

מיצוי זכויות חברתיות במגזר החרדי – מאמר דעה

אלכסנדר מושקוביץ

מחקרים קובעים כי שיעורי המיצוי של זכויות חברתיות נוטים להיות נמוכים. תופעה זו מנוגדת לערכי מדינת הרווחה, שמכוחם נקבעו הקצבאות, וכן תורמת להגדלת העוני ולהגדלת אי-השוויון האופקי והאנכי במדינה. במאמר נשווה בין מיצוי הזכויות במגזר החרדי למיצוי הזכויות במגזר הכללי בישראל, ונצביע על השינוי הנדרש באופי הפעולה של הגופים הממסדיים השונים כדי לשפר את היקף מיצוי הזכויות במגזר החרדי. המאמר מסתמך על ראיונות שקוימו עם אנשי מפתח במגזר, וכן על תוצאות סקר (באינטרנט) שהועבר ל-61 עובדים סוציאליים העובדים עם הציבור החרדי.

מילות מפתח: מיצוי זכויות, המגזר החרדי, המוסד לביטוח לאומי, זכויות חברתיות, עובדים סוציאליים, סוכני מיצוי

מיצוי זכויות חברתיות: מבוא

מאמר זה עוסק במיצוי הזכויות החברתיות במגזר החרדי. תחילה ייסקרו בעיית מיצוי הזכויות החברתיות באופן כללי, העלאתה למודעות הציבורית והצעדים שנקטו לפתרונה עד כה. לאחר מכן יובאו ראיונות איכותניים שקוימו עם גורמי מפתח בציבור החרדי, המתארים את מצב מיצוי הזכויות במגזר מזווית ראייתם. בהמשך יושוו מאפייני מיצוי הזכויות במגזר החרדי למאפייניו במגזר הכללי. לבסוף ינותחו הראיונות בניסיון לברר אם הפעולות שנקטו לפתרון הבעיה במגזר הכללי יושמו אף במגזר החרדי, ומה היתה מידת היעילות שלהן.

הזכויות החברתיות כפי שתוארו ונוסחו בהכרזה של האומות המאוחדות כוללות הגנה סוציאלית, תנאי עבודה הוגנים ורמת חיים נאותה – מזון, לבוש, קורת גג, טיפול רפואי,

1 יו"ר עמותת הביננו, הפועלת לקידום בריאות הנפש והרווחה הנפשית בהתאמה לאוכלוסייה החרדית והדתית.

חינוך ושירותים סוציאליים (United Nations, 1948). ההכרה בזכויות החברתיות כחלק מזכויות האדם היא רכיב מרכזי ברעיון **האזרחות החברתית**, העומד ביסודה של מדינת הרווחה (גל, 2006).

הזכויות החברתיות נועדו להבטיח שכל חבר בקהילה הפוליטית יוכל ליהנות מגישה לטובין ולשירותים חברתיים, כחלק מהניסיון לקדם שוויון הזדמנויות וצדק חברתי. מבחינה זו, זהו ניסיון לגשר על הפער שבין ערך השוויון המונח בבסיסה של תפיסת האזרחות בדמוקרטיה המודרנית, לבין אי-השוויון הכלכלי האינהרנטי לחברה קפיטליסטית המבוססת על שוק חופשי. זאת באמצעות הכפפת הכלכלה הקפיטליסטית, במידה מסוימת לפחות, לעקרונות של צדק חברתי (בניש ודוד, 2018).

אי-מיצוי זכויות חברתיות

אי-מיצוי זכויות חברתיות הוא מצב שבו זכאים לקצבאות ולשירותים מסוימים אינם מממשים את זכותם. יישום מיטבי ויעיל של תוכנית חברתית דורש התאמה מלאה בין אוכלוסיית היעד שהיא מיועדת לה – אוכלוסיית הזכאים – לבין אוכלוסיית המממשים אותה.

הניסיון להתאמה כזאת עלול להיתקל בשני קשיים: האחד – לא כל אוכלוסיית היעד הנזקקת לאותן זכויות עונה להגדרות שקבע המחוקק; האחר – לא כל אוכלוסיית הזכאים לתוכנית מסוימת אכן מממשת זכות זו (תרשיש וגל, 2021).

התופעה והיקפה

במשך תקופה ארוכה מקובל היה להניח כי משעה שנוצרה הסכמה חברתית ונקבעו הזכויות החברתיות בחוק, הן יוגשמו באמצעות מנגנונים שהקימה המדינה לצורך יישומו של חוק זה (בניש ודוד, 2018). הנטייה היתה לראות באי-מיצוי זכויות תופעה שולית שסיבתה העיקרית היא שיקולים רציונליים של אזרחים שאינם חותרים לממש את זכאותם משום שהצורך שלהם אינו דוחק מספיק (תרשיש והולר, 2021).

בעקבות מחקרים שנערכו בישראל ובעולם התגבשה ההכרה ולפיה קיימת בעיה חמורה של אי-מיצוי זכויות, וכי מדובר בבעיה חברתית רחבת היקף. ואכן, בשנים האחרונות אנו עדים בישראל להכרה הולכת וגוברת בחשיבותה של הנגשת הזכויות החברתיות, כחלק מהגשמתו של רעיון האזרחות החברתית (בניש ודוד, 2018; תרשיש והולר, 2021).

בסקירה השוואתית שנערכה בשנת 2014 נמצא כי באירופה טווח אי-מיצוי הזכויות בגמלאות סלקטיביות של הבטחת הכנסה עומד על 21%–60%, ובארצות הברית עומד שיעור אי-מיצוי הזכויות בגמלת הבטחת ההכנסה הפדרלית על 67% (Finn & Goodship, 2014). המחקרים

המעטים שנערכו בישראל מעלים שיעורי מיצוי נמוכים בתוכניות שונות, ובהן קצבת שאירים, דמי לידה ומענק עבודה. גם כאשר מדובר בתוכניות אוניברסליות דוגמת קצבאות ילדים וקצבאות זקנה, נמצא כי שיעורי המיצוי אינם מלאים. מחקרים שנערכו בישראל והתמקדו באוכלוסיות ספציפיות העלו כי בקרב משפחות במצוקה קשה, אנשים עם מוגבלות, מהגרי עבודה ודרי רחוב שיעורי המיצוי הם נמוכים במיוחד (ארזי וסבג, 2020).

הספרות העוסקת במדיניות חברתית משרטטת גם את מאפייני החסמים הניצבים בפני מיצוי זכויות, ואת אופן ביטויים בפועל. על בסיס ספרות זו ושילובה בהיבטים רלוונטיים של הספרות העוסקת בחברה ובמשפט אפשר להצביע על שלוש קבוצות עיקריות של חסמים המקשים על מיצוי זכויות אל מול רשויות המנהל הציבורי: (1) חסמים הקשורים למודעות ולידע – ידיעה על אודות קיומה של הזכות, תנאיה, תוכנה ואופן מימושה; (2) חסמים הקשורים לסבך הבירוקרטי, כגון הדרישות להתייצבות פיזית, מילוי טפסים מורכבים והמצאת אישורים מגורמים שונים; (3) חסמים הקשורים לתפיסה, פסיכולוגיה ותרבות – הן בקרב נותני השירות הן בקרב מקבלי: מצד רשויות המנהל הם מתבטאים בתיוגים שליליים של תובעי הקצבאות ואוכלוסיות שונות, ביחס חשדני, בתיוגים סטראוטיפיים ובשיפוט מוסרי. מצד הזקוקים לשירות הם מתבטאים בחששות מתיוג שלילי או מהשתייכות לקבוצה מתויגת, ובחששות כבדים מתהליך המיצוי על הבירוקרטיה הכרוכה בו (בניש ודוד, 2018).

אי-מיצוי זכויות חברתיות כבעיה כלל-חברתית

תופעת אי-מיצוי הזכויות מנוגדת לערכי מדינת הרווחה, שמכוחם נקבעו הקצבאות, ונדרש שינוי באופי הפעולה של גופי הממסד השונים כדי לשפר את היקף מיצוי הזכויות. התופעה עונה גם להגדרה של צורך אנושי שלא בא על סיפוקו, שכן מחקרים מראים כי לתופעת אי-מיצוי הזכויות יש השפעות שליליות, ובהן הגדלת העוני והגדלת אי-השוויון האופקי והאנכי (תרשיש והלר, 2021).

העניין במחקר, ובהמשך העניין המקצועי והציבורי, במיצוי זכויות במערכות הביטחון הסוציאלי החל להתעורר בבריטניה ובארצות הברית כבר בראשית שנות ה-70 של המאה ה-20, מתוך חוסר שביעות רצון של חוקרים וארגוני סנגור (ארגונים העוסקים בסנגור על חלשים) מאופן טיפולה של מדינת הרווחה בבעיית העוני. גם בישראל התפתח שיתוף פעולה הדוק בין חוקרים באקדמיה לבין מערכות מחקר ממלכתיות, במיוחד במוסד לביטוח לאומי ובמשרד הרווחה. פריצת הדרך בתחום היתה בסוף שנות ה-90, אז פורסמו כמה מחקרים שדנו במישרין בבעיית אי-מיצוי הזכויות, ובד בבד התחוללו בזירה הציבורית כמה תהליכים שהצביעו על ניסיונות ראשוניים לתרגם את רעיון המיצוי המרבי של הזכויות לפרקטיקה (תרשיש וגל, 2021).

פתרונות לאי-מיצוי זכויות

בעיית אי-מיצוי הזכויות עלתה לדיון ממסדי מעשי בוועדה למלחמה בעוני בישראל (ועדת אלאוף) בשנת 2014. הוועדה מצאה כי מצב מיצוי הזכויות בישראל, בדומה לעולם, טעון תיקון, ואלה היו המלצותיה: (1) להקים מרכזים למיצוי זכויות בערים ברחבי הארץ במסגרת שירותי הרווחה. המרכזים יעסיקו עובדים סוציאליים שיסייעו בריכוז המידע, בליווי ובתמיכה הנדרשים למיצוי זכויות; (2) לאמץ חוק רווחה חדש שיגדיר את זכויות הפונים ואת דרכי מימושו; (3) להקים מערכת מידע ריכוזית שתתאר את הזכויות ואת דרכי מימושו; (4) להקים מערך מחקר שיעקוב אחר מצב מיצוי הזכויות בתחומים השונים (הוועדה למלחמה בעוני בישראל, 2014).

לפי מחקרם של גל ומדהלה-בריק (2016), שנעשה שנתיים לאחר הגשת הדוח, המימוש היחיד של ההמלצות הללו בתחום מיצוי הזכויות הסתכם בהוספת 150 תקנים של עו"סים משפחות ברחבי הארץ. בדוח מבקר המדינה משנת 2015 נבדק מצב מיצוי הזכויות במוסד לביטוח לאומי ובכמה עיריות מרכזיות בארץ. הבדיקה העלתה כמה ליקויים, ובדוח הוצגו כמה המלצות לתיקונם, ואלה הם: (1) הביטוח הלאומי ירחיב ויסדיר את פעילותו בתחום מיצוי הזכויות, יבחן את החסמים וישלב בתוכניות העבודה שלו פתרונות להסרתם; (2) משרד העבודה והרווחה יקבע כללים ושיטות שינחו את העובדים הסוציאליים כיצד לסייע במיצוי זכויות, וייתן להם כלים למשימה זו; (3) יוקם אתר אינטרנט שיאגד את כל המידע על הזכויות והשירותים הניתנים לאזרחים, ויכלול מחשבוני זכויות ומנועי חיפוש מתקדמים שיקלו על האזרחים לדעת מהן זכויותיהם (משרד מבקר המדינה, 2015). בדוח ביקורת ומעקב של מבקר המדינה משנת 2021 נמצא כי חלק מההמלצות יושמו, וחלק ניכר מהן לא יושמו או יושמו רק באופן חלקי (משרד מבקר המדינה, 2021).

בשנת 2013 החל הביטוח הלאומי בהקמת מרכזי **יד מכוונת**, אשר מסייעים למגישי התביעות לוועדות הרפואיות לזהות בעיות בתפקודם שהן רלוונטיות לתביעה, ולהכין את התיקים הרפואיים – ואת התובעים עצמם – לוועדות הרפואיות. השירות מציע למבוטחים סיוע חינם במיצוי זכויותיהם, והוא חלק מתפיסה כוללת של הביטוח הלאומי שמטרתה הנגשת השירותים והמידע למבוטחים. במחקר שערך הביטוח הלאומי נמצא כי שביעות רצונם של המסתייעים בשירות גבוהה, ואינה נופלת מזו של אלה המסתייעים בגורמי סיוע פרטיים (רוזן ואח', 2016).

אי-מיצוי זכויות במגזר החרדי

בעיית אי-מיצוי הזכויות במגזר החרדי טרם נדונה בספרות המחקר. מחקרים שנערכו על אודות מיצוי הזכויות בקרב אוכלוסיות מוחלשות לא הניבו תוצאות חד-משמעיות (בניש דוד, 2018). בעיית אי-מיצוי הזכויות ראויה להתברר באופן מובחן בקרב מגזרים שונים

באוכלוסייה, שכן מאפייניו של כל מגזר משפיעים על הבעיה ועל האמצעים הננקטים לפתרונה.

כדי לקבל מידע על בעיית מיצוי הזכויות באופן ספציפי בחברה החרדית, פעלנו בשני ערוצים; האחד – הפצת שאלון קצר בנושא של מיצוי זכויות בציבור החרדי, והעברתו ל-61 עובדים סוציאליים חרדיים או כאלה העובדים עם האוכלוסייה החרדית. האחר – קיום ראיונות עם גורמי מפתח המכירים את התחום במסגרת עיסוקם: הרב שלמה גולדנטל, מנהל הלשכה לפניות הציבור במפלגת **דגל התורה**, שעיקר עיסוקו השוטף בסיוע לפונים במיצוי זכויות; הרב אריה איינהורן, מנהל תחנת שירות ייעוץ לאזרח (שי"ל) באלעד;² וגב' חני בארי, עו"ס משרד הרווחה העוסקת במיצוי זכויות ובליווי משפחות במצבי משבר.

מן הראיונות והסקר עלה כי מנקודת המבט של המשיבים, המגזר החרדי מתקשה לממש את זכויותיו בעיקר בשל הימנעותו מטכנולוגיה ומאינטרנט. כלים אלו הפכו למרכזיים בהנגשת זכויות לאזרחים, וההימנעות מהם משפיעה על יכולתו של המגזר החרדי לגשת למגוון זכויות, לרבות שירותי ממשל מקוונים.

גם הפליה ותחושות ניכור כלפי הממסד שחווים חלקים במגזר החרדי עשויות להשפיע על המוטיבציה ועל היכולת שלהם לממש את זכויותיהם. חסמים פסיכולוגיים אלו יכולים להחריף עוד יותר את הקשיים שהמגזר מתמודד איתם גם כך.

עם זאת, הסולידריות המאפיינת את המגזר החרדי יכולה לשמש גורם מועיל בהצפת הידע. שמועות על האפשרויות של מימוש זכויות עוברות במהירות מפה לאוזן, ומידע שאנשים משיגים הופך במהירות לנחלתם של בני משפחתם וחבריהם. עובדה זו יכולה לעזור בהתמודדות עם חלק מהאתגרים שמציבים הידע והמחסומים הפסיכולוגיים.

הממצאים שלנו מדגישים לפיכך את האתגרים הייחודיים העומדים בפני המגזר החרדי במימוש זכויותיו, ואת הצורך בפתרונות מותאמים המתחשבים בפרקטיקות התרבותיות והדתיות שלו.

ממצאים: פתרונות שאינם מתאימים למגזר החרדי

המראיינים היו תמימי דעים כי הבעיה של חוסר מיצוי הזכויות קיימת במגזר החרדי יותר מאשר באוכלוסייה הכללית. אין נתונים כמותיים על כך, אולם ההתרשמות מהשטח מלמדת כי הפתרונות שקידמו את מצב מיצוי הזכויות במגזר הכללי לא הותאמו למגזר החרדי, ולכן

2 אל הרב איינהורן כמומחה למיצוי זכויות במגזר החרדי הפנתה אותנו גב' דפני מושיוב, מנהלת תחום מיצוי זכויות בביטוח הלאומי, שגם תרמה מזמנה היקר להתראיין בנושא חשוב זה.

הוא מפגר מאחור. לדברי הרב גולדנטל, הגורם לבעיה הוא לא היעדר ידע על קיומן של זכויות, אלא קשיים בהליך המיצוי:

יש הרבה אברכים שלא מבינים מילה במסמך, אפילו לא יודעים להקליד את האות הראשונה בשם שלהם... אצלנו תמצא בשפע בני עלייה או בני תורה שלא יודעים מכל הדברים המתחדשים בכל עת ובכל שעה. הם צריכים אפשרות למלא טפסים בכתב יד ומישהו שיעזור להם למלא, אפילו ללכת לרופא הם לפעמים נמנעים בגלל שהם לא יודעים איך לעשות את זה, לפעמים צריכים לסחוב אותם באוזניים לרופא כדי לטפל בבעיות. לפעמים צריך להעצים להם את הבעיה כדי שהם ילכו לטפל, לפעמים מרוב שהם שבורים בעצמם הם אפילו לא מתלוננים על הבעיות שיש להם... חסרים אנשים המתמצאים בתכנים, ומישהו שיממן אותם שיסייעו לאותם בני תורה לממש את זכויותיהם.

גולדנטל מציין עוד כי לעיתים גם אברכים שיש להם אפשרות טכנית להשתמש באינטרנט נמנעים מלעשות זאת בשל הוראת גדולי ישראל. "הם לא יודעים להבחין מה טוב ומה רע, מה מותר ומה אסור".

את האפשרות שהעלינו, ולפיה חוסר האמון או חוסר הרצון להתקשר עם מערכות השלטון מהווים חסם, שלל גולדנטל לחלוטין.

אני רוצה לומר לך בסתר, גם חסידי סאטמר באים אליי וגם מתולדות אהרן, שנעזר להם במיצוי זכויות, זה לא קשור לאמון. גם מי שאומר לך אני לא לוקח שקל מהמדינה אני יכול להגיד לך במציאות, מניסיון של שלושים שנה... אני יכול לומר לך שכולם באים לכל האגפים למיניהם לבקש את מה שמגיע להם, אבל הם צריכים מישהו שידחוף אותם.

הרב איינהורן הזכיר גם את הקושי בדיגיטציה כגורם לבעיה, אך לדעתו אין זה הגורם היחיד. הוא סבור כי הקשיים המנטליים ממלאים גם הם גורם מרכזי. "אנשים לא יודעים איך לדבר, איך להתבטא, מתביישים לומר דברים, אתה לא יודע אם מי שיושב מולך הוא נגדך או בעדך". איינהורן מציין כי בעבר חשב שאם יהיו הרבה עובדים סוציאליים חרדים הבעיה תצמצם, אך כיום הוא אינו חושב כך. לדעתו, המחסום העיקרי הוא העומס הרב המוטל על העובדים הסוציאליים, ולא חל שיפור מספיק בנושא זה.

עוד גורם חשוב שאיינהורן מציין הוא חוסר מודעות בקרב מקבלי החלטות במעלה הפירמידה. כמי שמכיר את ההיררכיה טוען איינהורן שהפקידות אינה מודעת דייה לקשיים שחוזה החרדי המצוי בדרך למיצוי זכויות, ולכן חשוב לפעול להעלאת המודעות לנושא.

איינהורן מזכיר קושי נוסף שגורם לחוסר מיצוי זכויות, ונוגע גם למגזר הכללי: היעדר תכלול של הזכויות השונות מהמשרדים והגופים השונים. הוא מדגים את דבריו ומספר כי לאחרונה, כשביקש לסייע לילד נכה בהסעות לבית הספר, היה עליו ליצור קשר עם גורמים שונים –

לשכת הרווחה העירונית, משרד החינוך ומשרד הבריאות – וכל אחד מהגופים הללו התנער מאחריות והפנה אותו לאחרים.

לעומת הרב איינהורן, גב' בארי סבורה כי הכשירות התרבותית של הארגונים ונותני השירותים היא חסם מרכזי למיצוי הזכויות במגזר החרדי – שבשל אופיו זקוק לליווי מעמיק יותר, לפחות בשלבים הראשוניים. לכן חשוב שיהיו אנשי מקצוע העוסקים בתחום ומכירים את התרבות והשפה החרדית.

פתרונות לאי-מיצוי זכויות במגזר החרדי

באשר לפתרונות האפשריים, גולדנטל גורס כי על משרד הרווחה להקצות מימון לנציגים ייעודיים למגזר החרדי, שיבואו מתוך המגזר. "יש אנשים שיותר נעים להם לדבר עם מישהו שמבין את הקודים שלהם, מבין מה הם רוצים, לא רק את הדברים הגלויים, מבין גם מה מסתתר מאחורי זה".

עוד מספר גולדנטל כי המגזר החרדי החל להיעזר מעט בתוכניות **יד מכוונת** (מייסודו של המוסד לביטוח הלאומי, המופעלות על ידי חברה פרטית). הוא עצמו מפנה אנשים אל התוכניות הללו ומציין כי אפשר לסמוך על אנשיהן וכי הם מכינים היטב את התיקים, אולם משום מה, לדבריו, אין די בכך. התוכניות הללו אינן מוכרות דיין במגזר. "שומעים על כל מיני חברות למימוש זכויות המפרסמות את עצמן כל היום בעיתונים, הן מתחזקות קשרים עם כל הרבנים וכל האדמו"רים ולכן מכירים אותן ולא את **יד מכוונת**".

מרכזי **יד מכוונת** אינם משקיעים בפרסום במגזר החרדי. במכתבי המוסד לביטוח הלאומי מצוין כי אפשר לפנות אליהם, אבל מעולם לא הופיע פרסום שלהם בעיתונים דוגמת **יתד נאמן** או **המבשר**, אלא רק בפרסום בדיגיטל. איינהורן ובארי מסכימים גם הם כי מעטים במגזר מכירים את מרכזי **יד מכוונת** ונעזרים בהם. בארי מציינת גם היא כי היעדר הפרסום בעיתונות החרדית הוא הגורם העיקרי לחוסר ההיכרות של המגזר עם השירות. ואכן, במענה לשאלה הפתוחה בסקר שערכנו, "מה ניתן לעשות לשפר את המיצוי הזכויות בציבור החרדי", הציעו 34 מתוך 61 המשיבים להתאים את הפרסום למדיה החרדית.

אשר לשאלה אם העלאת המודעות לבעיה בקרב בכירים ב**יד מכוונת** תסייע לקידום פתרונות, גולדנטל סבור כי התשובה חיובית, וכי אם מודעותם אכן תתחזק הם יתחילו לפרסם בעיתונות החרדית הרשמית והלא רשמית (**כל העיר** ומקומונים אחרים). מעבר לכך, אם ייפתח סניף של **יד מכוונת** בבני ברק, יפנו אל המרכז הרבה יותר אנשים מאשר כיום, כשהסניף הקרוב הוא בפתח תקווה.

אנשים אצלנו מעדיפים לפנות לחברה למימוש זכויות שיש לה סניף בבני ברק יותר מאשר **יד מכוונת**, שאין לה סניף בעיר. אחד בגלל "שמירת העיניים", אחד סתם רגיל

לא לצאת מבני ברק. זה אולי פינוק אבל ככה אנשים רגילים, ולכן הנגשה של הסניפים בריכוזים החרדיים תגביר דרמטית את הפנייה של המגזר ליד מכוונת.

הרב איינהורן העלה רעיון מעניין בתחום מיצוי הזכויות במגזר, רעיון שכבר החל לקרום עור וגידים: "שגרירי זכויות בקהילה" – רתימת גבאי קופות הצדקה בכל קהילה ובית כנסת להפוך לשגרירי מיצוי זכויות. בהרצאות שנושא איינהורן ברחבי הארץ במסגרת ימי עיון של קופות צדקה וארגונים שכונתיים, הוא מעביר מיני-סדנה בתחום מיצוי הזכויות. בהרצאות מפורטות הזכויות הקיימות והדרכים למימושן במשרדים השונים, בלשכות הרווחה ובביטוח הלאומי, וכן הדרכים לאיתור נזקקים בקהילה. בשל היעדר תקצוב הפעילות נעשית כעת בהיקף מצומצם, והיעד הוא לקבל תקציב ממשרדי ממשלה ולהעביר הרצאות כאלו בכל רחבי המגזר. פתרון זה מתאים למגזר החרדי – שלו אופי קהילתי, וכבר יש בו מערכות של קופות צדקה וגבאים שכונתיים המכירים את השטח.

איינהורן מזהה בהדרכות מסוג זה שני יתרונות ייחודיים: היתרון האחד – השגרירים יקבלו סקירה על כל המשרדים והגופים שניתן להשיג דרכם זכויות. **יד מכוונת** עוסקת רק בביטוח הלאומי, והחברות למימוש זכויות עוסקות רק בביטוח הלאומי ובמס הכנסה, אולם יש זכויות רבות שניתן לממש גם במשרדי המשפטים, הרווחה, החינוך, הבריאות, השיכון, בלשכות הרווחה העירוניות ועוד, ואין מי שמסייע בכך. היתרון האחר – השגרירים לומדים לזהות את הנזקקים גם בלי שהללו פונים אליהם. לדוגמה, כאשר נודע לגבאי על לידת ילד נכה, הוא פונה להוריו ומעדכן אותם בדבר הזכויות הקיימות והדרכים למימושן.

יש לציין כי הרב גולדנטל מסתייג מעט מהרעיון הזה, מחשש שיהפוך לדרך לגביית כספים, כפי שקורה כעת כאשר קופות צדקה משתפות פעולה עם חברות למימוש זכויות, ונותנות יחדיו שירות לציבור בתמורה לתשלום.

הרב איינהורן מספר על פתרון נוסף, שהוא עצמו יישם באמצעות שירותי הרווחה באלעד: עמדות אינטרנט ציבוריות המאפשרות למי שאין לו גישה לאינטרנט לקבל שירותים שונים ממשרדי ממשלה, מהביטוח הלאומי ועוד. באלעד הוצבו שתי עמדות כאלו, ומשתמשים בהן מאות תושבים מדי חודש.

על החברות למימוש זכויות

יש הטוענים שהשירות שמעניקות החברות למימוש זכויות טוב מהשירות של **יד מכוונת**, הניתן בחינם. ייתכן שמשום שכשמשלמים על השירות התוצאה טובה יותר, וייתכן שיש מקרים שבהם לא ניתן להגיע לאותן תוצאות בלי הפעילות של החברות למימוש זכויות. הרב גולדנטל תוקף טענה זו בנחרצות:

זה לגמרי לא נכון, שקר גמור, משקרים על אנשים בצורה זוועתית. אפשר למלא את הטופס ולקבל את הזכויות בלי שאף אחד ייגע בזה, אין שום צורך בפעילות מיוחדת,

מי שממלא את הטפסים ומגיש מקבל באותה מידה כמו מי שמגיש עם חברות למימוש זכויות. אנחנו חיים בעולם השקר. מותר לאנשים להתפרנס אבל הם מתפרנסים משקרים, באופן חלקי לפחות.

הרב איינהורן, לעומתו, רואה תועלת בחברות למימוש זכויות, לפחות במצב הנוכחי, שבו אנשים רבים במגזר אינם ממצים את זכויותיהם – אף שכאמור, אפשר לעשות זאת באופן עצמאי. לרוב הוא אינו מפנה אנשים אל החברות הללו, אולם הוא כן עושה זאת כשהוא מתרשם שקשיי הביורוקרטיה ימנעו מהפונה לממש את זכויותיו. במקרה כזה, אם הזכאי לא יפנה לחברות למימוש זכויות הוא לא יקבל דבר. גם בארי סבורה שיש תועלת בחברות הפרטיות, שכן בסופו של דבר הן מסייעות במיצוי הזכויות, אך יש לשים לב לכך שלא יעשקו את הפונים.

סיכום

חוסר מיצוי זכויות הוא בעיה כלל-עולמית, הקיימת אף בישראל. המודעות הציבורית לבעיה הלכה וגברה בשנים האחרונות, וננקטו לא מעט צעדים לשיפור המצב. חוסר מיצוי הזכויות בא לידי ביטוי בדרכים שונות בקרב אוכלוסיות שונות – וכך גם יעילותם של הפתרונות. במגזר החרדי, על מאפייניו הייחודיים, היקף הבעיה עמוק ורחב יותר מאשר במגזרים אחרים – בעיקר משום שהפתרונות לא הותאמו לצרכיו המיוחדים. הפתרונות ברובם תלויים בשימוש באינטרנט, ולכן המגזר החרדי אינו נהנה מהם. הבדלי אופי ומנטליות מקשים גם הם על חרדים רבים למצות את זכויותיהם, ולכן הם זקוקים ליותר ליווי והדרכה.

במאמר הוצעו פתרונות מספר העשויים לקדם את מיצוי הזכויות במגזר. ראשית, העלאת המודעות לקשיים הייחודיים של המגזר בקרב הפקידות הבכירה במשרדים ובגופים השונים, והתאמת הפעילות למגזר, למשל פתיחת סניף של **יד מכוונת** בבני ברק. שנית, הכשרה של "שגרירי זכויות בקהילה" – למשל גבאים שכונתיים – שיעברו הדרכה וירכשו ידע בתחום, וכך יוכלו לסייע לאנשי הקהילה במיצוי זכויותיהם. שלישית, הנגשת אינטרנט, דוגמת "עמדות ממשל זמין", שבהן גם מי שאין לו חיבור לאינטרנט יכול לקבל שירות מקוון מהגופים הממשלתיים והעירוניים.

הפתרון שכולם הצביעו עליו שוב ושוב הוא פרסום מותאם למגזר החרדי; פרסום מותאם הוא הכרחי להגברת המודעות למיצוי זכויות בכלל, ופעילות **יד מכוונת** בפרט. הנחת העבודה שלנו היא שהסיבה לחוסר הפרסום במגזר איננה עקרונית, שכן היעדר פרסום הוא איננו חוקי בהיותו נוגד את עקרון השוויון. לפיכך, אנו מניחים שהחסמים מצויים ברמת חברת הפרסום והקופירייטינג.

מקורות

- ארזי, ט' וסבג, י' (2020). **מיצוי זכויות ושירותים חברתיים לאזרח: הבניית קונספט ותורת עבודה**. מאיירס גוינט ברוקדייל.
- בניש, א' ודוד, ל' (2018). זכות הגישה למינהל במדינת הרווחה: על [אי]-מיצוי זכויות חברתיות וחובת הנגשה של החקיקה החברתית. **משפט וממשל, יט**, 1–37.
- גל, ג' (2006). מדינת רווחה. בתוך א' רם א' ונ' ברקוביץ (עורכים), **אי-שוויון** (עמ' 228–232). אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.
- גל, ג' ומדהלה-בריק, ש' (2016). **יישום המלצות ועדת אלאוף: תמונת מצב**. מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.
- הוועדה למלחמה בעוני בישראל (2014). **דוח הוועדה למלחמה בעוני בישראל**, חלק 2, ועדת המשנה, פרק 1.
- משרד מבקר המדינה (2015). **דוח מבקר המדינה: אי-מיצוי זכויות חברתיות**. דוח שנתי, 65 ג'.
- משרד מבקר המדינה (2021). **אי-מיצוי זכויות חברתיות: ביקורת מעקב**. דוח שנתי, 72 א', חלק ראשון.
- רוזן ב', נאון, ד' וסמואל, ה' (2016). **"יד מכוונת": הערכת התוכנית**. מכון מאיירס-גיויינט-ברוקדייל.
- תרשיש, נ' וגל, ג' (2021). איך שינוי נוצר? תהליך האימוץ של מדיניות מיצוי הזכויות במוסד לביטוח לאומי. **ביטחון סוציאלי, 113**, 139–170.
- תרשיש, נ' והולר, ר' (2021). חסמים ואסטרטגיות למיצוי זכויות: נקודת המבט של מקבלי קצבאות הביטוח הלאומי. **ביטחון סוציאלי, 113**, 49–77.
- Finn, D., & Goodship, J. (2014). *Take-up of benefits and poverty: an evidence and policy review*. Centre for Economic and Social Inclusion.
- United Nations (1948). *The Universal Declaration of Human Rights*.