



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

GEMEENSCHAPPELIJKE VERGADERING VAN DE
COMMISSIE VOOR DE SOCIALE ZAKEN EN DE
COMMISSIE VOOR HET BEDRIJFSLEVEN, HET
WETENSCHAPSBELEID, HET ONDERWIJS, DE
NATIONALE WETENSCHAPPELIJKE EN
CULTURELE INSTELLINGEN, DE MIDDENSTAND
EN DE LANDBOUW

REUNION COMMUNE DE LA COMMISSION DES
AFFAIRES SOCIALES ET DE LA COMMISSION DE
L'ÉCONOMIE, DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'ÉDUCATION, DES INSTITUTIONS
SCIENTIFIQUES ET CULTURELLES NATIONALES,
DES CLASSES MOYENNES ET DE L'AGRICULTURE

Woensdag

30-01-2019

Voormiddag

Mercredi

30-01-2019

Matin

N-VA	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
PS	<i>Parti Socialiste</i>
MR	<i>Mouvement réformateur</i>
CD&V	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
Open Vld sp.a	<i>Open Vlaamse Liberalen en Democraten socialistische partij anders</i>
Ecolo-Groen cdH	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen centre démocrate Humaniste</i>
VB	<i>Vlaams Belang</i>
DéFI	<i>Démocrate Fédéraliste Indépendant</i>
PTB-GO!	<i>Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture!</i>
Vuye&Wouters	<i>Vuye&Wouters</i>
PP	<i>Parti Populaire</i>

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
DOC 54 0000/000	<i>Parlementair stuk van de 54^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>	DOC 54 0000/000	<i>Document parlementaire de la 54^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
QRVA	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>	QRVA	<i>Questions et Réponses écrites</i>
CRIV	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag</i>	CRIV	<i>Version provisoire du Compte Rendu Intégral</i>
CRABV	<i>Beknopt Verslag</i>	CRABV	<i>Compte Rendu Analytique</i>
CRIV	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i>	CRIV	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i>
PLEN	<i>Plenum</i>	PLEN	<i>Séance plénière</i>
COM	<i>Commissievergadering</i>	COM	<i>Réunion de commission</i>
MOT	<i>Moties tot besluit van interpellaties (op beige kleurig papier)</i>	MOT	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>
<i>Bestellingen :</i>	<i>Commandes :</i>
<i>Natieplein 2</i>	<i>Place de la Nation 2</i>
<i>1008 Brussel</i>	<i>1008 Bruxelles</i>
<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i>www.dekamer.be</i>	<i>www.lachambre.be</i>
<i>e-mail : publicaties@dekamer.be</i>	<i>e-mail : publications@lachambre.be</i>

INHOUD

- Gedachtewisseling met de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking over de werking van de directie-generaal Personen met een handicap en de toekenning van het sociaal tarief voor energie aan personen met een handicap en samengevoegde vragen van 1
- mevrouw Karin Jiroflée aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de werking van de Directie-generaal Personen met een handicap" (nr. 28195) 1
 - de heer Jean-Marc Delizée aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de toestand bij de DG Personen met een handicap" (nr. 28198) 1
 - mevrouw Evita Willaert aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de rechten van mensen met een handicap" (nr. 28210) 1
 - mevrouw Sarah Schlitz aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de disfuncties bij de DG Personen met een handicap waardoor de rechten van personen met een handicap aangetast worden" (nr. 28213) 2
 - de heer Michel de Lamotte aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de DG Personen met een handicap" (nr. 28233) 2
 - de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de disfuncties bij de DG Personen met een handicap" (nr. 28254) 2
 - mevrouw Nahima Lanjri aan de vice-

SOMMAIRE

- Échange de vues avec le vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées sur le fonctionnement de la Direction générale Personnes handicapées et l'octroi du tarif social pour l'énergie aux personnes handicapées et questions jointes de 1
- Mme Karin Jiroflée au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "le fonctionnement de la Direction générale Personnes handicapées" (n° 28195) 1
 - M. Jean-Marc Delizée au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "la situation de la DG Personnes handicapées" (n° 28198) 1
 - Mme Evita Willaert au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "les droits des personnes handicapées" (n° 28210) 1
 - Mme Sarah Schlitz au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "les dysfonctionnements de la DG Personnes handicapées portant atteinte aux droits des personnes handicapées" (n° 28213) 2
 - M. Michel de Lamotte au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "la DG Personnes handicapées" (n° 28233) 2
 - M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "les dysfonctionnements de la DG Personnes handicapées" (n° 28254) 2
 - Mme Nahima Lanjri au vice-premier ministre et

eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de werking van de DG Personen met een handicap" (nr. 28272)

- mevrouw Véronique Caprasse aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de rampzalige situatie bij de DG Personen met een handicap" (nr. 28350)

- mevrouw Catherine Fonck aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de disfuncties bij de DG Personen met een handicap" (nr. 28444)

- mevrouw Sybille de Coster-Bauchau aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de achterstand in de behandeling van dossiers bij de DG Personen met een handicap" (nr. 28472)

- de heer Marco Van Hees aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de werking van de DG Personen met een handicap en de toekenning van het sociaal tarief voor energie aan personen met een handicap" (nr. 28530)

Sprekers: **Kris Peeters**, vice-eersteminister en minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking, **Ann Schoubs**, voorzitter van de Federale interne auditdienst (FIA), **André Gubbels**, directeur-generaal DG Personen met een Handicap, FOD Sociale Zekerheid, **Karin Jiroflée**, **Jean-Marc Delizée**, **Evita Willaert**, **Sarah Schlitz**, **Michel de Lamotte**, **Nahima Lanjri**, **Véronique Caprasse**, **Sybille de Coster-Bauchau**, **Marco Van Hees**, **Damien Thiéry**, **Nele Lijnen**, **Zuhal Demir**

ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "le fonctionnement de la DG Personnes handicapées" (n° 28272)

- Mme Véronique Caprasse au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "la situation désastreuse de la DG Personnes handicapées" (n° 28350)

- Mme Catherine Fonck au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "les dysfonctionnements de la DG Personnes handicapées" (n° 28444)

- Mme Sybille de Coster-Bauchau au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "les retards de traitement des dossiers à la DG Personnes handicapées" (n° 28472)

- M. Marco Van Hees au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "le fonctionnement de la Direction générale Personnes handicapées et l'octroi du tarif social pour l'énergie aux personnes handicapées" (n° 28530)

Orateurs: **Kris Peeters**, vice-premier ministre et ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées, **Ann Schoubs**, présidente du Service fédéral d'audit interne (SFAI), **André Gubbels**, directeur général DG Personnes handicapées, SPF Sécurité sociale, **Karin Jiroflée**, **Jean-Marc Delizée**, **Evita Willaert**, **Sarah Schlitz**, **Michel de Lamotte**, **Nahima Lanjri**, **Véronique Caprasse**, **Sybille de Coster-Bauchau**, **Marco Van Hees**, **Damien Thiéry**, **Nele Lijnen**, **Zuhal Demir**

GEMEENSCHAPPELIJKE
VERGADERING VAN DE
COMMISSIE VOOR DE SOCIALE
ZAKEN EN DE COMMISSIE VOOR
HET BEDRIJFSLEVEN, HET
WETENSCHAPSBELEID, HET
ONDERWIJS, DE NATIONALE
WETENSCHAPPELIJKE EN
CULTURELE INSTELLINGEN, DE
MIDDENSTAND EN DE
LANDBOUW

van

WOENSDAG 30 JANUARI 2019

Voormiddag

REUNION COMMUNE DE LA
COMMISSION DES AFFAIRES
SOCIALES ET DE LA
COMMISSION DE L'ECONOMIE,
DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'EDUCATION, DES
INSTITUTIONS SCIENTIFIQUES
ET CULTURELLES NATIONALES,
DES CLASSES MOYENNES ET DE
L'AGRICULTURE

du

MERCREDI 30 JANVIER 2019

Matin

De openbare commissievergadering wordt geopend om 10.40 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

La réunion publique de commission est ouverte à 10 par M. Jean-Marc Delizée, président.

01 Gedachtewisseling met de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking over de werking van de directie-generaal Personen met een handicap en de toekenning van het sociaal tarief voor energie aan personen met een handicap en samengevoegde vragen van

- mevrouw Karin Jiroflée aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de werking van de Directie-generaal Personen met een handicap" (nr. 28195)

- de heer Jean-Marc Delizée aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de toestand bij de DG Personen met een handicap" (nr. 28198)

- mevrouw Evita Willaert aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie

01 Échange de vues avec le vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées sur le fonctionnement de la Direction générale Personnes handicapées et l'octroi du tarif social pour l'énergie aux personnes handicapées et questions jointes de

- Mme Karin Jiroflée au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "le fonctionnement de la Direction générale Personnes handicapées" (n° 28195)

- M. Jean-Marc Delizée au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "la situation de la DG Personnes handicapées" (n° 28198)

- Mme Evita Willaert au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des

en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de rechten van mensen met een handicap" (nr. 28210)

- mevrouw Sarah Schlitz aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de disfuncties bij de DG Personen met een handicap waardoor de rechten van personen met een handicap aangetast worden" (nr. 28213)

- de heer Michel de Lamotte aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de DG Personen met een handicap" (nr. 28233)

- de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de disfuncties bij de DG Personen met een handicap" (nr. 28254)

- mevrouw Nahima Lanjri aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de werking van de DG Personen met een handicap" (nr. 28272)

- mevrouw Véronique Caprasse aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de rampzalige situatie bij de DG Personen met een handicap" (nr. 28350)

- mevrouw Catherine Fonck aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de disfuncties bij de DG Personen met een handicap" (nr. 28444)

- mevrouw Sybille de Coster-Bauchau aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de achterstand in de behandeling van dossiers bij de DG Personen met een handicap" (nr. 28472)

- de heer Marco Van Hees aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en

Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "les droits des personnes handicapées" (n° 28210)

- Mme Sarah Schlitz au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "les dysfonctionnements de la DG Personnes handicapées portant atteinte aux droits des personnes handicapées" (n° 28213)

- M. Michel de Lamotte au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "la DG Personnes handicapées" (n° 28233)

- M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "les dysfonctionnements de la DG Personnes handicapées" (n° 28254)

- Mme Nahima Lanjri au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "le fonctionnement de la DG Personnes handicapées" (n° 28272)

- Mme Véronique Caprasse au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "la situation désastreuse de la DG Personnes handicapées" (n° 28350)

- Mme Catherine Fonck au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "les dysfonctionnements de la DG Personnes handicapées" (n° 28444)

- Mme Sybille de Coster-Bauchau au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "les retards de traitement des dossiers à la DG Personnes handicapées" (n° 28472)

- M. Marco Van Hees au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des

Personen met een beperking, over "de werking van de DG Personen met een handicap en de toekenning van het sociaal tarief voor energie aan personen met een handicap" (nr. 28530)

chances et des Personnes handicapées, sur "le fonctionnement de la Direction générale Personnes handicapées et l'octroi du tarif social pour l'énergie aux personnes handicapées" (n° 28530)

01.01 Minister **Kris Peeters** (*Nederlands*): Het probleem van de achterstand in de behandeling van de aanvragen voor uitkeringen voor personen met een handicap is al lang gekend. Daar komt nog bij de slechte telefonische bereikbaarheid van het DG Personen met een handicap (DG HAN), dat binnen de FOD Sociale Zekerheid bevoegd is voor de federale uitkering voor personen met een handicap en de uitgifte van parkeerkaarten.

01.01 **Kris Peeters**, ministre (*en néerlandais*): Comme si l'arriéré dans le traitement des demandes d'allocation des personnes handicapées – arriéré dont on connaît l'existence depuis longtemps – ne suffisait pas, la DG Personnes handicapées (DGPH) compétente au sein du SPF Sécurité sociale pour les allocations fédérales aux personnes handicapées ainsi que pour la délivrance des cartes de stationnement souffre d'un problème d'accessibilité téléphonique.

Niet alles wat in de pers verschijnt, klopt echter. De behandeltermijn voor dossiers die een medisch onderzoek vereisen, bedraagt nu 4,9 maanden, ook al zijn er grote regionale verschillen. De aflevering van parkeerkaarten gebeurt nu in 58% van de gevallen binnen de 3 maanden. Momenteel bedraagt het aantal nog te behandelen dossiers voor Inkomensvervangende Tegemoetkoming (IVT) en Integratietegemoetkoming (IT) 28.000, terwijl dit in juli van vorig jaar nog 37.000 was. Binnen de 10 dagen wordt 94% van de online ingediende vragen beantwoord.

Toutes les informations publiées dans la presse ne sont cependant pas exactes. Même si l'on observe de fortes disparités régionales, le délai de traitement des dossiers exigeant un examen médical atteint actuellement 4,9 mois. Dans 58 % des cas, les cartes de stationnement sont délivrées dans un délai de trois mois. Actuellement, il reste 28 000 dossiers en attente pour l'octroi de l'allocation de remplacement de revenus (ARR) et de l'allocation d'intégration (AI), alors qu'ils étaient encore 37 000 en juillet de l'année dernière. En ce qui concerne les demandes introduites en ligne, 94 % de celles-ci obtiennent une réponse dans un délai de dix jours.

Er is dus vooruitgang geboekt, maar de behandeltermijn blijft te lang en de telefonische bereikbaarheid is niet vlot genoeg verzekerd. Bij mijn aantreden heb ik de snelle afhandeling van de dossiers en de bereikbaarheid van de DG HAN de allerhoogste prioriteit gegeven.

Des progrès ont donc été accomplis, mais le délai de traitement des dossiers demeure trop long et la disponibilité téléphonique de la DGPH est insuffisante. Ces deux éléments ont été placés en tête de ma liste des priorités lors de mon entrée en fonction.

(*Frans*) De begroting 2019 voorzag in middelen om deze situatie recht te zetten, maar werd niet aangenomen. Het is nu zaak dat te ondervangen.

(*En français*) Il faut atténuer les conséquences de l'absence de vote du budget 2019, qui prévoyait des moyens pour formuler des solutions.

(*Nederlands*) Hoewel het allerm minst evident was, zijn wij er samen met de minister van Begroting en de premier in geslaagd binnen de voorlopige twaalfden toch in de nodige budgettaire middelen te voorzien.

(*En néerlandais*) Même si la tâche était loin d'être aisée, nous sommes parvenus, avec la ministre du Budget et le premier ministre, à dégager les moins budgétaires nécessaires dans le cadre des douzièmes provisoires.

Voor de bestaffing van de telefooncentrale werden vorig jaar 38 voltijds equivalenten aangetrokken. In de ontwerp-begroting voor 2019 werden kredieten ingeschreven om hun contracten van onbepaalde duur te geven en 28 extra aanwervingen te doen. Die aanwervingen zijn aan de gang. Het nieuw aangeworven personeel wordt vooral aan Franstalige zijde ingezet. Via een verkort, intensief traject van 20 dagen krijgen zij een opleiding tot

Trente-huit équivalents temps plein ont été engagés l'an passé pour étoffer les effectifs du central téléphonique. Des crédits ont été inscrits au projet de budget 2019 pour proposer à ces personnes des contrats à durée indéterminée et pour réaliser 28 engagements supplémentaires. Ces recrutements sont en cours. Les personnes ainsi engagées seront essentiellement actives du côté francophone. Elles recevront une formation de

calltaker. Een maand na aanwerving kunnen zij worden ingezet.

calltaker consistant en un trajet accéléré et intensif de 20 jours et pourront entrer en service un mois après leur engagement.

Omdat het verouderde ICT-systeem Tetra vanaf 2023 niet langer wordt ondersteund, was het nieuwe systeem Curam ingevoerd, maar die transitie is mislukt, zodat nu opnieuw met Tetra wordt gewerkt. In de begroting 2018 waren middelen ingeschreven voor een voorstudie voor een nieuw ICT-systeem, waarmee we een herhaling van de problemen met Curam zullen kunnen vermijden. De voorstudie is nodig om de bouw van het systeem tijdig klaar te hebben. Ik heb begin dit jaar de opdracht gegeven om de studie uit te voeren.

Le nouveau système Curam a été introduit en raison de la fin du support de l'ancien système TIC Tetra à partir de 2023, mais comme cette transition a échoué, on utilise à nouveau Tetra. Des moyens étaient inscrits au budget 2018 en vue de la réalisation d'une étude préliminaire relative à un nouveau système TIC, grâce auquel nous pourrions éviter une répétition des problèmes que nous avons connus avec Curam. L'étude préliminaire est nécessaire au développement du système en temps voulu. Au début de cette année, j'ai donné mission de lancer l'étude.

Daarnaast moeten we ook een antwoord bieden op de bevindingen van de Federale Interne Audit over de optimalisering van de dossierverwerking. De telefonie maakte geen deel uit van de scoop van die audit. De aanbevelingen van de audit vormen – samen met de andere pijnpunten – de inhoud van ons actieplan. Voor dat actieplan hebben wij intensief samengewerkt met alle betrokkenen, de auditoren, het DG HAN, professoren, de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap en de vakbonden. Het is belangrijk dat alle neuzen in dezelfde richting wijzen.

Il nous faut par ailleurs apporter une réponse aux conclusions de l'audit interne fédéral relatif à l'optimisation du traitement des dossiers. La téléphonie n'entre pas dans le cadre de cet audit. Les recommandations de l'audit constituent – avec les autres points problématiques – la trame de notre plan d'action. Celui-ci a été élaboré en collaboration avec l'ensemble des intéressés, les auditeurs, la DGPH, des professeurs, le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées et les syndicats. Il importe que tous soient sur la même longueur d'onde.

01.02 Ann Schoubs, verantwoordelijke van de Federale Interne Auditdienst (*Nederlands*): In mei 2018 heeft de toenmalige staatssecretaris, mevrouw Demir, ons gevraagd om een audit uit te voeren van het DG HAN. Met die audit moesten we de efficiëntie en de kwaliteit van de operationele processen doorlichten en de werklast van de onderdelen van het directoraat-generaal analyseren. Voor de audit werkten we met interviews, data-analyses en analyses van documenten. We hebben met externen en internen gesproken.

01.02 Ann Schoubs, responsable du Service fédéral d'audit interne (*en néerlandais*): En mai 2018, la secrétaire d'État de l'époque, Mme Demir, nous a demandé d'auditer la DGPH. Dans le cadre de cet audit, nous devons examiner l'efficacité et la qualité des processus opérationnels ainsi que la charge de travail des entités de la direction générale. Pour réaliser cet audit, nous nous sommes basés sur des interviews et sur des analyses de données et de documents. Nous nous sommes entretenus avec des personnes externes et internes.

We hebben de administratieve dossierbehandeling onder de loep genomen en ook het onderzoek in de medische expertisecentra. De telefonie hebben we buiten beschouwing gelaten. We hebben dus vooral gekeken naar de informatie-inwinning in een dossier, naar het medisch onderzoek dat al dan niet volgt en naar de berekening en betekening voor de persoon. We hebben ook de producten die DG HAN aflevert doorgelicht: de inkomenvervangende tegemoetkoming, de integratietegemoetkoming, de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden, de bijkomende kinderbijslag, de parkeerkaarten en de sociale en fiscale voordelen.

Nous avons étudié minutieusement le traitement administratif des dossiers ainsi que les examens pratiqués dans les centres d'expertise médicale, mais nous n'avons pas pris en considération l'aspect "téléphonie". Nous nous sommes donc essentiellement intéressés au mode de récolte d'informations dans le cadre des dossiers, à l'examen médical qui s'ensuit parfois, au calcul et à la notification à la personne concernée. Nous avons également examiné les produits fournis par la DGPH: l'allocation de remplacement de revenus, l'allocation d'intégration, l'allocation pour l'aide aux personnes âgées, les allocations familiales supplémentaires, les cartes de stationnement et les avantages sociaux et fiscaux.

In totaal werken er binnen DG HAN dertien teams aan de dossiers. Er zijn 149 administratieve dossierbehandelaars en 62 artsen. Op jaarbasis worden er 414.000 dossiers behandeld, waarvan 169.000 alle stappen doorlopen.

We hebben onze vaststellingen gegroepeerd in drie categorieën: beheer en opvolging, het organisatorische vlak en procesbeheersing.

Op het vlak van beheer en opvolging hebben we vastgesteld dat er geen duidelijke en objectieve doelstellingen zijn die gebaseerd zijn op de verwachtingen van de klant. Men kijkt binnen de organisatie te weinig naar buiten en men heeft geen duidelijk zicht op wat de klant eigenlijk wil.

Op beheersvlak hebben we vastgesteld dat het management een groot aantal indicatoren heeft gedefinieerd, maar dat die niet of maar gedeeltelijk worden gemeten. Er is geen opvolging vanuit strategische naar operationele en procesindicatoren, waardoor men niet kan bijsturen wanneer bepaalde indicatoren niet worden gehaald. Normen om een dossier binnen een bepaalde tijd te behandelen zijn er niet, waardoor er weinig beheersinformatie beschikbaar is. Verantwoordelijken kunnen daardoor het proces niet op een goede manier bijsturen. Er bestaat geen systeem van periodieke standaardrapportering.

Organisatorisch werkt DG HAN vooral met zelfsturende teams en dat is een goed principe. Helaas zijn er geen duidelijke doelstellingen en kwaliteitscriteria waar de teams moeten naar werken. Binnen het team wordt niet aan interne monitoring gedaan, waardoor ook niet wordt bijgestuurd als dat nodig is.

De competentiemix binnen de teams is niet optimaal, waardoor dossiers niet altijd op de beste wijze worden behandeld. De centrale ondersteuning en coördinatie volstaan niet om de teams beter te coachen en richting te geven. De teamfacilitatoren kennen hun bevoegdheden niet precies en weten niet wat ze hun team nu wel of niet mogen opleggen. Vandaag kan de doorlooptijd van een dossier erg verschillen al naargelang van het team dat eraan werkt en al naargelang van het product dat DG HAN moet leveren.

Er is geen systeem dat laat zien hoeveel dossiers er in de pijplijn zitten en wat hun status is. Daarom is het moeilijk de bottlenecks in het systeem te vinden. Er is geen mechanisme om aan proces- en

Au total, 13 équipes de la DGPH s'occupent des dossiers. On y dénombre 149 gestionnaires de dossiers administratifs et 62 médecins. Un total de 414 000 dossiers sont traités annuellement, parmi lesquels 169 000 parcourent toutes les étapes.

Nous avons groupé nos observations sous trois rubriques: gestion et suivi, niveau organisationnel et maîtrise des processus.

Sur le plan de la gestion et du suivi, nous avons constaté qu'il n'existe aucun objectif clair et concret basé sur les attentes des clients. L'organisation est trop axée sur elle-même et n'a pas de vision claire de ce que veulent en réalité les clients.

Au niveau des processus, nous avons constaté que la direction a défini un grand nombre d'indicateurs mais que ceux-ci ne sont mesurés que partiellement voire pas du tout. Aucun suivi n'est assuré des indicateurs stratégiques vers les indicateurs opérationnels et de processus; il est, dès lors, impossible d'apporter des corrections lorsque certains indicateurs ne sont pas atteints. En l'absence de normes relatives au délai de traitement par dossier, peu d'informations sont disponibles en termes de gestion. Les responsables ne sont dès lors pas en mesure de corriger adéquatement le processus. Aucun système n'est prévu pour l'élaboration périodique de rapports standardisés.

Sur le plan organisationnel, la DGPH travaille surtout avec des équipes autonomes et il s'agit d'un bon principe. Malheureusement, ces équipes n'ont pas d'objectifs précis ni de critères de qualité à prendre en compte. Aucune supervision interne n'est exercée au sein des équipes, ce qui empêche également d'apporter des corrections si nécessaire.

Les lacunes de la combinaison de compétences réunies dans les équipes empêchent parfois un traitement optimal des dossiers. L'appui et la coordination centralisés ne suffisent pas pour garantir un meilleur coaching des équipes ni pour leur fixer un cap. Faute de connaître précisément les compétences des membres de leurs équipes, les facilitateurs ignorent ce qu'ils peuvent exiger d'eux ou pas. Actuellement, le délai de traitement d'un dossier peut considérablement fluctuer en fonction de l'équipe qui le gère et du produit qui doit être fourni par la DGPH.

Aucun logiciel ne permet de connaître le nombre de dossiers en souffrance, ni leur statut. Dans ces conditions, il est difficile de localiser les goulets d'étranglement dans le système. Aucun mécanisme

informatieverbetering te doen en de cultuur in de organisatie is er niet naar om daarmee te beginnen.

Administratieve en medische gegevens worden niet op een uniforme wijze verzameld, waardoor werk soms moet worden overgedaan in een later stadium. Dat doet de doorlooptijd van dossiers nodeloos oplopen.

Er zijn geen duidelijke richtlijnen op het vlak van het medisch onderzoek en dat betekent dat het ene dossier soms administratief wordt afgehandeld, op basis van documenten, en een ander dossier via een medisch onderzoek.

Op vlak van IT zijn er ook problemen met oude applicaties die niet altijd goed werken en niet altijd efficiënt worden gebruikt. Dat maakt dat mensen soms lang moeten zoeken naar of wachten op cijfers.

Wij hebben vanuit de Auditdienst een aantal aanbevelingen gedaan om de werking van DG HAN te verbeteren.

Er moeten duidelijke doelstellingen komen, gebaseerd op de verwachtingen van de klant. Men moet de blik naar buiten richten en dan interne doelstellingen formuleren waarvoor men meteen berekent met hoeveel mensen en middelen die kunnen worden gehaald. Het management moet dit nauw opvolgen en de doelstellingen communiceren naar elk basisteam.

Elk basisteam moet weten wat de kwaliteitsnormen zijn en welke operationele performantie er wordt verwacht. De doorlooptijd voor een dossier moet worden vastgelegd.

De administratieve en medische procedures worden best verfijnd om dubbel werk te vermijden en om de gelijke behandeling van dossiers te waarborgen. Er moet een beleid worden ontwikkeld waardoor duidelijk kan worden vastgesteld of een dossier op administratieve stukken kan worden afgehandeld of via een medisch onderzoek.

De werking van de zelfsturende teams moet verduidelijkt worden, evenals de rol van de teamfacilitator.

Er moet een rapporteringssysteem op poten worden gezet op operationeel en op managementniveau om aan opvolging en bijsturing te kunnen doen. Alle opstaande aanvragen per product en hun status zouden consulteerbaar moeten zijn.

n'existe pour œuvrer à l'amélioration des procédés et des informations et la culture de l'organisation n'est pas propice au lancement d'un tel processus.

La méthode de collecte des données administratives et médicales n'est pas uniforme et il arrive, par conséquent, que le travail doive être répété à un stade ultérieur. Le temps de traitement des dossiers augmente dès lors inutilement.

En l'absence d'instructions claires en matière d'examen médical, le volet administratif d'un dossier est parfois traité sur la base de documents alors qu'il le sera sur la base d'un examen médical dans un autre dossier.

Sur le plan de l'informatique, de vieilles applications pas toujours performantes ni utilisées efficacement engendrent des problèmes. En conséquence, des personnes doivent parfois chercher ou attendre longtemps des chiffres précis.

Au Service fédéral d'audit, nous avons formulé plusieurs recommandations visant à améliorer le fonctionnement de la DGPH.

Il convient de définir des buts clairs basés sur les attentes des clients. Il faut porter le regard vers l'extérieur avant de formuler des objectifs internes et de calculer immédiatement les moyens humains et matériels nécessaires à leur réalisation. La direction doit surveiller étroitement l'avancement de ce processus et communiquer les objectifs à chaque équipe de base.

Chaque équipe de base doit avoir connaissance des normes de qualité qui sont appliquées et savoir quel niveau de performances opérationnelles est attendu de sa part. Le délai de traitement d'un dossier doit être défini.

Les procédures administratives et médicales devraient idéalement être affinées pour éviter les doubles emplois et pour garantir le traitement égal de tous les dossiers. Une stratégie doit être mise en place pour établir clairement si un dossier peut être traité sur la base des pièces administratives ou si un examen médical est nécessaire.

Le fonctionnement des équipes autogérées doit être clarifié, ainsi que le rôle du facilitateur d'équipe.

Il convient de mettre sur pied un système de rapports, tant sur le plan opérationnel qu'à l'échelon de la direction, en vue d'assurer le suivi des processus et de les améliorer. Les demandes en cours ainsi que leur statut devraient être

consultables par produit.

Tot slot moet, in afwachting van het nieuwe IT-systeem, het huidige systeem worden geoptimaliseerd en van een paar angels bevrijd.

Enfin, le système actuel doit être optimisé et libéré de certains problèmes dans l'attente du nouveau système informatique.

01.03 Minister **Kris Peeters** (*Nederlands*): Dankzij deze audit en de aanbevelingen hebben we een actieplan kunnen ontwikkelen. Er werden een aantal problemen vastgesteld bij de werking van DG HAN. De audit was beperkt tot de dossierverwerking, maar ons actieplan bevat ook maatregelen op andere domeinen. Er werden ook mijlpalen en deadlines vastgelegd.

01.03 **Kris Peeters**, ministre (*en néerlandais*): Grâce à cet audit et aux recommandations, nous avons pu concevoir un plan d'action. Un certain nombre de problèmes ont été constatés dans le fonctionnement de la DGPH. L'audit se limitait au traitement des dossiers mais notre plan d'action prévoit également des actions dans d'autres domaines. Des étapes et des dates butoir ont également été définies.

Alle acties ondersteunen twee essentiële doelstellingen. De eerste is afspraken maken over de resultaten die worden verwacht, de individuele taken en bevoegdheden en de beschikbare middelen.

Toutes les actions soutiennent deux objectifs essentiels. Le premier est de conclure des accords sur les résultats attendus, les tâches individuelles et les compétences et les moyens disponibles.

Op het niveau van het DG is de doelstelling om tussen 1 januari en 1 mei de hoeveelheid hangende dossiers IVT en IT met medisch onderzoek te doen afnemen van 28.000 naar 25.000 en zonder medisch onderzoek van 7.700 naar 6.700. Het percentage dossiers dat binnen de zes maanden is afgerond, moet stijgen van 67 naar 74%. Het percentage parkeerkaarten dat binnen de drie maanden wordt afgeleverd, moet toenemen van 58 naar 66%. Het aantal opgenomen telefoons moet verdubbelen, zodat in principe iedereen geholpen wordt.

Au niveau de la DG, l'objectif est de faire baisser de 28 000 à 25 000, entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} mai, la quantité de dossiers en cours d'ARR ou d'AI avec examen médical, et sans examen médical de 7 700 à 6 700. Le pourcentage de dossiers clôturés dans les six mois doit passer de 67 à 74 %. Le pourcentage de cartes de stationnement délivrées dans les trois mois doit passer de 58 à 66 %. Le nombre d'appels téléphoniques aboutis doit doubler, de manière à ce qu'en principe, chaque handicapé soit aidé.

Er moet nog een achterstand uit het verleden worden ingehaald. Onze werkelijke ambitie ligt hoger. Daarvoor zijn bijkomende structurele oplossingen nodig.

Il faut encore résorber un arriéré du passé. Notre véritable ambition est plus grande. C'est pourquoi des solutions structurelles supplémentaires s'imposent.

De audit toont aan dat de ondersteuning van het management beter kan en hij kan bijdragen tot een meer slagkrachtige organisatie. Drie principes bepalen deze aanpak. Ten eerste moet iedereen doordrongen zijn van de nood aan continue verbetering, ten tweede willen we alle betrokkenen – de personen met een handicap en het personeel van DG HAN – bij dit verbeteringsproces betrekken en ten derde werd een tabel met de belangrijkste indicatoren, mijlpalen en deadlines ontwikkeld om een goede uitvoering van het actieplan te verzekeren.

L'audit montre que le soutien du management peut mieux faire et peut contribuer à une organisation plus efficace. Trois principes définissent cette approche. Primo, chacun doit être convaincu de la nécessité d'une amélioration continue, secundo nous voulons associer tous les intéressés – personnes handicapées et personnel de la DGPH – à ce processus d'amélioration et tertio, un tableau comportant les principaux indicateurs, les étapes et les dates butoir a été conçu pour assurer une bonne exécution du plan d'action.

Het actieplan heeft de bedoeling om de interne werking te ondersteunen door de managementcapaciteit te versterken op het vlak van businessinformatie, kwaliteitsmanagement en juridische ondersteuning. Daarvoor zijn nieuwe

L'objectif du plan d'action consiste à soutenir le fonctionnement interne en renforçant la capacité de gestion dans les domaines de l'information, de la qualité du management et de l'appui juridique. De nouveaux recrutements sont prévus dans ce cadre.

aanwervingen gepland. Daarnaast moeten de verwachtingen en de taken van alle medewerkers en de basisteams verduidelijkt worden. Op ieder niveau worden objectieve doelstellingen geformuleerd. Operationele aanpassingen zorgen voor een snellere afhandeling van de dossiers. De ICT-applicaties worden verfijnd, zodat ze voldoen aan de klantenbehoeften en zorgen voor een vlottere interne werking.

De versterking van de telefonische beschikbaarheid is een prioriteit, onder meer door de aanwerving van bijkomende calltakers. De telefoonlijnen worden gesplitst in Nederlandstalige en Franstalige oproepen, zodat de capaciteit optimaal benut wordt en een tekort aan Franstalige calltakers de Nederlandstalige oproepen niet langer dan nodig in de wachtrij zet.

Tegen 2023 wordt het IT-mainframesysteem vervangen. Binnenkort wordt een voorstudie opgestart en dit jaar nog moet de ontwikkeling van het nieuwe systeem starten. Daarvoor zullen bijkomende middelen nodig zijn.

De standaarddocumenten worden volledig herbekeken en vernieuwd, met het oog op een meer aangepast taalgebruik en meer flexibiliteit. Ook de online contactformulieren worden gebruiksvriendelijker gemaakt.

Het Brusselse kantoor in het FINTO-gebouw krijgt meer personeel, ruimere openingsuren en een andere toegang.

De tool My Handicap wordt vereenvoudigd en er worden toepassingen toegevoegd.

Er komt meer overleg met lokale entiteiten en ziekenfondsen over de concrete afhandeling van de dossiers. De ziekenfondsen zorgen nu voor zes op de tien aanvragen. Zij bieden een hoge kwaliteit en staan dichtbij de doelgroep. In de toekomst zullen zij nog meer een structurele partner van DG HAN worden. Wij moeten nadenken om voor een aantal taken een diepgaande structurele samenwerking op te zetten.

Heel wat vertraging wordt veroorzaakt door het tekort aan overheidsartsen. De volgende regering zal moeten beslissen of zij hiervoor meer middelen vrijmaakt, dan wel of ze ook verpleegkundigen zal inzetten die onder begeleiding van een arts de medische evaluaties voorbereiden. In de IVT-wetgeving werd al gezorgd voor het kader van deze multidisciplinaire teams.

Il faut, dans le même temps, préciser les attentes et les missions de tous les collaborateurs et des équipes de base. Des buts objectifs seront formulés à chaque niveau. Les aménagements opérationnels garantiront un traitement accéléré des dossiers. Les applications TIC seront modernisées afin de répondre aux besoins des clients et d'assurer un meilleur fonctionnement interne.

L'accroissement de la disponibilité téléphonique est une priorité et nous engagerons des *calltakers* supplémentaires dans cette perspective. Les appels néerlandophones et francophones seront pris en charge sur deux lignes téléphoniques séparées, de sorte à exploiter la capacité de manière optimale et à ne pas obliger les correspondants néerlandophones à attendre plus longtemps qu'il ne faut en raison d'un manque de *calltakers* francophones.

Le système *mainframe* sera remplacé d'ici 2023. Une étude préliminaire démarrera prochainement et le développement d'un nouveau système est encore programmé pour cette année. Des moyens additionnels seront nécessaires à cet effet.

Afin de proposer un langage plus adapté et d'instaurer une plus grande flexibilité, les documents standard seront entièrement revus et modernisés. Les formulaires mis en ligne seront également plus conviviaux.

L'effectif du bureau bruxellois situé dans le bâtiment FINTO sera renforcé, ses heures d'ouverture seront étendues et une nouvelle entrée sera aménagée.

L'outil My Handicap sera simplifié et des applications seront ajoutées.

Le traitement concret des dossiers sera l'objet de davantage de concertation avec les entités locales et les mutuelles. Les mutuelles se chargent actuellement de six demandes sur dix. Elles offrent une qualité élevée et sont proches du groupe cible. Elles deviendront davantage encore des partenaires structurels de la DGPH à l'avenir. Nous devons penser à mettre sur pied une collaboration structurelle approfondie pour certaines tâches.

La pénurie de médecins est à l'origine de beaucoup de lenteurs. Le prochain gouvernement devra décider s'il faut allouer plus de moyens à cette fin ou engager des infirmiers qui prépareront les évaluations médicales sous la direction d'un médecin. La législation relative aux ARR prévoit déjà le cadre de ces équipes multidisciplinaires.

Het DG HAN zal het actieplan concreter toelichten. Het is belangrijk dat ook de leidinggevend ambtenaar een duidelijk engagement opneemt en achter het plan staat.

01.04 André Gubbels, directeur-generaal bij de FOD Sociale Zekerheid (*Frans*): Er zijn vijf doelstellingen die we tussen juni 2018 en mei 2019 moeten realiseren: het aantal aanvragen in behandeling voor toelagen met medisch onderzoek met 30%, het aantal aanvragen in behandeling voor administratieve herzieningen met 40%, het aantal dossier waarover er na meer dan zes maanden een beslissing genomen wordt, met 20% en het aantal parkeerkaarten waarvan de behandeling meer dan drie maanden in beslag neemt, met 19% verminderen en het aantal beantwoorde telefoongesprekken met 75% vermeerderen.

De verwezenlijking van de eerste verbintenis ligt op schema. Dat geldt ook voor de tweede doelstelling. Tegen mei zal de situatie eerder gunstig zijn. Er zijn grote regionale verschillen in de behandeling van de dossiers. We werken de verschillen geleidelijk weg.

De situatie is vergelijkbaar voor de parkeerkaarten. De vijfde doelstelling is de meest ambitieuze. Onze telefonische dienstverlening is er sinds juni niet op vooruitgegaan, aangezien we het personeel hebben gevraagd zich op de behandeling van de dossiers te focussen. We willen de komende drie maanden de capaciteit voor de behandeling van de telefonische oproepen verdubbelen.

De minister heeft bevestigd dat we over extra personeel zullen kunnen beschikken. Op 15 januari zijn er vijf personen bij het team gekomen. Op 15 februari zullen er nog acht volgen en op 30 april 2019 zullen we de aanwervingen afronden. Er wordt momenteel een opleidingsplan van twintig dagen uitgevoerd. We mikken op een capaciteit waarmee we vanaf 1 mei 1.500 oproepen kunnen verwerken.

Er lopen twee keer zoveel oproepen in het Frans binnen omdat we voor Wallonië dossiers blijven beheren, terwijl aan Vlaamse kant een deel van de dossiers door Vlaanderen werd overgenomen. Ons actieplan omvat een concreet tijdpad met realistische datums.

De **voorzitter**: Ik geef eerst het woord aan de leden die een vraag hebben ingediend. Daarna kunnen anderen hun bemerkingen maken.

La DGPB définira plus concrètement le plan d'action. Il est important que le fonctionnaire dirigeant prenne aussi un engagement clair et soutienne le plan.

01.04 André Gubbels, directeur général au SPF Sécurité sociale (*en français*): Nous avons cinq objectifs à mettre en œuvre de juin 2018 à mai 2019: diminuer de 30 % les demandes en traitement d'allocations avec examen médical, de 40 % les demandes en traitement de révisions administratives, de 20 % les dossiers décidés au-delà de six mois, de 19 % les cartes de stationnement traitées au-delà de trois mois, et augmenter de 75 % le nombre d'appel téléphoniques auxquels il est répondu.

Le premier engagement est en bonne voie. Pour le deuxième objectif, nous sommes dans la même tendance. Nous arriverons au mois de mai dans une situation assez favorable. Pour le traitement des dossiers, il y a de grosses différences régionales. Nous diminuons progressivement les écarts.

La situation est similaire pour les cartes de stationnement. Le cinquième objectif est le plus ambitieux. Notre performance téléphonique ne s'est pas améliorée depuis juin, car nous avons demandé de mettre l'accent sur le traitement des dossiers. Nous prévoyons de doubler la capacité téléphonique dans les trois prochains mois.

Le ministre a confirmé que nous aurions du personnel supplémentaire. Au 15 de ce mois, cinq personnes ont rejoint l'équipe. Huit vont nous rejoindre au 15 février et nous allons terminer les recrutements le 30 avril 2019. Un plan de formation de vingt jours est en œuvre. Nous prévoyons une capacité de 1 500 appels le 1^{er} mai.

Nous recevons deux fois plus d'appels en français car nous continuons à gérer des dossiers pour la Wallonie tandis qu'une partie des dossiers a été reprise par la Flandre. Notre plan d'action comprend un calendrier précis avec des dates réalistes.

Le **président**: Je donne d'abord la parole aux membres qui ont introduit une question, après quoi les autres pourront formuler leurs observations.

01.05 Karin Jiroflée (sp.a): Kan men ons de presentaties doorsturen? Zo kunnen we immers de dingen mee opvolgen in de toekomst.

Mijn vraag was geïnspireerd door het rapport van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH) en de elk jaar weerkerende opmerkingen van de ombudsman. Het is hallucinant dat de meest kwetsbaren zo lang in de kou zijn blijven staan en niet kregen waarop ze recht hebben.

Men zal de 38 werknemers die in dienst zijn, kunnen behouden en er komen zelfs 28 werknemers extra. Volgens voormalig staatssecretaris Demir waren er eigenlijk 100 nodig op termijn. Is dat nog steeds zo of is men daarvan afgestapt?

Hoe lang zal de verkorte opleiding duren? Volgt daar nog een permanente vorming op? Personeelsleden moeten immers over de nodige competenties beschikken.

Het is verbijsterend van mevrouw Schoubs te horen dat de personeelsleden bij hun werk uitgaan van de eigen administratie en de eigen werking, en niet van het belang van de klant. Bij de verbeterpunten en doelstellingen hoor ik daar ook niet direct een antwoord op.

Nochtans is het een van de meest zwaarwegende opmerkingen uit de audit. En zonder audit was dit probleem trouwens ook al bekend. Werkt men aan een antwoord?

Door een eenvoudige technische opsplitsing kan men voortaan bijna een dubbel aantal telefoonoproepen behandelen. Waarom heeft men dat dan niet eerder gedaan?

De tegemoetkoming voor gepensioneerden en de verhoogde kinderbijslag zijn geregionaliseerde bevoegdheden. Hoe komt het dat het directoraat-generaal daartoe verschillende handelingen moet uitvoeren? Zit er een actie in de pijplijn zodat dat niet meer hoeft te gebeuren?

Door de regionalisering is het immers geen federale taak meer en het maakt de zaken enkel nodeloos ingewikkelder voor de klanten en de ambtenaren.

Worden de kortetermijndoelstellingen echt gedragen door de diensten? Waarom was dat in het

01.05 Karin Jiroflée (sp.a): Serait-il possible de nous transmettre les présentations? Nous serons ainsi à même d'observer l'évolution du dossier à l'avenir.

Ma question s'inspirait du rapport du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) et des observations réitérées chaque année par le médiateur. Il est ahurissant de constater que les personnes les plus vulnérables ont été abandonnées à leur sort et qu'elles n'ont pas reçu les prestations auxquelles elles pouvaient prétendre pendant si longtemps.

Les 38 personnes en service pourront rester en poste et 28 employés supplémentaires viendront les rejoindre. Selon l'ancienne secrétaire d'État, Mme Demir, 100 personnes auraient été nécessaires à terme. Ce chiffre est-il toujours d'actualité ou l'a-t-on enterré?

Quelle sera la durée de la formation abrégée? Sera-t-elle suivie d'une formation permanente? Le personnel doit en effet disposer des compétences requises.

Je n'en reviens pas d'entendre Mme Schoubs déclarer que le personnel raisonne en fonction de sa propre administration et de son propre fonctionnement, et non en fonction de l'intérêt des clients. Il ne me semble pas avoir entendu de réponse à cet égard dans les points à améliorer et les objectifs évoqués.

Or il s'agit de l'une des observations majeures de l'audit. Ce problème était d'ailleurs déjà connu avant l'audit. S'attelle-t-on à le résoudre?

Un simple dédoublement technique permet désormais de répondre à près de deux fois plus d'appels téléphoniques. Pourquoi ce dédoublement n'a-t-il pas été réalisé plus tôt?

L'allocation octroyée aux pensionnés et les allocations familiales majorées relèvent des compétences des Régions. Pourquoi la direction générale doit-elle encore exécuter différentes tâches dans ce domaine? Une initiative est-elle envisagée pour remédier à cette situation?

En effet, la régionalisation implique qu'il ne s'agit plus de tâches fédérales et la situation actuelle ne fait que compliquer inutilement les choses tant pour les clients que pour les fonctionnaires.

Les objectifs à court terme sont-ils réellement soutenus par les services? Pourquoi n'était-ce pas

verleden niet zo? Waarom is dit niet eerder gebeurd?

De minister looft terecht het werk van de ziekenfondsen. Zij zullen nog meer worden ingeschakeld. Is daarover al met hen overlegd? Kunnen zij dat aan? Schuift het directoraat-generaal op die manier geen zaken door naar de ziekenfondsen? Worden die taken echt opgelegd aan de ziekenfondsen?

Het aantrekken van artsen vormt een probleem. Wij zien datzelfde probleem in de ziekteverzekering. De minister tilt een structurele oplossing hiervoor voorbij deze zittingsperiode. Hij schuift twee mogelijkheden naar voren: proberen om op een of andere manier toch aan artsen te raken ofwel verpleegkundigen inzetten. Wat is de visie hierop van de minister en van de directeur-generaal?

Men wil de regionale verschillen in behandelingstermijn wegwerken. Wat zijn de grondredenen voor die grote verschillen?

Wij hebben een wetsvoorstel ingediend voor het probleem van de vertraging op de medische check-ups en herzieningen, om ervoor te zorgen dat mensen daarvan niet meer het slachtoffer zijn. Nu wordt een toelage pas na de medische herziening aangepast, terwijl mensen daarop al vaak maanden tevoren recht hadden, gewoon omdat de medische check-up niet op tijd is gebeurd. Ik had de voorzitter van de commissie voor de Sociale Zaken gevraagd om dat wetsvoorstel aan de agenda van de commissie toe te voegen, maar dat werd om een mij onduidelijke reden geweigerd. Ik wil de beide voorzitters nogmaals vragen of wij dat wetsvoorstel niet in deze context kunnen behandelen.

01.06 Jean-Marc Delizée (PS): De behandeling van de dossiers van personen met een handicap is een hot issue. Dit helpt om vooruitgang te boeken. We hebben ook vruchtbare gesprekken gehad met het College van de federale Ombudsmannen. Hun volledige verslag zal morgen op de website van de Kamer gepubliceerd worden. Tot slot hebben we het wetsvoorstel betreffende de terugwerkende kracht van het sociale energietarief in de commissie aangenomen.

In deze twee dossiers heb ik eerder al het woord genomen en de oorzaak van de problemen blootgelegd: de lineaire besparingen die aan alle departementen – inclusief de DG HAN – worden

le cas auparavant? Pourquoi ne l'avoir pas fait plus tôt?

Le ministre loue à juste titre le travail des mutualités. Celles-ci seront encore davantage mises à contribution. Cette question a-t-elle fait l'objet d'une concertation avec les mutualités? Sont-elles en mesure de le faire? Ce faisant, la direction générale ne refile-t-elle pas des tâches aux mutualités? Ces tâches leur seront-elles réellement imposées?

Il est difficile d'attirer des médecins. Le même problème se pose dans l'assurance maladie. Le ministre reporte une solution structurelle au-delà de cette législature. Il avance deux possibilités: soit on cherche tout de même à attirer des médecins d'une ou l'autre manière, soit on engage des infirmier(ère)s. Quel est le point de vue du ministre et du directeur général?

Votre ambition est de supprimer les disparités régionales dans les délais de traitement des dossiers. Quelles sont les principales raisons de ces écarts importants?

Nous avons déposé une proposition de loi visant à résoudre le problème des retards des révisions programmées et des contrôles médicaux, afin que les personnes n'en fassent plus les frais. Actuellement, alors que les personnes y ont souvent droit depuis de longs mois, une allocation n'est adaptée qu'après une révision médicale et ce uniquement parce que le contrôle médical n'a pas été effectué en temps utile. J'avais demandé au président de la commission des Affaires sociales d'ajouter cette proposition de loi à l'ordre du jour de la commission, mais il a refusé d'accéder à ma requête pour une raison obscure. Je souhaite demander une fois encore aux deux présidents si la proposition de loi précitée ne pourrait pas être traitée dans ce contexte.

01.06 Jean-Marc Delizée (PS): Le traitement des dossiers des personnes handicapées est sous les feux de l'actualité. Cela permet de faire avancer les choses. Nous avons aussi eu des échanges fructueux avec le Collège des médiateurs fédéraux. Leur compte-rendu intégral sera sur le site de la Chambre demain. Enfin, nous avons voté en commission la proposition de loi sur la rétroactivité du tarif social de l'énergie.

Je suis intervenu dans ces deux dossiers pour relever la cause des problèmes: les économies linéaires imposées à tous les départements – y compris la DGPH –, la sixième réforme de l'État et

opgelegd, de zesde staatshervorming en de overheveling van personeel naar de Gewesten en Gemeenschappen, en het probleem van de softwarepakketten Tetra en Curam.

Een besparing van 2% op alle kosten gedurende een of twee jaar is aanvaardbaar. Wanneer dit echter wordt aangehouden, lopen de gecumuleerde besparingen op tot -12% of zelfs -14%. We hebben dit elk jaar tijdens de besprekingen van de algemene beleidsnota's aan de kaak gesteld.

Het feit dat de departementen inspanningen doen, is alvast iets, maar men moet ook rekening houden met de behoeften, het toenemende aantal dossiers, de overheveling van personeel naar de Gemeenschappen en de Gewesten en alle gevolgen daarvan. Blinde en rechtlijnige bezuinigingen doen de problemen alleen maar toenemen. Dat begint nu te dagen en daarom wordt er gerecruit om het personeelstekort weg te werken, zodat de dossiers behandeld kunnen worden.

Hoe staat het met die overdracht van personeel? Hoeveel ambtenaren werden er overgeplaatst en waarheen? Over welke mate van autonomie beschikken de Gemeenschappen en de Gewesten op dat vlak? Wat waren de gevolgen van die overdracht van bevoegdheden en ervaring?

Om de wettelijk verplichte veranderingen door te voeren is er een krachtig, betrouwbaar en functioneel computersysteem nodig. U hebt daarover een studie besteld, maar er moet ook een aanbestedingsprocedure georganiseerd worden. Dat alles neemt tijd in beslag. Wordt u daarin ondersteund door de FOD P&O?

Volgens het jongste advies van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap zou de wet van 1987 moeten worden herzien en afgestemd op het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de Rechten van Personen met een Handicap. Men heeft de stakeholders gevraagd naar hun noden en wensen, en zij wachten op een aanpassing in die zin.

De wet in kwestie werd complexer gemaakt door koninklijke besluiten, waardoor de toepassing ervan werd bemoeilijkt, zowel voor het personeel als voor de begunstigen die dossiers indienen. Ik zou graag een overzicht krijgen van de behandelingstermijnen van de dossiers sinds de wet werd uitgevaardigd. Wat is vandaag de gemiddelde doorlooptijd per taalrol?

We moeten terugkeren naar het gemiddelde dat van toepassing was vóór de informaticaproblemen,

le transfert de personnel vers les Régions et Communautés, et le problème des logiciels Tetra et Curam.

Si on peut tolérer une économie de 2 % sur tous les frais un an ou deux, quand elle se prolonge, les économies cumulées arrivent à -12 voire -14 %. Nous l'avons critiqué chaque année lors des discussions des notes de politique générale.

Que les départements fassent des efforts, c'est une chose... Mais il faut tenir compte des besoins, du nombre croissant de dossiers, du transfert aux Régions et aux Communautés et de toutes ses conséquences. Les économies aveugles et linéaires ne font que multiplier les problèmes. On s'en rend compte et on recrute pour combler le manque d'effectifs pour traiter les dossiers.

Où en est ce transfert? Combien de fonctionnaires ont été transférés et où? Quel est le degré d'autonomie des Régions et des Communautés? Quelles ont été les conséquences de ce transfert de compétences et d'expérience?

Pour mener à bien les transformations exigées par la loi, il faut un système informatique puissant, fiable et fonctionnel. Vous avez commandité une étude, il faudra un appel d'offre: tout cela prendra du temps. Le service P&O apporte-t-il son aide dans ce domaine?

Selon le dernier avis du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, la loi de 1987 devrait être révisée, mise en conformité avec la Convention des Nations Unies. On a demandé aux principaux intéressés leurs besoins et leurs demandes et ils sont dans l'attente d'une actualisation dans ce sens.

Cette loi a été complexifiée par des arrêtés royaux, ce qui a compliqué son application pour le personnel comme pour les bénéficiaires qui introduisent des dossiers. J'aimerais une vue historique des délais de traitement des dossiers depuis l'instauration de la loi. Aujourd'hui, quelle est la durée moyenne de traitement par rôle linguistique?

Il faut revenir à la moyenne de quatre mois qui prévalait avant les problèmes informatiques.

met name vier maanden.

Hoeveel nieuwe dossiers worden er ingediend en hoeveel worden er afgehandeld?

Om begunstigden beter te helpen, moet het werk van de sociaal assistenten worden gedecentraliseerd. Door de lineaire besparingen is er minder personeel. Een kortere doorlooptijd voor de dossiers is prioritair, maar ik hoop dat met de aangekondigde aanwervingen ook de responsgraad verbetert.

Een op de twee klachten heeft betrekking op de medische deskundigheid. Hoe staat het met de studie betreffende de harmonisatie van de medische evaluatie?

Er moeten in alle regio's voldoende medisch deskundigen zijn. De komende jaren zullen er echter veel met pensioen gaan, waardoor er een tekort zal ontstaan. Wat zijn de vooruitzichten op het gebied van aanwerving? Zijn er verschillen tussen de regio's?

Mevrouw Demir had een budget van 2,5 miljoen euro in het vooruitzicht gesteld om 28 personen in dienst te nemen. Men mag de oppositie niet verwijten dat dat budget niet werd goedgekeurd! Worden die cijfers gehandhaafd? Welk tijdpad wordt er tot eind april gevolgd voor de aanwervingen? De jaarlijkse besparing van 2% op personeelskosten was dus inderdaad onhoudbaar.

Met betrekking tot het personeel van de DG HAN waardeerde ik de brief die de Hoge Raad aan de personeelsleden heeft gestuurd. Die staan onder druk door het aantal dossiers en de ontevreden cliënten. De aanwervingen hebben de situatie enigszins verbeterd. Hoe is de sfeer inmiddels bij de directie-generaal?

Morgen zullen we een wetsvoorstel aannemen waarin het probleem van de retroactiviteit van bepaalde beslissingen wordt geregeld. We moeten rekening houden met het vraagstuk inzake positieve medische herzieningen. Ik hoop dat dat dossier op de agenda kan worden gezet. Onze fractie zal uw voorstel steunen.

Ik hoop dat we de komende maanden zullen kunnen debatteren over de actualisatie en vooral de vereenvoudiging van de wet van 1987 om het de begunstigden gemakkelijker te maken.

01.07 Evita Willaert (Ecolo-Groen): Het rapport van de audit is ronduit vernietigend. Er zijn geen duidelijke doelstellingen voor dienstverlening aan

Où en est le stock de dossiers entrants et sortants?

Concernant l'accueil des bénéficiaires, le travail des assistants sociaux doit être décentralisé. Les économies linéaires ont réduit le personnel. Si la réduction des délais de traitement des dossiers est la priorité, j'espère que les recrutements annoncés amélioreront les taux de réponse.

Une plainte sur deux concerne l'expertise médicale. Où en est l'étude chargée d'harmoniser l'évaluation médicale?

Il faut avoir suffisamment d'experts médicaux dans toutes les régions. La pyramide des âges montre qu'avec le départ annoncé de nombre d'entre eux, une pénurie se dessine. Quelles sont les perspectives de recrutement? Y a-t-il des différences régionales?

Mme Demir avait annoncé un budget de 2,5 millions d'euros en vue de recruter 28 personnes. Qu'on ne reproche pas à l'opposition que le budget n'a pas été voté! Ces chiffres sont-ils maintenus? Quel sera le timing des recrutements jusqu'à la fin avril? Les économies annuelles de 2 % pour le personnel étaient donc bien intenables.

Concernant le personnel de la DGPH, j'ai apprécié le courrier que lui a adressé le Conseil supérieur. Le personnel est mis sous pression par le nombre de dossiers, et les gens mécontents. Les recrutements ont quelque peu amélioré la situation. Quel est l'état d'esprit au sein de la direction générale?

Demain, nous allons adopter une proposition de loi qui règle le problème la rétroactivité de certaines décisions. Nous devons prendre en compte la question des révisions médicales lorsqu'elles sont favorables. J'espère que ce dossier pourra être inscrit à l'ordre du jour. Notre groupe soutiendra votre proposition.

J'espère que nous pourrons débattre dans les mois à venir, afin d'actualiser et surtout simplifier la loi de 1987 pour améliorer la vie des bénéficiaires.

01.07 Evita Willaert (Ecolo-Groen): Le rapport de l'audit est cinglant. Aucun objectif clair n'a été fixé en matière de services aux demandeurs,

hulpzoekenden, het uitgangspunt van heel de dienst is het eigen handelen. De vraag blijft hoe het zover is kunnen komen, maar zeker is dat er drie politieke verantwoordelijken waren in deze regeerperiode.

Mensen met een handicap worden disproportioneel geconfronteerd met armoede, met te lage uitkeringen en met hoge kosten. Bovendien zijn de behandelingstermijnen voor de sociale zekerheid erg lang en worden die lange termijnen vaak nog eens overschreden. Er is nu in elk geval een actieplan.

Dat de Franstalige en Nederlandstalige telefoonlijnen worden gescheiden, is een evidente oplossing. Het is me een raadsel waarom dat niet al veel eerder is gebeurd. Dit is gewoon een basisdienstverlening die de samenleving moet bieden aan wie het moeilijk heeft.

Ik vraag me af of de manier waarop men nu al jaren werkt, niet gewoon een overlevingsstrategie is. Het water staat het personeel aan de lippen.

Is het actieplan met hen overlegd? Staan ze erachter? Ik denk dat het belangrijk is dat er een nieuw elan wordt gevonden, zodat mensen er weer tegenaan willen gaan. Hoe kan daarvoor worden gezorgd?

Ik heb een aantal vragen naar cijfermateriaal. Zullen de statistieken opnieuw op de website worden gezet, zoals dat vroeger het geval was?

Op donderdag kunnen mensen zich persoonlijk aanmelden bij DG HAN, maar daar hanteert men een officieus quotum van 60 mensen. Het kan toch niet dat mensen de moeite nemen om zich persoonlijk aan te melden, maar niet meer aan bod komen omdat ze de 61^{ste} in rij zijn? Is die kwestie opgenomen in het actieplan?

Graag kreeg ik de gegevens van de voorbije maanden over het aantal oproepen, het aantal onbeantwoorde oproepen – en waarom ze geen gehoor kregen –, evenals cijfers van het aantal online contactaanvragen.

Ook zou ik willen weten wat de verwerkingstermijn is per regio van de dossiers van mensen die zich persoonlijk aanmelden.

De toegang tot My Handicap is nodeloos

l'ensemble du service étant axé sur ses propres actions. On peut se demander comment la DG en est arrivée là, mais il est clair que trois responsables politiques se sont succédé au cours de cette législature.

Les personnes handicapées doivent faire face, d'une façon disproportionnée, à des situations de pauvreté, à des allocations trop faibles et à des coûts élevés. Par ailleurs, les délais de traitement sont très longs en matière de sécurité sociale et il arrive souvent que ces délais, déjà longs, soient en plus dépassés. Quoi qu'il en soit, nous disposons désormais d'un plan d'action.

La mise sur pied de lignes téléphoniques distinctes pour les francophones et les néerlandophones constitue une solution évidente. Je ne parviens pas à comprendre pourquoi cette initiative n'a pas été prise beaucoup plus tôt. Il s'agit tout simplement d'un service de base que la société doit offrir aux personnes en difficulté.

Je me demande si la manière dont les services travaillent depuis des années n'est pas simplement une stratégie de survie. Le personnel est à bout.

L'a-t-on consulté à propos du plan d'action? Le soutient-il? Je pense qu'il est important qu'un nouvel élan soit trouvé, de manière à remotiver les agents. Comment faire pour y parvenir?

Je voudrais poser quelques questions concernant des données chiffrées. Les statistiques seront-elles de nouveau accessibles sur le site web comme c'était le cas auparavant?

Le jeudi, on peut se présenter personnellement auprès de la DGPH mais un quota de 60 personnes y est officiellement en vigueur. Il est tout de même invraisemblable que des personnes qui prennent la peine de se présenter personnellement ne puissent pas être aidées parce qu'elles sont 61^{ème} dans la file d'attente? Cette question a-t-elle été évoquée dans le plan d'action?

J'aimerais obtenir les données des mois précédents concernant le nombre d'appels, le nombre d'appels restés sans réponse – et la raison pour laquelle il n'y a pas eu de réponse – ainsi que le nombre de demandes de contact en ligne.

J'aimerais aussi connaître, pour chaque région, le délai de traitement des dossiers pour les personnes qui viennent se présenter personnellement.

L'accès à My Handicap est inutilement compliqué.

ingewikkeld. Ik heb het geprobeerd, de moed zonk me in de schoenen. Waarom is er geen telefoonnummer met een antwoordapparaat waar men een bericht kan achterlaten, of een eenvoudig e-mailadres? Waarom is die eerste toegangspoort zo ingewikkeld en heeft men een eID-reader, een token of een wachtwoord nodig?

Voor mensen met een handicap is de digitalisering niet altijd evident. De eerste toegang moet zo laagdrempelig mogelijk zijn. Een actieplan op korte termijn is één ding, maar er is ook de lange termijn. De toegang tot My Handicap gebruiksvriendelijker maken is ook iets dat moet geuren.

01.08 Sarah Schlitz (Ecolo-Groen): De open brief van de academici wordt sterk bekritiseerd, maar heeft de verdienste een debat uit te lokken. Ecolo-Groen vraagt al lange tijd om oplossingen. Het is tijd dat minister Peeters eindelijk de stier bij de hoorns vat om de kwetsbaarste mensen in onze samenleving uit die onmenselijke situatie te halen.

Uit de audit is gebleken dat de organisatie niet langer mag navelstaren en rekening moet houden met de noden van de eerste betrokkenen. Hoe hebt u met die behoeften en de ervaring van de gebruikers rekening gehouden?

Niet alleen de telefonische bereikbaarheid, maar ook de invoering van de nieuwe dossiers moet worden verbeterd.

Ik vraag me af hoe dit actieplan kan worden uitgevoerd zonder een reorganisatie van de instelling. Eerdere actieplannen bereikten hun doelstellingen ook niet.

Hoe ziet het hiërarchische organisatieschema eruit? Wat is uw opvatting van een zelfsturende organisatie? Werd er vrijwillig voor deze structuur gekozen? Hoe wordt het telewerken geregeld? Hoe kunnen we de verschillen in prestaties tussen de teams en het grote personeelsverloop verklaren?

In hun open brief wijzen de academici op een gebrek aan transparantie. Wie heeft er besloten om de informatie niet meer door te geven? Is deze informatie nog beschikbaar voor de teams?

Het jaarverslag van de DG is geen toonbeeld van transparantie.

Dit dossier heeft ook aanleiding gegeven tot een cijferoorlog. De telefonische oproepen waarbij men de ingesprektoon krijgt wanneer men belt, worden niet meegeteld. Ik zou graag drie cijfers krijgen.

J'ai fait l'essai mais j'ai totalement perdu courage. Pourquoi n'existe-t-il pas de numéro d'appel permettant de laisser un message vocal sur un répondeur ou de simple adresse électronique? Pourquoi cette première porte d'entrée est-elle si difficile et pourquoi a-t-on besoin d'un lecteur de cartes eID, d'un token ou d'un mot de passe?

Pour les personnes souffrant d'un handicap, la numérisation n'est pas toujours évidente. La première porte d'entrée doit être aussi accessible que possible. Il est bon qu'il existe un plan d'action à court terme, mais il faut aussi agir à long terme. Rendre l'accès à My Handicap plus convivial s'impose donc absolument.

01.08 Sarah Schlitz (Ecolo-Groen): La lettre ouverte des universitaires est très critiquée mais elle a le mérite de provoquer un débat. Ecolo-Groen demande depuis longtemps des solutions. Il est temps que M. Peeters prenne enfin les choses en main pour sortir les personnes les plus fragiles de notre société de cette situation inhumaine.

L'audit a montré que l'organisation devait se tourner vers l'extérieur et prendre en compte les besoins des premières personnes concernées. Comment avez-vous intégré ces besoins et le vécu de l'utilisateur?

Il faut améliorer l'accessibilité téléphonique mais aussi l'introduction de nouveaux dossiers.

Je me demande comment ce plan d'action pourra être mis en œuvre sans un travail de réorganisation de l'institution. De précédents plans d'action n'ont pas atteint leurs objectifs.

Quelle est la structure hiérarchique? Quelle est votre conception d'une organisation autogérée? Cette structure a-t-elle été choisie? Comment le télétravail est-il encadré? Comment expliquer les différences de performances entre équipes et l'important *turnover*?

Le manque de transparence est pointé par les universitaires. Qui a décidé de ne plus transmettre les informations? Ces informations sont-elles restées disponibles pour les équipes?

Le rapport d'activité de la DG n'est pas un exemple de transparence.

Le dossier donne lieu à une guerre des chiffres. Certains appels téléphoniques ne sont pas comptabilisés car lorsqu'on appelle, le signal est occupé. J'aimerais avoir trois chiffres.

Hoe wordt er, tot slot, geanticipeerd op de vervanging van de heer Van Massenhove?

01.09 Michel de Lamotte (cdH): De persoon met een handicap is het grootste slachtoffer van de situatie die u hebt ontdekt. Het debat wordt nu publiekelijk gevoerd. We hebben de federale ombudsmannen meerdere keren gehoord.

In deze legislatuur werd de problematiek in de algemene beleidsnota's vermeld, maar de problemen konden niet opgelost worden wegens een gebrek aan politieke wil. Er moet bijzondere aandacht besteed worden aan die kwetsbare personen, die wachten op de toekenning van hun rechten.

Naar aanleiding van de audit kondigde de DG aan dat het probleem aangepakt zou worden. Afgaande op het document dat u hebt voorgesteld, worden er duidelijke regels en doelstellingen vastgesteld die ervoor zouden moeten zorgen dat de conclusies van de audit ten uitvoer worden gelegd. Wij zullen erover waken dat de aanbevelingen zullen dienen als bestek voor de administratie en de regering.

In de audit wordt er een vernietigend oordeel geveld. Hoe is het zo ver kunnen komen? Bevat het auditverslag ook positieve punten?

Een computersysteem kan maar performant zijn als het ontwikkeld wordt in samenwerking met de gebruikers. Zullen de vragen van het personeel van de DG beantwoord worden? Het uiteindelijke doel bestaat erin de bevolking een betere dienstverlening te bieden.

Er kwam ook naar voren dat er verschillen zijn in de behandeling afhankelijk van de regio. Hoe zal het actieplan die verschillen wegwerken?

Zullen er mobiele teams worden gestuurd naar de lokale teams die een achterstand hebben om hen te versterken?

Zal er naar aanleiding van de conclusies van de audit een comité worden opgericht om toe te zien op de uitvoering ervan? Er moeten indicatoren worden vastgesteld. Wordt er in de audit geadviseerd om een systeem voor de traceerbaarheid van de dossiers in te voeren of is de administratie van plan er een te ontwikkelen? De burgers verwachten dat hun rechten worden geëerbiedigd en hebben dan ook behoefte aan een transparante administratie.

Enfin, comment envisagez-vous le remplacement de M. Van Massenhove?

01.09 Michel de Lamotte (cdH): La personne en situation de handicap est la première victime de la situation que vous avez découverte. Désormais, le débat est sur la place publique. Nous avons entendu les médiateurs fédéraux à plusieurs reprises.

Sous cette législature, les notes de politique générale évoquaient le problème mais le manque de volonté politique n'a pas permis de les régler. Ces personnes fragiles en attente de leurs droits méritent une attention particulière.

À la suite de l'audit, la DG avait annoncé que le problème serait pris en charge. Le document que vous avez présenté indique que des règles et des objectifs clairs garantissent l'application des conclusions de l'audit. Nous veillerons à ce que les recommandations servent de cahier des charges à l'administration et au gouvernement.

L'audit est assassin. Comment en sommes-nous arrivés là? Certains points sont-ils positifs?

Pour être performant, un système informatique doit être conçu avec les utilisateurs. Le personnel de la DG recevra-t-il des réponses à ses questions? L'objectif est que le citoyen soit mieux servi.

Des écarts de traitement sont constatés entre les régions. Comment le plan d'action les réduira-t-il?

Des équipes mobiles sont-elles prévues pour renforcer les équipes locales en retard?

À la suite des conclusions de l'audit, un comité d'accompagnement de son application sera-t-il constitué? Il faudra définir des indicateurs. L'audit ou l'administration ont-ils prévus un système de traçabilité des dossiers? Cette transparence de l'administration est nécessaire pour ceux qui attendent que leurs droits soient appliqués.

Ik wil ook benadrukken dat dit een structureel probleem is en dat de personeelsleden van de DG niets kan worden verweten.

Men moet opnieuw vragen dat er in die administratie echt aan teammanagement wordt gedaan.

Mijnheer de minister, hoe zult u samenwerken met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap?

01.10 Nahima Lanjri (CD&V): Ik stel voor dat de minister mij de gevraagde cijfers schriftelijk bezorgt. Hopelijk zal hij in de korte tijd die deze regering rest, alsnog een en ander kunnen verbeteren in zijn nieuwe bevoegdheid over personen met een handicap.

Naar aanleiding van de audit heeft de minister een actieplan uitgewerkt met uiterst concrete voorstellen en te realiseren binnen een jaar. Ik vraag me wel af hij komt tot de aangehaalde aangescherpte doestellingen en verbeteringen. Dat is niet zo duidelijk gebleken uit de presentatie.

Voor de telefonische bereikbaarheid stelt de minister een verbetering van 75% voorop, met als doelstelling het aannemen van 1.500 telefoongesprekken per dag tegen de maand mei. Hoeveel mensen zullen er in dat scenario dan nog altijd niet binnen raken? Momenteel is er sprake van 200.000 niet beantwoorde telefoontjes per maand.

Wat zou er nog nodig zijn om ooit alle telefoons te kunnen beantwoorden? Hoe zijn inzake de telefonische bereikbaarheid de grote verschillen per provincie te verklaren? Wanneer zal het nieuwe personeel operationeel zijn?

Morgen zal mijn wetsvoorstel over de toekenning van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit hopelijk worden goedgekeurd in de plenaire vergadering. Ik ben blij dat mensen met een handicap dat tarief nu met terugwerkende kracht zullen kunnen genieten, want soms duurt het tot een jaar lang voor de bevoegde Directie-generaal de goedkeuring aflevert. Heeft de administratie van Energie zich afdoende voorbereid om de nieuwe regeling vlot te kunnen invoeren?

Er werd mij overigens gesignaleerd dat samenwonende gehandicapten het recht op sociaal

Je pense aussi au personnel de la DG qui a été mis en cause alors que c'est un problème de structure.

Il faut renouveler la demande de réaliser une vraie gestion d'équipe dans cette administration.

Enfin, avant la fin de la législature, monsieur le ministre, comment allez-vous collaborer avec le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées?

01.10 Nahima Lanjri (CD&V): Je propose que le ministre me fournisse les chiffres que j'avais demandés par écrit. J'espère que, dans le peu de temps qu'il reste au gouvernement, il sera en mesure d'améliorer les choses dans le cadre de sa nouvelle compétence en matière de personnes handicapées.

À la suite de l'audit, le ministre a élaboré un plan d'action avec des propositions extrêmement concrètes, à mettre en œuvre dans un délai d'un an. Je me demande toutefois comment il est parvenu aux objectifs renforcés et aux améliorations mentionnées ci-dessus. Ce n'était pas très clair dans sa présentation.

Le ministre s'est fixé un objectif d'amélioration de 75 % de l'accessibilité au téléphone, l'objectif étant de répondre à 1 500 appels téléphoniques par jour d'ici mai. Combien de personnes ne seront-elles toujours pas admises dans ce scénario? Actuellement, il y a 200 000 appels sans réponse par mois.

Quels moyens faudrait-il mettre en œuvre pour pouvoir un jour répondre à la totalité des appels? Comment expliquer les grandes différences par province dans le domaine de l'accessibilité téléphonique? À quelle date le nouveau personnel sera-t-il opérationnel?

J'espère que ma proposition de loi visant à octroyer le tarif social pour le gaz et l'électricité sera adoptée demain en séance plénière. Je me réjouis que les personnes handicapées pourront en bénéficier avec effet rétroactif, car il faut parfois un an avant d'obtenir le feu vert de la direction générale compétente. L'administration de l'Énergie a-t-elle pris des dispositions suffisantes pour assurer une mise en œuvre rapide de la nouvelle réglementation?

Il m'est, en outre, revenu que les personnes handicapées cohabitant perdent le droit au tarif

tarief voor gas en elektriciteit verliezen. Ik hoop dat er geen bijkomend wetsvoorstel nodig is om dat recht te zetten. Kan de minister ervoor zorgen dat ook die groep een sociaal tarief kan genieten?

Hetzelfde geldt trouwens voor personen met een inkomenvervangende tegemoetkoming (IVT) of een integratietegemoetkoming (IT). Als een aantal gehandicapten samenwoont, zou hun uitkering toch niet mogen verlagen?

Ik vraag me daarnaast ook af of mensen met een handicap voldoende zelf met de tool My Handicap overweg kunnen? Momenteel staat de telefoon roodgloeiend omdat mensen geen andere hulp vinden. Men moet gehandicapten – of derde personen – aanmoedigen om dossiers zelf via de website te beheren. De drempel moet omlaag en het paswoordensysteem moet eenvoudiger.

Niet alleen gehandicapten zelf geven de moed op als ze op allerlei toegangscode's en moeilijke omwegen botsen. Als het niet lukt, moet men bijstand per e-mail kunnen krijgen en als ook dat niet gaat, moet men kunnen bellen. Sommigen begeven zich ook het liefst in persoon naar de administratie en dat moet nog altijd mogelijk blijven. We moeten het mensen niet nog moeilijker maken dan het al is door onbereikbaar te zijn. Het is dan ook goed dat de minister de openingsuren van de dienst zal verruimen. Naast de openingsuren zonder afspraak, zou men ook met afsprakkmomenten kunnen werken. Niet iedereen heeft tijd of zin om urenlang zijn beurt af te wachten.

01.11 Véronique Caprasse (DéFI): Wij hekelen de ontoegankelijkheid van deze dienst en de impact van het malgoverno op het dagelijks leven van kwetsbare mensen die recht hebben op deze hulp.

Wanneer iemand contact opneemt met de DG HAN, is het eerste wat telt de manier waarop hij wordt onthaald: telefonisch, via het internet of schriftelijk. Als we ons in de plaats van deze mensen stellen, begrijpen we dat de hele onthaalprocedure omgedacht moet worden. Onthaal in de eigen taal is ook praktischer en maakt het gemakkelijker om de stap te zetten.

Hoe rekruteert u het personeel dat instaat voor het telefonisch onthaal?

social pour le gaz et l'électricité. J'espère qu'il ne faudra pas une proposition de loi supplémentaire pour remédier à cette lacune. Le ministre pourrait-il veiller à ce que ces personnes soient ajoutées au groupe des bénéficiaires du tarif social?

Il en est de même pour les bénéficiaires d'une allocation de remplacement de revenus (ARR) ou d'une allocation d'intégration (AI). Le fait de cohabiter ne devrait tout de même pas entraîner une diminution de leur allocation.

Je me demande, par ailleurs, si les personnes handicapées maîtrisent suffisamment l'outil My Handicap. Si le standard téléphonique explose actuellement, c'est parce qu'elles ne trouvent aucune autre aide. Il faut les encourager ou encourager les tiers à gérer personnellement leur dossier via le site internet. Le seuil d'accès doit impérativement être abaissé et le système des mots de passe, simplifié.

Les personnes handicapées ne sont pas les seules à se décourager lorsqu'elles sont confrontées à toutes sortes de codes d'accès et de complications. La personne qui ne parvient pas à se connecter doit pouvoir solliciter de l'aide par courriel et, si ce n'est pas possible, elle doit pouvoir téléphoner. Certaines personnes préfèrent aussi se rendre personnellement à l'administration et cette possibilité doit être maintenue. Nous ne pouvons pas compliquer davantage l'existence de ces personnes en rendant inaccessibles les services qui leur sont destinés. Je me réjouis, dès lors, d'entendre que les heures d'ouverture du service seront étendues. L'on pourrait prévoir des plages horaires sur rendez-vous en plus des heures d'ouverture sans rendez-vous. Tout le monde n'a pas le temps ou l'envie d'attendre son tour pendant des heures.

01.11 Véronique Caprasse (DéFI): Nous dénonçons l'inaccessibilité de ce service et l'incidence des dysfonctionnements sur la vie quotidienne de personnes vulnérables qui ont droit à cette aide.

Quand quelqu'un contacte la DGPH, la première chose qui compte, c'est l'accueil: au téléphone, sur internet ou par écrit. Si on se met dans la peau de cette personne, on comprend qu'il faut entièrement revoir la création des outils d'accueil. Être accueilli dans sa langue est aussi plus pratique et encourage dans la démarche.

Comment recrutez-vous le personnel qui va répondre au téléphone?

De OCMW's krijgen steeds meer vaker de vraag om een voorschot op een uitkering te verstrekken. Hoe kan men de zaken vereenvoudigen?

Les CPAS sont de plus en plus souvent sollicités pour avancer des montants d'allocations. Comment simplifier les choses?

Het tekort aan artsen zorgt ook voor problemen bij de behandeling van de dossiers. Er moeten inspanningen worden geleverd en er is overleg nodig.

Le manque de médecins pose aussi problème dans le traitement des dossiers. Des efforts et des concertations sont nécessaires.

De doorlooptijd van de dossiers moet worden ingekort. Een actieplan is een goede zaak, maar het moet ook snel ten uitvoer worden gelegd.

La durée de gestion des dossiers doit être réduite. Un plan d'action, c'est bien, mais il faut le mettre en œuvre rapidement.

De **voorzitter**: Ter informatie: de audit, de PowerPointpresentatie, de tekst van het actieplan en de gevraagde cijfers werden een uur geleden per e-mail verzonden aan alle aanwezigen.

Le **président**: À titre d'information: l'audit, la présentation PowerPoint, le texte du plan d'action et les chiffres demandés ont été envoyés il y a une heure par mail à toutes les personnes présentes.

01.12 Sybille de Coster-Bauchau (MR): Ik heb uw voorganger hierover meerdere malen vragen gesteld. De mislukte implementatie van een softwarepakket heeft de reeds bestaande moeilijkheden verergerd. De staatssecretaris had zich ertoe verbonden personeel aan te werven en een audit te laten uitvoeren.

01.12 Sybille de Coster-Bauchau (MR): J'ai interrogé votre prédécesseur à plusieurs reprises. L'implémentation ratée d'un programme informatique a aggravé des difficultés déjà connues. La secrétaire d'État s'était engagée à recruter du personnel et à réaliser un audit.

U erft een moeilijk dossier in een periode van lopende zaken. Ik ben u er dankbaar voor dat u hiervoor bijkomende middelen heeft uitgetrokken. Kunt u herhalen over welke bedragen het gaat?

Vous héritez d'un dossier difficile en affaires courantes. Je vous remercie d'avoir dégagé des moyens. Pourriez-vous répéter à combien ils s'élèvent?

Het actieplan doet hopen dat de DG snel beter zal functioneren. Personen met een handicap moeten al onze aandacht krijgen. Het is onbegrijpelijk dat het al een ware heksentoer is om gewoon nog maar contact op te nemen met de DG of om de procedures te begrijpen.

Le plan d'action permet d'espérer que cette DG s'améliorera rapidement. La personne handicapée doit être au centre de notre préoccupation. Il est incompréhensible qu'établir un contact avec le DG ou comprendre les procédures relève du parcours du combattant.

In uw actieplan hebt u de gehandicapten opnieuw centraal gesteld.

Dans votre plan d'action, vous avez remis la personne handicapée au centre du débat.

In november heeft de administratie verklaard dat er slechts 12.000 achterstallige dossiers waren. De ziekenfondsen citeren andere cijfers. Hoe verklaart u dergelijke verschillen? Hoeveel dossiers werden er nog niet behandeld?

En novembre, l'administration a affirmé que seuls 12 000 dossiers étaient en retard. Les mutualités avancent d'autres chiffres. Comment expliquez-vous de tels écarts? Quel est le nombre de dossiers non traités?

Men zou de geldigheid van de parkeerkaart met een app kunnen controleren. Zal dat proefproject snel overal ingevoerd worden?

Une application permettrait de vérifier la validité de la carte de stationnement. Ce projet pilote va-t-il être rapidement généralisé?

Zo zou men misbruik van de voorbehouden plaatsen, waardoor mensen met een handicap niet kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven, kunnen beperken.

Cela réduirait l'utilisation abusive des places réservées qui empêche les personnes handicapées de participer à la vie citoyenne.

Welke maatregelen zullen er binnen drie maanden

Que fera-t-on dans les trois mois pour accroître

genomen worden om ervoor te zorgen dat het telefonische onthaal doeltreffender verloopt?

l'efficacité de l'accueil téléphonique?

01.13 Marco Van Hees (PTB-GO!): Er werd gewag gemaakt van termijnen van een tot twee jaar voor de behandeling van de dossiers. Volgens de minister is dat overdreven, maar hoe dan ook blijft de conclusie dat er een ernstig probleem is. De problemen van functionele aard mogen echter niet verdoezelen dat er een personeelstekort is. U had het over 38 voltijdequivalenten, maar velen daarvan zijn al aan de slag en zullen benoemd worden. Voorts maakte u gewag van 28 aanwervingen. Komen die aantallen boven op de huidige 149 dossierbeheerders? Hoe werden die aantallen bepaald?

01.13 Marco Van Hees (PTB-GO!): On a évoqué des délais d'un à deux ans pour le traitement des dossiers. Pour le ministre, c'est exagéré mais le constat est le même: il y a un gros problème. Il ne faudrait pas que le problème fonctionnel occulte le manque de personnel. Vous parlez de 38 équivalents temps plein – mais nombre d'entre eux travaillent déjà et seront titularisés – et vous évoquez 28 recrutements. Viendront-ils s'ajouter aux 149 gestionnaires de dossiers actuels? Comment a-t-on déterminé ce nombre?

Zullen de aangekondigde aanwervingen volstaan of zal enkel de ergste nood worden gelenigd?

Le recrutement annoncé sera-t-il suffisant ou s'agit-il de parer au plus pressé?

Waar zal in deze periode van lopende zaken het budget vandaan komen?

En affaires courantes, où sera puisé le budget?

Zullen de door u genoemde actieplannen en resultaatsverbintenissen op lange termijn gelden?

Les plans d'action et obligations de résultats que vous évoquez sont-ils ce que vous envisagez à long terme?

Het sociaal tarief voor elektriciteit en/of aardgas wordt niet retroactief toegepast. Door de achterstand bij de behandeling van de dossiers verliezen personen met een handicap dus geld: hoe zal men ervoor zorgen dat ze dat kunnen terugvorderen? Wat is het geschatte financiële verlies?

Le tarif social pour l'énergie n'est pas rétroactif et le retard dans les dossiers fait donc perdre de l'argent aux personnes handicapées: comment leur permettre de le récupérer? À combien estimer la perte financière?

De Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap prijst de vastberadenheid van de werknemers van de DG. De personeelsleden hekelen de preciaire contracten en een vrijwel onhoudbare druk – in 2017 hebben ze 60.000 overuren gemaakt! Hoe zult u die overuren compenseren en hun werkdruk verminderen?

Le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées salue la détermination des travailleurs de la DG. Ces derniers dénoncent des contrats précaires et une pression de plus en plus intenable – 60 000 heures supplémentaires prestées en 2017! Comment allez-vous compenser ces heures supplémentaires et réduire leur charge de travail?

01.14 Damien Thiéry (MR): In de pers worden niet altijd de juiste cijfers verspreid, wat aanleiding geeft tot verwarring.

01.14 Damien Thiéry (MR): La presse ne diffuse pas toujours les bons chiffres, ce qui génère de la confusion.

De aanwerving van 28 personen is een uitstekende beslissing van deze regering. Hoe zal er bij hun opleiding rekening worden gehouden met de gewestelijke specificiteiten?

L'engagement des vingt-huit employés est une excellente décision, prise par ce gouvernement. Comment sera organisée leur formation, pour tenir compte des spécificités régionales?

Die personen worden aangeworven om de achterstand weg te werken. Wanneer dat doel bereikt is, zullen die 28 extra personeelsleden dan nog in dienst blijven?

Il s'agit ici de rattraper le retard. Une fois le but atteint, sera-t-il encore nécessaire de garder ces vingt-huit personnes supplémentaires?

Dankzij de audit konden er twaalf specifieke punten

L'audit a permis d'élaborer douze points précis qui

worden blootgelegd waarvan er snel werk moet worden gemaakt.

Doen alle beschikbare personeelsleden hun werk naar behoren? Zijn er die zich niet willen of kunnen aanpassen aan de behoeften van de dienst? Hoe vaak wordt het personeel geëvalueerd? Worden er bijscholingen gegeven om de doeltreffendheid te verhogen?

In april 2018 werd er actie ondernomen en in mei 2019 zal dat opnieuw gebeuren. Wanneer kunnen we beoordelen of een en ander doeltreffend is geweest? Welk opvolgingsbeleid wordt er gevoerd?

Zou men de dertig- tot veertigduizend wachtenden niet kunnen geruststellen door hen te laten weten dat hun dossier snel behandeld zal worden? De communicatie met de patiënten is van fundamenteel belang.

Zoals de heer Delizée opmerkte, moet de hervorming van de wet van 1987 geleidelijk worden aangepast. Dat is echter niet het onderwerp van het debat.

Er drongen zich al 15 jaar verbeteringen op. Tijdens deze zittingsperiode was er een bereidheid tot handelen. Ik dank de staatssecretaris omdat ze ons in contact met de diensten gebracht heeft, waardoor we in staat waren ons een beeld van de situatie te maken.

01.15 Jean-Marc Delizée (PS): De wet van 1987 is niet irrelevant. Door de wet te vereenvoudigen zou men de procedures voor de aanvragers en de administratie kunnen vergemakkelijken.

01.16 Nele Lijnen (Open Vld): De situatie zoals ze nu al jaren is, is een schande voor de sociale zekerheid. De audit legt duidelijk de vinger op de wonde. Verfrissend is wel dat wij vandaag niet alleen de audit toegelicht kregen, maar ook al meteen een plan van aanpak hebben gehoord.

We verwachten nu vooruitgang op korte termijn, maar de vraag is ook wanneer wij helemaal tevreden zullen kunnen zijn. We hebben nu een plan voor de korte termijn gehoord, maar is er ook een plan voor de lange termijn? Daarin moet worden gefocust op de cliënten zelf, op de personen met een handicap.

Uit de audit blijkt duidelijk dat er niet alleen technologische en informaticaproblemen zijn, maar dat er ook een managementprobleem is. Er is een gebrek aan objectieven en criteria over de manier

nécessitent une prise en charge rapide.

Dans le personnel disponible, tout le monde fait-il l'affaire? Est-il possible que certains ne veuillent pas ou ne puissent pas s'adapter aux besoins du service? À quelle fréquence évalue-t-on les meilleurs éléments? Octroie-t-on des formations complémentaires pour accroître l'efficacité?

Une action a eu lieu en avril 2018. Une autre est prévue en mai 2019. Quand pourra-t-on juger de leur efficacité? Quelle est la politique de suivi?

Pour rassurer les trente à quarante mille personnes en attente, ne faudrait-il pas les informer que leur dossier sera très rapidement pris en compte? La communication envers les patients est fondamentale.

Comme l'a indiqué M. Delizée, il faut une adaptation progressive de la réforme de la loi de 1987. Mais ce n'est pas l'objet du débat.

Des améliorations étaient nécessaires depuis une quinzaine d'années. Sous cette législature, une volonté d'action s'est exprimée. Je remercie la secrétaire d'État d'avoir établi un contact avec les services, ce qui nous a permis de prendre la mesure de la situation.

01.15 Jean-Marc Delizée (PS): La loi de 1987 n'est pas hors propos. Une loi plus simple faciliterait les procédures pour les demandeurs et l'administration.

01.16 Nele Lijnen (Open Vld): La situation actuelle, telle qu'elle perdure depuis des années déjà, est un scandale pour la sécurité sociale. L'audit met clairement le doigt sur la plaie. Il est toutefois revigorant d'avoir pu assister simultanément, aujourd'hui, à la présentation du rapport d'audit et d'un plan d'action.

Nous attendons désormais des progrès à brève échéance, mais il reste à savoir quand nous serons enfin entièrement satisfaits. Nous avons entendu ici un plan pour le court terme, mais un plan a-t-il aussi été élaboré pour le long terme? Ce dernier devra être axé sur les clients eux-mêmes, les personnes souffrant d'un handicap.

Il ressort clairement de l'audit qu'il se pose des problèmes liés aux technologies et à l'informatique, mais aussi au niveau de la direction. L'on observe un manque d'objectifs et de critères quant aux

waarop het personeel moet werken.

Ik mis het menselijke verhaal in dit plan van aanpak. We kunnen ons voorstellen dat de teamleden in dergelijke omstandigheden erg ontmoedigd raken en de vraag is hoe we dit kunnen keren. Anderzijds komen er snel nieuwe personeelsleden bij. De voormalige staatssecretaris sprak van 100 extra personeelsleden, maar zover zijn we nog niet. Zullen de lopende aanwervingen volstaan om het kortetermijnplan te realiseren? Men zou zo snel mogelijk een zeer specifiek managementsplan van de aanpak moeten uittekenen.

Als ik me goed herinner, zouden de verschillen tussen de provincies vooral te wijten zijn aan de controleartsen. Moet daarop dan verder worden ingezet en het statuut verder uitgewerkt? Als verpleegkundigen de medische evaluaties kunnen voorbereiden, zijn dit dan extra mensen of treden zij op in de plaats van de controleartsen? Wat met de rol van de ziekenfondsen?

Ik sluit me aan bij de oproep tot *quick wins*, vooral de technische. Zo kan efficiënter worden gewerkt door de telefonische oproepen op te splitsen. Sommige verbeteringen hadden gewoon al moeten worden doorgevoerd.

Ook in de verschillende behandeling in geregionaliseerde bevoegdheden valt heel wat achterstand weg te werken. Hoe staat het daarmee per regio en wat zijn de onderliggende problemen? Hoe zijn deze te verhelpen?

Ten slotte is er My Handicap, waar men vertrekt vanuit gebruikers die al een handicap hebben, van bij de geboorte of door ziekte of ongeval, en die met veel empathie moeten worden benaderd. De nodige technologie moet in dit geval worden aangepast aan de situatie van de betrokkenen, op hun aangeven, om zo tot zeer eenvoudige oplossingen te komen. Ik roep op om hiervan liefst op korte termijn werk te maken, want wij moeten de gebruikers in staat stellen om zaken makkelijk thuis te regelen via mail of telefoon.

Men moet vooral juiste, eerlijke cijfers hanteren. Op dit vlak is er nood aan transparantie.

Ik roep de minister op om met dit alles zo snel mogelijk aan de slag te gaan.

méthodes de travail du personnel.

Il manque l'aspect humain dans ce plan d'action. Nous pouvons imaginer que dans de telles circonstances, les membres de l'équipe soient complètement découragés et la question est de savoir comment inverser la tendance. D'un autre côté, de nouveaux effectifs arriveront prochainement. L'ancien secrétaire d'État avait parlé de 100 agents supplémentaires mais nous n'y sommes pas encore. Les recrutements en cours suffiront-ils à réaliser le plan à court terme? Il nous faudrait au plus vite concevoir un plan de management spécifique.

Si ma mémoire est bonne, les écarts entre provinces seraient principalement imputables aux médecins-contrôle. Faut-il continuer à investir dans ces médecins et apporter d'autres modifications au statut? Si les infirmier(ère)s peuvent préparer les évaluations médicales, doivent-ils être considérés comme des agents supplémentaires ou se subrogent-ils aux médecins-contrôle? Quid du rôle des mutualités?

Je m'associe à l'appel aux *quick wins*, principalement pour les mesures techniques. Il sera ainsi possible de travailler de manière plus efficace en scindant les appels. Certaines améliorations auraient simplement déjà dû être mises en œuvre.

On a aussi évoqué des différences dans le traitement des compétences régionales. Il y a également un arriéré considérable à résorber dans ce domaine. Quelle est la situation par région et quels sont les problèmes sous-jacents? Comment est-il possible d'y remédier?

Parlons, pour conclure, de l'outil My Handicap qui doit être au service d'usagers handicapés dès la naissance ou à la suite d'une maladie ou d'un accident et qui doivent être abordés avec énormément d'empathie. La technologie utilisée doit en l'occurrence être adaptée à la situation des intéressés, développée selon leurs indications et leur proposer des solutions très simples. J'invite à y œuvrer de préférence à brève échéance, car il faut que l'utilisateur soit en mesure de résoudre aisément des problèmes depuis son domicile par courriel ou par téléphone.

Il faut surtout s'appuyer sur des chiffres précis et honnêtes. La transparence est indispensable dans ce domaine.

J'en appelle au ministre pour qu'il s'attèle à ces différents chantiers dans les meilleurs délais.

01.17 Zuhail Demir (N-VA): Een van de oorzaken waarom het DG HAN in de problemen zit, is te vinden in de zesde staatshervorming. Daardoor werden vanaf 1 januari 98 mensen naar de regio's overgeheveld, maar Brussel en Wallonië waren daar nog niet klaar voor. Het werk bleef dus door de DG HAN gebeuren, terwijl het personeel niet langer beschikbaar was. Ook voor Vlaanderen voert de DG HAN nog steeds de meeste evaluaties uit. In de loop van 2016 hebben wij de deelstaten meegedeeld dat we 38 personeelsleden terugwilden voor de DG HAN.

Daarnaast heeft de lineaire besparing van 10% bij de FOD Volksgezondheid de DG HAN het zwaarst getroffen. Uit de cijfers blijkt immers dat in die dienst 20% is bespaard op het personeel.

Het was de regering-Di Rupo die voor de software Curam heeft gekozen. Nochtans was al gebleken dat de software van ditzelfde bedrijf, Capgemini, in Nederland voor geen meter werkte. Capgemini heeft Nederland 21 miljoen euro moeten betalen. Ik heb als staatssecretaris vaak samengezeten met de mensen van Capgemini over de problemen met Curam, maar daar heerste regelrechte onwil. In januari 2017 is Curam opgestart, in maart heb ik beslist terug te keren naar Tetra. Ik heb Capgemini ook in gebreke gesteld. Omdat de problemen met Curam voor heel wat achterstand hadden gezorgd, heb ik tijdelijk 38 mensen aangeworven. Ik ben op zoek gegaan naar extra budget om hen te kunnen behouden.

Ik heb ook gezorgd voor bijhorende middelen voor vier jaar.

Er was echter meer nodig. Daarom heb ik een nieuwe en correcte samenwerkingsovereenkomst met de deelstaten gemaakt. Met de socialistische vakbond ACOD – de vakbond van de christelijke zuil wou zelfs niet aan tafel zitten – sloot ik een akkoord over de aanwerving van 28 bijkomende mensen voor een kostprijs van 2,5 miljoen euro. Komt er daarnaast nog extra personeel?

Op de ministerraad heb ik niet twee, maar tientallen miljoenen euro extra gevraagd voor onder meer personeel en software. Helaas was er iemand die dit niet wilde goedkeuren. Die 2,5 miljoen euro heb ik uiteindelijk via de interdepartementale provisie van N-VA-ministers bekomen.

01.17 Zuhail Demir (N-VA): Une des raisons des problèmes de la DGPH réside dans la sixième réforme de l'État, qui a entraîné le transfert de 98 personnes aux Régions au 1^{er} janvier alors que Bruxelles et la Wallonie n'étaient pas encore prêtes à les recevoir. La DGPH a dès lors continué à accomplir le travail alors même que le personnel n'était plus disponible. Elle continue également à effectuer la plupart des évaluations pour la Flandre. En 2016, nous avons fait savoir aux entités fédérées que nous désirions récupérer 38 personnes pour la DGPH.

Par ailleurs, la DGPH a été l'entité la plus touchée par l'économie linéaire de 10 % réalisée au sein du SPF Santé publique. Il ressort en effet des chiffres qu'une économie de 20 % a été réalisée dans ce service en matière de personnel.

C'est le gouvernement Di Rupo qui a choisi le logiciel Curam. Toutefois, il était déjà apparu clairement que le logiciel de la société Capgemini ne fonctionnait guère aux Pays-Bas. Capgemini a dû payer 21 millions d'euros à nos voisins du Nord. En tant que secrétaire d'État, j'ai eu beaucoup de contacts avec les représentants de Capgemini au sujet des problèmes avec Curam, mais il y a eu un manque de volonté manifeste de leur part. Curam a été déployé en janvier 2017, en mars j'ai décidé de retourner vers le logiciel Tetra. J'ai également mis en demeure Capgemini. Comme les problèmes avec Curam avaient engendré beaucoup de retards, j'ai embauché temporairement 38 personnes. J'ai tenté de trouver un budget supplémentaire pour les garder.

J'ai également veillé à ce que des moyens soient dégagés pour Tetra pour une durée de quatre ans.

Il était cependant nécessaire de trouver davantage de moyens. C'est pourquoi j'ai conclu un nouvel accord de coopération, correct cette fois, avec les entités fédérées. J'ai signé un accord avec le syndicat socialiste CGSP – le syndicat chrétien n'a même pas daigné se présenter à la table des négociations – concernant l'engagement de 28 personnes supplémentaires pour un coût de 2,5 millions d'euros. Ces travailleurs seront-ils rejoints par du personnel supplémentaire?

En Conseil des ministres, j'ai demandé non pas deux, mais des dizaines de millions d'euros supplémentaires, notamment pour l'engagement de personnel et l'achat de logiciels. Hélas, une personne n'a pas souhaité approuver ce budget. J'ai finalement obtenu ces 2,5 millions d'euros par le biais de la provision interdépartementale de ministres N-VA.

Het actieplan loste een aantal flessenhalzen op. Volgens de presentatie is er een grotere daling in de achterstand van dossiers sinds december 2018, maar de doelstellingen liggen ook lager. Er ontstaat overigens een nog groter probleem als de telefoons wel worden opgenomen, maar de dossiers in de backoffice niet worden opgelost. De minister moet windowdressing vermijden.

Zullen die 28 mensen ingezet worden om de telefonieproblemen op te lossen? Maken de extra artsen hier deel van uit?

Minister Peeters kreeg het niet over zijn lippen, maar ik heb die audit besteld. Ik ben blij dat de audit er is, zodat er lessen kunnen uit worden getrokken.

Ik wil het dossier dat ik in de ministerraad aanbracht graag ter beschikking stellen. Ik ben daarin heel open en ik betreur vooral dat het niet werd goedgekeurd.

De vergadering wordt geschorst om 13.17 uur en hervat om 13.21 uur.

01.18 Minister **Kris Peeters** (Nederlands): Men kan het personeel niets expliciet verwijten, zij doen hun best.

De traditie in het Parlement wil dat voormalige regeringleden zich een tijdje onthouden van commentaar. Zij hebben immers in de regering deelgenomen aan de besluitvorming. Als men niet de nodige afstand neemt van de regeringsdeelname, krijgen wij hier een eigenaardig debat. Ik stel vandaag vast dat N-VA die traditie niet wenst te eerbiedigen.

Ik heb deze bevoegdheid gekregen na het vertrek van de N-VA uit de regering en ik probeer in de beperkte tijd die mij rest nog een en ander ten goede te keren. Ik hoop dat dit mogelijk is met steun van de hele commissie, zonder naar het verleden te kijken, zonder verwijten. Niemand heeft daar een boodschap aan. Ik hou mij ook niet bezig met het verleden en wie waarvoor verantwoordelijk was.

Ik vind het belangrijk dat de audit hier vandaag

Le plan d'action décoince plusieurs goulots d'étranglement. La présentation fait état d'une diminution accrue de l'arriéré de dossiers depuis décembre 2018, mais il faut dire que les objectifs ont été revus à la baisse. Un problème plus important encore se pose si on décroche le téléphone mais qu'on ne solutionne pas les dossiers du backoffice. Le ministre doit se garder de mener des réformes qui ne sont en réalité qu'une façade.

Ces 28 personnes seront-elles affectées à la recherche d'une solution aux problèmes de téléphonie? Les médecins supplémentaires en font-ils partie?

Le ministre Peeters n'a pas eu l'honnêteté intellectuelle de le reconnaître, mais c'est moi qui ai commandé cet audit. Je suis contente qu'il ait été effectué et que nous pourrions en tirer des enseignements.

Je mets volontiers à disposition le dossier que j'ai apporté au conseil des ministres. Je me montre très ouverte à cet égard et je regrette surtout qu'il n'ait pas été approuvé.

La réunion est suspendue à 13 h 17 et reprise à 13 h 21.

01.18 **Kris Peeters**, ministre (en néerlandais): Aucun reproche explicite ne peut être adressé au personnel, qui fait de son mieux.

Il est de tradition au Parlement que d'anciens membres du gouvernement s'abstiennent de tout commentaire pendant un certain temps. Ils ont en effet participé aux décisions prises. Faute de réussir à prendre suffisamment de distance par rapport à cette participation gouvernementale, le débat risque de prendre une tournure insolite. Je constate aujourd'hui que la N-VA n'entend pas respecter cette tradition.

J'ai hérité de cette compétence après le départ de la N-VA du gouvernement et j'essaie, durant le temps limité qu'il me reste, de mener à bien certains dossiers. J'espère que cet objectif pourra être atteint avec l'appui de l'ensemble de la commission, sans regarder dans le rétroviseur et sans reproches, autant de réactions dont les personnes handicapées n'ont que faire. Je ne m'intéresse pas non plus au passé ni aux responsabilités des uns et des autres pour tel ou tel dysfonctionnement.

J'estime important de présenter l'audit aujourd'hui

wordt gepresenteerd, opdat de parlementsleden op de hoogte zijn van de zaken die wij op korte termijn zo efficiënt mogelijk zullen proberen te realiseren.

In de eerste plaats gaat het over 28 extra aanwervingen, waarvan 20 voor de telefonische oproepen en 4 voor managementondersteuning. De overige vier zijn artsen. Ik was niet op de hoogte van het plan om op termijn 100 extra personeelsleden aan te werven. Ik zal laten bekijken hoe het daarmee zit. Gezien de toestand van lopende zaken was het in elk geval al een heksentoer om de huidige aanwervingen rond te krijgen.

Uit de toelichting bij het actieplan blijkt duidelijk dat de cliënten centraal moeten staan. Het is dan ook de bedoeling om kwaliteitssystemen uit te werken, onder meer met een cliëntbevraging. Het is immers belangrijk om een goede kennis te hebben over de cliënten.

Het klopt dat de technische oplossing voor het telefoonprobleem vrij eenvoudig is, maar daarbij wordt ook nog extra personeel ingezet.

(Frans) De vereiste vaardigheden voor de telefonisten werden duidelijk gepreciseerd.

(Nederlands) Ik heb hier een overzicht van de training. Ze zal worden gegeven door interne en externe mensen. In een zeer sterk uitgewerkte opleiding van twintig dagen wordt uitgelegd hoe men moet omgaan met telefonische oproepen. Men zal meeluisteren, antwoorden formuleren en feedback krijgen.

Er werd een protocol gesloten met de regio's. Er is inderdaad personeel met bepaalde competenties en skills vertrokken naar de regio's. Dit draagt bij tot de huidige problemen van de DG HAN.

Om de drie maanden is er overleg met de ziekenfondsen. Wij bekijken welke rol en bijkomende taken zij kunnen vervullen.

Er is ook de kwestie van artsen en verpleegkundigen die onder leiding van een arts een aantal zaken kunnen doen. In de toekomst kan of moet het een combinatie worden van artsen – en die moeten we dan marktconform aantrekken – en verpleegkundigen, die op hun beurt een aantal elementen kunnen toevoegen. Ik ben overtuigd van een dergelijk en-verhaal.

même, pour que les membres puissent prendre connaissance des dossiers que nous essayerons de mener à bien à court terme avec un maximum d'efficacité.

Il s'agit en premier lieu de 28 nouvelles recrues, dont 20 pour les appels téléphoniques et 4 pour le soutien au management. Les quatre autres sont des médecins. Je n'étais pas informé du projet de recruter à terme 100 nouveaux membres du personnel. Je vous indiquerai ce qu'il en est. Étant donné que le gouvernement est en affaires courantes, avoir mené à bien les recrutements en question relève du tour de force.

Il ressort clairement du plan d'action tel qu'il a été exposé que les clients doivent occuper une place centrale. L'objectif est dès lors d'élaborer des systèmes de qualité, notamment par le biais d'un sondage auprès de la clientèle. Il importe en effet de disposer d'une bonne connaissance de celle-ci.

Il est exact que la solution technique au problème de téléphonie est relativement simple, mais du personnel supplémentaire a, en outre, été prévu.

(En français) Les compétences requises pour les téléphonistes ont été spécifiées clairement.

(En néerlandais) J'ai sous les yeux un aperçu de la formation. Celle-ci sera donnée par des formateurs internes et externes. Durant cette formation très solide s'étendant sur vingt jours, on expliquera la manière de gérer les appels téléphoniques. Ceux-ci seront écoutés, des réponses seront formulées et il y aura un feed-back.

Un protocole a été conclu avec les régions. Le fait que des agents ayant certaines compétences et qualifications soient partis vers les régions explique en partie les problèmes que connaît la DGPH.

Une concertation trimestrielle est organisée avec les mutualités. Nous y examinons quel rôle elles pourraient jouer et quelles tâches supplémentaires elles pourraient accomplir.

La question des médecins et infirmiers qui peuvent exécuter une série d'opérations sous la direction d'un médecin se pose également. Nous pourrions ou devrions envisager pour l'avenir une combinaison de médecins – qui devront être attirés conformément aux lois du marché – et d'infirmiers qui, eux-aussi, peuvent apporter plusieurs contributions. Je suis convaincu de nos chances de réussite avec une superposition de plusieurs solutions différentes.

(Frans) Mijnheer Delizée, ik kan me vinden in uw analyse van de wet van 1987.

(En français) Monsieur Delizée, votre analyse de la loi de 1987 me paraît correcte.

De vorige staatssecretaris heeft een aantal professoren gevraagd om zich te buigen over de wet en verbeteringen voor te stellen. De studie is bijna klaar, we zullen die in de commissie kunnen bespreken.

L'ancien secrétaire d'État a demandé à des professeurs d'examiner la loi et de proposer quelques améliorations. L'étude est presque finalisée, nous pourrions en discuter en commission.

Ik kan u alle gevraagde cijfers bezorgen en zo nodig kunnen we ze opnieuw bespreken.

Je peux vous donner tous les chiffres demandés et, éventuellement, nous pourrions en rediscuter.

Dit is geen communautair debat. Sommige cellen werken zeer goed, zoals in Brugge, maar ook in Luik. Het gaat eerder over het personeel en de concrete situatie in bepaalde cellen.

Le débat n'est pas communautaire. Certaines cellules travaillent très bien, par exemple à Bruges mais aussi à Liège. Il s'agit plutôt du personnel et de la situation concrète dans certaines cellules.

Het totale kostenplaatje bedraagt 2,5 miljoen euro, waarvan 500.000 euro reeds werd aangewend voor de aanwerving van het personeel waarover ik heb gesproken.

Le coût total est de 2,5 millions, dont 500 000 euros avaient déjà été utilisés pour recruter le personnel dont j'ai parlé.

(Nederlands) De Nationale Hoge Raad heeft een heel waardevolle inbreng in het actieplan. Zij zal het beleid en de dagelijkse activiteiten in alle onafhankelijkheid opvolgen om de zaken nog te versterken.

(En néerlandais) La contribution du Conseil National Supérieur au plan d'action est très précieuse. Ce Conseil assurera en toute autonomie un suivi sur le plan de la stratégie et des activités quotidiennes, de sorte à consolider la situation.

(Frans) Ik ben zeker bereid samen te werken met de Nationale Hoge Raad, want dat is een zeer nuttig instrument.

(En français) Je suis d'accord de travailler avec le Conseil National Supérieur, c'est un instrument très utile.

(Nederlands) Alle informatie, inclusief het auditverslag, komt eraan. De telefoonlijn wordt gesplitst en er komt extra personeel. Aan de motivatie van het personeel moet nog worden gewerkt. De statistieken moeten duidelijker op de website staan en daarnaast beter toegankelijk zijn. Vanaf januari is er ook geen quorum meer. Met de extra capaciteit en de langere openingsuren zetten we een belangrijke stap vooruit. De formulieren worden vereenvoudigd en de toegankelijkheid wordt verhoogd.

(En néerlandais) Toutes les informations, en ce compris le rapport d'audit, suivront. Le dédoublement de la ligne téléphonique s'accompagnera du recrutement de personnel. Des actions doivent encore être menées pour accroître la motivation du personnel. Les statistiques doivent apparaître plus clairement sur le site web et leur accessibilité doit être améliorée. Le quota a été supprimé en janvier. Une étape importante a été franchie en optant pour une capacité supplémentaire et pour l'élargissement des heures d'ouverture. La simplification des formulaires et une plus grande accessibilité complètent le tableau.

(Frans) De cliënt moet inderdaad centraal staan en voor alle nieuwe dossiers zal er een specifiek actieplan van toepassing zijn.

(En français) En effet, il faut accorder la priorité au client et un plan d'action spécifique sera appliqué dans les dossiers nouveaux.

Samen met de directie hebben we de opvolging voorbereid, want het is niet de bedoeling dat er nog andere actieplannen worden ingevoerd voordat de efficiëntie van het eerste plan werd beoordeeld. De auteurs van het auditverslag zijn eveneens verantwoordelijk voor het toezicht op de opvolging van de aanbevelingen. Voorts zullen we ook

Avec la direction, nous avons préparé le suivi, pour éviter de lancer d'autres plans d'action avant d'avoir mesuré l'efficacité du premier. Les auteurs de l'audit sont également responsables du suivi apporté aux recommandations. Nous tenterons de trouver également une solution aux problèmes de personnel du Conseil Supérieur.

proberen een oplossing te vinden voor de personeelsproblemen bij de Hoge Raad.

(Nederlands) Het antwoord op de vraag van mevrouw Lanjri zal ik haar schriftelijk bezorgen.

De verschillen tussen de cellen en de regio's zijn niet communautair te duiden. Ze zijn heel concreet te verklaren, meestal door het verschil in medische capaciteit of door een gebrek aan ervaring in bepaalde teams. Het komt erop aan dat 'de beste van de klas' wordt gevolgd en dat de problemen opgelost raken.

(Frans) De heer de Lamotte heeft gelijk: de dienst moet even doeltreffend zijn in de drie Gewesten.

(Nederlands) Het spreekt vanzelf dat er nog vereenvoudigingen aankomen.

(Frans) Wat de selectie van het personeel betreft, zullen wij ervoor zorgen dat de personen die instaan voor het telefonische onthaal over de nodige sociale vaardigheden en over technische kennis inzake telefonie beschikken.

Ik heb mijn cijfers meegedeeld. Een debat over de cijfers is belangrijk maar heeft geen prioriteit. Ik kan u indien nodig enkele toelichtingen bezorgen.

01.19 Karin Jiroflée (sp.a): Ik hoop dat we voor het einde van de regeerperiode nog een dergelijke gedachtewisseling kunnen organiseren.

01.20 Sarah Schlitz (Ecolo-Groen): Ik wacht op de documenten die u beloofd hebt.

01.21 Véronique Caprasse (DéFI): Ik hoop dat men van de weinige tijd die er rest nog gebruik kan maken om de situatie te verbeteren.

01.22 Damien Thiéry (MR): Hoe staat het met de informatie voor degenen wier dossier nog moet worden behandeld?

01.23 Minister Kris Peeters (*Frans*): Ik zal dat navragen.

De **voorzitter**: We danken alle sprekers. We zullen dit onderwerp aandachtig blijven opvolgen.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 13.46 uur.

(En néerlandais) Je transmettrai par écrit la réponse à la question posée par Mme Lanjri.

Les différences entre cellules et régions ne sont pas de nature communautaire. Elles s'expliquent en général très concrètement par une différence de capacités médicales ou par un manque d'expérience de certaines équipes. Il s'agit de suivre l'exemple du "premier de classe" pour que les problèmes se résolvent.

(En français) M. de Lamotte a raison: le service doit être tout aussi efficace dans les trois Régions.

(En néerlandais) Il va sans dire qu'il y aura encore d'autres simplifications.

(En français) Concernant la sélection du personnel, nous nous assurons que les personnes responsables de l'accueil téléphonique ont des compétences sociales et des connaissances techniques en matière de téléphonie.

J'ai communiqué mes chiffres. Le débat sur les chiffres est important mais ce n'est pas la priorité. Je peux vous envoyer des clarifications si nécessaire.

01.19 Karin Jiroflée (sp.a): J'espère que nous pourrions encore organiser un autre échange de vues avant la fin de cette législature.

01.20 Sarah Schlitz (Ecolo-Groen): J'attends les documents que vous avez promis.

01.21 Véronique Caprasse (DéFI): J'espère que le peu de temps qui reste permettra d'améliorer la situation.

01.22 Damien Thiéry (MR): Qu'en est-il de l'information pour ceux dont le dossier est en attente?

01.23 Kris Peeters, ministre (*en français*): Je vais me renseigner.

Le **président**: Nous remercions tous les intervenants. Nous resterons attentifs à la question.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 13 h 46.