

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

Contactformulieren

In 2019 kregen we maandelijks gemiddeld **14.725 contactformulieren** binnen.

14.725
Contactformulieren

95% van de contactformulieren werd **tijdig beantwoord**, dit wil zeggen **binnen de 10 werkdagen**.

Ons algemeen telefoonnummer 0800 987 99

Ons gratis telefoonnummer is **druk bevroegd**. In 2019 hebben we **onze bereikbaarheid** sterk verbeterd.

Telefonische
bereikbaarheid
verbeterd

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**.



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.

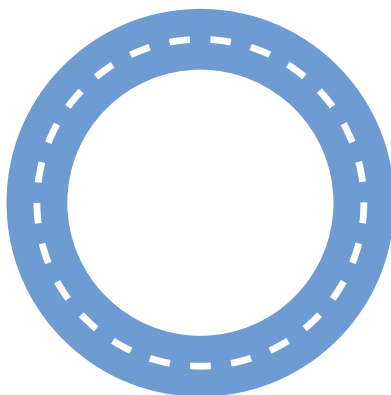
De oproepen van personen die een andere landstaal spreken dan het team van hun postcode, worden verdeeld over teams van hun landstaal. De **1,7% oproepen** van wie er niet in slaagt om een postcode in te voeren of belt vanuit het buitenland worden verdeeld over de teams naargelang de taalkeuze.



Beller uit ...	Percentage
Antwerpen	11,7%
Brussel	15,9%
Charleroi	10,0%
Henegouwen	11,4%
Limburg	5,1%
Luik	7,8%

Onze bereikbaarheid

Beller uit ...	Percentage
Luxembourg - Dinant	4,2%
Namen - Huy	5,7%
Oost-Vlaanderen	8,6%
Verviers	4,0%
Vlaams-Brabant	4,8%
West-Vlaanderen	6,4%
Franstalige uit Vlaanderen	2,0%
Nederlandstalige uit Wallonië	0,7%
Franstalige zonder postcode	1,0%
Nederlandstalige zonder postcode	0,7%



Aantal bellers waarvan de oproep beantwoord werd

In mei, oktober en november waren er door de verandering van software tijdelijk geen uitgebreide statistieken naast het percentage beantwoorde oproepen.

Er was een grote verbetering in onze bereikbaarheid dankzij de tijdelijke budgetten om extra calltakers aan te werven en door hen een doorgedreven opleiding te geven.



Maand	Bellers	% beantwoord
januari	12392	74%
februari	15176	74%
maart	19418	65%
april	17202	80%
mei	Geen cijfers	82%
juni	16717	90%
juli	16514	92%
augustus	14699	86%
september	16461	92%
oktober	Geen cijfers	93%
november	Geen cijfers	92%
december	10744	92%

182
klachten

In 2019 werden **182 klachten** ingediend. Ter vergelijking: in 2018 waren het er 237 en in 2017 448. Er werden dus fors **minder klachten** ingediend.

Hiervan waren er **83% “echte klachten”**, de andere waren vragen om informatie, zaken die niet tot onze bevoegdheid behoren of betwistingen van beslissingen waarvoor beroep kan aangetekend worden.

- **8,6%** van de klachten ging over de **termijnen** (beslissingen, verkrijgen van informatie,...). Dit is een daling t.o.v. 9,4% in 2018 **en** 28,3% in 2017.
- **18,5%** van de klachten ging over **fouten of slordigheden** op vlak van de behandeling van de aanvragen.
- **Onvoldoende bereikbaarheid** maakt nog slechts **6%** 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%, in 2018 7,9%).
- **De houding en het gedrag van de medewerkers van de DG** tijdens het contact met de klanten maakt voor **40,4%** het voorwerp uit van de klachten.
- **26,5%** van de klachten betreft een gevoel (al dan niet gegrond) van **willekeur** in beslissingen en objectiviteit.

In **35%** van de gevallen ging het om een terechte klacht en hebben wij de nodige maatregelen genomen.



Deel III



Belangrijkste nieuwigheden

