openbare diensten van goede kwaliteit.
- Er is **snelle en betere toegang nodig** tot eerstelijnszorg, sociale zorg en langdurige zorg om de aanzet te kunnen geven tot vroegtijdige interventie, blijvende behoeften in het oog te houden en de escalatie van problemen te vermijden.
- Er zijn **meer richtsnoeren nodig** voor de manier waarop formele diensten en mantelzorg (door familie en vrienden) effectief gecombineerd kunnen worden.
- Ouderen moeten **meer en betere mogelijkheden** krijgen om zich verdienstelijk te maken buiten betaald werk, alsmede betere huisvesting en plaatselijke omstandigheden die hen in staat stellen om in de gemeenschap te blijven wonen.
- **Overheden moeten investeren** in langdurige zorg en in verbetering van de thuiszorg en hulp in de huishouding in de lidstaten (bijna de helft) waar de inkomens het laagst zijn.
- Om de integratie van vluchtelingen en asielzoekers in de gemeenschap te bespoedigen is er **beter toezicht** nodig op geestelijke gezondheidsproblemen die zich bij hen voordoen en moeten zij psychologische ondersteuning krijgen.
- Er is **meer samenwerking en coördinatie** nodig voor een optimale integratie van migranten, met extra aandacht voor specifiek op vrouwen gerichte initiatieven vanwege de grotere instroom van vrouwelijke vluchtelingen
- **De gevestigde rol van lokale en regionale autoriteiten** kan worden benut om regionale ongelijkheden in de verlening van openbare diensten aan te pakken en de digitalisering van sociale diensten te bevorderen.

Aanvullende informatie

Het verslag “Challenges and prospects in the EU: Quality of life and public services” is beschikbaar op <http://eurofound.link/ef19039>

Onderzoeksleider: Robert Anderson

information@eurofound.europa.eu