

# JAARVERSLAG DIRECTIE GENERAAL PERSONEN MET EEN HANDICAP



2020

2020: Dienstverlening  
verzekeren tijdens  
de coronacrisis



Federale Overheidsdienst  
Sociale Zekerheid

.be

# Inhoud

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Deel I: Dienstverlening verzekeren tijdens de coronacrisis</b> | <b>3</b>  |
| <b>Deel II: Onze activiteiten in cijfers</b>                      | <b>6</b>  |
| 2020 in één oogopslag   | 7         |
| Onze tegemoetkomingen   | 8         |
| De parkeerkaart voor personen met een handicap                    | 15        |
| Onze bereikbaarheid   | 16        |
| Ons personeel   | 21        |
| Klachten  | 22        |
| <b>Deel III: Belangrijkste nieuwigheden</b>                       | <b>23</b> |
| Wetgeving   | 24        |
| Coronamaatregelen   | 32        |
| Projecten   | 36        |

# Deel I



## Dienstverlening verzekeren tijdens de coronacrisis

# Dienstverlening verzekeren tijdens de coronacrisis

De DG Personen met een handicap heeft als **missie** om personen met een handicap op **een correcte, snelle en efficiënte manier te helpen** bij hun aanvraag van tegemoetkomingen, parkeerkaarten of attesten om recht te hebben op andere sociale of fiscale rechten.

2020 was een jaar vol onverwachte uitdagingen. Vanaf 16 maart 2020 moesten we alle afspraken bij onze artsen en de zitdagen van onze sociale assistenten annuleren, aanvankelijk tot 31 maart. Toen konden we nog niet vermoeden welke effecten het coronavirus op lange termijn zou hebben op onze dienstverlening.

***In sneltempo werd intern overlegd hoe we de dienstverlening voor personen met een handicap toch konden verzekeren.***

Onze artsen gingen zo veel mogelijk beslissingen treffen op basis van het dossier, zonder de persoon met een handicap fysiek te ontmoeten. Onze sociaal assistenten **organiseerden telefonische vragenuurtjes ter vervanging van de zitdagen in heel wat gemeentes**. Onze dossierbeheerders beantwoordden contactformulieren en telefonische oproepen en verzetten bergen werk om de afhandelingstermijnen niet te laten oplopen.

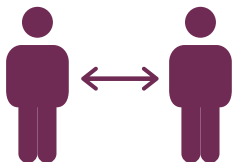


# Dienstverlening verzekeren tijdens de coronacrisis

Onze partners op het terrein konden in veel gevallen ook geen fysieke afspraken meer maken. Daarom beslisten we om de ingangsdatum van de aanvragen te vervroegen voor wie geen afspraak kon krijgen bij een OCMW, gemeente of ziekenfonds. Zo kon iemand (indien hij aan de voorwaarden voldoet) zijn tegemoetkoming met terugwerkende kracht verkrijgen zodra de intake effectief kan worden ingediend.

De federale regering besloot om vanaf juli 2020 een maandelijkse **coronapremie** toe te kennen aan wie een inkomensvervangende of integratietegemoetkoming kreeg. Een overzicht van alle maatregelen die we namen tegen corona vind je verderop in het jaarverslag.

De coronacrisis toonde aan dat **fysieke nabijheid** voor mensen in een kwetsbare situatie vaak **nodig** is om hun rechten te doen gelden. We kregen tijdens de eerste lockdown dan ook heel wat minder aanvragen via My Handicap. Opvallend was wel dat mensen vaker de aanvraag zelf deden (of naasten vroegen dit voor hen te doen) omdat de professionele kanalen niet beschikbaar waren. Het verlies aan aanvragen tijdens die eerste lockdown hebben we niet gerecupereerd in de maanden die erop volgden, ook al steeg het aantal aanvragen.



# Deel II



## Onze activiteiten in cijfers

# 2020 in één oogopslag



598.241

personen hebben een **erkenning van hun handicap** bij de DG



206.259

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



1,78  
miljard

De DG betaalde **1,71 miljard** uit aan tegemoetkomingen



465.099

Er zijn **465.099 parkeerkaarten** voor personen met een handicap **in omloop**, in 2020 werden er **60.072 afgeleverd**



# Onze tegemoetkomingen

Door de 6<sup>de</sup> staatshervorming geven we enkel informatie over de inkomensvervangende en integratietegemoetkoming, die volledig onder onze bevoegdheid vallen. Meer informatie over wat we als dienstverlening deden voor de andere Gewesten in 2020 vind je op onze website:

- voor **tegemoetkomingen voor ouderen**:  
<https://handicap.belgium.be/nl/onzedienstverlening/tegemoetkoming-hulp-bejaarden.htm>
- voor **tegemoetkomingen voor kinderen**:  
<https://handicap.belgium.be/nl/onzedienstverlening/verhoogdekinderbijslag.htm>
- Het aantal personen dat **een Inkomensvervangende en/of Integratietegemoetkoming (IVT/IT) ontvangt** was nog nooit zo hoog: **206.259**. Dit is een **stijging van 3 %** tegenover 2019.
- **50 %** van diegenen die een **IVT/IT** krijgen, wonen in **Vlaanderen**, **40 %** in **Wallonië** en **9 %** in **Brussel**.
- Er waren **98.092 aanvragen en herzieningen op vraag van de persoon met een handicap voor de IVT/IT**. Dit is minder dan in 2019 (**101.777**). Dit is niet uitsluitend aan corona toe te schrijven: hoewel het aantal in 2019 leek te stabiliseren, was er in 2018 een daling van 9 % en in 2017 zelfs een daling van 20 % t.o.v. het jaar daarvoor.

206.259  
IVT/IT

98.092  
aanvragen en  
herzieningen





# Onze tegemoetkomingen

- Op het einde van 2020 was er nog geen beslissing genomen in **38.252 IVT/IT-dossiers** waarin de persoon zelf een aanvraag of herziening had gevraagd of waarin er een ambtshalve herziening was. Hierin zijn ook recent ingediende aanvragen begrepen, zoals die van december. Dit is een lichte **stijging van 1,46 %** t.o.v. het jaar ervoor.
- 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 2020 **97.511 dossiers voor de IVT/IT afgewerkt**.
- De **gemiddelde behandelingstermijn** voor de **IVT/IT tegemoetkomingen** (van het indienen van de aanvraag tot de beslissing) bedroeg **5 maanden**. Dit is ruim een maand minder lang dan in 2019 (het gemiddelde bedroeg toen 6,3 maanden).
- De DG Personen met een handicap betaalde **1,78 miljard euro** uit aan **tegemoetkomingen**.

97.511  
dossiers  
afgewerkt





## De evolutie van de inkomensvervangende tegemoetkoming

Eind 2020 ontvangen **121.043 personen een inkomensvervangende tegemoetkoming**. 19.815 onder hen ontvangen enkel een IVT, 101.228 cumuleren IVT en IT. Tussen 1994 en 2020 is het aantal rechthebbenden op een IVT met zo'n 40 % gestegen.

Eind 2020 zijn 50,1% van de rechthebbenden op een IVT mannen en 49,9 % vrouwen. Het is de eerste keer sinds het in voege treden van de IVT dat er een meerderheid van mannelijke rechthebbenden is.

De gemiddelde leeftijd van de rechthebbenden op een IVT bedraagt in 2020 46,3 jaar. Voor mannen is de gemiddelde leeftijd 44,1 jaar; voor vrouwen ligt deze meer dan 4 jaar hoger met een gemiddelde leeftijd van 48,4 jaar.

Wil je graag meer in detail informatie over de evolutie van de inkomensvervangende tegemoetkoming?

Neem dan zeker een kijkje in de rubriek '**cijfer in de kijker**' op de website van de FOD Sociale Zekerheid.

<https://socialsecurity.belgium.be/nl/cijfers-de-kijker/de-evolutie-van-de-inkomensvervangende-tegemoetkoming>

6  
4  
2  
3  
5  
1  
4  
7  
5

# Onze tegemoetkomingen

1,78  
miljard  
euro

- De **gemiddelde maandtegemeetkoming** voor de **IVT-IT** **bedroeg 730 euro**, 13 euro meer dan het jaar ervoor.
- Er werden **148.660 medische onderzoeken** uitgevoerd in het kader van de erkenning van de handicap: **34,1 % voor de IVT/IT**, **8,4 % enkel om een attest van de handicap te bekomen**, **9,5 % voor de THAB** voor **het Waalse en Brusselse gewest**, **16 % voor het Vlaams** gewest in het kader van **de Vlaamse Sociale Bescherming**, **21 % voor een parkeerkaart** en **11 % voor de Verhoogde Kinderbijslag**.
- De gemiddelde doorlooptijd voor het medische luik van de aanvraag bedroeg **2,2 maanden** voor de **volwassenen** en **2,9 maanden** voor de **kinderen**.





## De afspraken bij onze artsen tijdens de coronacrisis

We evalueerden in 2020 minder handicaps dan het jaar ervoor. In 2020 werden bijna 3 op 4 onderzoeken **op stuk** uitgevoerd terwijl dat normaal minder dan de helft is. De beslissing om mensen met een handicap enkel fysiek uit te nodigen als er onvoldoende informatie beschikbaar was in het dossier, zorgde ervoor dat we ondanks de lockdown de dossiers verder konden blijven behandelen.

In deze tabel vind je een vergelijking met de 2 voorgaande jaren voor de volwassenen.

### Behandeling medisch luik dossiers volwassenen: op stuk of met afspraak bij de arts

|      | Op stuk | %      | Afspraak arts | %      | TOT     |
|------|---------|--------|---------------|--------|---------|
| 2018 | 63.847  | 43,5 % | 82.893        | 56,5 % | 146.740 |
| 2019 | 69.734  | 45,0 % | 85.316        | 55,0 % | 155.050 |
| 2020 | 97.408  | 73,7 % | 34.843        | 26,3 % | 132.251 |



## Pathologie

Onze artsen houden bij de evaluatie van de handicap rekening met **de impact op het dagelijks leven**. Waar iemand recht op heeft hangt dus af van elke individuele situatie en niet louter van de aandoening die iemand heeft.

Onze artsen houden wel statistieken bij over een 100-tal ziektes en aandoeningen bij de evaluaties van de handicap. In onderstaande tabel vind je een aggregatie naar grote categorieën bij personen met een handicap die in december 2020 een integratietegemoetkoming (IT) of inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) ontvingen.



# Onze tegemoetkomingen

## Type pathologie van personen die een IVT/IT ontvangen

| Pathologie                  | Vrouw %        | Man %          | Totaal %       |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Orthopedie                  | 33,1 %         | 20,4 %         | 27,0 %         |
| Psychologische aandoeningen | 23,9 %         | 30,4 %         | 27,0 %         |
| Zenuwstelsel                | 10,7 %         | 10,4 %         | 10,5 %         |
| Hart                        | 6,1 %          | 10,4 %         | 8,1 %          |
| Neoplasie                   | 7,7 %          | 5,7 %          | 6,7 %          |
| Trauma                      | 3,5 %          | 7,0 %          | 5,2 %          |
| Longaandoeningen            | 3,8 %          | 3,9 %          | 3,8 %          |
| Endocrinologie              | 3,4 %          | 3,8 %          | 3,6 %          |
| Visusproblemen              | 1,9 %          | 2,2 %          | 2,1 %          |
| Chromosoomafwijkingen       | 1,3 %          | 1,4 %          | 1,4 %          |
| Spijvertering               | 1,5 %          | 1,2 %          | 1,3 %          |
| Auditieve problemen         | 1,1 %          | 1,1 %          | 1,1 %          |
| Urogenitaal                 | 1,0 %          | 1,2 %          | 1,1 %          |
| Bloed                       | 0,5 %          | 0,4 %          | 0,4 %          |
| Infectie                    | 0,4 %          | 0,4 %          | 0,4 %          |
| Dermatologische problemen   | 0,2 %          | 0,2 %          | 0,2 %          |
| Perinataal                  | 0,0 %          | 0,1 %          | 0,0 %          |
| <b>Totaal</b>               | <b>100,0 %</b> | <b>100,0 %</b> | <b>100,0 %</b> |

# De parkeerkaart voor personen met een handicap



465.099

*Eind 2020, waren er  
465.099 parkeerkaarten  
in omloop*



*In 2020 hebben we 60.072  
parkeerkaarten toegekend, een daling  
met 15,87 % t.o.v. het jaar ervoor*



# Onze bereikbaarheid

De belangrijkste kanalen om ons te bereiken, zijn:



formulier

Het **contactformulier**  
op onze website  
[www.handicap.belgium.be](http://www.handicap.belgium.be)



telefoon

Ons algemeen  
telefoonnummer  
**0800 987 99**



zitdagen

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



# Onze bereikbaarheid

## Contactformulieren

174.659  
Contact-  
formulieren

In 2020 behandelden we **174.659 contactformulieren**, goed voor een **maandelijks gemiddelde van 14.555 contactformulieren**. Dit is ongeveer op hetzelfde niveau als het jaar voor corona, een kleine daling van 1,15 %.

**96 %** van de contactformulieren werd **tijdig beantwoord**, dit wil zeggen **binnen de 10 werkdagen**. Dit is een lichte verbetering van 1 % t.o.v. het jaar ervoor.

## Ons algemeen telefoonnummer 0800 987 99

Ons gratis telefoonnummer is **druk bevroegd**. In 2020 kregen we meer oproepen dan gemiddeld.

We kregen **270.077 telefonische oproepen**, 28.000 meer dan het jaar ervoor. We konden op 186.123 (69 %) antwoorden.

270.077  
telefonische  
oproepen



# Onze bereikbaarheid

## Aantal beantwoorde bellers per maand op het 0800-nummer

| Maand     | Bellers |
|-----------|---------|
| Januari   | 21045   |
| Februari  | 17431   |
| Maart     | 17492   |
| April     | 13555   |
| Mei       | 14172   |
| Juni      | 17341   |
| Juli      | 14255   |
| Augustus  | 15113   |
| September | 13708   |
| Oktober   | 16548   |
| November  | 14402   |
| December  | 11616   |

## Aantal oproepen in regionale centra voor medische expertise



Sinds november 2019 houden we ook statistieken bij over het aantal oproepen in onze regionale centra voor medische expertise. **Elk regionaal centrum heeft een eigen telefoonnummer, naast het 0800-nummer.** Hier **kunnen bellers** terecht met **vragen** over hun afspraak bij onze arts.

# Onze bereikbaarheid

Er was een opvallende daling in het aantal oproepen vanaf april. Dit komt omdat er vanaf 16 maart tot begin juli geen afspraken doorgingen in onze medische centra. Daarom kwamen er minder telefoonoproepen binnen van mensen die hun afspraak wilden verzetten of er vragen over hadden. Onze medewerkers belden wel zelf heel wat mensen op om de afspraak te annuleren en een nieuwe in te plannen.

## Aantal beantwoorde oproepen per maand in de regionale centra voor medische expertise

| Maand     | Aantal beantwoorde oproepen per dag | Aantal beantwoorde oproepen per maand |
|-----------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Januari   | 168                                 | 3694                                  |
| Februari  | 167                                 | 3330                                  |
| Maart     | 191                                 | 4211                                  |
| April     | 49                                  | 1022                                  |
| Mei       | 54                                  | 964                                   |
| Juni      | 56                                  | 1170                                  |
| Juli      | 93                                  | 1944                                  |
| Augustus  | 90                                  | 1888                                  |
| September | 92                                  | 2022                                  |
| Oktober   | 95                                  | 2099                                  |
| November  | 107                                 | 2025                                  |
| December  | 81                                  | 1297                                  |





Voor meer gedetailleerde recente cijfers over onze telefonische bereikbaarheid, kan je terecht op onze website waar we maandelijks de recentste cijfers publiceren.

<https://handicap.belgium.be/nl/cijfers/telefonie.htm>

## De zitdagen van onze maatschappelijk assistenten

Onze maatschappelijk assistenten houden zitdagen in heel wat gemeentes en steden in heel België. Normaalgezien vinden er **maandelijks zo'n 160 zitdagen plaats**.

Door de coronacrisis werden vanaf 16 maart 2020 alle zitdagen afgelast om de gezondheid van ons doelpubliek, onze lokale partners en onze eigen medewerkers te beschermen. Pas **vanaf 9 juli 2020 konden ze geleidelijk weer opstarten**.

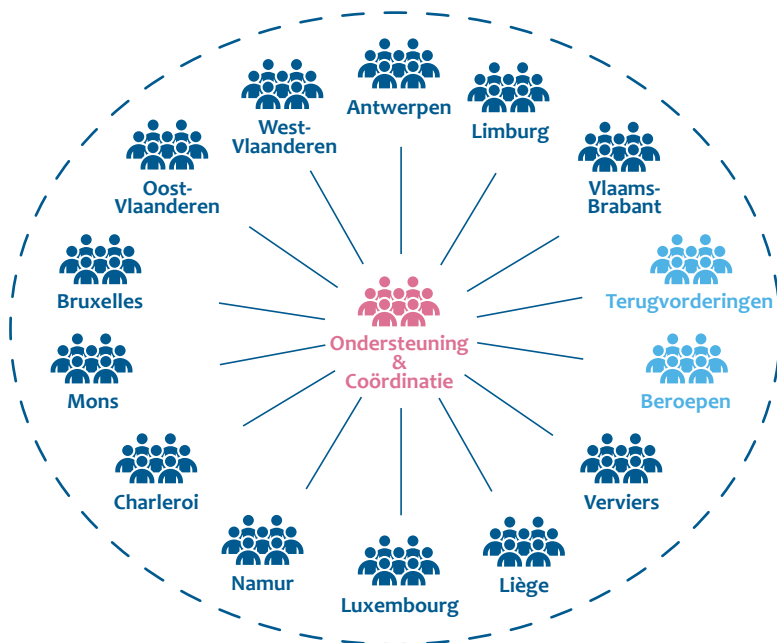
Onze sociaal assistenten voorzagen telefonische permanenties en reageerden via mail op vragen van wie anders op een zitdag zou zijn langsgesproken.

*“Afstand houden’ zit niet in de genen van een maatschappelijk assistent. Met wat creativiteit (telefonische intakes en digitale infosessies bijvoorbeeld) probeerden we tijdens de opeenvolgende lockdowns onze cliënten en partners zo goed mogelijk te bereiken.” **Emilie Coppens***

# Ons personeel

Eind 2020 werkten er **303 mensen** bij de DG Personen met een handicap, goed voor 280,9 voltijdsequivalenten. De medewerkers van deze DG zijn goed voor **48,95 % van het totaal aantal medewerkers van de FOD Sociale Zekerheid**.

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.



Er werden in 2020 **29 mensen aangeworven** en er gingen evenveel mensen uit dienst.

105  
klachten

In 2020 werden **105 klachten ingediend**. Ter vergelijking: in 2019 waren dat er 182.

Hiervan waren er **91% “echte klachten”**, de andere waren vragen om informatie, zaken die niet tot onze bevoegdheid behoren of betwistingen van beslissingen waarvoor beroep kan aangetekend worden.

- **2 %** van de klachten ging over de **termijnen** (beslissingen, verkrijgen van informatie,...). Dit is een daling t.o.v. 8,6 % in 2019.
- **12,9 %** van de klachten gingen over **fouten of slordigheden** op vlak van de behandeling van de aanvragen.
- **Onvoldoende bereikbaarheid** maakt nog slechts **1 %** uit van de klachten.
- **De houding en het gedrag van de medewerkers van de DG** tijdens het contact met de klanten maakt voor **35,6 % het voorwerp uit van de klachten**.
- **37,6 %** van de klachten gaat over een gevoel (al dan niet gegrond) van **willekeur** in beslissingen en objectiviteit.
- **10,9 %** van de klachten werd ondergebracht in een rubriek ‘andere’.

In **26 %** van de gevallen ging het om een terechte klacht en hebben wij de nodige maatregelen genomen.



# Deel III



## Belangrijkste nieuwigheden

## Inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap voortaan weer zonder verblijfsvoorwaarde

Het Grondwettelijk Hof heeft in zijn arrest van 12 maart 2020 bepaald dat ook wie nog geen 10 jaar in België verblijft recht kan hebben op een inkomensvervangende tegemoetkoming. Concreet houdt deze vernietiging van de verblijfsvoorwaarde in dat personen die (willen) beschikken over een inkomensvervangende tegemoetkoming niet meer 10 jaar, waarvan minstens 5 jaar ononderbroken, hun werkelijke verblijfplaats in België moeten hebben. De beslissing is retroactief: wanneer iemand in het verleden geen inkomensvervangende tegemoetkoming kon krijgen op basis van deze voorwaarde, kan zijn aanvraag worden herzien.

Het grondwettelijk Hof was van mening dat artikel 4, § 1, tweede en derde lid, van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap vernietigd moest worden aangezien:



1. de bepaling niet in overeenstemming was met artikel 6 van de verordening (EG) nr. 883/2004, daar de in een andere lidstaat van de Europese Unie vervulde tijdvakken van wonen niet in aanmerking worden genomen en;



2. het opzet van de bepaling om de bestaande toekenningsvoorwaarden van werkelijk verblijf in België uit te breiden tot een minimumduurtijd van verblijf teneinde de band die de gerechtigden met België en zijn stelsel van sociale bijstand dienen te hebben, te versterken, niet in overeenstemming was met artikel 23 van de Grondwet. Artikel 23 van de Grondwet bepaalt dat ieder het recht heeft om een menswaardig leven te leiden en bevat een standstill-verplichting. De bepaling vormde een aanzienlijke vermindering van het niveau van bescherming inzake maatschappelijke dienstverlening.

Het Hof van Cassatie heeft in zijn arrest van 22 juni 2020 het arrest van het Arbeidshof van 28 augustus 2018 bevestigd. Het Hof heeft geoordeeld dat de nationaliteitsvoorwaarde van de wet betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap niet in overeenstemming is met artikel 29, §1 van de Kwalificatierichtlijn.

Het vonnis volgt op een arrest van het Brusselse arbeidshof (arrest nr. 2018/AB/223). ***Daarin werd geoordeeld dat subsidiair beschermden recht hebben op de federale tegemoetkomingen voor personen met een handicap.*** De Kwalificatierichtlijn (Europese richtlijn 2011/95/EU) voorziet dat lidstaten de sociale bijstand voor personen met subsidiaire beschermingsstatus kunnen beperken tot fundamentele prestaties. Het arbeidshof stelt vast dat de wetgever geen gebruik heeft willen maken van deze mogelijkheid. Bovendien zijn ***de tegemoetkomingen voor personen met een handicap fundamentele prestaties in de zin van de Kwalificatierichtlijn, die niet beperkt kunnen worden.***

Quote over herzieningen nationaliteitsvoorwaarde (dossier-beheerder).

## Herzieningen bijkomende kinderbijslag ook overgenomen door het Groeipakket in Vlaanderen

15 januari 2020

*In Vlaanderen werd het systeem van kinderbijslag hervormd en kreeg het de nieuwe naam 'Groeipakket' mee.* Ook de bijkomende kinderbijslag maakt hier deel van uit en kreeg in Vlaanderen de nieuwe naam '**Zorgtoeslag voor kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte**'.

### Nieuwe aanvragen

Sinds 1 januari 2019 werden al alle eerste aanvragen voor een verhoogde kinderbijslag in Vlaanderen ingediend via de betalingsactor (uitbetaler) van het **Groeipakket** die de ouder/voogd zelf koos (FONS Infino, Kidslife Vlaanderen, MyFamily of Parentia). De medische evaluatie van het kind met een handicap verloopt via de artsen van Kind en Gezin.



## Herzieningen op eigen initiatief

Wie al een dossier had en dit op eigen initiatief wou laten herzien, kon nog tot eind 2019 een aanvraag indienen bij de FOD Sociale Zekerheid. Sinds 1 januari 2020 moet je voor zo'n herzieningsaanvraag ook contact opnemen met je betalingsactor van het **groeipakket**. Al opgestarte herzieningen waarin de FOD Sociale Zekerheid nog een beslissing moet nemen werden verder behandeld en de afgewerkte dossiers worden maandelijks overgedragen naar Vlaanderen.

## Herzieningen op initiatief van de overheid

Naast de herzieningen op eigen initiatief, zijn er ook herzieningen die worden opgestart op initiatief van de overheid ('**ambtshalve herzieningen**') omdat dat de erkenning van het kind afloopt. De ouders van het kind worden hiervan steeds 6 maanden op voorhand verwittigd per brief. In december werden de laatste brieven hiervoor verzonden vanuit de FOD Sociale Zekerheid, voor de dossiers waarvan de erkenning afloopt op uiterlijk 30/06/2020. Vlaanderen zal instaan voor de herziening van de dossiers waarvan de erkenning vervalt na 30/06/2020.

*“Aan Nederlandstalige kant zijn ALLE dossiers inzake bijkomende kinderbijslag getransfereerd naar ‘Opgroeien’. In januari 2022 volgt de transfer van de Brusselse en Waalse dossiers naar de regio’s.”*  
**Isabelle Wauters**

## Bedragen van de tegemoetkomingen verhoogd in januari en maart

Vanaf 1 januari 2020 was er een verhoging met 1,25 % (buiten index) voor het basisbedrag voor alle categorieën van de inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT).

Voor **categorie A** bedroeg het nieuwe basisbedrag **5.373,01 €**: het nieuwe geïndexeerde bedrag bedraagt **7.523,29 €**.

Voor **categorie B** bedroeg het nieuwe basisbedrag **8.059,52 €**: het nieuwe geïndexeerde bedrag bedraagt **11.284,94 €**.

Voor **categorie C** bedroeg het nieuwe basisbedrag **10.891,94 €**: het nieuwe geïndexeerde bedrag bedraagt **15.250,89 €**.

Hiermee samengaand werden ook de barema's voor de categorievrijstelling A, B en C voor de integratietegemoetkoming (IT) tot dezelfde bedragen verhoogd.

De vrijstelling 'Prijs van de liefde' voor de Inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) (= 50 % van barema categorie A IVT) werd eveneens verhoogd tot **3.761,65 €**.

Daarbovenop werd de spilindex voor de sociale uitkeringen in februari overschreden. Dat betekent dat zowel de inkomensvervangende als de integratietegemoetkoming in maart met 2 procent werden verhoogd.

## Wetswijziging om overgang van bijkomende kinderbijslag naar tegemoetkomingen voor volwassenen automatisch op te starten

In het Belgisch Staatsblad werd op 6 april 2020 een wetswijziging gepubliceerd die betrekking heeft op de tegemoetkomingen aan personen met een handicap.

Het doel van de aanpassing is om automatisch de procedure te starten voor het verkrijgen van een inkomensvervangende of integratietegemoetkoming voor kinderen die gerechtigd zijn op bijkomende kinderbijslag tot de leeftijd van 21 jaar, ook als ze hier zelf geen aanvraag voor hebben ingediend. Zo maken we het hen makkelijker om deze rechten op te nemen. Sinds 01/08/2020 is het dus mogelijk om vanaf 18 jaar een IVT/IT te hebben.

We zullen hen hiervan **per post** verwittigen en vragen om bijkomende inlichtingen. De aanvraagprocedure kan worden beëindigd met een schriftelijk antwoord waarin de persoon kenbaar maakt dat hij wenst af te zien van het opstarten van dit onderzoek. Deze wet treedt in werking in januari 2021.



*“We willen een non take-up vermijden van het recht op een tegemoetkoming voor personen met een handicap door kinderen die genoten van een verhoogde kinderbijslag.” **Katrien Geukens***

## Impact van de Brexit voor personen met een handicap met de Britse nationaliteit

Op 31 januari 2020 verliet het Verenigd Koninkrijk de Europese Unie. Op 1 januari 2021 is de overgangsperiode voorbij en is de Europese regelgeving in principe niet meer van toepassing voor het VK. Niettemin waarborgt het terugtrekkingsakkoord bepaalde rechten onder specifieke voorwaarden.

Voor personen met een handicap geldt dat de personen met de Britse nationaliteit die voor 1 januari 2021:

- een integratietegemoetkoming ontvangen;
- een inkomensvervangende tegemoetkoming ontvangen;
- hun integratietegemoetkoming exporteren naar het VK;
- hun integratietegemoetkoming exporteren naar een ander land van de EU of Zwitserland;
- hier levenslang recht op blijven hebben indien zij zich in een van deze situaties blijven bevinden zonder onderbreking.

Voorbeelden van een onderbreking zijn:

- overdracht van de domicilie naar een ander land;
- de schrapping uit het rijksregister na vertrek naar het buitenland.

Er verandert niets voor de personen met de Britse nationaliteit die voldoen aan een andere nationaliteitsvoorwaarde (en dus niet enkel de nationaliteitsvoorwaarden voor 1 januari 2021 vervulden omdat ze een onderdaan van een lidstaat van de Europese Unie waren).

Bijvoorbeeld (artikel 4 van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap):

- Ingeschreven in het bevolkingsregister;
- Tot de leeftijd van 21 jaar genoten hebben van de bijkomende kinderbijslag voor kinderen;
- ...



# Coronamaatregelen

2020 stond ook bij ons in het teken van de coronapandemie en de zoektocht om onze dienstverlening vanop afstand op peil te houden voor personen met een handicap.

We namen o.a. de volgende maatregelen:

Bij heel wat van onze partners was het mogelijk om telefonisch begeleid te worden om je aanvraag in te dienen. Gemeentes, OCMW's en ziekenfondsen bleven aanvragen indienen. Toch werden heel wat afspraken noodgedwongen geannuleerd. Onze professionele partners konden vragen om zodra de aanvraag kon worden ingediend rekening te houden met de datum waarop de oorspronkelijke afspraak met de persoon met een handicap gepland stond. Zo konden ze **de tegemoetkoming met terugwerkende kracht krijgen voor de periode waarin onze partners wegens de corona-maatregelen geen aanvraag konden doen**. Deze regeling gold tot 31/12/2020.

**Voor het opsturen van inlichtingen** gaven we tijdens de eerste lockdown mensen tot tweemaal toe 60 dagen (ipv 30 dagen) de tijd. Er werden ook niet meer standaard negatieve beslissingen genomen als er geen inlichtingen binnenkwamen.

opsturen  
van  
inlichtingen





**Medische erkenningen inzake bijkomende kinderbijslag** (Brussel of Wallonië) konden in sommige gevallen met **een jaar verlengd worden**. Dit was het geval voor erkenning die afliepen vóór 15 oktober maar nog niet verlengd werden of erkenningen die zouden aflopen tussen 15 oktober en 31 december 2020. Wanneer de erkenning effectief automatisch verlengd werd, werd men niet opgeroepen voor een nieuwe evaluatie van de handicap. We stuurden een nieuw attest toe per post.

**Vanaf begin juli 2020 konden we onze zitdagen en afspraken bij de artsen geleidelijk heropstarten**. Eind juli namen we wel opnieuw specifieke maatregelen voor de provincie Antwerpen. Vanaf september konden we ook daar opnieuw versoepelen.

De federale regering besloot om vanaf juli tot en met december 2020 een **maandelijkse coronapremie van 50 euro** toe te kennen aan personen met een handicap die een inkomensvervangende en/of integratietegemoetkoming ontvangen. Je hoefde deze premie niet aan te vragen: hij werd net als de tegemoetkoming automatisch gestort of per post uitbetaald.

De **berekeningsregels van de integratietegemoetkoming werden** herzien om eventuele negatieve effecten van het stelsel van de tijdelijke economische werkloosheid als gevolg van de coronacrisis te voorkomen.

maandelijkse  
corona-  
premie

# Coronamaatregelen

Normaalgezien gelden er voor vervangingsinkomens andere (minder gunstige) vrijstellingsregels dan voor beroepsinkomens. Nu worden bij de berekening van de integratietegemoetkoming voor de uitkering voor tijdelijke werkloosheid wegens overmacht dezelfde vrijstellingen toegepast als voor beroepsinkomsten.

Dit geldt enkel voor wie deze uitkering wegens overmacht ontvangt als gevolg van de coronacrisis. De regel gold oorspronkelijk tot 30 juni, maar werd verlengd tot en met 31 december 2020.

*“De herstart van de perifere multidisciplinaire centra, zoals de medische centra momenteel genoemd worden, is over het algemeen vlot verlopen. Zowel medewerkers als bezoekers hielden zich gedisciplineerd aan de veiligheidsmaatregelen en waren tevreden over het feit dat hun aanvraag voortgang vond. De vele dossiers die we tijdens deze periode op stukken hebben behandeld, werden op eenvoudige vraag heropend voor een evaluatie na een persoonlijk contact en ook dat werd geapprecieerd.”*

**Ann Hombroux**



# Coronamaatregelen

*“Voor mij was de continuïteit van onze diensten en het behouden van de tevredenheid van onze klanten belangrijk tijdens de lockdown. We maakten voor iedere arts een lijst op met hun dossiers, en ze gingen na of er een beslissing mogelijk was of we de persoon nog moesten uitnodigen in het medisch centrum. Voor onvolledige dossiers contacteerden we ziekenhuizen, artsen, instellingen, gevangenissen, enz. om ze te kunnen vervolledigen. We vroegen om die info per post naar het medisch centrum te sturen en zorgden dat er altijd iemand daar aanwezig was om die te behandelen. En we zijn er zeker in geslaagd.”* **Els Coddens**



We lichten in ons jaarverslag ook graag een aantal projecten van de DG Personen met een handicap toe die bijzondere aandacht verdienen.

## Project EVAL

De DG Personen met een handicap heeft als **missie het verzekeren van een mensgerichte en kwaliteitsvolle evaluatie van de handicap**. In dat kader werd eind 2019 het project EVAL gelanceerd.

Van december 2019 tot april 2020 werd er onder de deskundige begeleiding van Prof. Claes van Universiteit Hasselt een ambitieus opleidingscurriculum opgesteld voor de opleiding van nieuwkomers in het evaluatieproces, zowel artsen als assistenten (OPCAA). Aanleiding hiervoor was de idee om het principe van multidisciplinaire evaluaties van een handicap in te voeren. Omdat dit een totaal nieuw concept was bij DG Han werd er beslist dit traject in een eerste fase met een pilootproject te verkennen en zo via voortschrijdend inzicht in de verschillende teams te implementeren.



Op 1/5/2020 startten 16 assistenten in evaluatie aan de eerste module, 10 Franstalige en 6 Nederlandstalige. Het uiteindelijke doel is 2 assistenten in evaluatie van een handicap per team. Onze assistenten in de medische evaluatie staan onze artsen bij in het behandelen van de dossiers om zo **de behandelingstermijnen te verlagen en mee te werken aan kwaliteitsvolle evaluaties**. In de 2 eerste modules leerden ze dossiers te screenen, bijkomende informatie op te vragen, dossiers voor te bereiden, prioritaire dossiers te selecteren, contact op te nemen met de aanvragers, ...

De maatregelen als gevolg van COVID hebben de voortgang van de opleiding echter sterk vertraagd, en vooral dan de derde module waar onze assistenten door observaties, lessen ziekteleer en diverse workshops moesten leren verdere stappen in het evaluatieproces te zetten.

*“Als opleidingsverantwoordelijke van de Nederlandstalige assistenten in evaluatie van een handicap vond ik het vooral een verrijking met welk een enthousiasme zij aan deze opleiding hebben deelgenomen. En ik heb ook veel geleerd uit hun feedback, zowel over de opleiding op zich als over de praktische invulling van multidisciplinair evalueren. Dingen die ik zeker meeneem naar toekomstige opleidingen.”* **Ann Hombroux**

## Project Ambassadeur: verbeteren van de kwaliteit van onze schriftelijke antwoorden aan burgers en professionele partners

Het project Ambassadeur heeft tot doel ***de kwaliteit van onze schriftelijke antwoorden aan burgers en professionele partners te waarborgen.***

Begin januari lanceerden we een online enquête over de schriftelijke antwoorden voor onze professionele partners. Maar liefst 672 mensen vulden ze in!

Net voor de coronacrisis organiseerden we 6 focusgroepen in Gent en Brussel met in totaal 48 professionals die regelmatig met ons communiceren via mail of het contactformulier. Zo verzamelden we feedback over wat goed en minder goed liep.



Door corona liep het project in 2020 vooral achter de schermen verder.

Uit alle feedback werden alvast de volgende zaken concreet gerealiseerd in 2020:

- We deden een **aantal technische aanpassingen om de opvolging van verschillende dossiers door professionals te vergemakkelijken**. Zo staat in de onderwerpsregel van ons antwoord nu steeds het rijksregisternummer én de naam van de persoon. Ook staat het antwoord voortaan boven de verstuurde vraag ipv omgekeerd. Ook is het mogelijk om **verschillende professionals in kopie van het antwoord te zetten**.
- We sensibiliseerden onze medewerkers en vroegen hen om input om **samen de schriftelijke antwoorden te verbeteren**. Tussen november 2020 en januari 2021 werd ieder basisteam uitgenodigd voor 3 reflectie-sessies om samen een denkoefening over de kwaliteit van onze antwoorden op e-mails en contactformulieren te houden. Op basis van de feedback van onze teams werden o.a. bepaalde antwoordmodellen aangepast.

- We **voegden aan onze antwoorden een tevredenheidsenquête toe**. Maandelijks volgen we voortaan de resultaten hiervan op. In december 2020 kregen we aan Franstalige kant een tevredenheidsscore van 4,37 op 5. 88 % van de Franstaligen was tevreden over de tijd waarin ze moesten wachten op een antwoord. Aan Nederlandstalige kant was de tevredenheidsscore 4,67 en was 98% tevreden over de wachttijd.

“Het project Ambassadeur is een project dat ons vooral deed verlangen naar verbetering. Dankzij de feedback van medewerkers en professionals konden we veel onvervulde behoeften onder de aandacht brengen. Ons contactformulier, bijvoorbeeld, is niet gebruiksvriendelijk en bevat veel categorieën. Onze brieven zijn moeilijk leesbaar voor de gebruikers. Onze antwoordmodellen moeten op regelmatige basis herzien worden en de tools die aan de medewerkers ter beschikking gesteld worden, moeten verbeterd worden. Dit was dus nog maar een eerste stap.” **Aurian Bourguignon**





## Kerncijfers maandelijks beschikbaar op onze website

Sinds januari 2020 **kan je maandelijks de kerncijfers van onze dienstverlening opvolgen via onze website**. Je vindt er informatie over behandeltermijnen, telefonische bereikbaarheid, de snelheid waarmee contactformulieren worden verwerkt en de instroom van nieuwe dossiers.

<https://handicap.belgium.be/nl/cijfers/index.htm>

## Gemiste doktersafspraken niet bestraffen maar voorkomen - nudgingexperiment bij de DG Personen met een handicap

In de loop van 2019 werd bij de DG Personen met een handicap een **innovatief experiment** uitgevoerd dat was gebaseerd op gedragsonderzoek en ‘duwtjes in de goeie richting’ (**nudging**). In 2020 maakten we de resultaten bekend.

Vóór het experiment kwam bij bijna 1 op de 10 afspraken niemand opdagen. Een afspraak bij een evaluerend arts is voor de meeste aanvragen nodig om **de impact van de handicap op het dagelijks leven in te schatten**. Zo wordt **bepaald of iemand recht heeft op een erkenning van de handicap**. Dit is de eerste stap om (onder bepaalde voorwaarden) ook recht te kunnen hebben op een tegemoetkoming, een parkeerkaart en/of andere ondersteuning.

Een afspraak missen veroorzaakt langere wachttijden voor andere aanvragers en mogelijk zelfs het niet opnemen van rechten.

Met het experiment wilden we het belang van de afspraak bij de arts benadrukken zodat meer mensen aanwezig zouden zijn of op voorhand zouden verwittigen om plaats vrij te maken voor een andere aanvrager.

Na bevestigingen bij personen met een handicap die hun afspraak misten, **ontwierpen we een nieuwe uitnodiging, brochure en herinneringssms'en**. Gedurende twee periodes van drie maanden werd het effect van deze verschillende communicatiemiddelen getest in Gent en in Hasselt.

De groep die de nieuwe brief ontving, heeft in beide provincies duidelijk een proportioneel groter **aantal positieve uitkomsten** in vergelijking met de controlegroep. Ook voor wie de nieuwe brief en brochure ontving is het positieve effect significant. **De herinneringssms'jes hadden ook een duidelijk positief effect:** in Gent was slechts 1% nog afwezig zonder bericht.

Intussen werden alle uitnodigingen aangepast en wordt **de brochure standaard mee verstuurd**. Voor de sms'jes wordt een systeem ontwikkeld om de verzending in de toekomst volledig te automatiseren zodat dit op grote schaal kan worden toegepast.



Wil je meer weten over ons nudgingexperiment? Lees ons [persbericht](#) en het [rapport](#).

“Je moet je bij elke stap blijven afvragen: is dit wat belangrijk is voor de burger? ‘Als organisatie is het ontzettend belangrijk om de klanten waarvoor we werken in de diepte te begrijpen. Pas als we begrijpen waarom mensen bepaald gedrag wel of niet vertonen, kunnen we op zoek gaan naar oplossingen.” **Jolien Kouwenhoven**

## Onze werkprocessen beschikbaar voor professionals

De DG Personen met een handicap **heeft de interne procedures die zij gebruikt om de regelgeving toe te passen bij de behandeling van dossiers online beschikbaar gesteld**. Het gaat om een collectief werkstuk waarin elke expert op een vakgebied binnen de DG zijn of haar kennis met collega's deelt.

Deze verzameling teksten was tot voor kort voorbehouden aan het personeel van DG Personen met een handicap. Bij juristen en deskundigen van organisaties waarmee de DG nauw samenwerkt, zoals ziekenfondsen, gemeenten en OCMW's, is er echter altijd een grote belangstelling geweest voor deze handleiding.

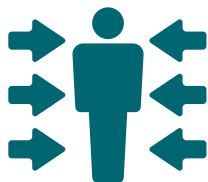
Omwille van de transparantie kan je deze handleiding nu terugvinden op onze website onder de sectie voor professionals, in de rubriek “wetgeving”:

<https://handicap.belgium.be/nl/news/060720-regelgeving-handleiding.htm>

“De ‘Bijbel’ van DG Personen met een handicap is een samenwerking tussen medewerkers, aangezien elke collega nuttige professionele kennis te delen heeft.” **Michael Duroisin**

## Toegang tot My Handicap mogelijk voor vzw’s die belangen van personen met een handicap verdedigen

Tot voor oktober 2020 was **de professionele toegang tot My Handicap strikt voorbehouden voor aangeduide medewerkers van gemeentes, OCMW’s en ziekenfondsen**. Deze professionals kunnen sinds 2017 met hun eigen identiteitskaart of Itsme-profiel



inloggen in het dossier van de persoon met een handicap om een aanvraag in te dienen of op te volgen. Wie in andere instellingen hetzelfde wou doen voor personen met een handicap had hiervoor steeds de identiteitskaart van de persoon met een handicap nodig of een volmacht.

## Voor welke instellingen is een toegang voortaan mogelijk?

De gegevensbeschermingsautoriteit heeft nu toegezegd dat we een toegang mogen verstrekken aan andere types instellingen onder bepaalde voorwaarden. Zo kunnen ook aangeduide personen van vzw's met hun eigen identiteitskaart of Itsme-profiel dossiers van hun eigen leden opvolgen en aanvragen voor hen doen. Dit voorkomt heel wat administratieve rompslomp en valoriseert ook het belang dat wij hechten aan de dagelijkse inzet van vzw's voor personen met een handicap!



Je vindt alle voorwaarden op onze website:

<https://handicap.belgium.be/nl/news/191020-toegang-my-handicap.htm>

“Je kan ons, de medisch assistenten, vandaag iets leren, maar als je onze nieuwsgierigheid weet te prikkelen, zullen we het ons leven lang onthouden. Project Eval was niet alleen het aanvullen van ons intellectueel vat, maar het aansteken van een vuur.” **Viviane en Evy, Basisteam Antwerpen**



**FOD Sociale Zekerheid**

**Directie-generaal Personen met een handicap**

Kruidtuinlaan 50, bus 150

1000 Brussel

**[www.handicap.belgium.be](http://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](http://www.handicap.belgium.be)

**Verantwoordelijke uitgever:** André Gubbels

D 2021/10.770/36