

JAARVERSLAG



2017

**Directie-generaal
Personen met een handicap**



Federale Overheidsdienst
Sociale Zekerheid

.be

INHOUD

2017, een bewogen jaar... 3

Deel I: onze activiteiten in cijfers 6

2017 in één oogopslag

Onze tegemoetkomingen

De parkeerkaart voor personen met een handicap

Ons personeel

Onze bereikbaarheid

Klachten

Deel II: onze belangrijkste projecten 20

De European Disability Card (EDC)

Uitbreiding van My Handicap

Verbetering van de gegevensuitwisseling met de artsen

Deel III: werken aan onze dienstverlening 27



**2017,
een bewogen jaar...**



2017 was een bewogen jaar voor de Directie-generaal (DG) Personen met een handicap



2017 was een bewogen jaar voor de Directie-generaal (DG) Personen met een handicap. Eind januari namen wij een **nieuwe software** in gebruik voor de behandeling van de dossiers van de personen met een handicap. Deze software bleek al snel **heel wat gebreken te vertonen**. Wij waren in de **onmogelijkheid** om de aanvragen nog op een efficiënte en correcte manier af te handelen. Al snel konden we het hoofd niet meer bieden aan de talloze vragen en klachten van onze klanten.



In maart stapten we **noodgedwongen weer over naar onze vorige software**. De dossiers moesten hierbij overgedragen worden van de nieuwe naar de “oude” software. Dit bracht **onduidelijkheid** met zich mee, want de gegevens van deze dossiers waren gedurende enkele weken niet beschikbaar of onjuist.





Ondertussen waren ook de Vlaamse dossiers voor de Tegemoetkoming voor Hulp aan Bejaarden sinds 1 januari 2017 **overgedragen naar de zorgkassen**, die deze nu administratief afhandelen (onze DG staat wel nog steeds in voor de medische evaluatie).

De overdracht van deze dossiers werd door de **technische problemen** met onze software extra bemoeilijkt.



Uit de cijfers die in dit jaarverslag staan, zullen de problemen met onze dienstverlening duidelijk blijken, zeker in **de eerste 3 maanden van het jaar**.

Stilaan kropen we uit het dal en hebben we stap voor stap actie ondernomen **om de situatie weer onder controle te krijgen**.



We zijn er zeker nog niet, maar **de wil en de energie** is zeker aanwezig bij **onze mensen om de personen met een handicap de dienstverlening aan te bieden die ze verdienen!**

Deel I



Onze activiteiten in cijfers

2017 in één oogopslag



660.330

personen hebben een *erkenning* van hun handicap bij de DG, van wie **601.790 volwassenen en 58.540 kinderen**.



182.895

personen krijgen maandelijks een *Inkomensvervangende* en/of *Integratietegemoetkoming* (IVT/IT).



1,49
miljard

- De DG betaalde **1,49 miljard euro** uit aan *tegemoetkomingen*.



420.108

- Er zijn **420.108 parkeerkaarten** voor personen met een handicap in omloop, in 2017 werden er **63.787 afgeleverd**.

Onze tegemoetkomingen*



Het aantal personen dat een Inkomensvervangende en/of Integratietegemoetkoming (IVT/IT) **ontvangt** was nog nooit zo hoog: **182.895**.

Dit is een **stijging van 2%** tegenover 2016. De grootste stijging deed zich voor bij de 65-plussers (+6,6%), wat waarschijnlijk heeft te maken met de vergrijzing van de bevolking.

**Door de 6^{de} staats hervorming valt één van de tegemoetkomingen die onze DG toekent – de Tegemoetkoming voor Hulp aan Bejaarden (THAB) – sinds 1 juli 2014 onder de bevoegdheid van de Vlaamse gemeenschap, het Waalse gewest, de Duitstalige gemeenschap en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.*

Sinds 1 januari 2017 maakt de THAB in Vlaanderen deel uit van de Vlaamse Sociale Bescherming en worden de dossiers behandeld door de zorgkassen. Onze DG voert wel nog steeds de medische evaluaties uit.

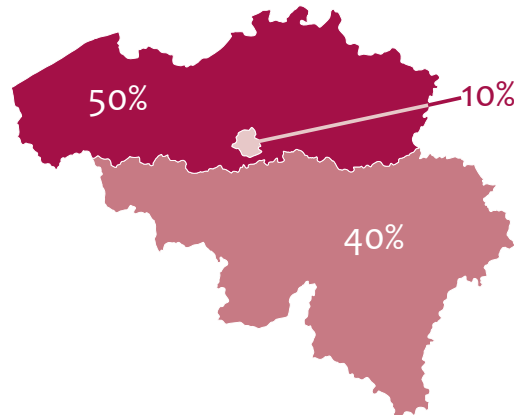
De Waalse en Brusselse THAB-dossiers worden nog steeds van A tot Z door onze DG behandeld in afwachting van de definitieve overdracht.

In dit jaarverslag zijn er geen cijfers opgenomen van de THAB omdat deze dus in theorie niet meer onze bevoegdheid is.



Onze tegemoetkomingen

50% van diegenen die een IVT/IT krijgen, wonen in **Vlaanderen**, 40% in **Wallonië** en 10% in **Brussel**.



Er waren **112.628 aanvragen en herzieningen** voor de **IVT/IT**, een **daling met 20%** tegenover 2016. We hebben de oorzaak van deze sterke daling niet onderzocht, maar een mogelijke verklaring kan zijn dat er sinds juli 2016 eerst een online screening kan gedaan worden via My Handicap om te zien of men in aanmerking komt voor een tegemoetkoming of andere maatregel. Zo is het voor de burger duidelijker of het zinvol is om een aanvraag in te dienen bij de DG Personen met een handicap.

Onze tegemoetkomingen



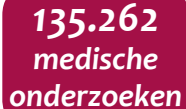
28%

Er werden **75.869 dossiers** voor de **IVT/IT afgewerkt**, dat zijn er **28% minder** dan in 2016. De sterke daling heeft te maken met de technische problemen met onze nieuwe software. Hierdoor konden er in de eerste 3 maanden van 2017 bijna geen dossiers behandeld worden.



1,5 maand

De verminderde productiviteit leidde ook tot **35% meer openstaande dossiers**. Er stonden eind 2017 nog 52.898 dossiers voor de IVT/IT open.



135.262
medische
onderzoeken

Omwille van de technische problemen, duurde het langer om de dossiers af te werken. **De gemiddelde behandelingstermijn** voor de **tegemoetkomingen** (van het indienen van de aanvraag tot de beslissing) bedroeg **7 maanden**, dit is **anderhalve maand langer** dan in 2016 (het gemiddelde bedroeg toen 5,4 maanden).

Er werden **135.262 medische onderzoeken** uitgevoerd in het kader van de erkenning van de handicap: **31%** voor de **IVT/IT**, **22%** enkel om een **attest** van de handicap te bekommen, **19%** voor de **THAB** en **17%** voor de **Bijkomende Kinderbijslag**.

Onze tegemoetkomingen

Deze verliepen *sneller dan ooit*: gemiddeld **2,1 maanden** voor de **volwassenen** en **2,9 maanden** voor de **kinderen**.

De daling van deze termijn heeft te maken met het feit dat er meer dossiers “op stuk” worden beslist, dit betekent dat wij een beslissing nemen op basis van de informatie die bij de aanvraag door de burger en zijn/haar behandelend arts werd doorgestuurd.

De DG Personen met een handicap betaalde **1,49 miljard euro** uit aan **tegemoetkomingen**, dat is bijna **4% meer** dan in 2016, terwijl het aantal rechthebbenden maar met 2% steeg.

De **gemiddelde maandtegemeetkoming** voor de **IVT-IT** bedroeg **686 euro, 2 euro meer** dan het jaar ervoor.

**1,49
miljard**

€

De parkeerkaart voor personen met een handicap



420.108

Eind 2017 waren er
420.108 parkeerkaarten
in omloop



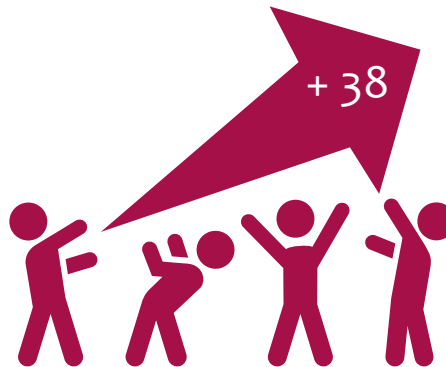
In 2017 hebben we **63.787 parkeerkaarten toegekend**
(tegenover 63.644 in 2016).

Ons personeel

In 2017 werden de Vlaamse THAB-dossiers overgedragen naar de zorgkassen. Om de THAB-dossiers te kunnen behandelen, werd ook een deel van het personeel van de DG Personen met een handicap voortaan tewerkgesteld bij de zorgkassen.

Om dit vertrek op te vangen, wierven wij in de loop van 2017 **38 extra personeelsleden** aan.

Eind 2017 werkten er **319** mensen bij de DG Personen met een handicap (tegenover **345** in 2016), goed voor **297 voltijdsequivalenten**.



Onze bereikbaarheid

Onze bereikbaarheid liet omwille van de technische problemen met onze nieuwe software en de achterstand in de behandeling van de dossiers te wensen over.

De **belangrijkste kanalen** om ons te bereiken, zijn:



formulier

Het **contactformulier**
op onze website
www.handicap.belgium.be



zitdagen

De **zitdagen** van onze
maatschappelijk assistenten
in de **verschillende**
provincies



telefoon

Ons algemeen
telefoonnummer
0800 987 99



Contactformulieren

In 2017 kregen we *maandelijks* gemiddeld **17.794 contactformulieren** binnen.

17.794
Contact-
formulieren

In juli 2017 schakelden we over naar een nieuw systeem om de contactformulieren te behandelen. Hierdoor konden er tijdens de maand juli geen contactformulieren behandeld worden.



Van januari tot en met juni werd gemiddeld **61%** van de contactformulieren *tijdig beantwoord*, dit wil zeggen *binnen de 5 werkdagen*.



Vanaf de ingebruikname van het nieuw systeem om de contactformulieren te behandelen, hanteerden we een andere norm om te berekenen of ze tijdig werden afgewerkt: **10 in plaats van 5 werkdagen**. Op basis van deze norm werd van augustus tot en met december gemiddeld **61%** van de contactformulieren *tijdig beantwoord*.

Onze bereikbaarheid

Ons algemeen telefoonnummer 0800 987 99

Tijdens de eerste 3 maanden van 2017 waren we **amper telefonisch bereikbaar wegens de technische problemen** met onze nieuwe software en de belemmeringen die dit met zich meebracht voor het dagdagelijkse werk van onze medewerkers.

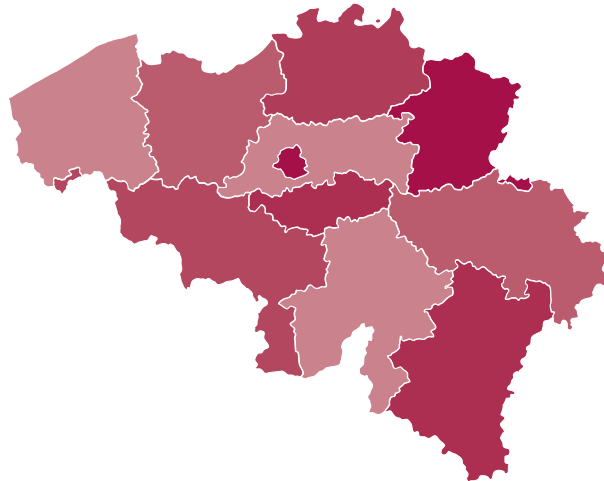
In de onderstaande tabel vind je per **maand** (vanaf april) een overzicht van **het aantal geblokkeerde oproepen** (percentage oproepen dat omwille van de bezetting van onze telefoonlijnen niet kon opgenomen worden) en **het totaal aantal oproepen** dat wel **beantwoord** werd.

Maand	% geblokkeerde oproepen	Aantal beantwoorde oproepen
April	77,10%	10.056
Mei	51,40%	10.989
Juni	73,10%	10.620
Juli	72,90%	9.376
Augustus	75,40%	9.189
September	75,10%	10.707
Oktober	56,20%	15.369
November	60,20%	14.357
December	54,10%	10.931

Onze bereikbaarheid

De zitdagen van onze maatschappelijk assistenten

Onze maatschappelijk assistenten houden zitdagen in heel wat gemeentes en steden over gans België. **Maandelijks** vinden er zo'n **160 zittingen** plaats.



Klachten

448
klachten

In 2017 werden **448 klachten** ingediend. Ter vergelijking: in 2016 waren dat er **440**.

Hiervan waren er **77% “echte klachten”**, de andere waren vragen om informatie, zaken die niet tot onze bevoegdheid behoren of betwistingen van beslissingen waarvoor beroep kan aangetekend worden.

In 75% ging het om een terechte klacht en hebben wij **de nodige maatregelen genomen**.





Klachten:

- **28,3%** van de klachten ging over de termijnen (beslissingen, verkrijgen van informatie,...).
- **25,1%** van de klachten ging over fouten of slordigheden op vlak van de behandeling van de aanvragen.
- **Onvoldoende bereikbaarheid** maakt **24,2%** uit van de klachten (in 2012 was dit 24,8%, in 2013 4,2%, in 2014 0,5%, in 2015 6,8% en in 2016 23,9%).
- **De houding en het gedrag van de medewerkers van de DG** tijdens het contact met de klanten maakt voor **11,4%** het voorwerp uit van de klachten. Dit cijfer blijft dalen: in 2016 was dit 17,6%, in 2015 was dit nog bijna 34%, in 2014 nog 60%.
- **7,9%** van de klachten betreft een gevoel (al dan niet gegrond) van willekeur in beslissingen en objectiviteit.
- **3,2%** van de klachten werd ondergebracht in een rubriek '**andere**': het gaat onder andere over klachten in verband met onze nieuwe software om de dossiers te behandelen.

Deel II



onze belangrijkste projecten

De European Disability Card (EDC)

Op **19 oktober 2017** werd officieel de **European Disability Card (EDC)** gelanceerd in België.

De kaart kan gratis aangevraagd worden door personen met een handicap die een dossier hebben bij onze DG, het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), het Agence pour une Vie de Qualité (AviQ), de Service Personne Handicapée Autonomie Recherche (PHARE) of de Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL).

Op vertoon van de EDC kan een persoon met een handicap allerlei **voordelen** krijgen bij organisaties in de sector van de **cultuur, sport en vrijetijd** (musea, pretparken, sportcentra,...). Het kan bijvoorbeeld gaan om kortingen, maar ook om allerlei aanpassingen zoals audiogidsen, voorbehouden plaatsen, enz.



De European Disability Card (EDC)

Voorheen meldden mensen zich aan met doktersbriefjes, attesten van een bepaalde instelling of een parkeerkaart, wat voor de persoon achter de kassa niet altijd gemakkelijk te verifiëren was. De EDC is een **persoonlijke kaart** met een pasfoto en is 5 jaar geldig. Het is dus gemakkelijk om de kaart te controleren.

Organisaties die de EDC aanvaarden, krijgen een label waarmee ze hun initiatieven voor personen met een handicap zichtbaarder kunnen maken.



Uitbreiding van My Handicap



In 2017 werd gewerkt aan de *herwerking* van *My Handicap*, de online tool om aanvragen bij de DG Personen met een handicap in te dienen.

De bedoeling is om in 2018 *één tool* te hebben waarmee men zowel *aanvragen* kan indienen als *dossiers raadplegen*. Tot nu toe gebeurde het raadplegen van dossiers via een aparte tool, namelijk Handiweb.



Verbetering van de gegevensuitwisseling met de artsen



Als iemand een aanvraag bij ons doet voor een tegemoetkoming, parkeerkaart of andere maatregel, onderzoeken wij of deze persoon voldoet aan de administratieve voorwaarden en gaan we zijn/haar handicap evalueren.

Om de handicap van iemand te kunnen evalueren, hebben wij ook informatie nodig uit zijn/haar **medisch dossier**.

Sinds juli 2016 vragen wij deze informatie **rechtsreeks** op bij de **behandelend arts** van de persoon. Dit gebeurt via de **post** en, als de arts over een eHealth-certificaat beschikt, ook via **digitale weg**. De DG moedigt het doorsturen van de info via digitale weg aan, omdat dit sneller en efficiënter verloopt dan het invullen en opsturen van papieren formulieren.



Verbetering van de gegevensuitwisseling met de artsen

We merken echter dat de medische informatie soms **lang op zich laat wachten**, wat de afhandeling van de dossiers aanzienlijk vertraagt.

Dit heeft onder andere te maken met **technische problemen** bij het digitaal uitwisselen van informatie met onze DG, met het feit dat het medisch dossier van de patiënt niet altijd up to date is,...

Om de **gegevensuitwisseling** met de behandelend arts **vlotter te doen verlopen**, heeft de DG enkele maatregelen genomen:

- Naast een brief en/of een elektronisch bericht naar de arts, sturen wij voortaan ook een **brief** naar de persoon die een aanvraag heeft gedaan. Hierin vragen we hem/haar contact op te nemen met de behandelend arts voor het doorsturen van de medische informatie naar de DG.



Verbetering van de gegevensuitwisseling met de artsen

- Heel wat **technische problemen** (onleesbare of geblokkeerde berichten, problemen met bepaalde medische softwarepakketten,...) werden in de loop van 2017 **opgelost**.
- De artsen krijgen een **ontvangstbewijs** als ze via digitale weg informatie naar de DG sturen.



Enquête

Eind 2017 voerden we een **enquête** bij de huisartsen over de uitwisseling van gegevens met onze dienst. Hieruit kwam duidelijk naar voor dat de artsen over het algemeen te vinden zijn voor de digitalisering van de gegevensuitwisseling, maar dat er nog te veel **technische kinderziektes** zijn.

Bovendien is het voor de artsen niet altijd duidelijk welke medische info ze aan de DG moeten bezorgen.

De volledige analyse van de enquête kan je terugvinden op onze website (<http://handicap.belgium.be/docs/nl/rapport-enquete-nl.pdf>).

Deel III



werken aan onze
dienstverlening



Naar aanleiding van de problemen bij onze dienst (technische problemen, achterstand in de dossiers, slechte bereikbaarheid,...), hebben wij een **“stabilisatieplan”** uitgewerkt dat als doel heeft om de **komende 2-3 jaar** onze **dienstverlening** te **verbeteren**.

Het gaat onder meer om volgende projecten/acties:



- Verbeteren van onze **telefonische bereikbaarheid** door een betere ondersteuning van onze medewerkers en een meer gestructureerde aanpak.
- Verbeteren van de **kwaliteit van de antwoorden** aan de telefoon en op het contactformulier.
- Het **verbeteren van de relaties met de medewerkers van de ziekenfondsen, OCMW's en gemeentes** die aanvragen in My Handicap registreren.
- **Extra aanwervingen** om de werklast op te vangen.
- Het **analyseren van de stress** bij onze teams en het opstellen van een actieplan om deze aan te pakken.
- Het **verbeteren** van onze **interne communicatie**.
- ...



FOD Sociale Zekerheid

Directie-generaal Personen met een handicap

Kruidtuinlaan 50, bus 150

1000 Brussel

www.handicap.belgium.be

Telefoon: 0800 987 99

(elke werkdag van 8u30 tot 12u30)

E-mail: via het contactformulier

op www.handicap.belgium.be

Verantwoordelijke uitgever: André Gubbels

D/2018/10.770/21