



Federale Overheidsdienst  
**Sociale Zekerheid**  
Directie-generaal Personen met een handicap

# 2021

VERANDERING EN DYNAMIEK  
**JAARVERSLAG**



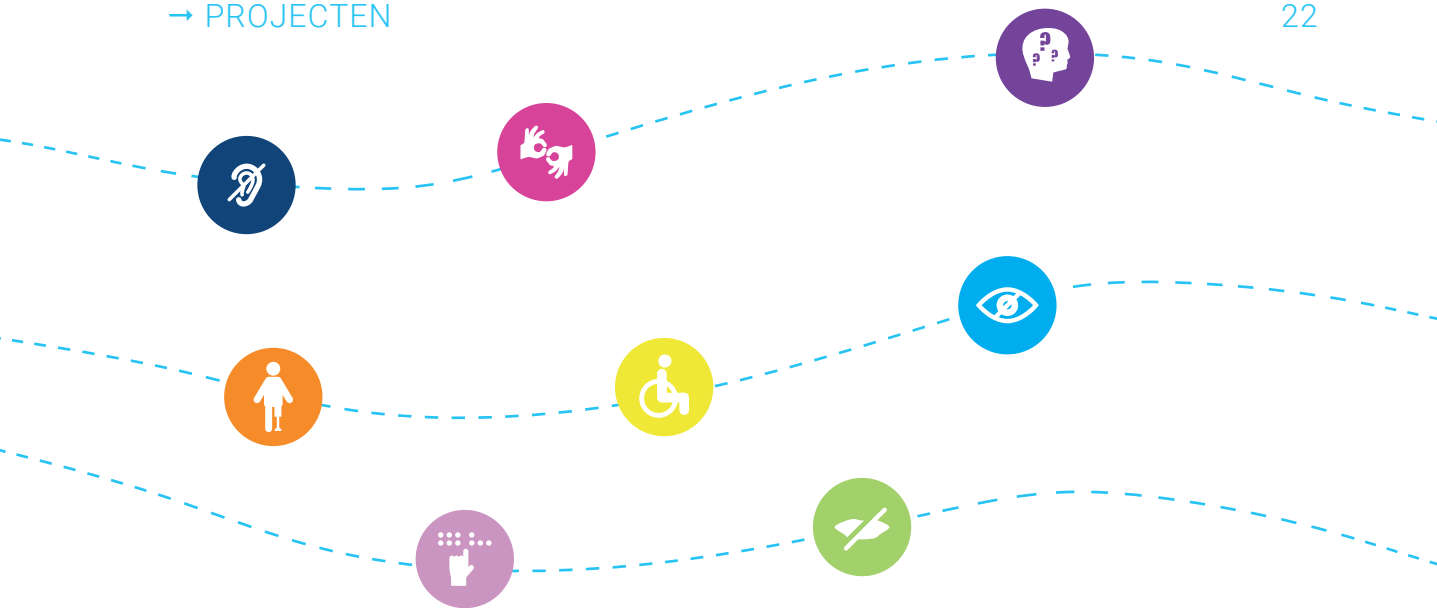
## 2021: VERANDERING EN DYNAMIEK 3

## ONZE ACTIVITEITEN IN CIJFERS 6

- 2021 - KERNCIJFERS 7
- ONZE TEGEMOETKOMINGEN 8
- DE PARKEERKAART VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP 12
- ONZE TOEGANKELIJKHEID 13
- KLACHTEN 17

## VERANDERINGEN EN PROJECTEN 18

- WETGEVING 19
- PROJECTEN 22





# VERANDERING EN DYNAMIEK



De **belangrijkste taak** van de DG Personen met een handicap (DG HAN) bestaat erin personen met een handicap **correct, snel en efficiënt te helpen** bij het aanvragen van tegemoetkomingen, parkeerkaarten of attesten waardoor ze van andere sociale of fiscale rechten kunnen genieten.

Dit jaar heeft onze administratie, net als alle andere jaren, **krachtadig en met overtuiging** gewerkt om dit allemaal goed te laten verlopen.

De publicatie van een jaarverslag stelt ons in staat de vele activiteiten van onze diensten, evenals de kwaliteit van het werk van ons personeel, naar voren te brengen.

### Het jaar 2021 was een jaar van verandering en dynamiek:

- Een jaar van **verandering**, aangezien André Gubbels, na 15 jaar trouwe dienst aan de DG HAN, de fakkel heeft doorgegeven aan Yves De Smedt als nieuwe Directeur-generaal a.i.
- Een jaar van **dynamiek**, waarin we luisterden naar de behoeften van personen met een handicap en die van de medewerkers van onze diensten!

Bijkomende budgetten werden toegekend aan de FOD Sociale Zekerheid om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren. In 2022 zal 5 miljoen aan extra middelen worden verstrekt. Deze belangrijke kans houdt ook de verantwoordelijkheid in om resultaten te boeken op het vlak van dienstverlening.

- Om van deze **opportuniteit** een **succes** te maken, kunnen wij rekenen op het **professionalisme**, de **inzet** en de niet-aflatende **medewerking** van onze teams en onze partners.



- Met het nieuwe **Federaal Actieplan Handicap 2021 – 2024** heeft de Regering zich ertoe verbonden de nodige maatregelen te treffen. De dienstverlening van DG HAN maakt deel uit van een **duurzame wil** om personen met een handicap op een progressieve en structurele manier in staat te stellen een menswaardig bestaan te leiden in een **meer inclusieve** samenleving.
- Het **Excel Han-programma** sluit ook aan bij deze wil door de ambities van de minister te koppelen aan de verwachtingen van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap. Deze prioriteiten zijn hoofdzakelijk gericht op het verbeteren van de processen binnen onze dienstverlening, inclusieve en proactieve communicatie en het waarborgen van gelijke rechten.

Deze projecten hebben geen eenjarig karakter, maar ze zijn erop gericht om de werking van de DG HAN op een duurzame manier te versterken. Wij willen streven naar een voortdurende en duidelijke verbetering van de organisatie van de administratie en **onze vele uitdagingen tot een concrete realiteit maken!**

Op basis van deze dynamiek nodigen wij je graag uit om kennis te maken met **onze acties voor 2021**, die de uitgangspunten vormen van de veranderingen waaraan wij werken.





# ONZE ACTIVITEITEN IN CIJFERS



# 2021 - KERNCIJFERS



597.253

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



217.299

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



472.492

Er zijn momenteel **472.492 parkeerkaarten** voor personen met een handicap in omloop, waarvan er **59.973** in 2021 werden **afgeleverd**.

1,91  
miljard

De DG heeft **1,91 miljard** uitbetaald aan **tegemoetkomingen**.

# ONZE TEGEMOETKOMINGEN

Als gevolg van de 6<sup>de</sup> staatshervorming geven we enkel informatie over die zaken die onder onze bevoegdheid vallen, nl. de inkomensvervangende (IVT) en de integratietegemoetkoming (IT).

- Het aantal personen dat een inkomensvervangende en/of integratietegemoetkoming (**IVT/IT ontvangt**), is nooit hoger geweest: **217.299**. Dit betekent een **toename met 5,4%** ten opzichte van 2020.
- **51,8 %** van de personen die een IVT/IT ontvangen, woont in **Vlaanderen**, **39,2%** in **Wallonië** en **9%** in **Brussel**.
- Er waren **139.303 aanvragen en onderzoeken** voor **de IVT/IT op verzoek van de persoon met een handicap**.
- Eind 2021 was er nog geen beslissing genomen in **56.462 IVT/IT-dossiers** waarin de persoon zelf een aanvraag of herziening had gevraagd of waarin er een ambtshalve herziening was.
- Als we alle **behandelde IVT/IT-dossiers** samen bekijken (zowel de aanvragen en herzieningen op verzoek van de persoon als de ambtshalve herzieningen op initiatief van de DG Personen met een handicap), werden er in 2021 **121.066 dossiers** voor de IVT/IT afgewerkt.
- De **gemiddelde behandelingstermijn** van de **IVT/IT-tegemoetkomingen** (van het indienen van de aanvraag tot de beslissing) bedraagt **4,7 maanden**.





## DE EVOLUTIE VAN DE INTEGRATIE- TEGEMOETKOMING



Eind 2021 ontvangen **196.537** personen een integratietegemoetkoming.

**90.076** onder hen ontvingen enkel een IT, **106.461** personen cumuleren de IT en de IVT. Tussen 1995 en 2021 is het aantal rechthebbenden op een IT meer dan verdubbeld.

Eind 2021 is 47,7% van de rechthebbenden op een IT een man en 52,3% een vrouw.

De gemiddelde leeftijd van de rechthebbenden op een IT bedraagt in 2021 **50,8 jaar**.

- Voor mannen is de gemiddelde leeftijd 48,4 jaar;
- Voor vrouwen ligt deze bijna 5 jaar hoger, met een gemiddelde leeftijd van 53,0 jaar.

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

Neem dan zeker een kijkje in de rubriek 'Cijfers in de kijker'<sup>1</sup> op de website van de FOD Sociale Zekerheid.

- De DG Personen met een Handicap heeft **1,91 miljard euro** aan tegemoetkomingen uitbetaald.
- De gemiddelde maandelijkse tegemoetkoming voor de IVT/IT bedroeg **752 euro** in 2021, dat is 22 euro meer dan het jaar ervoor.
- Er werden **143.787 evaluaties** uitgevoerd in het kader van de erkenning van de handicap: **40,5%** voor de IVT/IT, **7,6%** enkel om een attest van de erkenning van de handicap te bekomen, **2,8%** voor de THAB voor het Waalse en Brusselse Gewest, **17,7%** voor het Vlaams Gewest in het kader van de Vlaamse Sociale Bescherming, **22,7%** voor een parkeerkaart en **8,7%** voor de verhoogde kinderbijslag.
- De gemiddelde doorlooptijd voor de evaluatie van de handicap (zonder het administratieve luik van het onderzoek dus) bedroeg **2,1 maanden** voor de volwassenen en 2,8 maanden voor de kinderen.

<sup>1</sup> <https://socialsecurity.belgium.be/nl/cijfers-de-kijker/de-evolutie-van-de-integratietegemoetkoming>

## ONZE AFSPRAKEN BIJ DE ARTS



Wij hebben in 2021 minder evaluaties van de impact van de handicap uitgevoerd dan het jaar ervoor. In 2021 werden bijna 3 op 4 onderzoeken "op stukken" uitgevoerd (het dossier waarin de door de arts verstrekte informatie staat). Vòòr 2020, dus vòòr de pandemie, bedroeg dit cijfer 1 op de 2 onderzoeken.

De beslissing om personen met een handicap enkel fysiek uit te nodigen wanneer er onvoldoende informatie beschikbaar was in het dossier, zorgde ervoor dat we ondanks de gezondheids crisis de dossiers verder konden blijven behandelen en ons bijgevolg konden organiseren.

In onderstaande tabel vind je een vergelijking met de drie voorafgaande jaren.



### Behandeling van de evaluaties<sup>2</sup>:

op basis van het dossier of op afspraak met een evaluerend arts.

	Op basis van het dossier	%	Op afspraak met een evaluerend 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
2021	94.368	72,4	35.908	27,6	130.276

<sup>2</sup> voor volwassenen



## PATHOLOGIE

De artsen van de DG houden bij de evaluatie rekening met de impact van de handicap op het dagelijks leven. De steun waarop iemand recht heeft, hangt dus af van iedere individuele situatie en niet louter van de aandoening die iemand heeft.

De evaluerende artsen van de DG houden statistieken bij over een honderdtal ziektes en aandoeningen.

In onderstaande tabel staat een compilatie, volgens grote categorieën, van de typen pathologieën van de personen die in december 2021 een integratietegemoetkoming (IT) of een inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) ontvingen.



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

Pathologie	Vrouw (%)	Man (%)	Totaal (%)
Psychologische aandoeningen	24,4	31,5	27,8
Orthopedie	32,3	19,5	26,2
Zenuwstelsel	10,6	10,4	10,5
Hart	6,0	10,1	8,0
Neoplasie	8,1	6,0	7,1
Trauma	3,4	6,8	5,0
Longaandoeningen	3,8	3,8	3,8
Endocrinologie	3,3	3,7	3,5
Visusproblemen	2,0	2,2	2,1
Chromosoomafwijkingen	1,5	1,6	1,5
Spijvertering	1,4	1,1	1,3
Auditieve problemen	1,2	1,1	1,1
Urogenitaal	0,9	1,1	1,0
Bloed	0,5	0,4	0,4
Infectie	0,4	0,5	0,4
Dermatologische problemen	0,2	0,1	0,2
Perinataal	0,0	0,1	0,1
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

# DE PARKEERKAART VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

- In 2021 leverden we **59.971 parkeerkaarten** af.
- Eind 2021 waren er **472.492 parkeerkaarten in omloop**.

Er zijn controles op het correcte gebruik van speciale kaarten voor personen met een handicap. Deze controles worden door ons ondersteund via de applicatie Handi2park.

Dankzij deze applicatie kan de controle instantie (politie en GAS-ambtenaren) nagaan of een kaart al dan niet geldig is.

Indien de applicatie aangeeft dat een kaart ongeldig is, kunnen zij contact opnemen met onze dienst en zodoende snel reageren.

Ongeldige kaarten worden in beslag genomen en teruggestuurd naar onze dienst waar ze na registratie worden vernietigd.

In vergelijking met 2020 werden **20.617** extra unieke parkeerkaarten gecontroleerd (126.763 in 2021).



# ONZE TOEGANKELIJKHEID

De belangrijkste kanalen om ons te bereiken, zijn:

- Het **contactformulier** op onze website [www.handicap.belgium.be](http://www.handicap.belgium.be).
- Ons algemeen **telefoonnummer 0800 987 99**.
- De **zitdagen** van onze maatschappelijk assistenten in de **verschillende provincies**.

## Contactformulieren

In 2021 ontvingen we **243.752 contactformulieren**. Wij behandelden 68.793 formulieren meer dan verleden jaar, hetzij **een toename met 1,39%**.

- 50% van de contactformulieren werd in één werkdag behandeld.
- 63% van de contactformulieren werd beantwoord binnen de twee werkdagen en 92% van de contactformulieren werd beantwoord binnen de 10 werkdagen.

Ingevolge een systeemwijziging werd het cijfermateriaal van december 2021 niet in aanmerking genomen.



## Telefoon

Wij hebben **172.593 telefonische oproepen** beantwoord:



**Aantal beantwoorde oproepen per maand op het 0800-nummer**

MAAND	OPROEPEN
Januari	16845
Februari	17086
Maart	18857
April	15258
Mei	13852
Juni	15726
Juli	14571
Augustus	13790
September	13072
Oktober	13034
November	10289
December	10213



**Percentage van elk uniek telefoonnummer dat in de maand een reactie kreeg**  
(Responspercentage per uniek telefoonnummer)

MAAND	RESPONSERPERCENTAGE
Januari	82%
Februari	88%
Maart	85%
April	83%
Mei	82%
Juni	82%
Juli	78%
Augustus	78%
September	81%
Oktober	80%
November	81%
December	80%



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

MAAND	AANTAL PER DAG BEHANDELDE OPROEPEN	AANTAL PER MAAND BEHANDELDE OPROEPEN
Januari	93	1868
Februari	81	1621
Maart	91	2088
April	89	1875
Mei	105	1897
Juni	100	2204
Juli	93	1943
Augustus	92	2017
September	96	2108
Oktober	107	2246
November	117	1986
December	92	1648



## De zitdagen van onze maatschappelijk assistenten

Tijdens een "normaal" jaar organiseren onze maatschappelijk assistenten zitdagen in heel wat steden van België. In 2019 werden bijvoorbeeld **maandelijks** gemiddeld **160 zitdagen** gehouden.

Wegens de pandemie 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 onze zitdagen geleidelijk weer georganiseerd worden.

In 2021 werden zitdagen telefonisch, per e-mail of op afspraak met fysieke aanwezigheid georganiseerd.

## Het personeel van de DG

- Eind 2021 werkten er **300 personen** bij de DG Personen met een handicap, hetzij **280,1** voltijdse equivalenten.
- De medewerkers van deze DG zijn goed voor **47,77%** van het totale aantal medewerkers van de FOD Sociale Zekerheid.
- In 2021 werden **22** personen in dienst genomen en verlieten **28** personen de dienst.



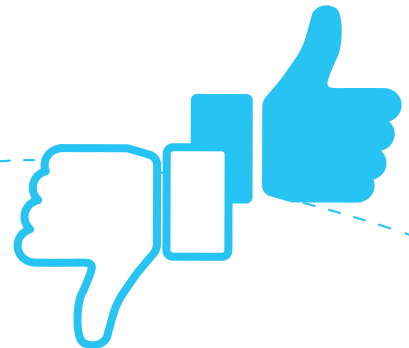


# KLACHTEN

In 2021 werden er **272 klachten** ingediend. Dat zijn 167 klachten meer dan in 2020.

Hiervan was 94% "**een echte klacht**", de andere waren verzoeken om informatie, kwesties waarvoor wij niet bevoegd zijn of betwistingen van beslissingen waarvoor beroep kan worden aangetekend.

- **67%** (hetzij 180 stuks) van de klachten werd ingediend door middel van het webformulier.
- **9,8%** van de klachten ging over de termijnen (beslissingen, verkrijgen van informatie, enz.). In 2020 ging slechts 2 % van de ontvankelijke klachten over de termijnen.
- **27,5%** van de klachten ging over fouten en slordigheden op het vlak van de behandeling van de aanvragen.
- Onvoldoende bereikbaarheid maakt nog slechts **2,4%** van de klachten uit.
- De houding en het gedrag van het personeel van de DG tijdens het contact met de klanten maakt voor **18,8%** het voorwerp uit van de klachten, wat een aanzienlijke vermindering is ten opzichte van 2020, toen het percentage **35,6%** bedroeg.
- **34,5%** van de klachten ging over een gevoel (al dan niet gegrond) van willekeur in beslissingen en objectiviteit, hetgeen een vermindering betekent ten opzichte van 2020 (37,6%).
- **61%** van alle klachten werd binnen de 30 dagen beantwoord.
- In **47%** van de gevallen was de klacht gegrond en hebben wij de nodige maatregelen getroffen.





# VERANDERINGEN EN PROJECTEN



# WETGEVING

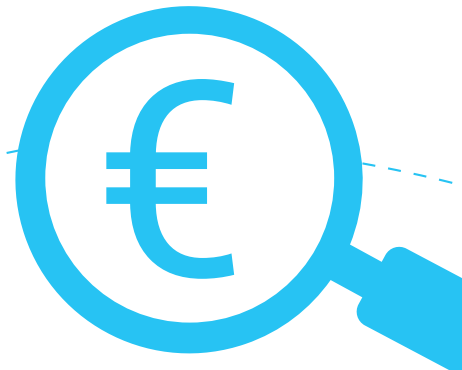
## Het inkomen van de partner heeft geen invloed meer op de integratietegemoetkoming

Bij de berekening van de integratietegemoetkoming (IT) werd ook rekening gehouden met het inkomen van de partner van de persoon met een handicap. Dit wordt vaak de *"prijs van de liefde"* genoemd.

Om personen niet te ontmoedigen om bij hun partner in te trekken, wordt het inkomen van de partner vanaf 1 januari 2021 niet meer in aanmerking genomen bij de berekening van de integratietegemoetkoming.

Er waren al vrijstellingen voor het inkomen van de partner, maar voortaan is de *"prijs van de liefde"* volledig afgeschaft. Dankzij deze maatregel kunnen sommige personen met een handicap een IT genieten of een hogere IT krijgen.

**We hebben altijd alle informatie over de inkomsten van de partner nodig, gezien deze moeten in aanmerking genomen worden bij de berekening van de inkomensvervangende tegemoetkoming.**



## Inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) en integratietegemoetkoming (IT) vanaf 18 jaar

**De leeftijdsgrens** voor de inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) en de integratietegemoetkoming (IT) werd verlaagd tot 18 jaar. Als gevolg van een beslissing van de federale regering en het parlement kennen wij vanaf 1 augustus 2020 het recht op de IVT/IT toe vanaf de leeftijd van 18 jaar.

Vanaf 1 januari 2021 werd deze maatregel toegepast op de nieuwe aanvragen en hebben wij de bestaande dossiers en de aanvragen van personen geboren tussen 31/07/99 en 31/07/02 onderzocht om de nieuwe leeftijdsvoorwaarde vanaf augustus 2020 in aanmerking te nemen.

Vòòr de wetswijziging konden personen met een handicap tot hun 21ste verjaardag enkel verhoogde kinderbijslag ontvangen. Dankzij deze wetswijziging zullen zo'n 10.000 jongeren een IVT/IT-tegemoetkoming kunnen krijgen, zodra zij 18 jaar worden.

[FAQ leeftijdsverlaging voor de IVT/IT \(.pdf\)](#)

## Overheveling van de bevoegdheid voor de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB) voor Wallonië en Brussel

Op 1 januari 2021 werd de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel en van het Waals Gewest bevoegd voor de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB). Zoals reeds het geval is voor Vlaanderen zal de FOD Sociale Zekerheid niet langer de THAB-dossiers beheren van de personen die in Wallonië of in Brussel wonen.

In Wallonië beheren de ziekenfondsen de THAB, onder toezicht van het AVIQ.

→ [Meer informatie en contactgegevens](#)

In Brussel worden de dossiers beheerd door Iriscare – Dienst THAB.

→ [Meer informatie en contactgegevens](#)



## Verhoging van de inkomensvervangende tegemoetkoming met 10,75% tegen 2024 (waarvan een kwart in 2021)

De nieuwe regering heeft beslist **de laagste sociale uitkeringen te verhogen** om ze dichterbij de armoedegrens te brengen. Deze verhoging geldt ook voor de inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT).

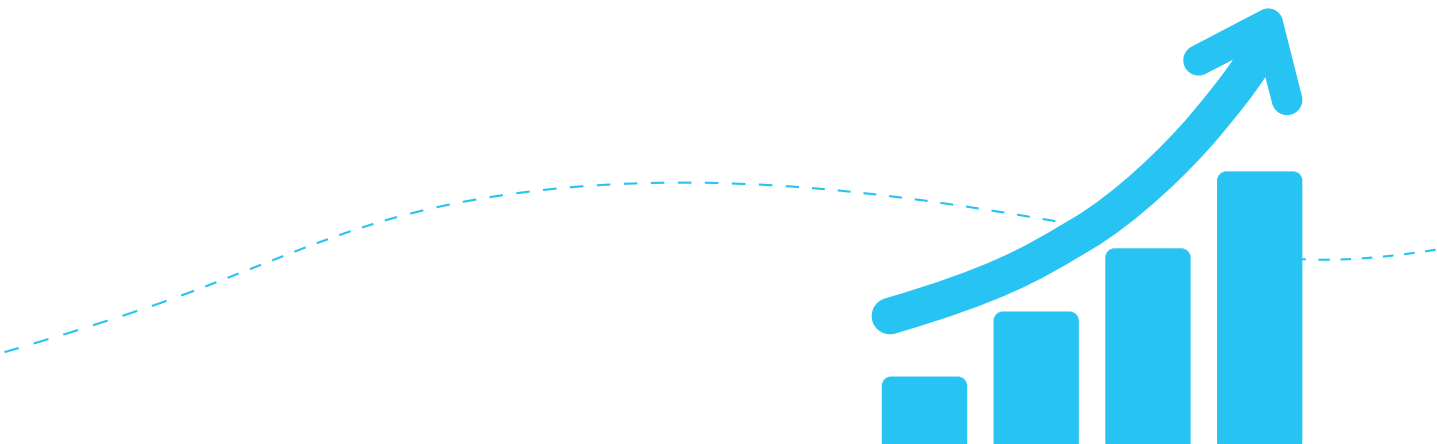
Voor de IVT komt dit neer op een verhoging met 10,75% ten opzichte van 2024 (zonder index). De verhoging wordt in 4 keer doorgevoerd, telkens met 2,6875%: op 01/01/2021, 01/01/2022, 01/01/2023 en 01/01/2024.

In de praktijk werden de IVT-bedragen dus voor het eerst met 2,6875% verhoogd vanaf januari 2021. Deze verhoging komt boven op de bestaande rechtsmechanismen zoals de indexering en de koppeling van de sociale uitkeringen aan de gemiddelde stijging of daling van het inkomen in België.

Om welke bedragen gaat het?

Het maximumbedrag dat kan worden toegekend hangt af van de **gezinscategorie**:

- Voor categorie A bedraagt het nieuwe geïndexeerde maximumjaarbedrag € 7 879,96.
- Voor categorie B bedraagt het nieuwe geïndexeerde maximumjaarbedrag € 11 819,95.
- Voor categorie C bedraagt het nieuwe geïndexeerde maximumjaarbedrag € 15 973,93.



# PROJECTEN

## Een meer inclusieve samenleving voor personen met een handicap

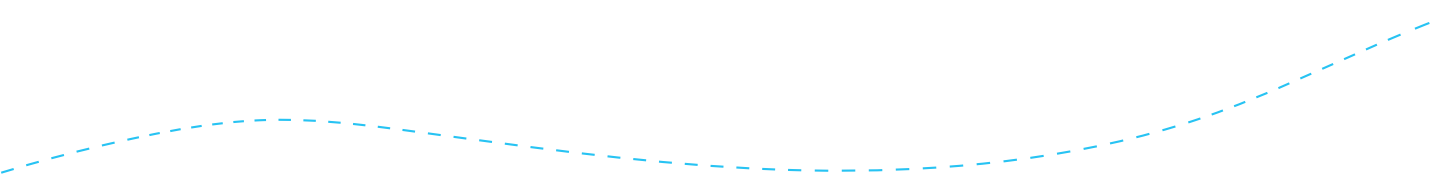
Op 16 juli 2021 heeft de Ministerraad het “**Federaal Actieplan Handicap (2021-2024)**” aangenomen. Het doel van dit plan is de ganse regering te mobiliseren, via de verschillende bevoegdheden, om onze samenleving meer inclusief te maken voor personen met een handicap.

Dit voorstel van Minister Lalieux, belast met Personen met een handicap, werd mee uitgewerkt door het coördinatiemechanisme van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, binnen de DG Beleidsondersteuning en -coördinatie (BeSoc) van de FOD Sociale Zekerheid.

Dit actieplan, dat rond de 6 hoofdthema’s van het regeerakkoord is opgebouwd, stelt **145 concrete maatregelen** voor om personen met een handicap in alle aspecten van het leven te ondersteunen. Of het nu gaat om gezondheidszorg, werkgelegenheid of vrije tijd, eenieder moet ten volle aan de samenleving kunnen deelnemen!

De FOD Sociale Zekerheid verbindt zich daartoe, met de steun van minister Lalieux, die de uitvoering van dit plan zal coördineren. Eind 2022 zal een eerste verslag over de voortgang van de uitvoering van het plan worden voorgesteld, gevolgd door een eindverslag in 2024.

→ Ontdek het “[Federaal Actieplan Handicap \(2021-2024\)](#)”.



## Versterking van onze interne werking

**Een betere dienstverlening voor personen met een handicap** door de DG Personen met een handicap: dat is de doelstelling van het **Excel Han-programma** dat in oktober 2021 werd gelanceerd.

Wegens de regionalisering, maar ook door bezuinigingen kwam de belangrijkste taak van de DG Personen met een handicap, namelijk ervoor zorgen dat personen met een handicap van hun rechten kunnen genieten, de voorbije jaren steeds meer in het gedrang.

Op basis van de resultaten van studies en analyses en rekening houdend met de ambities van minister Lalieux en de verwachtingen van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH) werd het Excel Han-programma in het leven geroepen.

Dit programma beoogt **een betere dienstverlening voor personen met een handicap**, mede door **het versterken van de interne werking** van de DG Personen met een handicap.

"Excel Han" heeft als doel het verbeteren van het toewijzingsproces, het op een inclusieve en vooral proactieve manier communiceren – ook met de partners op het terrein – en **het waarborgen van gelijke rechten** voor personen met een handicap.

Om dit te bereiken, zal de werking van de DG Personen met een handicap worden versterkt dankzij een betere interne organisatie, het anticiperen op de toekomst, het samenwerken met de andere departementen en het bijdragen tot een sterk beleid.

**Excel Han** zal ongeveer 60 projecten bevatten, waaronder

- De aanwerving van personeel voor een betere ondersteuning
- De strijd tegen "niet-opname" van rechten
- Vereenvoudiging van ons aanvraagformulier
- MyHandicap moderniseren
- Harmonisatie en objectivering van de manier waarop we de impact van de handicap op het dagelijkse leven evalueren

- Ons personeel opleiden in inclusiviteit
- Een nieuwe website
- Herschrijven van de brieven gericht aan personen met een handicap
- Grotere toegankelijkheid van onze diensten via al onze kanalen
- En vele andere projecten, zowel voor personen met een handicap, ons personeel als onze partners (OCMW's, gemeenten, mutualiteiten, gezondheidsorganisaties en -verenigingen, enz.)

In oktober 2021 heeft Minister Lalieux, bevoegd voor Personen met een handicap, **5 miljoen euro** toegewezen op jaarbasis om de DG Personen met een handicap te versterken en deze ambities waar te maken.





## Een beter onthaal van personen met een handicap door de gemeenten

Met het **City H@ndi-project** wil de DG Personen met een handicap de Belgische gemeentebesturen ondersteunen om personen met een handicap te helpen.

De laatste jaren waren de gemeentebesturen steeds minder betrokken bij het onthaal en de opvolging van personen met een handicap. Jammer genoeg heeft de pandemie deze tendens nog versterkt. Uit het [Rapport Handicap en Armoede](#) (oktober 2019) blijkt evenwel dat de afgewezen aanvragen vrij talrijk zijn, waardoor de kansarmoede van personen met een handicap nog toeneemt.

Een **betere begeleiding** van deze personen door de gemeentebesturen kan ertoe bijdragen dat wordt voorkomen dat bepaalde aanvragen worden afgewezen. Om deze reden werd het City H@ndi-project gecreëerd. Dit project heeft tot doel **de gemeentebesturen te ondersteunen** bij het onthaal van personen met een handicap.

Dit project, dat in september 2021 door minister Lalieux werd goedgekeurd, bestaat uit het versturen van een bewustmakingsbrief (namens de minister) naar de belangrijkste leidende figuren van de gemeentebesturen in België, met als bijlage een enquête over de specifieke behoeften van deze gemeenten.

Op 28 september 2021 werd deze bewustmakingsbrief naar 581 Belgische gemeentebesturen verstuurd om te wijzen op het belang van een goed onthaal van personen met een handicap in de gemeenten waar ze verblijven, daar waar nabije diensten van groot belang zijn. **1993 lokale leidende figuren werden zodoende persoonlijk gecontacteerd.**

Dankzij de bij de brief gevoegde enquête kon de lijst met contactpersonen van de DG worden bijgewerkt en kregen we zicht op de specifieke behoeften van alle gemeenten van België. Op basis van de resultaten van deze enquête worden **11 regionale actieplannen uitgewerkt** met de 11 basisteams van de DG Personen met een handicap.

[Om de resultaten van de enquête te lezen.](#)

Voor vragen over de enquête: [Cityhandi@minsoc.fed.be](mailto:Cityhandi@minsoc.fed.be)



## Een nieuw, gebruiksvriendelijker en toegankelijker contactformulier

Elke maand behandelt de DG Personen met een handicap **20.000 online formulieren**. Met het oog op het verbeteren van de kwaliteit van onze diensten werd dit contactformulier in een nieuw jasje gestoken!

Dit nieuwe contactformulier is **gebruiksvriendelijker, toegankelijker en efficiënter**. Zo kan de gebruiker het onderwerp van zijn vraag precies aangeven, zodat hij sneller naar de bevoegde teams kan worden doorverwezen. Bovendien zullen dankzij een nieuw systeem voor interne verwerking de aanvragen sneller en efficiënter worden verdeeld.

Met deze combinatie kunnen maandelijks duizenden vragen **efficiënt** worden beantwoord.

**Ontdek dit nieuwe contactformulier** op [de website van de DG Personen met een handicap!](#)



© 2022

## 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**

(alle werkdagen van 8.00 uur tot 12.30 uur,  
behalve op woensdag)

**E-mail: via het contactformulier**

op het adres [www.handicap.belgium.be](http://www.handicap.belgium.be)

## Verantwoordelijke uitgever

Peter Samyn

## Layout

Dienst Communicatie - Liess V.

## Vertaling

Dienst Vertaling

## Afbeeldingen

©123rf, ©IstockPhoto,  
Fotos: Karen Nachtergaele,  
Ann Van Wesemael

## Digital

D/2022/10.770/37

