



Jullie ideeën  
en actiepunten



**TOUCHÉ!**



Federale Overheidsdienst  
**Sociale Zekerheid**

.be



## **Touché !... want jouw mening raakt ons.**

Op 3 oktober 2013 kwamen 250 personen met een handicap, ambtenaren van de DG Personen met een handicap (DG HAN) en professionelen uit de sociale sector samen tijdens het evenement **“Touché!”**. In kleine groepjes wisselden we ideeën uit over hoe we de **dienstverlening** voor personen met een handicap kunnen **verbeteren**. Vertrekkende vanuit het positieve - wat zou de ideale situatie zijn? - werkten we samen concrete actiepunten uit.

Uit de vele reacties die we ontvingen, bleek dat de deelnemers het een **geslaagd initiatief** vonden, een verrijking, inspirerend, motiverend en nog veel meer. Het was de ideale gelegenheid voor ambtenaren en professionelen om te luisteren naar wat personen met een handicap **echt bezighoudt**. Personen met een handicap en hun familieleden vonden het verrijkend om de ambtenaren en de professionelen te ontmoeten. **Meer begrip** opbrengen voor elkaars situatie en samen naar oplossingen zoeken: daar draaide het om!

Aan creativiteit en enthousiasme was er tijdens “Touché” zeker geen gebrek! We hebben alle ideeën samengebundeld in dit document. Zij zullen dienen om onze **dienstverlening** mee **vorm te geven** en te bepalen welke richting we uitgaan.

## Samen delen we een droom ...

Samen delen we een droom. Een perfecte dienstverlening waarbij iedereen zich goed voelt, die vlot verloopt en met zo weinig mogelijk administratieve lasten. In onze dromen ziet de toekomst er alvast hoopvol uit...:

In de toekomst zijn personen met een handicap **volledig geïntegreerd** in de maatschappij. Op alle vlakken - communicatie, vervoer, gebouwen, jobs,...- is er rekening gehouden met de toegankelijkheid voor personen met een handicap.

Als persoon met een handicap kan je terecht bij **1 uniek loket** dat alles voor jou regelt. Het is duidelijk voor welke maatregelen je in aanmerking kan komen en wie ervoor bevoegd is. De overheid is geen labyrint van diensten, maar het is heel duidelijk welke procedure je moet afleggen om een aanvraag te doen.

Een persoonlijke coach loodst de personen met een handicap van bij het begin door het administratieve proces.

Alle informatie over de erkenning van de handicap is gecentraliseerd in een elektronisch "**uniek dossier**" dat kan geraadpleegd worden door alle betrokken instanties. **Het is simpeler om het samen te doen:** de verschillende overheidsinstanties werken in een netwerk en delen gegevens met elkaar, zodat de personen met een handicap zo weinig mogelijk stappen moet ondernemen.

De overheid heeft een **menselijk gezicht**: ambtenaren hebben voeling met de leefwereld van personen met een handicap, maken tijd om te luisteren, tonen empathie en respect.

Er bestaat **één definitie voor handicap** en de verschillende instanties passen dezelfde evaluatiecriteria toe.

De **regelgeving is eenvoudig en duidelijk, maar ook rechtvaardig**. De tegemoetkoming is voldoende om op een menswaardige manier te kunnen leven en houdt ook rekening met de impact van de handicap op de familieleden, met de kosten die gerelateerd zijn aan de handicap,...

# Samen die droom vormgeven

Dromen kan je waarmaken, niet altijd gemakkelijk, maar als je er hard genoeg in gelooft en krachten bundelt is er veel mogelijk! Samen werd nagedacht over concrete acties die ons op weg zetten naar de realisatie van onze dromen:

## Persoon met een handicap centraal

- Een uniek loket bij de gemeentes voor alle vragen rond handicap. Het indienen van aanvragen gebeurt via één contactpunt, die dit dan doorgeeft aan de bevoegde instantie.
- Uniek digitaal dossier waar de administratieve en medische gegevens worden opgeslagen van de personen met een handicap. Zowel zijzelf als de betrokken overheidsinstanties hebben toegang tot deze gegevens, met respect voor de privacy.
- 'Mijn Burgerpagina' op de federale overheidswebsite [www.belgium.be](http://www.belgium.be) waarop al je dossiers bij de overheid beschikbaar zijn op één gepersonaliseerde webpagina.
- Al je attesten beschikbaar maken op je elektronische identiteitskaart.
- De samenwerking tussen de DG HAN en de professionelen uit de sociale sector (ziekenfondsen, OCMW's, organisaties,...) verder uitbreiden: informatie doorgeven, opleidingen organiseren over onze regelgeving, toegang geven tot specifieke informatie/dossiers, samen zitdagen houden voor personen met een handicap,...
- Het sociale netwerk verruimen dat de persoon met een handicap ondersteunt en instaat voor de eerstelijns hulp (samen met AWIPH-VAPH enz).
- Proactief werken: als er vb. in een ziekenhuis wordt vastgesteld dat iemand een blijvend letsel heeft, procedure opstarten om handicap te laten erkennen.
- Tool ontwikkelen waarbij de persoon met een handicap door het invullen van een vragenlijst duidelijke info krijgt over waar hij (eventueel) recht op heeft en waar hij terecht kan.
- Administratieve vereenvoudiging: minder stappen in de procedure om een aanvraag te doen, minder formulieren, persoonlijke aanpak, overheid gebruikt duidelijke en begrijpbare taal.
- Pro-actieve aanpak van de DG HAN: als ze informatie krijgt via een sociaal werker of via elektronische weg: zelf contacten leggen en actie ondernemen om eventuele aanvraag op te starten of dossier te herbekijken.
- De DG HAN informeert regelmatig de behandelende artsen, hulpverleners en professionals uit de sociale sector over de beslissing en de stand van zaken in het dossier.
- Personen met een handicap en professionelen uit de sociale sector kunnen hun vragen aan de DG HAN ook via chat stellen.
- Binnen de DG HAN wisselen de verschillende diensten kennis en informatie met elkaar uit.
- De website [www.rechtenverkenners.be](http://www.rechtenverkenners.be) optimaliseren, zodat iedereen zicht heeft op wat zijn rechten zijn.

- Iedere klant heeft een contactpunt bij de DG HAN: referentiepersoon voor alle vragen, die helpt bij het indienen van aanvragen, die het dossier proactief opvolgt.
- Persoonlijke coach (handicoach) die potentiële hulpbehoevenden wegwijs maakt in de verschillende wetgevingen (eventueel specifieke opleiding voorzien) .

### Naar meer toegankelijkheid

- Inleefvermogen en empathie van de medewerkers bij de DG Personen met een handicap verhogen: vb. door inleefstages, contactmomenten met personen met een handicap, sensibilisatieacties.
- Fysieke toegankelijkheid voor personen met een handicap verbeteren (vb. op vlak van gebouwen, openbaar vervoer, arbeidsmarkt).
- Overheid zorgt voor persoonlijker aanpak (minder administratief) en een aangepast, menselijk en toegankelijk onthaal.
- De overheid komt naar de burger toe: huisbezoeken (of bezoeken in het ziekenhuis) voor personen met een handicap die zich moeilijk kunnen verplaatsen.
- Gebruikerscomité bij DG HAN oprichten dat participeert in de beslissingen en bestaat uit ervaringsdeskundigen en personen met een handicap.

### Betere communicatie

- Overheid gebruikt eenvoudige en aangepaste taal in haar brieven, mails, formulieren, attesten, enz.:
  - o korte en duidelijke informatie geven, niet te uitgebreid;
  - o geen jargon of administratieve taal gebruiken;
  - o de teksten eerst voorleggen aan een testgroep;
  - o zorgen voor een overzichtelijke lay-out van de teksten (vb. meer ruimte tussen de paragrafen gebruiken);
  - o duidelijk uitleggen waarom bepaalde informatie wordt gevraagd;
  - o taalgebruik aanpassen aan de doelgroep (vb. taal van kinderen gebruiken bij de Bijkomende Kinderbijslag);
  - o duidelijk aangeven wat de verschillende stappen zijn die je moet ondernemen (op basis van schema: " u bent hier, de volgende stappen zijn..." ) en eventueel verwijzen naar andere instanties.
- Niet alleen in haar schriftelijke communicatie moet de overheid aandacht hebben voor eenvoudig en duidelijk taalgebruik, maar ook aan de telefoon.
- 'Hand in Hand' -campagne organiseren voor het grote publiek over alle voorzieningen voor personen met een handicap.
- Algemene informatiebrochure ter beschikking stellen via de gemeentes over alle diensten voor personen met een handicap (weinig tekst, vooral visueel/schematisch voorgesteld, vb. metromap).
- Website of wiki oprichten waar alle informatie rond handicap op te vinden is.
- De dienstverlening van de DG HAN beter bekend maken via gespecialiseerde tijdschriften, vakbladen, websites, affiches in ziekenhuizen, publicaties, radio, video, ... Ook beter communiceren over de zitdagen van de DG HAN via de website.

- De website van de DG HAN ([www.handicap.gov.be](http://www.handicap.gov.be)) vereenvoudigen en toegankelijk maken door video's en schematische voorstellingen te gebruiken (het mag ludiek zijn). Website aanpassen aan doven en taalarme mensen. Voorbeelden geven van concrete situaties en geen theoretische aanpak.

## Professionalisering

- Expertise van het contact center van de DG HAN verder uitbreiden: de calltakers geven een snel en correct antwoord en stellen zich empathisch op.
- Persoonlijkere en menselijkere aanpak van de evaluatie van de handicap: de artsen van de DG HAN maken voldoende tijd vrij om de situatie van de patiënt te onderzoeken en zijn empathisch (vanuit vertrouwen vertrekken).
- Samenwerking tussen artsen van de DG HAN en de behandelende artsen verbeteren.
- Er bestaat één definitie van handicap en de verschillende instanties gebruiken dezelfde criteria om de handicap te evalueren.
- Evaluatie van de handicap gebeurt vooral op stuk (dus op basis van al bestaande informatie).
- De kwaliteit meten en opvolgen van de evaluaties van de handicap.
- Kennis van de artsen over bepaalde handicaps continue bijscholen.
- De communicatie rond de beslissing verbeteren en duidelijk het waarom van de beslissing uitleggen.

## Beleid

- Reglementering van 1987 over de uitkeringen aan personen met een handicap aanpassen: vb. voor berekening van het bedrag van de tegemoetkomingen niet enkel rekening houden met de inkomsten van de persoon met een handicap, maar ook met zijn medische onkosten.
- Medische evaluatie van de handicap vervangen door een 'multidisciplinaire' evaluatie (door artsen, psychologen, ergotherapeuten,...).
- Ontwikkelen van een Nationaal Actieplan rond personen met een handicap over de verschillende overheden heen.
- Interministerieel overleg organiseren over het beleid rond personen met een handicap.
- Sensibiliseren van de privé-sector rond integratie van personen met een handicap.
- Sensibiliseren rond alternatieve arbeid en vrijwilligerswerk voor personen met een handicap.

## Wat zal de DG Personen met een handicap doen?

De DG Personen met een handicap zal gehoor geven aan de voorgestelde actiepunten en haar dienstverlening beter afstemmen op de personen met een handicap en professionelen.

Voor een aantal actiepunten zijn niet alleen wij verantwoordelijk, zoals een betere integratie van personen met een handicap in de maatschappij en op de arbeidsmarkt. Hiervoor zullen we samen met andere instanties onze krachten moeten bundelen.

Zelf zet de DG HAN in op deze doelstellingen:

- **Het terugbrengen van de gemiddelde behandelingstermijn van de aanvragen van 5 maanden tot 1 maand:**

Dit willen we verwezenlijken door onder andere de implementatie van een nieuw IT-systeem, wat gepaard zal gaan met het hertekenen van onze processen en het aanpassen van onze manier van werken. Op 4 en 5 december organiseerden we voor de collega's van de DG HAN al een workshop om samen na te denken hoe we onze dienstverlening concreet kunnen verbeteren en aanpassen aan de behoeften van de gebruiker. Via interne werkgroepjes gaan we deze ideeën verder uitwerken.

Daarnaast zetten we ook in op digitalisering. Binnenkort kunnen artsen ons bijvoorbeeld via de eHealthbox medische gegevens doorsturen en hoeven ze geen gebruik meer te maken van de papieren formulieren.

- **Verder inzetten op elektronische gegevensuitwisselingen:**

We zullen verder inzetten op elektronische fluxen om gegevens uit te wisselen met andere instanties. Momenteel doen we dit bijvoorbeeld voor het sociaal tarief gas en elektriciteit. Hierdoor hoeft de persoon met een handicap in de meeste gevallen geen papieren attest meer te bezorgen aan zijn energieleverancier.

Een ander voorbeeld van elektronische gegevensuitwisseling is "HandiFlux". Dankzij deze webservice kunnen zowel privé- als overheidsinstellingen bij ons gegevens opvragen over de personen met een handicap. Onder andere de OCMW's zullen gebruik maken van Handiflux en het is de bedoeling om op termijn ook andere instellingen te betrekken.

- **De relaties met de professionelen uit de sociale sector versterken (ziekenfondsen, gemeentes, OCMW's, organisaties,...):**

Sinds eind 2012 hebben gemeentes, OCMW's en ziekenfondsen toegang tot de online dossiers van de personen met een handicap (via de applicatie Handiweb) en sinds oktober 2013 kunnen maatschappelijk werkers van ziekenfondsen ook aanvragen registreren bij ons.

Wij willen onze relaties met de professionelen versterken door informatie en kennis uit te wisselen en snel te reageren bij vragen of problemen.

We bouwen de self-service tools voor professionelen verder uit. Via simulatietools op onze website kunnen ze een inschatting maken van het bedrag van de tegemoetkoming. Binnenkort komt daar een simulatietool “zelfredzaamheid” bij om in te schatten hoe wij de handicap zullen evalueren.

Om de personen met een handicap beter van dienst te zijn, zullen we concrete afspraken maken met de OCMW's om zo snel mogelijk een beslissing te nemen over het al dan niet toekennen van een leefloon/financiële steun of een tegemoetkoming.

- **Onze communicatie aanpassen aan de gebruiker:**

Enerzijds willen wij een performante selfservice aanbieden, anderzijds is ook een persoonlijke aanpak belangrijk.

Onze website zullen wij toegankelijker maken door de teksten te laten herwerken door professionele copywriters. Ook zullen we analyseren hoe we bepaalde tools, zoals het overzicht van zitdagen en het contactformulier, kunnen professionaliseren.

We willen ook de toegankelijkheid van ons Call Center, die er afgelopen jaar sterk op vooruit ging, nog verbeteren en verder investeren in het begeleiden en coachen van onze call takers.

Dit overzicht van geplande initiatieven geeft enkel in grote lijnen weer waarop we ons zullen focussen en is zeker niet volledig. Sommige zaken zullen we op korte termijn kunnen verwezenlijken, ingrijpende veranderingen zullen natuurlijk meer tijd en moeite kosten.

Maar je zal zien dat wij de actiepunten, voorgesteld door de professionelen, personen met een handicap en onze eigen medewerkers, stap voor stap zullen realiseren!



# Nog eens **bedankt** aan alle deelnemers en vrijwilligers die van dit evenement een succes hebben gemaakt:

Alain, Albert, Alfons, Aline, Amaury, André, Anémone, Angélique, Anne, Anneleen, Aurelie, Aurore, Badaia, Barbara, Bart, Benedicte, Benjamin, Benny, Berandette, Bernard, Bie, Brigitte, Camille, Caroline, Catherine, Chantal, Charlotte, Chris, Christel, Christian, Christiane, Christine, Christophe, Cindy, Cinzia, Claude, Claudia, Claudine, Conny, Corinne, Coruja Isabell, Daniel, Danny, Davina, Didier, Djibril, Dominiek, Dominique, Dorien, Dries, Eddy, Edith, Elke, Ellen, Els, Elsie, Emilie, Emmanuel, Eric, Evelien, Evelyne, Fabienne, Fabiola, Fernand, Filip, Flavio, Florian, Francine, Francoise, Freddy-Charles, Gaelle, Geert, Geneviève, Georges, Gerda, Gerrit, Gerry, Giuseppina, Goedele, Guy, Herman, Hilde, Ilse, Ingeborg, Ingrid, Isabelle, Ivan, Jacqueline, Jan, Janine, Jean , Jean-Claude, Jean-Francois, Jean-Marie, Jean-Pierre, Jerome, Jimmy, Johnny, Josiane, Josyane, Julia, Julien, Karen, Karin, Kathy, Kris, Leen, Leonard, Lidvine, Lief, Lies , Liesbeth, Linda, Lindsay, Lise-Marie, Louis, Luc, Malika, Manu, Manuel, Marc, Marcus, Marie, Marie-Christine, Marie-Claire, Marie-Hélène, Marie-Louise, Marie-Pierre, Marijke, Marina, Mario, Marleen, Martine, Maruja, Maryse, Mathieu, Maurice, Maxime, Mia, Michaël, Michel, Michele, Michèle, Mie, Mohamadi, Monique, Muriel, Nachawati, Nadia, Natacha, Nathalie, Nele, Nicolas, Noor, Odile-Anne, Pascale, Patricia, Patrick, Paul, Peter, Philip, Philippe, Pierre, Rahman, Rik, Robert, Ronny, Rudi, Sabine, Said, Saida, Sandra, Sandrine, Sarah, Saskia, Séverine, Sofia, Sofie, Stefaan, Stéphanie, Steven, Stiene, Suzy, Sven, Sylvia, Tamara, Tamhired, Thibaut, Tim, Valérie, Véronique, Vinciane, Virginie, William, Xavier, Yves.

