

Actieplan DG Handicap – actiepunten

1. **Uitvoering van de aanbevelingen van de interne audit.** Een aantal onderdelen zijn erop gericht de interne werking te ondersteunen door de managementcapaciteit te versterken op het vlak van businessinformatie, kwaliteitsmanagement en juridische ondersteuning. Nieuwe aanwervingen binnen de 28 nieuwe VTE's zijn daarvoor gepland. Andere elementen gaan vooral over het klaarder krijgen van de verwachtingen en de rollen van alle medewerkers en van de basisteams en van hun opdrachten. Daarmee samenhangend zullen de doelstellingen worden geformuleerd op ieder niveau en op een manier die ook objectiveerbaar en controleerbaar is. Daarnaast zijn er ook zeer operationele aanpassingen, zoals de inkorting van de lijst met openstaande dossiers. Tenslotte verfijnen we ook de ICT applicaties, in functie van de klantenbehoeften en voor een vlottere interne werking.
2. De **versterking van de telefonische beschikbaarheid.** We willen door de aanwerving van bijkomende calltakers tegen mei de doelstelling van 1.500 opgenomen telefoons per dag bereiken. Nu reeds zullen we telefoonlijnen splitsen in Nederlands en Frans, om de capaciteit die er voor iedere taal is, ook maximaal te kunnen benutten.
3. Het **IT-systeem** zullen we vervangen tegen 2023. De eerste stap ernaartoe is een voorstudie die binnenkort opstart. Nog dit jaar moet de ontwikkeling van het nieuwe systeem starten.
4. Een aantal problemen ontstaan doordat de standaarddocumenten en brieven zijn opgesteld in een onaangepaste taal. Bovendien zijn de documenten moeilijk aanpasbaar aan wijzigende situaties. We herzien daarom volledig de manier van aanpassen van deze documenten en nog dit jaar **moderniseren we een aantal typedocumenten.**
5. Ook de **online contactformulieren** passen we aan en maken we gebruiksvriendelijker.
6. In het **Finto-gebouw** is naast het centrale dienst ook het Brusselse kantoor gevestigd, waar soms lange wachtrijen zijn. We verhogen daar de capaciteit en verruimen de openingsuren. Er komt ook een andere toegang om de dienstverlening te verbeteren.
7. De tool **my handicap** laat personen met een handicap en instellingen zoals ziekenfondsen en ocmw's toe om een aantal taken zelf uit te voeren. We zullen dit vereenvoudigen en bijkomende toepassingen toevoegen aan dit platform, die de gebruiksvriendelijkheid ten goede komen.
8. De **samenwerking met lokale entiteiten en ziekenfondsen** verloopt vandaag goed, maar het is nodig om met hen te overleggen over de correcte afhandeling van de dossiers. In dit verband wil moet opgemerkt worden dat de kwaliteit van de aanvragen bij de dossiers die ingediend worden door de ziekenfondsen zeer hoog is. Dit gaat inmiddels al om 6 op de 10 aanvragen. Voeg bij deze kwalitatieve werking ook nog de wijde spreiding van de ziekenfondsen en het regelmatige contact dat zij sowieso al hebben met vele personen met een handicap, en het is duidelijk dat de ziekenfondsen in de toekomst, meer nog dan vandaag, een structurele partner van de DG HAN

kunnen worden. Minister Peeters wil een denkoefening starten om voor een heel aantal taken in de front, een diepgaande structurele samenwerking met de ziekenfondsen op te zetten. Dit zal zowel de kwaliteit als de snelheid van de dienstverlening ten goede komen.