



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE ZAKEN

COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES

dinsdag

mardi

15-04-2008

15-04-2008

voormiddag

matin

INHOUD

Vraag van mevrouw Meyrem Almaci aan de vice-eersteminister en minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de directie-generaal Personen met een handicap van de FOD Sociale Zekerheid" (nr. 4009)

Sprekers: **Meyrem Almaci, Julie Fernandez-Fernandez**, staatssecretaris voor Personen met een handicap

Vraag van mevrouw Sarah Smeyers aan de vice-eersteminister en minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "het recht op een toeslag bij het kindergeld voor kinderen met een handicap" (nr. 4376)

Sprekers: **Sarah Smeyers, Julie Fernandez-Fernandez**, staatssecretaris voor Personen met een handicap

SOMMAIRE

Question de Mme Meyrem Almaci à la vice-première ministre et ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale" (n° 4009)

Orateurs: **Meyrem Almaci, Julie Fernandez-Fernandez**, secrétaire d'Etat aux Personnes handicapées

Question de Mme Sarah Smeyers à la vice-première ministre et ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "le droit aux allocations familiales majorées pour les enfants handicapés" (n° 4376)

Orateurs: **Sarah Smeyers, Julie Fernandez-Fernandez**, secrétaire d'Etat aux Personnes handicapées

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE ZAKEN

van

DINSDAG 15 APRIL 2008

Voormiddag

COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES

du

MARDI 15 AVRIL 2008

Matin

De behandeling van de vragen vangt aan om 10.51 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée, voorzitter.

01 Vraag van mevrouw Meyrem Almaci aan de vice-eersteminister en minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de directie-generaal Personen met een handicap van de FOD Sociale Zekerheid" (nr. 4009)

01.01 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen!): Eind februari werd het ontwerp van KB dat de directie-generaal voor Personen met een handicap toegang geeft tot de kruispuntbank, goedgekeurd. Dit kan onder meer de procedure met betrekking tot het medisch onderzoek vereenvoudigen. Zo kan de wachttijd worden verminderd.

In 2005 werd al voorgesteld om de wachttijd, die nu acht maanden bedraagt, in te korten. Dat voorstel is nog steeds hangende en ondertussen moeten mensen met een handicap vaak nog veel langer wachten dan die acht maanden.

In de nieuwsbrief *HandiFlash* van de directie-generaal Personen met een handicap van 21 januari wordt melding gemaakt van personen die tegen betaling helpen bij de procedure. De FOD verwerpt die werkwijze en herhaalt dat de dienstverlening voor iedereen gratis moet blijven.

Is dat geen te gemakkelijke manier om dit af te handelen terwijl de wachttijden bij het contactcentrum echt te lang zijn?

Deze lange wachttijden ontmoedigen de particuliere beller. Die situatie geeft aanleiding tot het ontstaan van een betalende dienst, een evolutie die we

La discussion des questions est ouverte à 10 h 51 par M. Jean-Marc Delizée, président.

01 Question de Mme Meyrem Almaci à la vice-première ministre et ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale" (n° 4009)

01.01 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen!) : Fin février, le projet d'arrêté royal permettant à la Direction générale Personnes handicapées d'avoir accès à la banque-carrefour a été adopté, ce qui pourra notamment simplifier la procédure relative à l'examen médical et réduire la période d'attente.

En 2005, il avait déjà été proposé de réduire le délai d'attente, qui s'élève aujourd'hui à huit mois. Mais cette proposition étant toujours à l'étude, il est encore trop fréquent que les personnes handicapées doivent attendre beaucoup plus longtemps que huit mois.

Le bulletin d'information *HandiFlash* de la direction générale Personnes handicapées révèle dans son numéro du 21 janvier que certaines personnes prêtent, moyennant paiement, leur concours afin d'accélérer la procédure. Le SPF condamne cette pratique et répète que la gratuité du service public doit être garantie pour tous.

N'est-ce pas un peu trop facile compte tenu du fait que les délais d'attente au centre de contact sont vraiment trop longs ?

Ces longs délais d'attente dissuadent les particuliers d'appeler le centre de contact. Cet état de choses a pour effet de créer un service payant,

moeten tegengaan. Er mag geen verschil ontstaan tussen degenen die kunnen betalen en degenen die dat niet kunnen. Personen met een handicap staan financieel vaak al niet sterk. Als de dossiers binnen een redelijke termijn zouden worden afgehandeld, zou die dienst ook overbodig worden.

Welke verbeteringen streeft het telefonisch contactcentrum na? Werd het onlangs nog geëvalueerd? Wat zijn de resultaten? Hoeveel oproepen zijn er? Wat is de gemiddelde wachttijd? Hoe tevreden zijn de bellers?

Wat zal de staatssecretaris doen om het wetsvoorstel dat de maximale wachttijd wil verminderen, snel te doen goedkeuren?

01.02 Staatssecretaris **Julie Fernandez-Fernandez** (*Nederlands*): De directie-generaal Personen met een handicap heeft sinds begin 2005 een contact center om de bereikbaarheid te verhogen. Het personeelseffectief bestaat uit 35 fulltime equivalenten, waarvan zes personen onlangs gerekruteerd werden in het kader van het Rosettaplan.

Op korte termijn wil men komen tot het beantwoorden van 80 procent van de oproepen binnen de 30 seconden. Dat is nu zeker nog niet het geval. In 2007 waren er ruim 500.000 oproepen, de beantwoordingsgraad lag rond de 55 procent.

Personeelstekort ligt aan de basis van de problemen. Pas nog kwamen zes mensen in dienst in het kader van het Rosettaplan, de procedure voor de werving van vier anderen is aan de gang.

Eind 2007 werd door de directie-generaal een tevredenheidsenquête uitgevoerd die onder meer betrekking had op het contact center, maar de resultaten zijn nog niet bekend. De analyse van de resultaten moet leiden tot acties in het kader van het meerjarenactieplan Dienst Kwaliteit.

Het wetsvoorstel dat mevrouw Almaci vermeldde, behoort tot de bevoegdheid van de wetgevende macht. Ik zal werken aan maatregelen om de administratieve stappen gemakkelijker te maken en de behandelingstermijn van de dossiers in te korten.

De Ministerraad keurde op 22 februari een ontwerp van koninklijk besluit goed om de procedure voor

ce qui constitue une évolution contre laquelle nous devons lutter car il ne saurait exister de différence entre celles et ceux qui peuvent payer et ceux et celles qui ne le peuvent pas. Les personnes handicapées se trouvent déjà, dans beaucoup de cas, dans une situation financière précaire. Qui plus est, si les dossiers étaient traités dans un délai raisonnable, ce service serait superflu.

Comment le centre de contact téléphonique souhaiterait-il améliorer son fonctionnement ? A-t-il été récemment l'objet d'une évaluation ? Quels résultats celle-ci a-t-elle donnés ? Combien d'appels reçoit le centre ? Quel est le délai d'attente moyen ? Quel est le taux de satisfaction des appelants ?

Que compte faire la secrétaire d'Etat pour faire adopter rapidement la proposition de loi tendant à réduire le délai d'attente maximum ?

01.02 **Julie Fernandez-Fernandez**, secrétaire d'État (*en néerlandais*) : Dans le but d'améliorer l'accessibilité de ses services, la direction générale Personnes handicapées a été dotée depuis début 2005 d'un "contact center". Les effectifs se composent de 35 équivalents temps plein, dont six personnes ont été récemment recrutées dans le cadre du plan Rosetta.

À court terme, nous voudrions répondre à 80 % des appels dans un délai de 30 secondes, un taux que nous sommes encore loin d'atteindre actuellement puisqu'en 2007, il n'a été répondu qu'à environ 55 % des 500.000 appels reçus.

Le manque de personnel est à la base de ces problèmes. Six personnes sont venues renforcer récemment les effectifs dans le cadre du plan Rosetta, tandis que la procédure de recrutement de quatre autres est en cours.

Fin 2007, la direction générale a réalisé une enquête de satisfaction qui concernait notamment le *contact-center*, mais les résultats ne sont pas encore connus. L'analyse des résultats doit conduire à des actions dans le cadre du plan d'action pluriannuel Service Qualité.

La proposition de loi mentionnée par Mme Almaci relève de la compétence du pouvoir législatif. Je réfléchirai à des mesures permettant de faciliter les démarches administratives et de réduire le délai de traitement des dossiers.

Le Conseil des ministres a approuvé le 22 février un projet d'arrêt royal tendant à modifier la procédure

het aanvragen van een tegemoetkoming te wijzigen. Het maakt het beroep op medische expertise op stukken gemakkelijker en geeft de directie-generaal rechtstreeks toegang tot bepaalde administratieve gegevens van de aanvrager. Het beoogt zo een administratieve vereenvoudiging en op termijn een snellere afhandeling van de aanvraag.

01.03 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen!): De resultaten van de tevredenheidsenquête interesseren mij uiteraard.

Hoeveel procent van de telefonische oproepen wordt tegen betaling gedaan? Is er zicht op de markt?

De maximale wachttijd moet worden beperkt tot bijvoorbeeld vijf maanden. Het zou nuttig zijn het wetsvoorstel dat de termijn wil inkorten, spoedig goed te keuren.

Ik ben uiteraard blij dat er extra mensen in dienst worden genomen.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van mevrouw Sarah Smeyers aan de vice-eersteminister en minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "het recht op een toeslag bij het kindergeld voor kinderen met een handicap" (nr. 4376)

02.01 Sarah Smeyers (CD&V - N-VA): Momenteel bestaan er twee systemen voor de toekenning van een toeslag bij het kindergeld voor kinderen met een handicap: het ene systeem is van toepassing op kinderen geboren vóór 1 januari 1993, het andere op kinderen geboren na 1 januari 1996. Voor de kinderen die tussen die twee data geboren zijn, bestaat er een overgangssysteem. Het bestaan van deze twee systemen betekent dat niet elke handicap op dezelfde manier in aanmerking komt voor een financiële toelage.

Zo kunnen autistische kinderen in het oude systeem doorgaans geen aanspraak maken op een toelage, omdat ze geen handicap van 66 procent of meer hebben, terwijl diezelfde kinderen in het nieuwe systeem wel een toelage zouden krijgen. Ouders die grote inspanningen gedaan hebben om hun autistische kinderen weerbaarder te maken, worden in dit systeem financieel gestraft, omdat de artsen precies dankzij die inspanningen vaak geen handicap van 66 procent of meer kunnen vaststellen.

Gehandicapte kinderen, geboren tussen 11 maart 1987 en 31 december 1992, komen niet in

de demande d'une intervention. Dans un souci de simplification administrative et d'accélération du traitement des demandes, ce projet simplifie le recours à une expertise médicale sur pièces et confère à la direction générale un accès direct à certaines données administratives concernant le demandeur.

01.03 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen!): Les résultats de l'enquête de satisfaction m'intéressent évidemment.

Quelle et la part des appels téléphoniques payants ? A-t-on une idée de ce que représente ce marché ?

Le délai d'attente maximum doit être réduit, par exemple à cinq mois. Il serait utile d'adopter rapidement le projet de loi tendant à raccourcir ce délai.

Le recrutement de collaborateurs supplémentaires me réjouit bien évidemment.

L'incident est clos.

02 Question de Mme Sarah Smeyers à la vice-première ministre et ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "le droit aux allocations familiales majorées pour les enfants handicapés" (n° 4376)

02.01 Sarah Smeyers (CD&V - N-VA): Deux régimes coexistent aujourd'hui pour l'octroi d'allocations familiales majorées aux enfants handicapés: le premier régime concerne les enfants nés avant le 1^{er} janvier 1993, le second est d'application pour les enfants nés après le 1^{er} janvier 1996. Un régime transitoire est prévu pour les enfants nés entre ces deux dates. L'existence de ces deux régimes implique que tous les handicaps ne sont pas pris en compte de la même manière pour l'octroi d'une aide financière.

Ainsi, des enfants autistes nés avant 1993 et qui ne peuvent pas prétendre à une allocation majorée parce que le degré de leur handicap est inférieur à 66 pour cent, recevraient pourtant cette allocation majorée dans le nouveau régime. Certains parents qui ont consenti d'importants efforts pour réduire la dépendance de leurs enfants autistes sont donc pénalisés financièrement parce que, précisément grâce aux efforts de ces parents, les médecins ne peuvent plus constater un taux de handicap de 66 pour cent ou plus.

Les enfants handicapés nés entre le 11 mars 1987 et le 31 décembre 1992 n'entrent pas en compte

aanmerking voor de nieuwe regeling, die rechtvaardiger is. Kinderen worden dus louter op basis van hun geboortjaar gediscrimineerd. Ik ben dan ook heel blij dat de staatssecretaris in haar beleidsnota aandacht besteedt aan deze problematiek. Nog volgens de beleidsnota is er een evaluatie gepland, waarvan de resultaten voor eind 2008 bekend zullen zijn. Ik veronderstel dat de staatssecretaris op basis daarvan maatregelen zal nemen.

Aan de hand van welke criteria zal er een oplossing komen? Wanneer zal een eventuele uitbreiding er komen? Wanneer zal de staatssecretaris een beslissing nemen? Hoelang zullen de betrokken ouders nog op duidelijkheid moeten wachten?

02.02 Staatssecretaris Julie Fernandez-Fernandez (Nederlands): Voor 2003 hadden enkel kinderen met een erkende handicap van 66 procent recht op een verhoogde bijslag. Dat systeem van 'alles of niets' werd vervangen door een nieuw systeem waarin aan de hand van zes categorieën het bedrag van de bijslag wordt bepaald. Deze hervorming geldt om budgettaire redenen enkel voor kinderen die na 1 januari 1993 zijn geboren.

In 2006 heeft het directoraat-generaal de nieuwe regeling geëvalueerd op basis van de gegevens van 2004.

Hierdoor kon de toepassing van de hervorming in 2007 worden uitgebreid met de kinderen die na 1993 zijn geboren. Vooraleer verder te gaan met de toepassing voor de kinderen die voor 1993 zijn geboren, moet er een tweede evaluatie gebeuren. Minister Onkelinx heeft zopas deze evaluatie gevraagd aan de administratie.

De resultaten van deze studie worden verwacht einde 2008 en zullen worden bezorgd aan minister Onkelinx, die bevoegd is voor kinderbijslag. De hervorming van de verhoogde kinderbijslag wordt overeenkomstig het regeerakkoord uitgebreid tot alle kinderen met een handicap.

02.03 Sarah Smeyers (CD&V - N-VA): Ik zal mijn vraag stellen aan minister Onkelinx, vermits zij het verslag zal krijgen. Ik vraag mij echter nu al af op basis van welke criteria de staatssecretaris verdere maatregelen zal nemen. Heeft zij daar al zicht op en welk antwoord kan men inmiddels geven aan de ouders van autistische kinderen?

02.04 Staatssecretaris Julie Fernandez-Fernandez (Frans): Ik wacht de resultaten van de studie af voor ik eventueel nieuwe maatregelen tref om mogelijke ongewenste effecten weg te werken.

pour le nouveau régime, qui est pourtant plus juste. Une discrimination existe donc en fonction de l'année de naissance des enfants. Je me réjouis, dès lors, que la secrétaire d'État s'intéresse à cette question dans sa note de politique. D'après cette note, une évaluation est prévue. Ses résultats seront connus avant la fin de 2008. Je suppose que la secrétaire d'État prendra des mesures sur cette base.

Sur quels critères se basera-t-on pour parvenir à une solution ? Quand pourrait être envisagée une extension éventuelle ? Quand la secrétaire d'État prendra-t-elle une décision ? Quand fournira-t-on des précisions aux parents concernés ?

02.02 Julie Fernandez-Fernandez, secrétaire d'État (en néerlandais) : Avant 2003, seuls les enfants présentant un handicap reconnu de 66 % pouvaient bénéficier d'allocations majorées. Ce système du « tout ou rien » a été remplacé par un nouveau système consistant à fixer le montant des allocations sur la base de six catégories. Pour des raisons budgétaires, cette réforme ne s'applique qu'aux enfants nés après le 1^{er} janvier 1993.

La direction générale a évalué le nouveau système en 2006 sur la base des données de 2004.

Cette évaluation a permis d'élargir en 2007 l'application de la réforme aux enfants nés après 1993. Avant de poursuivre l'application de la réforme aux enfants nés avant 1993, il convient de procéder à une seconde évaluation. Mme Onkelinx vient de demander cette évaluation à l'administration.

Les résultats de cette étude, attendus pour la fin de cette année, seront communiqués à Mme Onkelinx, compétente en matière d'allocations familiales. L'extension de la réforme des allocations familiales majorées à tous les enfants atteints d'un handicap fait partie de l'accord du gouvernement.

02.03 Sarah Smeyers (CD&V - N-VA) : Je poserai ma question à Mme Onkelinx puisque c'est elle qui recevra le rapport de cette étude. La secrétaire d'État sait-elle d'ores et déjà sur quels critères elle se fondera lors de l'élaboration de mesures futures ? Quelle réponse peut-on formuler à l'égard des parents d'enfants autistes ?

02.04 Julie Fernandez-Fernandez, secrétaire d'État (en français) : J'attends les résultats de l'étude avant d'envisager de nouvelles dispositions de nature à rectifier un éventuel effet pervers.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten
om 11.11 uur.*

*La réunion publique de commission est levée à
11 h 11.*