

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE ZAKEN

van

DINSDAG 15 APRIL 2008

Voormiddag

COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES

du

MARDI 15 AVRIL 2008

Matin

Le développement des questions et interpellations commence à 10.51 heures. La réunion est présidée par M. Jean-Marc Delizée.

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

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

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

01.01 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen!): Mijnheer de voorzitter, ik wens mevrouw de staatssecretaris eerst te feliciteren met haar nieuwe betrekking.

Mevrouw de staatssecretaris, eind februari werd het ontwerp van koninklijk besluit, ertoe strekkend de Directie-generaal voor Personen met een handicap de mogelijkheid te geven toegang te krijgen tot de Kruispuntbank, goedgekeurd.

Dat maakt het mogelijk om snel en efficiënt aan gegevens te komen en procedures, bijvoorbeeld met betrekking tot het medisch onderzoek, te vereenvoudigen.

Beide voorstellen zijn gedaan om de wachttijd te verminderen en wij juichen die voorstellen uiteraard toe.

In 2005 werd al voorgesteld om de maximale wachttijd, die momenteel acht maanden bedraagt voor het afhandelen van een dossier van een persoon met een handicap, wettelijk te verkorten. Dat wetsvoorstel is nog steeds hangende. Het is nu 2008. Ondertussen blijven mensen met een handicap vaak veel langer wachten dan de wettelijke acht maanden, waarvan men dus ook de intentie heeft om die te verkorten.

In de nieuwsbrief HandiFlash van de dienst Directie-generaal Personen met een handicap van de FOD Sociale Zekerheid, van 21 januari 2008, wordt melding gemaakt van personen die tegen betaling mensen met een handicap helpen met het indienen van een vraag of dossier. Er wordt dus eigenlijk reclame gemaakt bij mensen met een handicap om iemand in te huren die hen kan helpen om de procedure in te zetten en op te volgen.

In HandiFlash, dus via de FOD Sociale Zekerheid, wordt duidelijk dat de federale overheidsdienst deze manier van werken verwerpt. Zij herhalen dat hun dienstverlening gratis moet zijn en gratis is voor iedereen. De vraag is of dat niet een al te gemakkelijke manier is om dat af te handelen, omdat de wachttijden bij het contactcentrum momenteel echt wel te lang zijn.

Ik heb het zelf regelmatig geprobeerd, en effectief komt continu het bericht "er zijn vijf tot tien wachtenden voor u". Ik probeerde het meerdere keren en die boodschap blijkt de regel te zijn aan de telefoon.

Dat betekent natuurlijk dat een particuliere beller die daarin zijn tijd in moet steken, erg ontmoedigd wordt. Uiteindelijk legt men gewoon de telefoon neer zonder te wachten op een potentieel van tien personen die nog aan de beurt moeten komen.

Die situatie op zich is natuurlijk de aanzet voor het ontstaan van een betalende dienst van die markt. Die evolutie is niet wenselijk en moeten we tegenhouden. Principieel kan het ook niet. Het gaat immers, zoals gezegd, om een gratis dienstverlening die geen onderscheid mag maken tussen mensen. Daarbij moeten we erop letten dat er geen verschil ontstaat tussen degenen die het kunnen betalen dat er een ander voor hen belt en degenen die dat niet kunnen betalen. Net de groep van personen met een handicap bevat veel mensen die financieel niet zo sterk staan.

Als we een redelijke termijn zouden hanteren bij de afhandeling van de dossiers, zou die dienst op zich al overbodig worden. Vandaar heb ik de volgende vragen.

Welke doelen heeft het telefonisch contactcentrum zoals het nu werkt, voor zijn werking in de toekomst geformuleerd, inzake verbetering, inzake snelheid van het opnemen van de telefoon of voorthelpen van de mensen die bellen?

Werd het telefonisch contactcentrum recent nog geëvalueerd? Wat zijn de resultaten daarvan? Hoeveel telefonische oproepen zijn er? Hoe lang moet een beller gemiddeld wachten? Hoe tevreden zijn de klanten die bellen?

Welke acties onderneemt u om over het wetsvoorstel om de maximale wachttijd te verminderen, dat reeds hangende is sinds 2005, snel te laten stemmen?

01.02 Staatssecretaris **Julie Fernandez-Fernandez**: Mijnheer de voorzitter, de Directie-generaal Personen met een handicap startte begin 2005 een contactcenter om de bereikbaarheid te verhogen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Het personeel van dit contactcenter werd integraal gerekruteerd in eigen middens, behalve zes personen die recent werden gerekruteerd in het kader van het Rosetta-plan.

Tot op heden bestaat het personeelseffectief uit 35 fulltime equivalenten. Het opzet is om op termijn te komen tot het beantwoorden van 30% van de telefonische oproepen binnen 30 seconden. Vandaag is dit zeker nog niet het geval.

In 2007 waren er meer dan 500.000 binnengekomen oproepen. De beantwoordingsgraad lag rond 55%.

De belangrijkste reden waarom dit tot op heden nog niet is gelukt is uiteraard een personeelstekort.

De aanwerving van tien rosetta's werd recent bekomen. Zes zijn er reeds in dienst. Voor de aanwerving voor de vier resterende betrekkingen is de procedure lopende.

De recente indiensttreding van zes rosetta's moet toelaten het percentage beantwoorde oproepen in de toekomst aanzienlijk te laten stijgen.

Eind 2007 werd door de Directie-generaal een tevredenheidsenquête uitgevoerd. Een luik van deze enquête betrof het contactcenter. De resultaten zijn nog niet bekend.

Indien de resultaten beschikbaar zijn, zal het deel dat gewijd is aan het contactcenter het voorwerp uitmaken van een specifieke analyse die zal uitmonden in een geheel van acties die integraal deel zullen uitmaken van het meerjarenactieplan 'Dienst Kwaliteit'.

Het wetsvoorstel dat u vermeldt en dat artikel 8bis van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan gehandicapten met het oog op het inkorten van de termijn van bevestiging van een handicap wijzigt, behoort tot de bevoegdheid van de wetgevende macht.

Ik zal mezelf wijden aan het ontwikkelen van de maatregelen die ertoe strekken om de administratieve stappen voor personen met een handicap te bevorderen en om de behandelingstermijn van de dossiers in te korten.

In die geest heeft de Ministerraad van 22 februari 2008 een ontwerp van koninklijk besluit goedgekeurd dat tot doel heeft de procedure te wijzigen van de behandeling van de dossiers van aanvragen voor een tegemoetkoming voor personen met een handicap.

Dat ontwerp beoogt enerzijds het beroep op medische expertise op stukken te vergemakkelijken en anderzijds de Directie-generaal Personen met een handicap rechtstreekse toelating te verlenen tot bepaalde administratieve gegevens van de aanvrager, die afkomstig zijn van andere instellingen.

Deze twee maatregelen passen voor alles in de wil om tot een administratieve vereenvoudiging te komen van de stappen die personen met een handicap moeten zetten. Ze beogen op termijn tevens een snellere behandeling van de aanvraag.

01.03 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen!): Mijnheer de voorzitter, als ik het goed begrepen heb, dan luidt de doelstelling om 80% van de telefonische oproepen binnen de 30 seconden te beantwoorden en wordt er momenteel 55% van de telefonische oproepen beantwoord.

Uiteraard ben ik geïnteresseerd in de resultaten van de tevredenheidsenquête, die nu nog niet bekend zijn.

Mevrouw de staatssecretaris, ook zou ik graag willen weten, indien u dat te weten kunt komen, hoeveel procent van de telefonische oproepen gedaan worden door mensen die dat tegen betaling doen. Dus mijn vraag is of u een zicht kunt krijgen op die betalende markt.

Ik ben mijn vraag begonnen met te zeggen dat wij de voorstellen van eind februari toejuichen. Er is echter ook een wetsvoorstel dat al sinds 2005 hangende is, om de termijn wettelijk in te korten, om er een termijn op te plakken. De maximale wachttijd, die nu acht maanden bedraagt maar in de realiteit vaak overschreden wordt, moet verder worden beperkt, tot vijf maanden bijvoorbeeld.

Ik denk dat het ook echt wel nuttig is, mocht u eraan werken om dat wetsvoorstel, dat door de regering zelf werd meegenomen, er zo snel mogelijk door te krijgen, zodanig dat die wettelijke termijn verkort wordt en dat u ook op dat vlak een objectieve basis hebt om naartoe te werken.

Voor het overige ben ik hoopvol en wacht ik op de resultaten. Ik ben zeer blij, uiteraard, dat er mensen bijkomend zijn aangenomen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

02.01 Sarah Smeyers (CD&V - N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, mijn vraag was in eerste instantie aan mevrouw Onkelinx gesteld. Ik ben blij dat ik ze nu aan u kan richten. Het gaat ook specifiek over personen met een handicap.

U het daarstraks in uw beleidsnota (...)

Momenteel bestaan er twee systemen voor de toekenning van een toeslag bij het kindergeld voor kinderen met een handicap. Het ene systeem is van toepassing op kinderen die geboren zijn voor 1 januari 1993. Het andere, nieuwe systeem is van toepassing op kinderen, geboren vanaf 2 januari 1996. Voor de kinderen die tussen die twee data zijn geboren, bestaat een overgangssysteem. Voor kinderen op wie het oude systeem nog van toepassing is, dus voor kinderen die geboren zijn voor 1 januari 1993, gelden andere regels dan de regels die in het nieuwe systeem gelden. Dat betekent dat niet elke handicap op dezelfde manier in aanmerking komt voor een financiële toelage.

Concreet is mij een voorbeeld bekend van kinderen met autisme die geboren zijn voor 1993 en die geen aanspraak maken op een extra toelage omdat ze geen handicap van 66% of meer hebben, terwijl diezelfde kinderen in het nieuwe systeem wel een extra toelage zouden ontvangen. De ouders, die hun autistische kinderen vaak sterk gestimuleerd hebben en daardoor kansen hebben gegeven, zijn nu financieel de dupe van de inspanningen die zij hebben geleverd om hun kinderen tot zelfstandige en weerbare volwassenen te

maken. Door die geleverde inspanningen zijn de artsen van deze kinderen momenteel vaak niet in staat om vast te stellen dat die kinderen een handicap hebben van 66% of meer.

Zo komen alle kinderen met een handicap, die geboren zijn tussen 11 maart 1987 en 31 december 1992, momenteel niet in aanmerking voor de nieuwe regeling die rechtvaardiger is. Nu geldt het alles-of-niets-principe. Louter op basis van een geboortjaar wordt dus een vorm van discriminatie toegepast op een aantal kinderen en jongeren met een handicap. U wil daarvan werk maken, mevrouw de staatssecretaris. Samen met mijn collega's ben ik zeer blij dat u dit in uw beleidsnota heeft opgenomen.

U schrijft ook dat u een tweede evaluatie hebt gepland, waarvan de resultaten voor eind 2008 bekend zullen zijn. Ik veronderstel dat u op basis van die resultaten de nodige conclusies zult trekken.

Mevrouw de staatssecretaris, mijn vraag aan u was al vroeger ingediend, waardoor het antwoord al gedeeltelijk in uw uiteenzetting zat.

Ik vroeg me af welke uw criteria zijn om op basis van dat verslag tot een oplossing te komen. Wanneer zal er al dan niet uitbreiding mogelijk zijn? Tegen wanneer plant u een beslissing te nemen?

Welk antwoord kunnen we ondertussen aan de betrokken ouders – in mijn voorbeeld ouders van gehandicapte kinderen met autisme – geven? Hoelang zullen zij op een verduidelijking moeten wachten?

02.02 Staatssecretaris **Julie Fernandez-Fernandez**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Smeyers, zoals u weet werd het systeem van verhoogde kinderbijslag, voor kinderen met een handicap of kinderen die ernstig ziek zijn, in 2003 hervormd. Vóór die hervorming hadden alleen kinderen met een erkende handicap van 66% recht op die verhoging. Dat had tot gevolg dat talrijke kinderen werden uitgesloten die niet aan die voorwaarden voldeden, maar die toch ernstig waren getroffen door een ziekte of een handicap.

De hervorming beoogde derhalve dat alles-of-niets-effect te doen verdwijnen door de invoering van zes categorieën, gaande van een minder ernstige tot een zeer ernstige handicap. Om budgettaire redenen werd die hervorming in het begin pas in gang gesteld voor de kinderen die sinds 1 januari 1993 zijn geboren.

Een eerste evaluatie van de hervorming gebeurde in 2006 door het Directoraat-generaal personen met een handicap op basis van de gegevens van 2004.

Hierdoor konden bepaalde punten van de hervorming worden verbeterd en kon de toepassing van de hervorming in 2007 worden uitgebreid met de kinderen die na 1993 zijn geboren.

Ik ben van mening dat er, alvorens verder te gaan met de toepassing van de hervorming voor de kinderen die voor 1993 zijn geboren, een tweede evaluatie van het systeem moet gebeuren, want het huidige systeem bestaat vijf jaar.

De Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap heeft trouwens de uitbreiding van de voorziening met de kinderen die voor 1993 zijn geboren en de realisatie van een tweede evaluatie van het systeem als een vereiste in zijn memorandum ingeschreven.

Minister Onkelinx heeft zopas deze evaluatie gevraagd aan de administratie, de Directie-generaal Personen met een handicap.

De resultaten zouden eind 2008 beschikbaar moeten zijn.

De resultaten van deze studie zullen worden bezorgd aan minister Onkelinx die bevoegd is inzake kinderbijslag.

Ik herinner u er bovendien aan dat de hervorming van de verhoogde kinderbijslag wordt uitgebreid tot alle kinderen met een handicap zoals voorzien in het regeerakkoord.

02.03 **Sarah Smeyers** (CD&V - N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw antwoord.

Ik begrijp dat de evaluatie nog maar recent is aangevraagd en dat mevrouw Onkelinx het verslag zal krijgen. Ik zal mijn vraag dan ook nadien tot haar richten.

Ik vroeg mij nu al af wat de criteria zullen zijn op basis waarvan u dan verdere maatregelen zal nemen. Ik weet niet of u nu al zicht heeft op de criteria die in dat verslag voor u belangrijk zullen zijn en of u daarop gericht zal ageren?

Welk antwoord kan ondertussen worden gegeven aan de ouders van die autistische kinderen?

02.04 Julie Fernandez-Fernandez, secrétaire d'État: Monsieur le président, je voudrais simplement vous assurer que le premier critère d'évaluation sera de vérifier que cette mesure n'a pas eu d'effet pervers. Si tel est le cas, nous étudierons comment le rectifier. Je préfère attendre les résultats de l'étude avant de prendre l'une ou l'autre nouvelle mesure.

Si nécessaire, nous le ferons en concertation avec la ministre Onkelinx.

02.05 Sarah Smeyers (CD&V - N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Chers collègues, nous avons épuisé l'ordre du jour de ce matin.

Je remercie Mme la secrétaire d'État pour sa première participation à cette commission.

La réunion publique de commission est levée à 11.11 heures.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 11.11 uur.