

**2018, VERBETEREN VAN
ONZE DIENSTVERLENING**



2018

Jaarverslag

Directie-generaal
Personen met een handicap



Federale Overheidsdienst
Sociale Zekerheid

.be

INHOUD

Deel I: onze activiteiten in cijfers

3

2018 in één oogopslag

Onze tegemoetkomingen

De parkeerkaart voor personen met een handicap

Ons personeel

Onze bereikbaarheid

Klachten

Deel II: belangrijkste nieuwigheden

22

HandizPark

Nieuwe versie van My Handicap

Stijging van een aantal tegemoetkomingen

Deel III: werken aan onze dienstverlening

30

Deel I



Onze activiteiten in cijfers

2018 in één oogopslag



676.002

personen hebben een **erkenning van hun handicap** bij de DG, van wie **613.591 volwassenen en 62.411 kinderen**



190.141

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



1,58
miljard

De DG betaalde **1,58 miljard euro** uit aan tegemoetkomingen



448.519

Er zijn **448.519 parkeerkaarten** voor personen met een handicap **in omloop**, in 2018 werden er **73.616 afgeleverd**

Onze tegemoetkomingen*



Het aantal personen dat een **Inkomensvervangende en/of Integratietegemoetkoming (IVT/IT) ontvangt was nog nooit zo hoog: 190.141.**

Dit is een **stijging van 4% tegenover 2017**. De **grootste stijging** deed zich voor bij **de 65-plussers (+5,1%)**, wat waarschijnlijk heeft te maken **met de vergrijzing van de bevolking**.

*Door de 6^{de} staatshervorming 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.

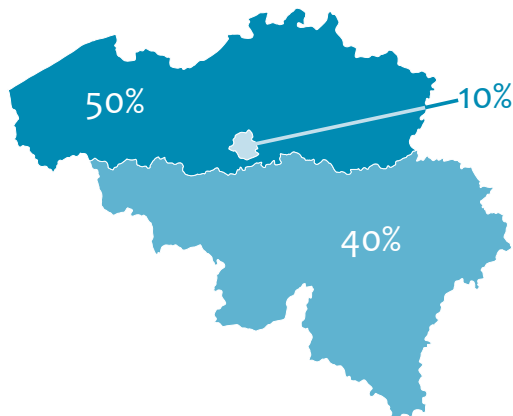
De Waalse en Brusselse THAB-dossiers worden nog steeds van A tot Z door onze DG behandeld in afwachting van de definitieve overdracht.

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**.



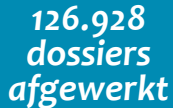
Er waren **101.913 aanvragen en herzieningen voor de IVT/IT**, een **daling met 9% tegenover 2017**. In 2017 was er al een daling met 20% t.o.v. het jaar daarvoor. We hebben de oorzaak van deze daling niet onderzocht, maar een mogelijke verklaring kan zijn dat men via de online vragenlijst in **My Handicap** sinds juli 2016 kan inschatten of men in aanmerking komt voor een tegemoetkoming. 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



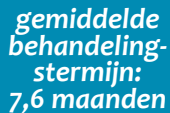
11%

Op het einde van 2018 was er nog geen beslissing genomen in **47.455 IVT/IT-dossiers** waarin de persoon zelf een aanvraag of herziening had gevraagd. Hierin zijn ook recent ingediende aanvragen begrepen, zoals die van december. Dit is een **daling met 11%** t.o.v. het jaar ervoor.



126.928
dossiers
afgewerkt

Als we alle **behandelde IVT/IT-dossiers** samen bekijken (zowel de aanvragen en herzieningen op vraag van de persoon als ambtshalve herzieningen op initiatief van de DG Personen met een handicap) werden er in 2018 **126.928 dossiers voor de IVT/IT afgewerkt**. Dat zijn er **67% meer** dan in 2017. Dit cijfer zegt uiteraard meer over de verhoogde productiviteit dan het openstaande saldo van aanvragen en herzieningen op vraag van de persoon. Dit **resultaat werd gerealiseerd door aanwervingen, de opleiding van nieuwe medewerkers en teamoverschrijdende samenwerkingen**.



gemiddelde
behandeling-
stermijn:
7,6 maanden

De **gemiddelde behandelingstermijn** voor de tegemoetkomingen (van het indienen van de aanvraag tot de beslissing) bedroeg **7,6 maanden**, dit is een **halve maand langer dan in 2017** (het gemiddelde bedroeg toen 7,0 maanden). Deze stijging kan verklaard worden door de inhaaloperatie die nodig was in 2018 (ten gevolge van de opgelopen achterstand wegens technische problemen in 2017).

Onze tegemoetkomingen

178.399
medische
onderzoeken

Er werden **178.399 medische onderzoeken** uitgevoerd in het kader van de erkenning van de handicap: **31% voor de IVT/IT**, **5%** enkel om een **attest van de handicap** te bekomen, **9% voor de THAB** voor het **Waalse en Brusselse gewest**, **18%** voor het **Vlaams gewest** in het kader van de Vlaamse sociale bescherming, **19%** voor een **parkeerkaart** en **18% voor de Verhoogde Kinderbijslag**.

De gemiddelde doorlooptijd voor het medische luik van de aanvraag bedroeg **2,6 maanden voor de volwassenen en 3,7 maanden voor de kinderen**.

1,58
miljard

De DG Personen met een handicap betaalde **1,58 miljard euro uit aan tegemoetkomingen**, dat is bijna **6% meer** dan in 2017, terwijl het aantal rechthebbenden maar met 4% steeg. Dit is te verklaren door een verhoging van een aantal tegemoetkomingen en een hogere vrijstelling voor het inkomen van de partner bij de berekening van de integratietegemoetkoming.

De **gemiddelde maandtegemeetkoming voor de IVT-IT bedroeg 707 euro, 21 euro meer** dan het jaar ervoor.

De parkeerkaart voor personen met een handicap



448.519

Eind 2018 waren er
448.519 parkeerkaarten
in omloop

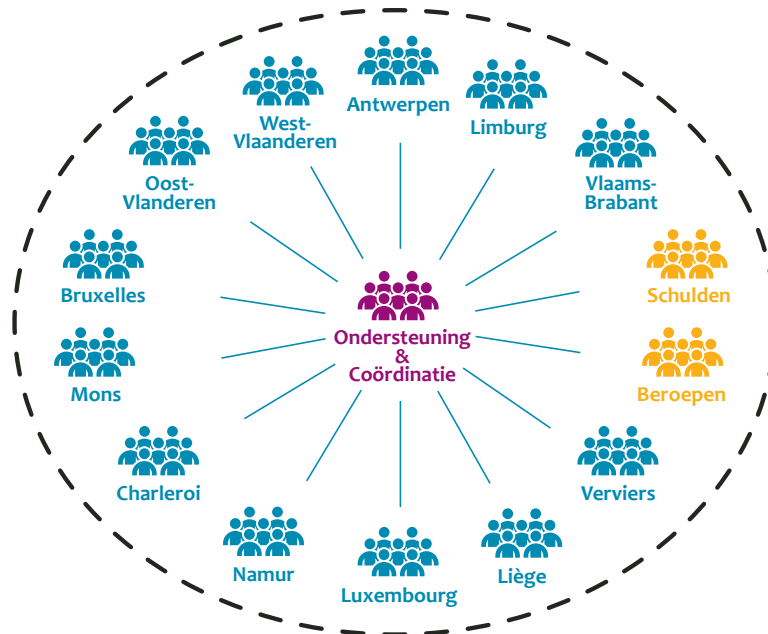


In 2018 hebben we
73.616 parkeerkaarten toegekend
(tegenover **63.787 in 2017**).

Ons personeel

Eind 2018 werkten er **281 mensen** bij de DG Personen met een handicap, goed voor **261 voltijdsequivalenten**.

Zij werken in **12 basisteams per regio**. Daarnaast zijn er **2 gespecialiseerde teams voor schulden en beroepen** en een **centraal team** ter ondersteuning en coördinatie.



Ons personeel

Er werden in 2018 **11 mensen aangeworven en er gingen 24 mensen uit dienst.**

Heel wat zaken die vroeger op papier werden opgestuurd, ontvangen we nu digitaal. De ingevulde vragenlijsten ontvangen we via **My Handicap** en de medische inlichtingen van de behandelende arts bereiken ons voornamelijk via eHealth. Daardoor moeten er steeds minder poststukken ingescand worden in de dossiers. Een 20-tal mensen die vroeger op de scanningsdienst van de DG Personen met een handicap werkten behandelen nu mee de post in de algemene mailroom van de FOD Sociale Zekerheid.



Onze bereikbaarheid

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



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



Ons algemeen
telefoonnummer
0800 987 99



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



Onze bereikbaarheid

Formulaires de contact

In 2018 kregen we maandelijks gemiddeld **114.575 contact-formulieren** binnen.

94% van de contactformulieren werd **tijdig beantwoord**, dit wil zeggen **binnen de 10 werkdagen**.



14.575
Contact-
formulieren

Ons algemeen telefoonnummer 0800 987 99

Ons gratis telefoonnummer is **druk bevraagd**. We volgen de situatie nauw op om **onze bereikbaarheid continu** te verbeteren.

Verdeling van de bellers naargelang van de taal

59% van onze bellers wou **geholpen worden in het Frans** t.o.v. **41% in het Nederlands**.



Onze bereikbaarheid

Verdeling van de telefoonoproepen over de teams

De telefoonoproepen worden aangenomen door klantenrelatie-beheerders in de basisteams. Waar een oproep binnenkomt hangt af van de postcode die wordt ingetoetst. Hoeveel oproepen er binnenkomen verschilt sterk van team tot team. Een back-upstelsysteem laat toe om een oproep te laten beantwoorden door een ander team als er te veel oproepen zijn binnen het team.

1,4%
oproepen

De oproepen van personen die een andere landstaal spreken dan het team van hun postcode, worden verdeeld over teams van hun landstaal. De **1,4% oproepen** van wie er niet in slaagt om een postcode in te voeren of belt vanuit het buitenland worden verdeeld over de teams naargelang de taalkeuze.



Onze bereikbaarheid

Beller uit ...	percentage
Antwerpen	8,60%
Brussel	17,80%
Charleroi	10,70%
Henegouwen	13,00%
Limburg	4,40%
Luik	8,30%
Luxembourg - Dinant	4,40%
Namen - Huy	5,80%
Oost-Vlaanderen	6,50%
Verviers	4,50%
Vlaams-Brabant	3,90%
West-Vlaanderen	5,0%
Franstalige uit Vlaanderen	4,8%
Nederlandstalige uit Wallonië	1,0%
Franstalige zonder postcode	0,9%
Nederlandstalige zonder postcode	0,5%

Onze bereikbaarheid

Aantal bellers waarvan de oproep beantwoord werd

In 2018 konden we globaal **78% van de bellers** te woord staan die er via het **keuzemenu van ons gratis nummer** voor kozen om iemand aan de lijn te krijgen.

78% van
de bellers

maand	bellers	beantwoorde bellers	% beantwoord
januari	Geen cijfers	Geen cijfers	Geen cijfers
februari	18363	15427	84%
maart	20381	16399	80%
april	12400	9526	77%
mei	17512	13511	77%
juni	17070	13543	79%
juli	Geen cijfers	Geen cijfers	Geen cijfers
augustus	13887	9095	65%
september	12556	8973	71%
oktober	13878	10110	73%
november	12294	8636	70%
december	7200	4803	67%
Globaal	103 111	80 435	78%

De cijfers per maand zijn gebaseerd op het aantal verschillende telefoonnummers per maand. Het globale cijfer houdt rekening met de verschillende nummers per jaar.

Onze bereikbaarheid

Door een technisch probleem met de monitoringsoftware, werden de statistieken de eerste week van januari en de 2e helft van juli niet correct geregistreerd. Deze maanden werden niet opgenomen in het overzicht om de resultaten niet te vertekenen.



Onze bereikbaarheid

Aantal oproepen

In 2018 konden we **49% van de oproepen beantwoorden** van bellers die er in het keuzemenu voor kozen om iemand aan de lijn te krijgen. Omdat de wachttijd voor een beller beperkt is tot 2 minuten, belde een groot aantal mensen ons terug. Als we kijken naar unieke bellers, konden we 78% van hen te woord staan.

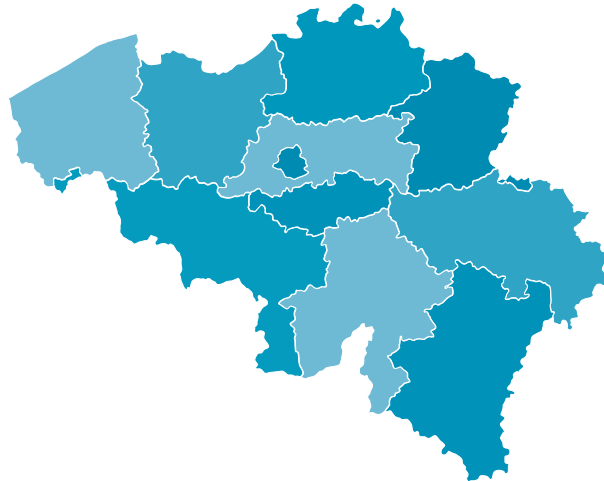
49%
oproepen
beantwoorden

maand	Aantal oproepen	Aantal beantwoorde oproepen	% beantwoorde oproepen
januari	Geen cijfers	Geen cijfers	Geen cijfers
februari	33922	20730	61%
maart	40845	22265	55%
april	24178	12042	50%
mei	37994	18287	48%
juni	34428	18174	53%
juli	Geen cijfers	Geen cijfers	Geen cijfers
augustus	29559	11781	40%
september	25058	11341	45%
oktober	28731	13137	46%
november	25869	11247	43%
december	13197	5632	43%
Globaal	293 781	144 636	49%

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

237
klachten

In 2018 werden **237 klachten ingediend**. Ter vergelijking: in **2017 waren** dat er **nog 448**. Er werden dus fors minder klachten ingediend.

Hiervan waren er **81% “echte klachten”**, de andere waren **vragen om informatie**, zaken die niet tot onze bevoegdheid behoren of **betwistingen van beslissingen** waarvoor beroep kan aangetekend worden.





Klachten:

- **9,4% van de klachten** ging over de **termijnen** (beslissingen, verkrijgen van informatie,...). Dit is een sterke daling t.o.v. 28,3% in 2017;
- **20,9% van de klachten** ging over **fouten of slordigheden** op vlak van de **behandeling van de aanvragen**;
- **onvoldoende bereikbaarheid** maakt **7,9%** uit van de klachten (in 2012 was dit 24,8%, in 2013 4,2%, in 2014 0,5%, in 2015 6,8%, in 2016 23,9%, in 2017 24,2%);
- **de houding en het gedrag** van de medewerkers van de DG tijdens het contact met de klanten maakt voor **39,8% het voorwerp uit van de klachten**;
- **18,3% van de klachten** betreft een **gevoel** (al dan niet gegrond) **van willekeur in beslissingen en objectiviteit**;
- **3,7% 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**.

In **54%** van de gevallen ging het om een terechte klacht en hebben wij de nodige maatregelen genomen.

Deel II



Belangrijkste nieuwigheden



Handi2Park
Application

Parkeerkaarten voor personen met een handicap zijn een gegeerd goed. Er vindt dan ook regelmatig misbruik plaats. Het vaststellen van dit misbruik gebeurt door de politiezones, gemeenschapswachten en parkeerwachten. Tot voor kort moest men de FOD Sociale Zekerheid contacteren om na te vragen of een kaart al dan niet geldig was.

Om het werk van de bevoegde controleurs te vergemakkelijken en meer misbruiken vast te stellen, ontwikkelde Smals voor de DG Personen met een handicap de **applicatie Handi2Park**. Deze is gelinkt aan een databank met alle geldige parkeerkaartnummers.

Door **de kaart te scannen of het kaartnummer in te geven** kan meteen **gecontroleerd** worden **of de kaart nog geldig is**.

Vanaf juli werd de app getest door de politiezones Antwerpen, Kortrijk, Namen en Koekelberg. Tijdens de testfase in de zomermaanden bleek er in **12,5% van de 16.000 unieke controles sprake van een ongeldige kaart**.

Sinds november 2018 is de app beschikbaar voor alle Belgische steden en gemeenten. In 2018 werden met de app al **44.279 unieke kaarten gecontroleerd, waarvan 9,6% ongeldig bleek**.

Handi2Park

Omdat de ontwikkelingskost van de app slechts 135.000 euro bedroeg en de eerste resultaten veelbelovend zijn, werd de app genomineerd voor een eGov-award in de categorie 'rendabiliteit'.

In 2018 werd gewerkt aan de *herwerking van My Handicap*. Smals maakte een nieuwe versie van Handicap, op basis van Handiweb, de tool die vroeger gebruikt werd om dossiers te raadplegen. Hier ging heel wat aan vooraf.

Service public fédéral
Sécurité sociale

Direction générale
Personnes handicapées

Handi2Park

Handi2Park vous permet de consulter la validité d'une carte de parking pour personne handicapée.

Introduisez le numéro de la carte de stationnement

X X X X X X X X X X

Rechercher

© Service public fédéral Sécurité sociale

Nieuwe versie van My Handicap

**Nieuwe
versie
MyHandicap**

My Handicap werd oorspronkelijk ontwikkeld door Capgemini en werd in juli 2016 gelanceerd. Er waren van bij het begin een aantal technische problemen, die erger werden toen in januari 2017 ook een nieuwe backofficesoftware van dezelfde firma werd gelanceerd. Het weergeven van de gegevens uit de dossiers liet te wensen over en zorgde voor verwarring bij burgers en professionele partners. Er werd uiteindelijk besloten om zowel *My Handicap als de backofficesoftware te vervangen*.

My Handicap zoals het ontwikkeld was door Capgemini werd nog tijdelijk gebruikt om de aanvragen in te dienen. Voor de behandeling van de aanvragen werd teruggekeerd naar de oude back office software. Het raadplegen van de dossiers gebeurde tijdelijk ook opnieuw via *Handiweb*.

Nieuwe versie van My Handicap

Op **26 maart 2018** werd een **nieuwe versie van My Handicap gelanceerd**, de **online applicatie** om een **tegemoetkoming, parkeerkaart** of **andere maatregel** bij ons aan te **vragen**. De reacties waren heel **positief**.

Men kon opnieuw via één tool het **dossier raadplegen** en een **vragenlijst invullen** om een tegemoetkoming, parkeerkaart of andere maatregel aan te vragen. Er wordt vertrokken vanuit wat we al weten van de persoon met een handicap. In het openingsscherm zie je voortaan gemakkelijk wat je al hebt, waar je recht op hebt maar nog niet hebt aangevraagd en waar je mogelijk recht op zou hebben als je voldoet aan de voorwaarden.



Nieuwe versie van My Handicap

Nieuwe versie

Er waren **heel** wat **verbeteringen** t.o.v. de vorige versie:

- De mogelijkheid om **gegevens op te slaan en de vragenlijst later te vervolledigen**.
- De mogelijkheid om gegevens uit een vorige vragenlijst op te slaan en te gebruiken voor een nieuwe aanvraag van een ander product. Zo hoeft wie de uitgebreide vragenlijst invulde voor een tegemoetkoming geen vragenlijst meer in te vullen voor een parkeerkaart. Deze kan dan met één klik worden aangevraagd.
- De mogelijkheid om **zelf wijzigingen door te geven** zonder te bellen of een contactformulier in te vullen (bijv. bankrekeningnummer, opname in een instelling, uitstel vragen voor het geven van inlichtingen,...).
- Het werd mogelijk om als burger **via een volmacht met je eigen eID een aanvraag in te dienen voor iemand anders**.
- De **aanvraag van een European Disability Card** kon nu ook via My Handicap.

Stijging van een aantal tegemoetkomingen

tegemoet-
komingen
verhoogd

Op 1 juli 2018 werden er enkele bedragen van de tegemoetkomingen verhoogd:

- Het barema voor de inkomensvervangende tegemoetkoming, categorie C.
- De categorievrijstelling voor de berekening van de integratietegemoetkoming (categorie C).
- De barema's voor de integratietegemoetkoming (alle 5 de categorieën).

Prijs van
de liefde

Op 1 augustus 2018 steeg ook de vrijstelling “prijs van de liefde” voor de **integratietegemoetkoming**.

De integratietegemoetkoming is er om de onkosten in het kader van de handicap op te vangen en die blijven uiteraard dezelfde ongeacht de gezinssituatie.

Stijging van een aantal tegemoetkomingen

Personen met een handicap die gaan samenwonen, ondervinden daar financieel nadeel van. Bij de berekening van hun integratie-tegemoetkoming, wordt immers ook rekening gehouden met de inkomsten van hun partner. Hoe meer hun partner verdient, hoe lager hun integratietegemoetkoming wordt. Soms valt die integratietegemoetkoming zelfs helemaal weg.

De inkomsten van de partner waarmee rekening wordt gehouden bij de berekening van de integratietegemoetkoming mogen vanaf nu hoger zijn vooraleer ze impact hadden op de tegemoetkoming. Hierdoor zullen personen met een handicap die met een partner samenwonen soms een integratietegemoetkoming kunnen krijgen of een hogere integratietegemoetkoming.

Op 1 september 2018 werden alle tegemoetkomingen ook met 2% verhoogd door een overschrijding van de spilindex.

Je kan de **nieuwe bedragen terugvinden op onze website**.



Deel III



Werken aan onze dienstverlening

Het verbeteren van onze dienstverlening aan personen met een handicap staat centraal in onze werking.

In 2018 werd onder meer gewerkt aan volgende **projecten/acties**:



- Onze **telefonische bereikbaarheid** werd in 2017 en 2018 verbeterd door de aanwerving van nieuwe klantenrelatiebeheerders die een versneld opleidingstraject kregen.
- Er was een continue verbetering van **My Handicap** op basis van de input van onze partners die aanvragen indienen bij ziekenfondsen, gemeentes en OCMW's.
- Voor inwoners van Brussel werd het **onthaal van personen met een handicap versterkt en uitgebreid**.
- Om de achterstand weg te werken, werden **meer dossiers op stuk** afgehandeld in alle regionale centra voor medische expertise. Dit was in het bijzonder het geval voor de parkeerkaarten.
- Een pool van ervaren dossierbehandelaars focuste teamoverschrijdend op de **snelle administratieve afhandeling** van de oudste openstaande dossiers.
- Er werd een **management dashboard** gemaakt waarin gerapporteerd wordt over de stand van zaken van de dienstverlening. Zo kan snel ingegrepen worden.



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 behalve op woensdag)

E-mail: via het contactformulier
op www.handicap.belgium.be

Verantwoordelijke uitgever: André Gubbels

D/2019/10.770/37