

Vice-eersteminister en
minister van Werk, Economie en
Consumenten, belast met
Buitenlandse Handel,
Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en
Personen met een handicap



Vice-Premier Ministre et
Ministre de l'Emploi, de l'Economie et
des Consommateurs, chargé du
Commerce Extérieur, de la Lutte
contre la pauvreté, de l'Egalité des
chances et des Personnes
handicapées

PERSMEDEDELING DOOR KRIS PEETERS

Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en Consumenten,
Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding,
Gelijke Kansen en Personen met een handicap

Woensdag 30 januari 2019

**Kris Peeters stelt actieplan DG Handicap voor: “concrete
maatregelen om dienstverlening te verbeteren”**

Vice-eersteminister en minister van personen met een handicap Kris Peeters stelde vandaag in de Kamercommissie sociale zaken en bedrijfsleven, een actieplan voor om de werking en de dienstverlening van DG Handicap te verbeteren.

Kris Peeters: “De afgelopen weken werd door verschillende instanties aan de alarmbel getrokken over de werking van de Directie-Generaal Personen met een Handicap. Het is onaanvaardbaar dat mensen tientallen keren moeten bellen voor ze iemand aan de lijn krijgen. Ik heb gezegd dat ik in de laatste maanden van de legislatuur nog zoveel mogelijk wil doen om de dienst efficiënter en klantvriendelijker te maken. We zijn al gestart met het aanwerven van extra medewerkers en we lanceren vandaag nu ook een actieplan met concrete maatregelen. Dat moet er de komende maanden voor zorgen dat de telefonische bereikbaarheid grondig verbetert en dat de behandelingstermijn van dossiers verder verminderd wordt.”

Reeds lang komen er klachten binnen over de werking en de bereikbaarheid van de DG Handicap. De behandeltermijn van dossier werd teruggebracht tot 180 dagen, maar de bereikbaarheid van de dienst bleef een groot probleem. Slechts 18% van telefonische oproepen werden beantwoord in 2018.

Minister Peeters lanceert nu een actieplan om de bereikbaarheid en de werking van de dienst te verbeteren. Het plan volgt op een aantal maatregelen die recent werden genomen:

- **Aanwerving van extra medewerkers:** 38 tijdelijke medewerkers krijgen een vast contract en daar bovenop worden 28 nieuwe medewerkers aangeworven. Minister Peeters vond daarvoor de nodige middelen binnen de voorlopige twaalfden. Tegen mei 2019 moeten alle aanwervingen afgerond zijn. Zij zullen hoofdzakelijk worden ingezet voor de telefooncentrale.

- **Vorbereiding van een nieuw IT-systeem:** minister Peeters gaf begin dit jaar de opdracht om met een voorstudie te beginnen. Op basis daarvan kan de bouw van het nieuwe systeem later dit jaar beginnen. Ten laatste tegen 2023 moet het nieuwe systeem gebruikt worden aangezien het huidige systeem dan niet langer ondersteund zal worden.
- **Een interne audit** werd uitgevoerd om na te gaan hoe de dossierverwerking kan worden geoptimaliseerd. De audit leverde een aantal aanbevelingen op die worden beantwoord in het actieplan.

Actieplan

Het actieplan bouwt verder op de aanbevelingen van de auditor. Verder werd er overlegd met de professoren die het opiniestuk uitbrachten (*De Standaard* van 7 januari), met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap en met de vakbonden.

Het streeft ernaar om zowel de externe dienstverlening als de interne werking van de DG Handicap te verbeteren.

In tegenstelling tot het vorige actieplan, worden nu wel concrete doelstellingen vastgelegd. Zo wordt vermeden dat het om vage engagementen gaat. Concreet wordt als doel gesteld om tegen 1 mei:

- De hoeveelheid dossiers voor de inkomensvervangende tegemoetkoming of integratietegemoetkoming (IVT/IT) in behandeling met medisch onderzoek moet afnemen van 28.000 naar 25.000.
- De hoeveelheid dossiers IVT/IT in behandeling zonder medisch onderzoek moet afnemen van 7.700 naar 6.700.
- Het percentage dossiers die binnen de 6 maanden afgerond zijn, moet stijgen van 67% naar 74%.
- Het percentage parkeerkaarten dat binnen de 3 maanden wordt afgeleverd moet toenemen van 58% naar 66%.
- Het aantal opgenomen telefoons moet verdubbelen van 780 naar 1500. Dit is ongeveer het aantal unieke bellers per dag, zodat in principe iedereen geholpen kan worden.

Verder wordt ingezet op het verbeteren van de interne werking van de DG Handicap. Er wordt daarbij gestreefd naar **voortdurende verbetering**. Het actieplan voorziet bijvoorbeeld de splitsing van de telefoonlijn per taal. Bellers zullen daardoor sneller terecht komen bij de medewerkers van de telefooncentrale. Verder zullen **stakeholders** worden betrokken en er is een **regelmatige opvolging** voorzien van het actieplan.

Het actieplan bevat deze concrete actiepunten:

1. **De uitvoering van de aanbevelingen van de interne audit.** Het gaat onder meer om de ondersteuning van de interne werking door de managementcapaciteit te versterken op het vlak van businessinformatie, kwaliteitsmanagement en juridische ondersteuning. Verder zullen de rollen en opdrachten van alle medewerkers en van de basisteams worden verduidelijkt.

2. De **versterking van de telefonische beschikbaarheid**. Door de aanwerving van bijkomende calltakers moet het tegen mei mogelijk zijn om 1.500 telefoons per dag af te handelen. Zoals gezegd wordt de telefoonlijn gesplitst per taal om de capaciteit voor elke taal maximaal te benutten.
3. Het **IT-systeem** zal vervangen worden 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 **typedocumenten wordt gemoderniseerd**. Dat moet de leesbaarheid voor de gebruiker verhogen.
5. De **online contactformulieren** worden gebruiksvriendelijker gemaakt.
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** wordt uitgebreid en gebruiksvriendelijker gemaakt. Via die tool kunnen personen met een handicap en instellingen zoals ziekenfondsen en OCMW's zelf een aantal taken uitvoeren
8. **Samenwerking met ziekenfondsen versterken** om de snelheid van de dienstverlening te verbeteren.

Aangezien de maatregelen uit het actieplan een impact kan hebben op het welzijnsbeleid van de regio's, zal minister Peeters overleggen met de regionale ministers.

Behandelingstermijnen

De behandeltermijn voor dossiers die een medisch onderzoek noodzakelijk is inmiddels onder de 6 maanden gezakt en bedraagt nu 4,9 maanden, ook al zijn er grote verschillen per regio. 58% van de parkeerkaarten worden nu binnen de drie maanden afgeleverd, dat was een half jaar geleden nog 10% minder. De totale stock van dossiers IVT en IT met een medische aanvraag bedraagt momenteel 28.000, dit was in juli nog 37.000 (dit cijfer zal nooit nul zijn, want er komen steeds nieuwe aanvragen binnen en die hebben een zekere doorlooptijd door de administratieve en medische stappen). Online ingediende vragen worden wel degelijk opgevolgd, met een antwoord binnen de tien dagen in 94% van de gevallen.