

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

29 octobre 2003

**NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE**

**de la Secrétaire d'Etat aux Familles  
et aux Personnes handicapées  
pour l'année budgétaire 2004 (\*)**

Documents précédents :

Doc 51 **0325/ (2003/2004) :**

001 et 002 : Notes de politique générale.

(\*) Conformément à l'article 111 du Règlement de la Chambre des représentants, la secrétaire d'Etat aux Familles et aux Personnes handicapées a transmis sa note de politique générale.

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

29 oktober 2003

**ALGEMENE BELEIDSNOTA**

**van de Staatssecretaris voor het Gezin  
en Personen met een handicap  
voor het begrotingsjaar 2004 (\*)**

Voorgaande documenten :

Doc 51 **0325/ (2003/2004) :**

001 en 002 : Beleidsnota's.

(\*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers heeft staatssecretaris voor het Gezin en Personen met een handicap haar beleidsnota overgezonden.

*Le Gouvernement a déposé cette note politique le 29 octobre 2003.*

*Le «bon à tirer» a été reçu à la Chambre le 31 octobre 2003.*

*De Regering heeft deze beleidsnota op 29 oktober 2003 ingediend.*

*De «goedkeuring tot drukken» werd op 31 oktober 2003 door de Kamer ontvangen.*

|                      |                                                                                                                              |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>cdH</i>           | : Centre démocrate Humaniste                                                                                                 |
| <i>CD&amp;V</i>      | : Christen-Democratisch en Vlaams                                                                                            |
| <i>ECOLO</i>         | : Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales                                                            |
| <i>FN</i>            | : Front National                                                                                                             |
| <i>MR</i>            | : Mouvement Réformateur                                                                                                      |
| <i>N-VA</i>          | : Nieuw - Vlaamse Alliantie                                                                                                  |
| <i>PS</i>            | : Parti socialiste                                                                                                           |
| <i>sp.a - spirit</i> | : Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht. |
| <i>VLAAMS BLOK</i>   | : Vlaams Blok                                                                                                                |
| <i>VLD</i>           | : Vlaamse Liberalen en Democraten                                                                                            |

*Abréviations dans la numérotation des publications :*

|                        |                                                                                                                                                                        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>DOC 51 0000/000</i> | : Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif                                                                                |
| <i>QRVA :</i>          | Questions et Réponses écrites                                                                                                                                          |
| <i>CRIV :</i>          | Compte Rendu Intégral, avec à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes) |
| <i>CRIV :</i>          | Version Provisoire du Compte Rendu intégral (sur papier vert)                                                                                                          |
| <i>CRABV :</i>         | Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)                                                                                                                              |
| <i>PLEN :</i>          | Séance plénière (couverture blanche)                                                                                                                                   |
| <i>COM :</i>           | Réunion de commission (couverture beige)                                                                                                                               |

*Afkortingen bij de nummering van de publicaties :*

|                        |                                                                                                                                                                |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>DOC 51 0000/000</i> | : Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer                                                                                 |
| <i>QRVA :</i>          | Schriftelijke Vragen en Antwoorden                                                                                                                             |
| <i>CRIV :</i>          | Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen) |
| <i>CRIV :</i>          | Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)                                                                                                  |
| <i>CRABV :</i>         | Beknopt Verslag (op blauw papier)                                                                                                                              |
| <i>PLEN :</i>          | Plenum (witte kaft)                                                                                                                                            |
| <i>COM :</i>           | Commissievergadering (beige kaft)                                                                                                                              |

*Publications officielles éditées par la Chambre des représentants*

*Commandes :  
Place de la Nation 2  
1008 Bruxelles  
Tél. : 02/ 549 81 60  
Fax : 02/549 82 74  
[www.laChambre.be](http://www.laChambre.be)  
e-mail : [publications@laChambre.be](mailto:publications@laChambre.be)*

*Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers*

*Bestellingen :  
Natieplein 2  
1008 Brussel  
Tel. : 02/ 549 81 60  
Fax : 02/549 82 74  
[www.deKamer.be](http://www.deKamer.be)  
e-mail : [publicaties@deKamer.be](mailto:publicaties@deKamer.be)*

## I. LA FAMILLE

### 1. INTRODUCTION

La société change. La famille aussi. Le modèle familial traditionnel s'est profondément modifié ces dernières décennies. L'évolution des mentalités, la diffusion de l'idéologie des droits de l'homme et des principes d'égalité homme-femme, les progrès de la science - dont la maîtrise de la fécondité et les différents modes de procréation, l'allongement de la durée de vie - les modifications de l'organisation du travail, ont eu un impact considérable sur la famille.

La famille nucléaire de l'après-guerre a explosé pour faire place à d'autres modèles familiaux. Ces nouvelles familles, de toutes formes, regroupées par le dénominateur commun de la présence d'enfant(s), doivent pouvoir s'épanouir librement quels que soient leurs choix de vie, dans le respect des individus qui la composent.

Ces évolutions nécessitent une réflexion sociétale globale. Les familles restent le milieu par excellence où s'épanouit l'individu et où l'enfant doit pouvoir se construire. Elles sont des lieux de solidarités mouvantes, de solidarités qui s'inventent à chaque étape de la vie.

Ces nouvelles organisations sociales et les interactions entre leurs membres, imposent une redéfinition des règles qui encadrent les relations familiales et fixent les balises de l'intervention de l'Etat, partenaire privilégié de la famille.

L'instauration d'un Secrétariat d'Etat aux Familles démontre la volonté du gouvernement de soutenir une réflexion et une action globale et cohérente concernant les familles en prenant en compte leur situation aujourd'hui.

### 2. LES ETATS GÉNÉRAUX DE LA FAMILLE

Pour rencontrer ce nouvel environnement et confronter le cadre légal et réglementaire à la réalité sociale, le gouvernement s'est engagé à « *évaluer les politiques menées vis-à-vis des familles de manière*

## DEEL I - HET GEZIN

### 1. INLEIDING

De maatschappij verandert. Zo ook het gezin. Het traditionele gezinsmodel is de afgelopen decennia fundamenteel gewijzigd. De evolutie van de mentaliteit, de verspreiding van de ideologie van de rechten van de mens en van gelijke kansen voor man en vrouw, de vooruitgang van de wetenschap - waaronder de beheersing van de vruchtbaarheid en de verschillende manieren van voortplanting, de verlenging van de levensverwachting † en de veranderingen in de arbeidsorganisatie hadden een belangrijke impact op het gezin.

Het naoorlogs kerngezin is geëxplodeerd, waardoor verschillende gezinsmodellen naast elkaar ontstonden. Deze nieuwe gezinnen, onder allerlei vormen, die de aanwezigheid van een kind of kinderen als gemeenschappelijke noemer hebben, moeten zich vrij kunnen ontplooiën, welke ook hun levenskeuzes moge wezen, met eerbied voor de individuen waaruit ze zijn samengesteld.

Deze evoluties vereisen een globale maatschappij-beschouwing. De gezinnen blijven bij uitstek het midden waarin het individu zich ontplooit en waarin het kind zich moet kunnen ontwikkelen. Zij zijn de plaats waar zich voortdurend verschillende vormen van solidariteit ontwikkelen en die moeten tijdens elke levensfase opnieuw worden uitgedacht.

Deze nieuwe maatschappelijke ordeningen en de interacties tussen degenen die er deel van uitmaken, nopen ons tot een herdefiniëring van de regels die de gezinsrelaties omkaderen en die de uitgangspunten van de tussenkomst van de staat of overheid als bevoorrechte partner van het gezin bepalen.

De oprichting van een Staatssecretariaat voor de Gezinnen bewijst de vaste wil van de regering om voor de gezinnen een voortdurende reflectie en een globale en coherente actie te ondersteunen, rekening houdend met de huidige situatie.

### 2. DE STATEN GENERAAL VAN HET GEZIN

Om tegemoet te komen aan deze nieuwe omgeving en om het wettelijke en réglementaire kader te toetsen aan die maatschappelijke en sociale realiteit, heeft de regering zich ertoe verbonden de Staten-Generaal te

*transversale* » en instaurant les Etats généraux de la Famille.

Les Etats généraux de la famille « *définiront en concertation avec les acteurs de terrain, les objectifs prioritaires à rencontrer dans le cadre de ses compétences pour mieux soutenir les familles, notamment à travers de nouvelles interventions sociales et incitants fiscaux* ».

Dans cet esprit, les différents modes d'intervention des pouvoirs publics, les services au public, la fiscalité, les règles juridiques déterminant les modèles de vie commune, la responsabilité parentale, la filiation, mais également le droit social, l'organisation du travail... doivent faire l'objet d'un examen approfondi et réfléchi.

Pour favoriser la cohérence des mesures prises par les différents niveaux de pouvoirs et pour répondre le plus adéquatement possible aux besoins des familles, les Etats généraux des familles rassembleront, de manière large, les acteurs de la politique familiale.

Les Etats généraux de la famille mettront donc en œuvre la volonté gouvernementale de mener son action « *après une concertation maximale avec l'ensemble des personnes concernées, en développant une action grâce à une capacité à détecter les problèmes concrets et à dégager des solutions adéquates avec tous les instruments à sa disposition* ».

Concrètement, les Etats généraux permettront une large concertation réunissant tous les partenaires, publics et privés, concernés par les questions familiales.

Un maximum d'acteurs sera associé au débat : représentants de la société civile, des familles, des parents, des travailleurs et des employeurs, gestionnaires de services publics dédiés aux familles ou les concernant (SPF justice, finance, emploi,...), monde scientifique et responsables politiques.

Vu l'ampleur des domaines concernés, les Etats généraux impliqueront, de toute évidence, la collaboration de nombreux membres du gouvernement, tant au moment des discussions que pour concrétiser les conclusions. Les Etats généraux sont une priorité pour le gouvernement. Chacun de ses membres a donc vocation à y être associé dans le cadre de ses compé-

organiseren «*teneinde het beleid ten aanzien van het gezin op transversale wijze te evalueren*».

De Staten-Generaal van het Gezin «*zal in overleg met de actoren op het terrein, de prioritaire doelstellingen vastleggen om binnen de federale bevoegdheden de gezinnen beter te ondersteunen, zowel via sociale als fiscale instrumenten*».

In deze geest moeten de verschillende manieren waarop de overheid tussenkomt, de openbare dienstverlening, de fiscaliteit, de rechtsregels die de samenlevingsmodellen bepalen, de ouderlijke verantwoordelijkheid, de wettige afstamming, maar ook het sociaal recht en de arbeidsorganisatie... het voorwerp uitmaken van een diepgaand en weldoordacht onderzoek.

Om de samenhang te bevorderen tussen de maatregelen die op de verschillende overheidsniveaus worden genomen en om de noden van de families zo adequaat mogelijk te beantwoorden, zal de Staten-Generaal, zo breed mogelijk, de actoren van het gezinsbeleid bijeenroepen.

De Staten-Generaal van het gezin zal dus uitvoering geven aan de wil van de regering om «*na maximaal overleg met alle betrokkenen*» haar actie te leiden door deze dankzij «*het opsporen van concrete problemen en het uitwerken van gepaste remedies met alle instrumenten die men ter beschikking heeft*» verder uit te werken.

De Staten-Generaal zullen inderdaad een breed gemeenschappelijk overleg mogelijk maken, alle partners bijeenbrengend, zowel de openbare partners als deze uit de privé-sector, die bij gezinsaanlegingen betrokken zijn.

Er zal een maximum aantal actoren bij het debat betrokken worden: vertegenwoordigers van de civiele maatschappij, gezinnen, ouders, werknemers en werkgevers, beheerders van overheidsdiensten die met de gezinnen bezig zijn of die erbij betrokken zijn (FOD justitie, financiën, werk, ...), de wetenschappelijke wereld en de verantwoordelijke politici.

Gezien de omvang van de betrokken gebieden, zal de Staten-Generaal, vanzelfsprekend, de medewerking van talrijke regeringsleden impliceren, zowel op het moment van de besprekingen als om de conclusies te trekken. De Staten-Generaal is een prioriteit voor de regering. Ieder lid van de Staten-Generaal heeft aldus tot taak om er in het kader van zijn bevoegdheden aan

tences. Il sera veillé à l'association des SPF concernés.

Bien entendu, les Communautés et les Régions, acteurs essentiels en matières de politiques familiales seront associés aux travaux.

Un **comité de pilotage**, composé de personnes reconnues pour leurs compétences et leur expertise, et des représentants des membres du gouvernement fédéral concernés, assurera la coordination et le suivi méthodologique des Etats généraux.

Des **groupes de travail** thématiques seront mis en place.

5 thèmes ont été identifiés :

- Concilier la vie familiale et la vie professionnelle
- Familles et sécurité sociale
- Familles et droit civil et judiciaire
- Services aux familles et soutien à la parentalité
- Familles et fiscalité.

Les groupes de travail réuniront l'ensemble des partenaires cités plus haut, en fonction des intérêts et compétences de chacun. La mixité et la pluralité seront recherchées.

Dans le cadre du mandat fixé par le comité de pilotage, les groupes sont chargés d'identifier les problèmes, de définir le champ et l'agenda des discussions, et de proposer des solutions techniques et juridiques. Chaque groupe produira un rapport qui mettra en évidence les situations identifiées ainsi que **les solutions proposées**. Ces dernières seront **budgetisées** soit par le groupe de travail s'il en a les possibilités, soit par les administrations compétentes.

Il sera fait publicité des thèmes de recherches et de l'état des travaux pour permettre aux personnes non associées au travail permanent des groupes de fournir des informations et de faire des suggestions.

**Les rapports de synthèse seront diffusés très largement**, par l'intermédiaire des associations mais également vers le grand public, par l'intermédiaire d'un site Internet, de la presse, etc., pour les confronter à la critique. Les remarques formulées alimenteront la séance plénière des Etats Généraux et les rapports finaux.

deel te nemen. En er zal worden toegezien op de samenwerking van de betrokken FOD's.

Natuurlijk zullen de Gemeenschappen en Gewesten, actoren die op het gebied van gezinspolitiek van essentieel belang zijn, bij de werkzaamheden betrokken worden.

Een **Stuurcomité**, bestaande uit personen die erkend worden om hun bevoegdheden en hun expertise, en uit vertegenwoordigers van de betrokken federale regeringsleden, zal de coördinatie en de methodologische opvolging van de Staten-Generaal waarnemen.

Er zullen thematische **werkgroepen** worden opgericht.

Er werden 5 thema's vastgesteld:

- het gezinsleven verzoenen met het beroepsleven
- de gezinnen en de sociale zekerheid
- gezinnen en het burgerrecht en gerechtelijk recht
- de diensten aan de gezinnen en steun aan het ouderschapssteun
- de gezinnen en fiscaliteit.

Deze werkgroepen zullen alle hoger genoemde partners bijeenbrengen, naar gelang van eenieders interesses en bevoegdheden. Men zal streven naar een gemengd karakter en pluraliteit.

In het kader van het door het Stuurcomité vastgestelde mandaat, worden de groepen ermee belast de problemen te onderkennen, het terrein en de agenda van de besprekingen te bepalen en technische en juridische oplossingen voor te stellen. Elke groep zal een verslag maken dat de aandacht zal vestigen op de situaties die worden herkend, alsook op **de voorgestelde oplossingen**. Deze zullen **begroot** worden, ofwel door de werkgroep indien deze daartoe over de mogelijkheden beschikt, ofwel door de bevoegde administraties.

De onderzoeksthema's en de stand van de werkzaamheden zullen bekend gemaakt worden om de personen die niet bij de permanente werking van de groepen betrokken zijn, in staat te stellen informatie te verstrekken en suggesties te formuleren.

Om hen met de kritiek te confronteren, **zullen de syntheseverslagen zeer ruim verspreid** worden door bemiddeling van verenigingen, maar eveneens naar de grote massa, via een website op het Internet, via de pers, enz. ... . De opmerkingen zullen de plenaire vergadering van de Staten-Generaal gaande houden en stof leveren voor de eindverslagen.

La conférence plénière réunira tous les participants aux groupes de travail et tous les publics concernés. Elle sera déclinée en trois parties :

- Une introduction, destiné à replacer la démarche dans un contexte social et européen : des scientifiques présenteront les évolutions sociétales qui forment le contexte des Etats généraux, des responsables de l'UE et d'états étrangers présenteront l'état de leurs réflexions et les solutions retenues chez eux ;

- La présentation des synthèses : les domaines où le besoin d'intervention publique est prioritaire seront identifiés et les solutions techniques possibles seront détaillées. Les dernières remarques seront entendues.

- Les conclusions

Les conclusions finales des Etats généraux seront rédigées par thématiques, de manière à pouvoir être soumises directement à un débat politique sur les différentes solutions techniques retenues.

Elles seront largement diffusées, mais particulièrement transmises à chaque département ministériel compétent pour le fédéral, au Parlement, ainsi qu'aux Communautés et Régions.

Le gouvernement étudiera les réformes proposées et définira des priorités, en fonction notamment des moyens budgétaires disponibles. Le Secrétariat d'Etat, en association avec le comité de pilotage, tiendra un tableau de bord de leur mise en oeuvre.

Un bilan sera dressé avant la fin de la législature, sur base du tableau de bord tenu et de l'évaluation des premières mesures entrées en vigueur. Les mécanismes à mettre en place pour assurer la prise en compte durable de la problématique familiale dans la définition des politiques publiques seront étudiés.

### 3. LES ALLOCATIONS FAMILIALES

Les Etats généraux de la famille seront certainement l'occasion d'une réflexion sur le système des allocations familiales.

Plusieurs études le démontrent, le système belge des allocations familiales est un système performant

De plenaire conferentie zal alle deelnemers aan de werkgroepen en alle betrokken doelgroepen bijeenbrengen. Ze zal volgende 3 vormen aannemen:

- Een inleiding, bestemd om het hele opzet in een sociale en Europese context te plaatsen: wetenschapsmensen zullen de maatschappelijke evoluties voorstellen die de context vormen van de Staten-Generaal, verantwoordelijken van de Europese Unie (EU) en van 'buitenlandse' staten zullen het resultaat van hun reflecties voorstellen en de in hun land weerhouden oplossingen ;

- De voorstelling van de syntheses: men zal de gebieden vastleggen waar een publieke tussenkomst prioritair vereist is en de mogelijke technische oplossingen specificeren. Er wordt naar de laatste opmerkingen geluisterd.

- De besluiten.

De eindbesluiten van de Staten-Generaal zullen per thema worden opgesteld, zodat men ze rechtstreeks kan onderwerpen aan een politiek debat over de verschillende technische oplossingen die in aanmerking werden genomen.

Zij zullen breed worden verspreid, maar ook in het bijzonder aan elk ministerieel departement dat voor het federale bevoegd is, aan het Parlement, alsook aan de Gemeenschappen en de Gewesten worden overgedragen.

De regering zal de voorgestelde hervormingen onderzoeken en de prioriteiten vaststellen, meer bepaald in functie van de beschikbare budgettaire middelen. Het Staatssecretariaat, in samenwerking met het stuurcomité, zal een situatie-overzicht van de uitvoering van de voorgestelde hervormingen bijhouden.

Vóór het einde van de legislatuur zal er een balans worden opgesteld op basis van het situatie overzicht en van de evaluatie van de eerste maatregelen die in voege zijn getreden. En men zal de mechanismen onderzoeken die opgericht moeten worden om ervoor te zorgen dat er bij het bepalen van het overheidsbeleid, op duurzame wijze met de gezinsproblematiek rekening wordt gehouden.

### 3. DE KINDERBIJSLAGEN

De Staten Generaal van het gezin zal zeker de gelegenheid zijn om over het stelsel van de kinderbijslagen na te denken.

Verschillende studies tonen het aan, het Belgisch kinderbijslagstelsel is in vergelijking met alle stelsels

comparativement à l'ensemble des systèmes dans le monde. Sa qualité essentielle tient à son universalisme qui veut que tous les enfants ou presque aient droit aux allocations familiales

Cependant, la politique relative aux prestations familiales s'inscrit dans la politique gouvernementale de la famille dans son ensemble et doit tenir compte des politiques menées en matière de conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale, d'accueil de l'enfance, de soutien à la parentalité, des mesures fiscales prises en faveur des familles.

Le cadre des Etats Généraux permettra de réfléchir dans un tel cadre aux réformes éventuelles des allocations familiales.

Car notre système doit être adapté pour prendre en compte l'évolution de la cellule familiale. Au fur et à mesure, que la législation a intégré certaines évolutions de la société (mobilité familiale et mobilité professionnelle essentiellement), elle s'est complexifiée. Aujourd'hui, la prise en compte de tout nouveau critère se heurte de plus en plus à des difficultés de mise en œuvre.

Il faut simplifier donc adapter et simplifier la législation, tout en veillant à structurer les mécanismes d'intervention de manière à pouvoir rapidement incorporer toute prise en compte de nouveaux critères. La conception de la législation doit autoriser une dynamique importante des situations rencontrées par les attributaires, allocataires et enfants bénéficiaires.

Dans l'attente des réflexions menées dans les Etats généraux, des améliorations peuvent être apportées au système actuel pour en faciliter l'accès et en simplifier les procédures. Il subsiste notamment encore des discriminations qui peuvent être supprimées : par exemple, la cohabitation légale ne permet actuellement l'ouverture aux allocations familiales.

### **3.1. Entrée en vigueur du système d'évaluation des allocations familiales majorées.**

Depuis le 1 mai 2003, le nouveau système d'allocations familiales majorées est en place. On sait que cette réforme du système a pour objet de mieux tenir compte du contexte social, et plus uniquement sur l'origine du handicap et ses conséquences médicales.

ter wereld een goed stelsel. Zijn wezenlijke kwaliteit heeft te maken met zijn algemeenheid of alomvattendheid die wil dat alle kinderen of toch bijna, recht hebben op kinderbijslag.

Maar het beleid dat op de prestaties voor het gezin betrekking heeft, kadert in het geheel van het regeringsbeleid voor het gezin en moet derhalve rekening houden met het beleid dat op gebied van de verzoening van het beroeps met het gezinsleven, van de kinderopvang, van de ouderschapssteun en van de fiscale maatregelen ten gunste van de gezinnen wordt gevoerd.

Het kader van de Staten Generaal zal ons in staat stellen van binnen dat raam na te denken over eventuele hervormingen van de gezinsbijslagen.

Want om voeling te houden met de evolutie van het kerngezin, moet ons stelsel worden aangepast. En naarmate de wetgeving bepaalde evoluties van de maatschappij heeft geïntegreerd (voornamelijk gezins- en beroepsmobilititeit), maakte zij zichzelf steeds ingewikkelder. Het in aanmerking nemen van om het even welk nieuw criterium, stoot vandaag meer en meer op moeilijkheden van uitvoering.

Terwijl men er zorg voor draagt de interventiemechanismen zodanig te structureren dat men elke in overwegingneming van nieuwe criteria snel in de wet kan opnemen, moet de wetgeving derhalve vereenvoudigd en aangepast worden. De wetgeving moet dusdanig zijn opgevat dat zij een belangrijke dynamiek toestaat wat betreft de situaties die de toegewezenen, de uitkeringstrekkers of de rechthebbende kinderen tegenkomen.

In afwachting van de ideeën die men in de Staten Generaal nog zal hebben, kunnen er aan het huidige stelsel al verbeteringen worden aangebracht om de toegang tot het stelsel te vergemakkelijken en zijn procedures te vereenvoudigen. Er bestaan meer bepaald nog altijd discriminaties die men kan opheffen: de wettelijke samenwoning bijvoorbeeld, maakt momenteel de toegang tot kinderbijslagen onmogelijk.

### **3.1. Het in voege treden van het evaluatiesysteem van de verhoogde kinderbijslagen**

Sinds 1 mei 2003, is het nieuwe systeem van verhoogde kinderbijslagen in voege. Men weet dat deze hervorming van het stelsel tot doel heeft, beter rekening te houden met de sociale context, en niet meer enkel en alleen met de oorsprong van de handicap en zijn medische gevolgen.

L'élément essentiel de l'innovation est qu'il n'est plus tenu compte de dysfonctions purement médicales au niveau physique ou psychique mais bien de l'enfant dans son environnement global. Pour ce faire, tant l'invalidité médicale que l'impact du handicap sur la famille dans son ensemble et sur l'enfant même sont évalués.

Le nouveau système d'allocations familiales majorées sera instauré par phases et prévoit un système de droits acquis pendant 3 ans. Cette mesure protège les familles pendant une période suffisamment longue contre une éventuelle réduction des allocations familiales octroyées auparavant.

Actuellement, seuls les enfants âgés de moins de 7 ans au 1<sup>er</sup> janvier 2003 seront admis dans le nouveau système. Le choix du groupe d'âge se justifie par le fait que la charge (tant psychologique que financière) pour les parents pèse surtout pendant les premières années d'existence de l'enfant.

Il est prévu que le système pourra être élargi à de nouvelles catégories d'âge par arrêté délibéré en Conseil des ministres. Une instauration progressive offre en effet l'avantage de pouvoir corriger le système sur le fond et d'éviter également une surcharge de l'administration.

Cette extension sera réalisée progressivement au cours de la législature.

Zwaartepunt van de vernieuwing is dat men niet langer enkel rekening houdt met puur medische dysfuncties op lichamelijk of psychisch vlak, maar met het kind in zijn globale leefwereld. Daarbij worden zowel de medische ongeschiktheid als de impact van de handicap op het gezin in zijn geheel en op het kind zelf, beoordeeld.

Het nieuwe systeem van verhoogde kinderbijslag wordt trapsgewijs ingevoerd en voorziet in een systeem van verworven rechten gedurende 3 jaar. Deze maatregel beschermt de gezinnen gedurende een voldoende lange periode tegen een mogelijke vermindering van de vroeger toegekende kinderbijslag.

In een eerste fase worden enkel de kinderen die op 1 januari 2003 jonger dan 7 jaar zijn, toegelaten tot het nieuwe systeem. De keuze voor de leeftijdsgroep is verantwoord door het feit dat de belasting (zowel de psychologische belasting als de kosten) voor de ouders vooral in de eerste levensjaren van een kind met een handicap doorweegt.

Er is in voorzien dat de uitbreiding van het systeem tot nieuwe leeftijdscategorieën kan gebeuren door een in Ministerraad overlegd besluit. Een geleidelijke invoering biedt immers het voordeel het systeem nog inhoudelijk te kunnen bijsturen en voorkomt tevens een overbelasting van de administratie.

In de loop van de legislatuur zal deze uitbreiding geleidelijk worden verwezenlijkt.

## II. PERSONNES HANDICAPÉES

### LEVIERS POUR UNE SOCIÉTÉ D'INCLUSION

Cette note de politique s'accompagne d'une annexe statistique comprenant des données chiffrées sur la période 2000-2003, relatives au fonctionnement de la Direction d'administration des Prestations aux personnes handicapées.

#### 1. Introduction

La politique du gouvernement fédéral que j'entends susciter sera une politique inclusive, visant à l'intégration totale de la personne handicapée dans la société et au respect absolu de ses droits fondamentaux. Cette volonté est fondée sur une conviction : la personne handicapée est une personne comme les autres ; ce sont les obstacles dressés par la société qui l'handicapent. Cette conviction fonde une double démarche, soutenue par des mesures complémentaires : favoriser l'autonomie de la personne handicapée d'une part et conscientiser et responsabiliser la société d'autre part.

C'est la direction suivie par la politique belge à l'égard des personnes handicapées depuis plusieurs années ; elle s'intègre ainsi dans la vision européenne relative aux personnes handicapées.

L'inclusion, en bref, cela revient à dire que toute personne dans notre société doit pouvoir participer pleinement aux différents aspects de la vie sociale. Mais c'est essentiellement la société même qui détermine le degré de participation d'une personne ainsi que la mesure dans laquelle les limitations physiques d'une personne deviennent un réel handicap.

Cela ne signifie pas que l'on doit tout simplement ignorer ou minimiser des facultés physiques, sensorielles ou mentales. Ce que signifie ce « rôle principal » de la société, c'est que la mesure dans laquelle une caractéristique physique devient une limitation ou un réel handicap ne dépend pas tellement de cette caractéristique elle-même, mais bien de l'inadaptation de l'environnement à cette caractéristique. Le point essentiel est qu'un handicap ne peut plus être considéré comme un problème médical purement individuel, mais comme une situation qui produit des effets à en fonction de la façon dont la société réagit.

## DEEL II - PERSONEN MET EEN HANDICAP

### HEFBOMEN VOOR EEN INCLUSIEVE SAMENLEVING

Deze beleidsnota gaat vergezeld van een statistische bijlage met cijfergegevens over de periode 2000-2003 betreffende de werking van de Bestuursdirectie van de Tegemoetkomingen aan Personen met een Handicap.

#### 1. Inleiding

Het federale regeringsbeleid dat ik wil voeren zal een inclusief beleid zijn, dat de volledige integratie in de samenleving van de persoon met een handicap en een absoluut respect van zijn fundamentele rechten beoogt. Deze vaste wil tot verandering is gesteund op de overtuiging dat de persoon met een handicap een persoon als al de andere is; het zijn precies de door de samenleving opgestelde obstakels die hem 'handicappen'. Deze overtuiging rechtvaardigt een tweeledige benaderingswijze, ondersteund door bijkomende maatregelen: de bevordering van de autonomie van de persoon met een handicap enerzijds en de 'responsabilisering' van de samenleving anderzijds.

Sinds ettelijke jaren is en blijft inclusie het uitgangspunt van het beleid ten aanzien van mensen met een handicap. Het Belgische beleid ter zake past zich daarmee in in de Europese visie met betrekking tot personen met een handicap.

Inclusie komt kortweg hierop neer: elke persoon in onze samenleving moet op een volwaardige manier kunnen participeren aan de verschillende facetten van het maatschappelijk leven. Het is echter hoofdzakelijk de samenleving zelf die bepalend is voor de mate waarin iemand kan participeren en de mate waarin iemands lichamelijke beperkingen een echte handicap worden.

Dat wil niet zeggen dat fysische, sensoriële of mentale kenmerken zomaar genegeerd of geminimaliseerd moeten worden. Wat met deze 'hoofdrol' voor de samenleving wél benadrukt wordt, is dat de mate waarin een lichamelijke eigenschap een beperking of een echte handicap wordt, vaak niet zozeer van die eigenschap afhangt, maar van de onaangepastheid van de omgeving aan die eigenschap. De kern van de boodschap is wel dat een handicap niet langer kan gezien worden als een louter individueel, medisch probleem, maar als een toestand die pas zijn volledige impact krijgt door de manier waarop de maatschappij al dan niet reageert.

Une politique d'inclusion est donc une politique qui reconnaît et respecte la différence des personnes, qui en tient compte et s'y adapte, qui crée suffisamment de possibilités de participation et les maintient.

Cela signifie qu'en plus de l'attention accordée aux personnes handicapées, outre leurs besoins financiers et médicaux, il doit également y avoir davantage d'attention pour les facteurs environnementaux. J'insiste une fois encore sur le fait que cela ne peut évidemment mener à la négligence des facteurs personnels entraînant une autonomie réduite: de toute évidence, ils ne pourront jamais être complètement compensés par une réponse adéquate de la société. Fréquemment, une mesure en faveur de l'intéressé même (une intervention financière, le remboursement d'un moyen d'aide, etc.) est une condition première et essentielle afin de pouvoir réaliser une plus grande intégration: pour la personne qui ne dispose pas de suffisamment de ressources et, de ce fait, n'a pas accès aux services d'aide les plus élémentaires, l'intégration et l'inclusion ne sont tout simplement plus une option.

Le précédent gouvernement a déjà entrepris des démarches décisives, tant sur le plan des services de base (les interventions aux personnes handicapées) que sur le plan de l'inclusion. Mon but est à présent de poursuivre la voie tracée et d'aller encore plus loin.

## 2. Les allocations

Les allocations accordées par l'Etat fédéral (soit pour compenser les frais exposés par les adaptations rendues nécessaires par la perte d'autonomie soit pour compenser la perte de revenu) doivent être distribuées en respectant **deux principes**:

- répondre aux besoins les plus essentiels de chacun
- et respecter l'autonomie de la personne.

Elles doivent être accordées selon des **règles claires**, suffisamment **souples**, **connues de tous et compréhensibles** par tous, et **de manière assez rapide** pour répondre en temps utiles aux problèmes rencontrés par les bénéficiaires.

Le système des allocations a été profondément réformé et modernisé (pour un aperçu de la nature de ces réformes, voyez la note de politique 2003 de ma prédécesseure). La modification de la réglementation est à présent traduite dans la pratique: les program-

Inclusief beleid is dan een beleid dat de verscheidenheid van mensen erkent en respecteert, dat er rekening mee houdt en er zich aan aanpast en dat voldoende participatiemogelijkheden creëert en in stand houdt.

Dit betekent dat er naast de aandacht voor de personen met een handicap zelf, naast hun financiële en medische noden, ook meer aandacht moet komen voor de omgevingsfactoren. Ik benadruk nogmaals dat dit er natuurlijk niet toe mag leiden dat de persoonsgebonden factoren die een verminderde zelfredzaamheid tot gevolg hebben, genegeerd worden: vanzelfsprekend zullen zij nooit volledig gecompenseerd kunnen worden door een aangepaste reactie van de samenleving. Vaak is een maatregel t.a.v. de betrokken persoon zelf (een financiële tegemoetkoming, de terugbetaling van een hulpmiddel, enz.) een eerste en noodzakelijke voorwaarde om verdere integratie mogelijk te kunnen maken: voor wie niet over voldoende bestaansmiddelen beschikt en daardoor geen toegang heeft tot de meest elementaire hulpmiddelen, is integratie en inclusie immers gewoonweg geen optie meer.

Door de vorige regering werden zowel op het vlak van de basisvoorzieningen (de tegemoetkomingen aan personen met een handicap) als op het vlak van de inclusie reeds afdoende stappen gezet. Het is mijn bedoeling om nu op de ingeslagen weg een heel eind verder te gaan.

## 2. De tegemoetkomingen

De door de Federale Staat toegekende tegemoetkomingen (hetzij om de gemaakte kosten te compenseren die door de aanpassingen onmisbaar worden wegens het verlies aan autonomie, hetzij ter compensatie van het inkomensverlies) moeten verdeeld worden mits inachtneming van **twee principes**:

- het beantwoorden aan eenieders meest essentiële behoeften
- en het respecteren van de autonomie van de persoon.

Zij moeten toegekend worden op grond van **duidelijke regels**, voldoende **soepel**, **door iedereen gekend en voor iedereen begrijpelijk** en dit **vrij vlug** om te gelegener tijd te beantwoorden aan de problemen die de rechthebbenden ondervinden.

Het stelsel van de tegemoetkomingen werd grondig hervormd en gemoderniseerd (voor een overzicht van de aard van de hervormingen, wordt verwezen naar de beleidsnota 2003 van mijn voorgangster). De gewijzigde reglementering wordt thans in de praktijk omgezet:

mes informatiques sont adaptés, de nouvelles directives administratives sont établies, les administrations communales sont informées, etc. La majorité de ces points sont déjà concrétisés, d'autres sont encore en cours de réalisation.

Ma priorité pour l'année à venir est d'assurer l'entrée en vigueur harmonieuse des réformes ; je pense que c'est la demande première que je perçois de la part des bénéficiaires : améliorer le fonctionnement du système d'octroi, et résorber le retard.

Je ne veux donc pas initier de nouvelles modifications fondamentales des règles dans l'immédiat.

Je veux améliorer le service aux bénéficiaires d'aides en assurant l'entrée en vigueur efficace des nouvelles mesures, en l'évaluant de manière permanente pour pouvoir en corriger les effets imprévus.

A cette fin, un groupe de travail est créé, composé de représentants du Conseil supérieur national des personnes handicapées et de l'administration : ce groupe de travail suivra mois après moi le lancement du système modernisé et, le cas échéant, émettra des recommandations pour adaptation.

Outre ces mesures correctrices, les seules modifications réglementaires que j'envisage à court terme sont des simplifications de régimes qui permettent un meilleur service aux bénéficiaires. Et une extension des mesures prises à toutes les catégories.

Je pense plus particulièrement à

- l'élargissement de la mesure « prix de l'amour » aux personnes handicapées bénéficiant d'une allocation d'intégration dans les catégories 1 ou 2, et

- l'approche du piège salarial indirect qui peut apparaître pour les personnes handicapées qui vont travailler et qui ensuite reviennent à une allocation dans les secteurs de la maladie/invalidité, des accidents de travail ou au chômage.

Ces mesures n'impliquent aucune nouvelle action radicale dans le système car ces deux mesures ont déjà été prévues dans les nouvelles réglementations en ce qui concerne la technique (mais pas le montant). Elles s'intégreront donc facilement dans le nouveau régimes.. Elles ne sont toutefois pas encore reprises dans les réformes car elles dépassaient largement les possibilités budgétaires. Quand ces mesures pourront-elles réellement être lancées ? Cela dépendra dans une

informaticaprogramma's worden aangepast, nieuwe administratieve richtlijnen worden opgesteld, de gemeentebesturen worden geïnformeerd, enz. De meeste van die punten zijn reeds gerealiseerd, andere zijn nog in uitvoering.

Mijn prioriteit voor het komend jaar bestaat erin een harmonieuze inwerkingtreding van de hervormingen te waarborgen; ik meen dat dit de voornaamste wens is die ik vanwege de rechthebbenden voel: het systeem van toekenning verbeteren en de achterstand inhalen.

Voor het moment plan ik dan ook geen ingrijpende nieuwe wijzigingen van de regels.

Ik wil de dienstverlening aan de rechthebbenden op hulp verbeteren door er voor te zorgen dat de nieuwe maatregelen op doeltreffende wijze van kracht worden via een permanente evaluatie om hun onvoorziene effecten te kunnen corrigeren.

Daartoe zal een werkgroep worden opgericht met daarin vertegenwoordigers van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap en van de administratie: die werkgroep zal van maand tot maand de invoering van het vernieuwde stelsel opvolgen en zo nodig aanbevelingen tot bijsturing doen.

Buiten deze corrigerende maatregelen, zijn de enige wijzigingen van de overheidsbepalingen die ik op korte termijn op het oog heb, stelselwijzigingen die een betere dienstverlening aan de rechthebbenden moeten mogelijk maken. En een uitbreiding van de getroffen maatregelen tot al de categorieën.

Ik denk daarbij inzonderheid aan

- de uitbreiding van de maatregel «prijs van de liefde» voor de personen met een handicap die een integratietegemoetkoming ontvangen in de categorieën 1 of 2, en

- de aanpak van de indirecte inkomensval die kan ontstaan voor mensen met een handicap die gaan werken en nadien terugvallen op een uitkering in de sectoren van de ziekte/invaliditeit, de arbeidsongevallen of de werkloosheid.

Deze maatregelen impliceren geen nieuwe drastische ingreep in het stelsel omdat beide maatregelen qua techniek (maar niet qua bedrag) reeds voorzien zijn in de nieuwe reglementeringen. In die zin staat de nood aan rust in het stelsel deze bijkomende maatregelen niet in de weg. Echter werden ze nog niet opgenomen in de hervormingen omdat ze ruimschoots de budgettaire mogelijkheden overstegen. Wanneer deze maatregelen ook effectief zullen kunnen worden inge-

large mesure de la situation budgétaire des pouvoirs publics, et de façon indissociable, cohérente, de l'évolution de la situation économique du pays.

Pour le paiement des allocations, un crédit de 1.322.737 MEUR est inscrit au budget 2004. Ce crédit tient compte de la capacité de traitement de l'administration, de l'évolution du nombre d'ayants droits, du coût des allocations, ainsi que des conséquences financières des mesures appliquées en 2003. Sur cette enveloppe, 14.250 MEUR sont prévus pour le paiement d'allocation intervenant grâce au rattrapage du retard. Au total, avec l'augmentation des frais de personnel et d'expertises médicales ce sont 15.513 MEUR qui sont consacrés au rattrapage du retard. Et il est prévu que des tranches supplémentaires seront octroyées à partir de 2005.

### 3. Mesures de promotion d'inclusion

Les mesures en faveur d'une société davantage inclusive se situent à trois niveaux :

- 1) la sensibilisation
- 2) la lutte contre la discrimination
- 3) la coordination entre les autorités compétentes

#### 3.1. Sensibilisation

L'inclusion n'est pas une matière technique pouvant être réalisée par quelques textes réglementaires. Des mesures techniques (ex. en matière d'accessibilité) peuvent avoir des effets stimulant l'inclusion, mais cela ne suffit pas en soi. Tenir compte des personnes handicapées, « intégrées » ou non dans la vie quotidienne, de la façon dont nous organisons la vie de tous les jours, suppose une conscientisation et un changement de mentalité qui vont bien plus loin que ce qui peut être stipulé dans des textes réglementaires. C'est la raison pour laquelle la sensibilisation est indispensable.

On parle souvent avec condescendance de la sensibilisation : ce serait un pis-aller à défaut d'autres mesures, l'efficacité de celle-ci est contestée (du fait que notamment que l'efficacité soit aussi particulièrement difficile à jauger), etc. Je suis au contraire convaincue que les autorités ont le devoir de sensibiliser. La sensibilisation implique en effet de s'adresser au citoyen par rapport à ses propres capacités de compréhension et son sentiment de responsabilité. Cepen-

voerd, zal dan ook in grote mate afhangen van de budgettaire toestand van de overheid, en daarmee onlosmakelijk samenhangend, van de evolutie van de economische toestand van het land.

Voor de uitbetaling van de tegemoetkomingen wordt in de begroting 2004 een krediet van 1.322.737 MEUR ingeschreven. Dit krediet houdt rekening met de verwerkingscapaciteit van de administratie, met de evolutie van het aantal gerechtigden, met de kosten van de tegemoetkomingen, alsmede met de financiële gevolgen van de maatregelen die in 2003 werden doorgevoerd. Binnen deze enveloppe voorziet men 14.250 MEUR voor de uitbetaling van uitkeringen die moet dienen om aan het inhalen van de achterstand tegemoet te komen. Met de verhoging van de kosten voor personeel en medische expertises, gaat het in totaal om 15.513 MEUR die men aan het inhalen van de achterstand besteedt. En men voorziet dat er vanaf 2005 nog aanvullende schijven zullen worden toegekend.

### 3. Inclusiebevorderende maatregelen

De maatregelen ter bevordering van een meer inclusieve samenleving situeren zich op drie vlakken:

- 1) sensibilisering
- 2) bestrijding van discriminatie
- 3) coördinatie tussen de bevoegde overheden

#### 3.1. Sensibilisering

Inclusie is geen technische aangelegenheid die door enkele reglementaire teksten gerealiseerd kan worden. Technische maatregelen (bijv. inzake toegankelijkheid) kunnen inclusiebevorderend werken, maar op zich volstaat dat niet. Rekening houden met mensen met een handicap, ze al dan niet 'insluiten' in het dagelijkse leven, in de manier waarop wij het dagelijkse leven organiseren, veronderstelt een bewustmaking en een mentaliteitswijziging die veel verder gaat dan wat in reglementaire teksten bepaald kan worden. Daarom is sensibilisering onontbeerlijk.

Er wordt vaak smalend gedaan over sensibilisering: het zou een lapmiddel zijn bij gebrek aan andere maatregelen, de effectiviteit ervan wordt betwist (wat in de hand gewerkt wordt doordat de effectiviteit zich ook bijzonder moeilijk laat meten), enz. Ik ben er daarentegen van overtuigd dat de overheid de plicht heeft om te sensibiliseren. Sensibiliseren impliceert immers het aanspreken van de burger op zijn eigen vermogen tot inzicht en zijn eigen verantwoordelijkheidsgevoel. Een

dant, un état qui exclut d'avance cette possibilité méprise ses citoyens et surestime le pouvoir de techniques juridiques afin de changer la société. C'est la raison pour laquelle je fais de la sensibilisation une partie essentielle de ma politique d'inclusion.

L'Année européenne de la personne handicapée 2003 a sans aucun doute été un important levier de sensibilisation. Cette année européenne s'achèvera comme elle a débuté, par une grande fête d'inclusion. Un spectacle populaire rassemblant un public valide et moins valides sera l'occasion de démontrer d'une part que l'inclusion des personnes handicapées dans la vie quotidienne est tout à fait possible moyennant quelques aménagements. D'autre part, cet événement poursuit l'objectif de modifier le regard de la société sur les personnes handicapées en favorisant la rencontre de cette frange de la société trop souvent recluse dans sa marginalité.

Ce spectacle, qui sera organisé début février 2004 sera l'occasion aussi de rappeler que la sensibilisation ne peut évidemment pas s'achever en même temps que cette année européenne. A ce titre, j'entreprendrai des actions sur des thèmes concrets et des formes concrètes de discrimination visant à sensibiliser la population. Il peut s'agir de journées d'étude, de groupes de travail, d'études scientifiques, etc.

Premier thème assurément abordé : la sexualité des femmes handicapées. C'est une problématique sensible qui englobe de nombreux aspects juridiques et sociaux (le consentement, la capacité de manifester sa volonté, l'expérience de la sexualité en institution, les abus, etc.). D'autres thèmes seront sélectionnés ultérieurement, entre autres en concertation avec l'organisation concernée.

### 3.2. Lutte contre la discrimination

Les mesures récentes des pouvoirs publics belges en matière d'anti-discrimination ont en grande partie leur origine dans la directive européenne 2000/78/CE. Cette directive crée un cadre en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.

Elle a été transposée en droit belge par la loi anti-discrimination du 25 février 2003 qui étend les dispositions anti-discrimination, notamment, aux personnes handicapées. Les dispositions de cette loi seront centrales dans la politique de lutte contre la discrimination.

staar die deze mogelijkheid echter a priori uitsluit, minacht zijn inwoners en overschat het vermogen van juridische technieken om de maatschappij te veranderen. Vandaar dat ik van sensibilisering een wezenlijk onderdeel maak van mijn inclusiebeleid.

Het Europees Jaar van de Persoon met een Handicap 2003 is ongetwijfeld een belangrijke hefboom tot sensibilisering geweest. Dit Europees Jaar zal dan ook op gepaste wijze worden afgesloten, nl. zoals het begonnen is: met een groot integratiefeest in december. Dit evenement zal enerzijds bewijzen dat door middel van enkele aanpassingen, de integratie in het dagelijks leven van personen met een handicap, geheel en al mogelijk is. Anderzijds wordt er via dit evenement gestreefd naar een wijziging van de maatschappelijke zienswijze op de personen met een handicap, door ervoor te zorgen dat men deze maar al te vaak in zijn marginaliteit teruggetrokken groep in de maatschappij, leert ontmoeten

Dit spektakel, dat men begin februari zal organiseren, zal tevens de gelegenheid vormen om eraan te herinneren dat de sensibilisering vanzelfsprekend niet met de afsluiting van het Europees Jaar mag eindigen. Om die reden zal ik rond concrete thema's en concrete vormen van discriminatie acties ondernemen die de bewustmaking tot doel hebben. Het kan daarbij gaan om studiedagen, werkgroepen, wetenschappelijke studies, enz.

Een eerste onderwerp zal alvast de seksualiteit van vrouwen met een handicap zijn. Dit is een gevoelig problematiek die heel wat juridische en sociale aspecten heeft (instemming, wilsbekwaamheid, seksualiteitsbeleving in instellingen, misbruik, enz.). Andere thema's zullen later geselecteerd worden, o.m. in overleg met de betrokken organisatie.

### 3.2. Bestrijding van discriminatie

De recente maatregelen van de Belgische overheid inzake antidiscriminatie vinden grotendeels hun oorsprong in de Europese Richtlijn 2000/78/EG. Deze richtlijn schetst een kader voor gelijke behandeling in arbeid en beroep.

Zij werd omgezet in Belgisch recht door de wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie die de antidiscriminatoire bepalingen uitbreidt, met name tot de personen met een handicap. De bepalingen van deze wet zullen centraal staan in het beleid ter bestrijding van de discriminatie.

Ce qui est novateur dans cette législation, en ce qui concerne les personnes handicapées, c'est surtout la notion « d'aménagements raisonnables ». Ce concept implique que la société doit adapter son comportement aux possibilités d'une personne handicapée (et non l'inverse), à moins que cette adaptation n'exige des efforts irraisonnables. Refuser d'effectuer un aménagement raisonnable témoigne d'un manque de bonne volonté, qui peut être assimilé à une attitude discriminatoire et donc prohibée. La présence ou l'absence d'une discrimination ne sera donc plus uniquement évaluée à la lumière de la situation existante, mais également à la lumière de la situation telle qu'elle aurait pu être si des aménagements raisonnables avaient été effectués.

Quoique des sanctions soient bien prévues, pour moi, la loi est et demeure surtout un levier de prévention de la discrimination : d'une part, évidemment, parce qu'il fonctionne comme un stimulant, mais d'autre part aussi parce que l'apparition dans le droit belge de la notion « aménagements raisonnables » peut déjà en soi produire un effet de sensibilisation.

La loi s'adresse en premier lieu à la personne discriminée et à « l'auteur » de la discrimination, mais permet cependant aussi que les organisations visant à défendre les personnes handicapées puissent ester en justice.

Notre responsabilité sera de donner corps à cette notion d'aménagements raisonnables. Plusieurs pistes seront développées. Un groupe de travail, réuni au sein de la Conférence Interministérielle de la personne handicapée, permettra une concertation entre responsables publics et associations, en collaboration avec le Centre pour l'Egalité des Chances, qui a vu ces missions élargies par la loi de février 2003. Une information sera diffusée auprès des employeurs publics et privés. La jurisprudence découlant de la loi sera suivie et il en sera fait publicité.

### 3.2.1. Plan d'action

Les pouvoirs publics sont employeur, maître d'œuvre, propriétaire, fournisseur de services, etc. et par conséquent également « auteurs » potentiels de discrimination. L'ensemble des administrations doit donc veiller attentivement à ne pas susciter lui-même ou à maintenir de discriminations. Car les pouvoirs publics ont d'une part une importante fonction d'exemple et, d'autre part, ils ne pourront parler avec légitimité de discriminations commises par des tiers que s'ils respectent eux-mêmes la loi.

Het innoverende van deze wetgeving zit, wat personen met een handicap betreft, vooral in de notie 'redelijke aanpassingen'. Dit concept houdt in dat de maatschappij haar houding moet aanpassen aan de mogelijkheden van een persoon met een handicap (en niet andersom), tenzij onredelijke inspanningen voor deze aanpassing nodig zouden zijn. Het weigeren van een redelijke aanpassing getuigt van een gebrek aan goede wil, dat kan worden gelijkgesteld met een discriminerende en dus verboden houding. Het bestaan of de afwezigheid van een discriminatie zal dus niet enkel meer beoordeeld worden in het licht van de bestaande toestand, maar ook van de situatie zoals die had kunnen zijn indien redelijke aanpassingen waren doorgevoerd.

Hoewel er wel degelijk voorzien wordt in sancties, is en blijft die wet voor mij toch vooral een hefboom ter voorkoming van discriminatie: enerzijds natuurlijk omdat hij werkt als een stok achter de deur, maar anderzijds toch ook omdat het verschijnen in het Belgische recht van de notie 'redelijke aanpassingen' op zich al een sensibiliserend effect kan teweegbrengen.

De wet richt zich in eerste instantie tot de gediscrimineerde en de 'dader', maar maakt toch ook mogelijk dat organisaties die de verdediging van personen met een handicap nastreven, in rechte kunnen optreden.

Wij zullen ervoor verantwoordelijk zijn, aan dit begrip van redelijke aanpassingen gestalte te geven. Er zullen verschillende denkpijlers bewandeld worden. Om in samenwerking met het Centrum voor de Gelijkheid van Kansen, waarvan de opdrachten door de wet van februari 2003 werden uitgebreid, overleg te kunnen plegen tussen de overheidsverantwoordelijken en de verenigingen, zal in de schoot van de Interministeriële Conferentie van de Persoon met een Handicap een werkgroep worden samengeroepen. Naar de openbare werkgevers en privé-werkgevers zal informatie worden verspreid. De rechtspraak die uit de wet voortkomt, zal worden opgevolgd en bekendgemaakt.

### 3.2.1. Actieplan

De overheid is werkgever, bouwheer, eigenaar, leverancier van diensten, enz. en dus ook een potentiële 'dader' van discriminatie. De overheid moet er dus nauwlettend op toezien dat ze zelf geen discriminaties doet ontstaan of in stand houdt. Want de overheid heeft enerzijds een grote voorbeeldfunctie, en zal anderzijds enkel met moreel gezag kunnen spreken over discriminaties begaan door derden, indien ze zelf de wet naleeft.

Le plan d'action approuvé par le Conseil des ministres le 20 novembre 2002 peut y jouer un rôle très important. Mon objectif est d'actualiser ce plan d'action et de le soumettre au nouveau gouvernement afin d'obtenir un engagement formel à ce propos.

### 3.2.2. Accessibilité

En outre, je tiens à travailler, en collaboration avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées, avec des secteurs spécifiques de fournisseurs de services (ex. télécommunications) sur des critères en matière d'accessibilité. Ceci est en rapport direct avec la notion « aménagements raisonnables » : le bien-fondé des efforts consentis par un fournisseur de services pourra en effet être aussi évalué à l'aide de critères fixés par des experts en la matière.

Dans cet ordre d'idées, un premier groupe de travail a déjà été lancé. Ce dernier traite du secteur bancaire et a pour but de fixer des critères auxquels les distributeurs automatiques de billets devront répondre

Cette technique de groupes de travail avec tous les acteurs a plusieurs avantages :

- les lignes directives qui y sont établies sont portées par un consensus, ce qui augmente considérablement leurs chances d'être également effectivement appliquées, et
- les acteurs concernés sont confrontés les uns aux autres, si bien que l'on obtient une meilleure idée de ce que sont les attentes d'une part, et des possibilités techniques d'autre part, ce qui contribue à une meilleure compréhension des besoins des personnes handicapées et à des attentes réalistes en matière d'aménagements raisonnables.

### 3.3. Coordination de la politique

Une politique d'Inclusion permet aux personnes présentant un handicap de pouvoir jouir des mêmes droits que ceux dont jouissent les personnes valides ; cela signifie qu'il faut agir dans de nombreux domaines : cela va du logement, aux transports, de la culture à l'emploi.

En garantissant l'accessibilité pour tous, on garantit les droits de chacun. Mais cet objectif ambitieux ne peut être réalisé sans coordination des politiques.

Het actieplan dat de ministerraad op 20 november 2002 goedkeurde, kan hierbij een zeer belangrijke rol spelen. Het is mijn bedoeling dat actieplan te actualiseren en voor te leggen aan de nieuwe regering ten einde hierover een uitdrukkelijk engagement te verkrijgen.

### 3.2.2. Toegankelijkheid

Daarnaast wens ik, is samenwerking met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, met specifieke sectoren van dienstenleveranciers (bijv. telecommunicatie) te werken rond criteria inzake toegankelijkheid. Dit staat in rechtstreeks verband met de notie 'redelijke aanpassingen': de redelijkheid van de inspanningen die een leverancier van diensten levert, zal immers mede beoordeeld kunnen worden aan de hand van de criteria die door de deskundigen ter zake zijn opgesteld.

In verband hiermee is reeds een eerste werkgroep gestart. Deze werkgroep betreft de banksector en heeft tot doel duidelijke criteria op te stellen waaraan bankautomaten moeten voldoen.

Deze techniek van werkgroepen met alle actoren heeft enkele grote voordelen:

- de richtlijnen die er worden opgesteld zijn gedragen door een consensus, hetgeen de kans aanzienlijk vergroot dat ze ook effectief worden toegepast, en
- de betrokken actoren worden met elkaar geconfronteerd, zodat een beter beeld ontstaat van wat de verwachtingen zijn, enerzijds, en de technische mogelijkheden, anderzijds, wat respectievelijk bijdraagt tot een beter begrip van de noden van de personen met een handicap en tot realistische verwachtingen inzake redelijke aanpassingen.

### 3.3. Beleidscoördinatie

Via een integratiebeleid kunnen personen met een handicap van dezelfde rechten genieten als deze waarvan de valide personen genieten; dit betekent dat men op talrijke terreinen moet optreden: dit gaat van de huisvesting, over het vervoer en de cultuur, tot de werkgelegenheid.

Door de toegankelijkheid voor eenieder veilig te stellen, waarborgt men eenieders rechten. Maar zonder coördinatie kan deze ambitieuze doelstelling niet bereikt worden.

En effet, ces différents domaines relèvent pour certains des compétences des entités fédérées, pour d'autres de compétences partagées; une politique cohérente à mener en faveur des personnes handicapées ne peut se faire sans tenir compte du fait que tant les Communautés, les Régions et l'État fédéral exercent leurs compétences respectives.

La Conférence interministérielle (CIM) est le lieu de concertation par excellence pour permettre de débattre de tous ces différents aspects, et permettre également l'échange d'expériences et de pratiques, rencontrées lors de l'exercice des compétences respectives. C'est pourquoi il est nécessaire de poursuivre les travaux menés au sein de la Conférence Interministérielle en faveur des personnes handicapées.

Outre les thèmes qui ont été considérés comme prioritaires, je compte réunir rapidement la CIM afin d'évaluer les travaux en cours, et de poursuivre ou relancer le travail des groupes ; et éventuellement lancer de nouveaux groupes de travail.

Parmi les priorités, il me semble primordial de poursuivre l'objectif de coordination des politiques liées à l'emploi et aux possibilités d'insertion dans la vie professionnelle, afin de permettre à d'avantage de personnes handicapées de rejoindre le circuit du travail. Et ce tant dans le secteur public que dans le secteur privé. Cela suppose également de procéder à un dépiage des pièges à l'inactivité.

De manière générale, il faut également poursuivre les efforts en matière d'information. Information vis-à-vis des employeurs potentiels, vis-à-vis des personnes handicapées elles-mêmes et de leur famille.

Information, sensibilisation, médiation : des mesures cohérentes prises de manière consensuelle avec les différentes autorités compétentes auront sans conteste un impact plus important et permettront d'améliorer la situation des personnes handicapées.

C'est sur ces thèmes que je voudrais développer mon action, notamment au sein de la Conférence Interministérielle.

Voor sommigen vallen deze verschillende gebieden onder de Gemeenschappen en de Gewesten, voor anderen onder gedeelde bevoegdheden; enkel als men rekening houdt met het feit dat zowel de Gemeenschappen, de Gewesten en de Federale Staat hun respectieve bevoegdheden moeten uitoefenen, kan er voor personen met een handicap een coherent beleid worden gevoerd.

De Interministeriële Conferentie (IMC) is de overlegplaats bij uitstek, waar men over al deze verschillende aspecten kan discussiëren en tevens ervaringen en praktijken uitwisselen die zich tijdens de uitoefening van de respectieve bevoegdheden hebben voorgedaan. Daarom is het nodig de werkzaamheden voort te zetten die voor de personen met een handicap in de schoot van de Interministeriële Conferentie werden uitgevoerd.

Buiten de thema's die als prioritair werden beschouwd, ben ik van plan de IMC weer vlug bijeen te brengen om de aan de gang zijnde werkzaamheden te evalueren en om eventueel nieuwe werkgroepen op te starten.

Onder de prioriteiten, lijkt het mij fundamenteel verder de coördinatiedoelstelling na te streven van de beleidsniveaus die aan werk en integratiemogelijkheden in het beroepsleven gekoppeld zijn, teneinde ervoor te zorgen dat nog meer personen met een handicap zich bij het arbeidscircuit kunnen voegen. En dit zowel in de particuliere als in de publieke sector. Dit veronderstelt eveneens dat men tot een onderkenning of opsporing van de werkloosheidsvallen overgaat.

Over het algemeen moet men ook de inspanningen op het gebied van informatie voortzetten. Informatie naar de potentiële werkgevers, naar de personen zelf met een handicap en naar hun familie.

Informatie, bewustmaking, bemiddeling: coherente of samenhangende maatregelen die consensueel of op consensus berustende wijze met de verschillende bevoegde overheden werden genomen, zullen ongetwijfeld een grotere impact hebben en een verbetering van de toestand van de personen met een handicap mogelijk maken.

Het is op deze thema's dat ik mijn politieke actie zou willen uitwerken, in het bijzonder binnen de Interministeriële Conferentie.

#### 4. Les cartes de stationnement

Comme c'est le cas pour les allocations et les attestations pour l'obtention desdits « droits dérivés » (tarifs sociaux concernant le gaz et l'électricité, tarifs TVA adaptés, etc.), les cartes de stationnement sont un moyen d'activation de l'intégration des personnes handicapées. Être suffisamment mobile est une condition absolue afin de pouvoir se positionner sur le marché du travail, mais également dans la vie sociale au quotidien. La carte de stationnement et les emplacements de stationnement réservés qui vont de pair constituent donc une partie simple mais essentielle de la politique d'intégration et d'inclusion.

Au cours de la précédente législature, la réglementation en matière de cartes de stationnement a connu d'importants changements.

Avant tout, un critère d'octroi supplémentaire a été introduit (à savoir l'obtention de 2 points pour le critère « possibilités de déplacement » sur l'échelle d'autonomie).

Des mesures liées à cet ajout ont été prises qui doivent mener à une meilleure application uniforme des critères et donc à un octroi plus ciblé des cartes de stationnement (à savoir toujours faire réaliser une évaluation médicale par le service médical de la Direction d'administration, sauf, cela va de soi, dans les dossiers pour lesquels il y a des attestations officielles démontrant que les conditions sont remplies).

Enfin, le contrôle de l'utilisation des cartes a été intensifié. En effet, cela n'a pas beaucoup de sens de fournir des efforts afin d'octroyer les cartes de manière plus judicieuse s'il n'y a pas de contrôle de l'utilisation des cartes. Ce dernier comporte deux aspects :

- Il y a d'une part l'utilisation impropre des cartes mêmes, à savoir lorsque des cartes restent en circulation et sont utilisées par des personnes qui n'ont pas de raison d'en bénéficier. Afin d'éviter cela, le Service Cartes de stationnement de l'administration centrale met à disposition depuis à peu près un an, à la demande des services de police, une liste de tous les numéros de cartes qui auraient dû être retirées (par ex. suite au décès du titulaire). On examinera si cette mesure est suffisante ou s'il faut prendre des mesures complémentaires.

- Il y a d'autre part l'utilisation impropre des places de stationnement réservées. Nous constatons encore trop souvent que des personnes n'ayant pas de carte (ou qui font un usage impropre d'une carte, voir ci-dessus) utilisent un emplacement réservé. C'est non

#### 4. De parkeerkaarten

Zoals met de tegemoetkomingen en de attesten voor het verkrijgen van zogenaamde 'afgeleide rechten' (sociale tarieven inzake gas en elektriciteit, aangepaste BTW-tarieven, enz.) het geval is, zijn de parkeerkaarten een middel ter bevordering van de integratie van personen met een handicap. Voldoende mobiel zijn, is een absolute voorwaarde om mee te kunnen op de arbeidsmarkt, maar ook in het dagelijkse sociale leven. De parkeerkaart en de daarmee verbonden voorbehouden parkeerplaatsen zijn dan ook een eenvoudig maar wezenlijk onderdeel van het integratie- en inclusiebeleid.

De reglementering inzake parkeerkaarten onderging tijdens de vorige legislatuur belangrijke ingrepen.

Er werd eerst en vooral een extra toekenningscriterium ingevoerd (nl. het behalen van 2 punten op het criterium 'verplaatsingsmogelijkheden' op de schaal van zelfredzaamheid).

Gekoppeld aan deze invoering werden maatregelen genomen die moeten leiden tot een meer uniforme toepassing van de criteria en dus tot een doelgerichtere toekenning van parkeerkaarten (nl. door de Medische Dienst van de Bestuursdirectie altijd de medische evaluatie te laten uitvoeren, behalve uiteraard in de dossiers waar reeds officiële attesten voorhanden zijn die aantonen dat de voorwaarden vervuld zijn).

Tot slot werd de controle op het gebruik van de kaarten opgevoerd. Het heeft immers weinig zin om inspanningen te doen om de kaarten meer oordeelkundig toe te kennen, indien er geen controle is op het gebruik van de kaarten. Dit laatste heeft twee aspecten:

- Enerzijds is er het oneigenlijk gebruik van de kaarten zelf, nl. wanneer kaarten in omloop blijven en gebruikt worden door personen die daar niet of niet meer voor in aanmerking komen. Om dit te vermijden worden door de Dienst Parkeerkaarten van de centrale administratie sinds zowat een jaar, op vraag van de politiediensten, lijsten ter beschikking gesteld van alle kaartnummers die uit omloop zouden moeten genomen zijn (bijv. na overlijden van de rechthebbende). Er zal geëvalueerd worden of deze maatregel volstaat, dan wel of bijkomende maatregelen moeten worden getroffen.

- Anderzijds is er het oneigenlijk gebruik van de voorbehouden parkeerplaatsen. Nog veel te vaak stellen we vast dat mensen die geen kaart hebben (of die oneigenlijk gebruik maken van een kaart; zie hierboven), gebruik maken van een voorbehouden plaats.

seulement une infraction au code de la route, mais c'est en outre une atteinte inacceptable aux possibilités de mobilité de personnes handicapées et par conséquent aussi à leurs possibilités d'intégration. On peut agir contre cela de manière répressive, mais des mesures préventives (ex. rendre les emplacements réservés plus visibles en les peignant en bleu) peuvent également être prises, et ont déjà été prises. Une évaluation de la pratique devra montrer si cela suffit.

A côté de cela, la principale préoccupation en matière de cartes de stationnement consistera pour l'année prochaine à continuer à garantir l'obtention d'une carte pour les personnes qui y ont effectivement droit et ce, dans un *bref délai* (pour les délais actuels de traitement, voir annexe).

## 5. Services

Les personnes faisant appel aux services de la Direction d'administration des Prestations aux personnes handicapées font souvent partie des groupes les plus vulnérables de notre société, groupes qui ne disposent pas toujours des aptitudes nécessaires pour défendre eux-mêmes leurs droits. A cela s'ajoute le fait que la réglementation en matière d'allocations, même après les réformes, demeure très complexe. Ces deux facteurs font que la responsabilité des pouvoirs publics à faire arriver une personne (officiellement ou non) là où il ou elle a droit est d'autant plus grande lorsqu'il s'agit de personnes handicapées.

Cela se situe à plusieurs niveaux :

- 1) automatisation
- 2) simplification
- 3) communication et information
- 4) délais raisonnables
- 5) meilleure information sur la politique menée

### 5.1. Automatisation

Lorsque c'est possible, l'octroi de droits et avantages (ou «droits dérivés») doit être automatisé. La direction d'administration n'est toutefois pas le seul acteur ici. Souvent, elle ne fait rien d'autre qu'attester, pour d'autres organes ou autorités, qu'une personne définie répond aux critères fixés par cet(te) autre organe ou autorité pour l'octroi d'un avantage. Dans de tels cas, l'automatisation peut uniquement se faire avec l'assentiment tant de la direction d'administration que de cet(te) autre organe ou autorité. Ce n'est pas toujours simple, assurément lorsque cet autre organe est une autorité locale, voire une entreprise privée (par ex.

Dit is niet alleen een inbreuk op de verkeerswetgeving, het is bovendien een onaanvaardbare aantasting van de kansen op mobiliteit van mensen met een handicap en bijgevolg ook van hun integratiekansen. Hiertegen kan repressief opgetreden worden, maar ook preventieve maatregelen (bijv. het meer zichtbaar maken van voorbehouden plaatsen door ze blauw in te kleuren) kunnen genomen worden en werden reeds genomen. Een evaluatie van de praktijk zal moeten uitwijzen of dit volstaat.

Daarnaast zal de hoofdbekommernis inzake parkeerkaarten er het komende jaar vooral in bestaan te blijven garanderen dat mensen die er recht op hebben, ook effectief een kaart krijgen en dit binnen een *korte termijn* (voor de actuele behandelingstermijnen: zie bijlage).

## 5. Dienstverlening

De mensen die een beroep doen op de diensten van de Bestuursdirectie van de Tegemoetkomingen aan Personen met een Handicap behoren vaak tot de meer kwetsbare groepen binnen onze samenleving, groepen die niet altijd over alle nodige vaardigheden beschikken om zelf op te komen voor hun rechten. Daar komt bij dat de reglementering inzake tegemoetkomingen ook na de hervormingen behoorlijk complex blijft. Deze twee factoren maken dat de verantwoordelijkheid van de overheid om iedereen (al dan niet ambtshalve) te laten toekomen waar hij of zij recht op heeft, des te groter is wanneer het personen met een handicap betreft.

Dit situeert zich op meerdere vlakken:

- 1) automatisering
- 2) vereenvoudiging
- 3) communicatie en informatie
- 4) redelijke termijnen
- 5) betere beleidsinformatie

### 5.1. Automatisering

Waar mogelijk moet het toekennen van rechten en voordelen (of 'afgeleide rechten') geautomatiseerd worden. De Bestuursdirectie is hier echter niet de enige actor. Vaak doet zij niets anders dan attesteren, ten behoeve van andere instellingen of overheden, dat een bepaalde persoon voldoet aan de criteria die deze andere instelling of overheid heeft bepaald voor het toekennen van een voordeel. Automatisering kan in dergelijke gevallen enkel plaatsvinden indien zowel de Bestuursdirectie als die andere overheid of instelling er mee instemmen. Zeker wanneer die andere instelling een lokale overheid of zelfs een privé-bedrijf is

une société de télédistribution). Un outil à cet effet est l'article 4... de la loi-programme du 17.04.2003. – qui stipule : « Pour autant que les données sociales nécessaires pour l'octroi d'un droit supplémentaire soient disponibles dans le réseau et que le Comité de gestion de la Banque-Carrefour ait indiqué le droit supplémentaire concerné, les instances d'octroi sont obligées de les demander exclusivement auprès de la Banque-Carrefour (...). ».

Pendant toute la période à venir, on continuera donc sans cesse à travailler à la poursuite de l'automatisation des droits dérivés. Des projets déjà démarrés tels que l'octroi automatique du tarif réduit pour le gaz et l'électricité et du tarif réduit pour le raccordement à la télédistribution seront finalisés.

## 5.2. Simplification

L'automatisation est une bonne technique là où des données doivent être échangées entre services et institutions. Grâce à l'automatisation, la vie des ayants droits est considérablement simplifiée, alors que pour l'administration, elle n'implique souvent qu'une modification du mode d'exécution d'une mission définie.

Toutefois, il faut parfois modifier les procédures administratives de manière plus radicale. Notamment en ce qui concerne le remboursement des chaises roulantes, une approche minutieuse de la méthode de travail de plusieurs services et autorités fut nécessaire. Ce dossier, qui peut être considéré comme un dossier pilote, est donc également à l'ordre du jour de la conférence interministérielle

Ce dossier test doit pouvoir servir de base une la généralisation du guichet unique. L'instauration d'un guichet unique est une priorité. Sa mise en œuvre dans le cadre du dossier de remboursement des chaises roulantes est une étape importante : je veillerai à accompagner et évaluer ce processus de mise en route avec tous les acteurs concernés.

L'installation d'un tel guichet ne peut pas être considérée comme une modification de compétence ou comme un transfert de charges. Mais il doit permettre à plus long terme une réelle simplification pour les personnes handicapées : lors de demande d'aide, de soins ou d'allocations, elles ne risqueront plus de se perdre entre les différentes organisations et les différents niveaux de pouvoir.

(bijv. een kabeldistributiemaatschappij), is dat niet altijd eenvoudig. Een hulpmiddel hiertoe is alleszins het artikel 4... van de programmawet van 17/04/2003 dat bepaalt: «Voor zover de sociale gegevens nodig voor het toekennen van een aanvullend recht in het netwerk beschikbaar zijn en het Beheerscomité van de Kruispuntbank het betrokken aanvullend recht heeft aangeduid, zijn de toekennende instanties verplicht ze uitsluitend bij de Kruispuntbank op te vragen (...).».

Gedurende de hele komende periode zal er dan ook gestaag verder worden gewerkt aan de verdere automatisering van de afgeleide rechten. Reeds gestarte projecten zoals de automatische toekenning van het verminderd tarief voor gas en elektriciteit en het verminderd tarief voor de aansluiting van de kabeltelevisie zullen gefinaliseerd worden.

## 5.2. Vereenvoudiging

Automatisering is een goede techniek daar waar gegevens tussen diensten en instelling moeten uitgewisseld worden. Door automatisering wordt het leven voor de rechthebbenden aanzienlijk vereenvoudigd, terwijl het voor de administratie vaak gewoon een wijziging inhoudt van de uitvoeringswijze van een bepaalde taak.

Soms echter moet op een meer ingrijpende wijze gesleuteld worden aan de administratieve procedures. Met name inzake de terugbetaling van rolstoelen was een grondige aanpak van de werkwijze van meerdere diensten en overheden nodig. Dit dossier, dat kan gelden als een pilootdossier inzake de terugbetaling van hulpmiddelen, staat dan ook hoog op de agenda van de Interministeriële conferentie.

De invoering van een eenheidsloket is een prioriteit. Diens aanwending in het kader van een terugbetaling-dossier van rolstoelen betekent een belangrijke stap: ik zal erop toezien dat al de betrokken actoren dit opstartproces begeleiden en evalueren.

De installatie van dergelijk loket mag men niet beschouwen als een bevoegdheidswijziging of als een verplaatsing van verantwoordelijkheden of lasten. Maar op langere termijn moet het voor de personen met een handicap een werkelijke vereenvoudiging betekenen: als zij hulp, zorgverstrekking of uitkeringen vragen, riskeren zij niet meer in de war te raken tussen de verschillende organisaties en de verschillende overheidsniveaus.

Il permettra également de s'assurer que les personnes handicapées bénéficient de manière adéquate des aides auxquelles elles ont droit.

A cet égard, il conviendra notamment d'exécuter le « *Protocole relatif à l'instauration d'une procédure simplifiée en matière d'octroi de remboursement ou d'intervention d'aides dans le cadre des chaises roulantes, conclu entre l'autorité fédérale et les autorités compétentes en matière de politique d'aides aux personnes handicapées, en vertu des articles 127 à 140 de la Constitution* » conclu le 7 mai 2003.

Il s'agit notamment d'évaluer chaque étape de cette procédure de simplification de manière permanente via une structure de concertation chargée d'assurer une bonne collaboration entre les organes compétents pour le remboursement.

En ce qui concerne plus spécifiquement le dossier des remboursements de chaises roulantes, la réforme approfondie qui est en cours sera bientôt menée à terme..

Il s'agit de répondre aux principales objections qui ont été faites à l'égard du système actuellement en vigueur : les procédures sont complexes, le remboursement n'est pas correctement assuré, les critères d'octroi sont trop contraignants et le matériel remboursé ne correspond pas toujours aux besoins.

La nomenclature est en cours de révision, et devrait entrer en vigueur très rapidement.

Elle permettra de répondre à la plupart des critiques émises : en effet, la nouvelle nomenclature qui est en cours d'élaboration a une structure totalement différente de la nomenclature actuelle. Le remboursement est basé sur l'ensemble des besoins fonctionnels de l'utilisateur, et ces besoins sont approchés par l'ICF (échelle : classification internationale du handicap

Dans ce cadre, des crédits d'un montant de 7,5 millions d'euros (sur une base annuelle), soit 1,875 millions d'euros en 2003, ont été dégagés.

### 5.3. Communication et information

Une communication claire avec l'ayant droit (potentiel) est un élément important d'une bonne politique administrative. Une bonne communication commence dès le premier contact : si l'administré est correcte-

Men zal ook zeker zijn dat de personen met een handicap, via het loket, op doeltreffende wijze genieten van de hulp waarop zij recht hebben.

In dit opzicht zal men met name het op 7 mei 2003 gesloten «*Protocol over de invoering van een vereenvoudigde procedure inzake de toekenning van terugbetalingen of van de tussenkomst van hulp met betrekking tot rolstoelen, afgesloten tussen de federale overheid en de overheden die bevoegd zijn op het gebied van het beleid ter ondersteuning van personen met een handicap, krachtens artikelen 127 tot 140 van de Grondwet*», eveneens moeten uitvoeren.

Het komt er meer bepaald op aan, elke stap van deze vereenvoudigingsprocedure op permanente wijze te evalueren door middel van een overlegstructuur, die een goede samenwerking tussen de bevoegde terugbetalinginstellingen moet verzekeren.

Wat meer specifiek het terugbetalingdossier van rolstoelen betreft, ben ik van plan de grondige hervorming die nu aan de gang is, tot een goed einde te brengen.

Het gaat erom, de voornaamste bezwaren te weerleggen die men ten opzichte van het huidige in werking zijnde systeem heeft geopperd: de procedures zijn ingewikkeld, de terugbetaling is niet behoorlijk verzekerd, de toekenningcriteria zijn te lastig en het terugbetaalde materiaal beantwoordt niet altijd aan de noden.

De nomenclatuur wordt nu herzien en zou zeer spoedig van kracht moeten worden.

Zij zal ons toelaten de meest geuite kritiek te weerleggen: inderdaad, de nieuwe nomenclatuur die nu wordt uitgewerkt, heeft een structuur die totaal verschillend is van de huidige nomenclatuur. De terugbetaling is gebaseerd op het geheel van de functionele behoeften van de gebruiker en deze behoeften zitten dichtbij de ICF (schaal: Internationale Handicapclassificatie).

In dit kader werden voor een bedrag van 7,5 miljoen euro (op jaarbasis) aan kredieten vrijgemaakt, hetzij 1,875 miljoen euro in 2003.

### 5.3. Communicatie en informatie

Een duidelijke communicatie met de (potentiële) belanghebbende personen is een belangrijk onderdeel van een goed administratief beleid. Een goede communicatie begint bij het eerste contact: indien zij of hij juist

ment renseigné sur ses droits on évite alors que les demandes soient adressées à des institutions incompetentes, ce qui peut entraîner du retard ; si les formulaires de demande sont intelligibles et clairs, on peut ainsi éviter des demandes complémentaires d'information ou d'explication ou des prises de décision erronées ; si l'on explique correctement le déroulement de la procédure on évite alors de susciter de faux espoirs, etc.

Mais il ne suffit pas de prendre les mesures nécessaires et de les prendre correctement, elles doivent aussi être ensuite communiquées aux intéressés de manière compréhensible, et qui leur permette d'apprécier si une décision juste a été prise et quels sont leurs autres droits et devoirs.

Pour cette raison, on continuera à travailler à l'examen systématique des documents utilisés. Les formulaires 3 et 4, qui sont utilisés dans le cadre de l'examen médical suite à une demande d'allocation ou d'attestation, ont été évalués dans le détail par les services médicaux et de nouveaux formulaires seront utilisés pour la première fois cette année encore. Une même analyse détaillée sera également effectuée pour d'autres formulaires. C'est évidemment un exercice qui ne sera jamais terminé, puisqu'une évaluation permanente demeurera nécessaire.

Une attention particulière sera également prêtée à l'information des intéressés. Une mise à jour régulière du « Guide de la personne handicapée », tant en version papier que sur le site internet de l'administration, à savoir : <http://handicap.fgov.be>, est nécessaire à cette fin.

En outre, on examinera la façon dont un système de brochures d'information continuellement actualisées (ici aussi, sur papier comme sur internet) peut être mis au point. Par le biais des brochures, on peut répondre de manière plus détaillée aux questions et problèmes spécifiques qui ne sont pas abordés dans le Guide général de la personne handicapée.

En ce qui concerne l'accessibilité téléphonique des diverses sections de la Direction d'administration Prestations aux personnes handicapées, le développement d'un *call center* sera examiné dès cette année. Il est en effet capital d'améliorer l'accessibilité téléphonique de l'administration tout en libérant du personnel, actuellement mobilisé par cette tâche, pour le traitement des dossiers.

wordt ingelicht over haar of zijn rechten, dan vermijdt men dat aanvragen worden gericht aan onbevoegde instellingen, wat vertraging kan opleveren; indien de aanvraagformulieren verstaanbaar en eenduidig zijn, dan kan vermeden worden dat bijkomende informatie of verduidelijking moet worden gevraagd of dat verkeerde beslissingen worden genomen; indien correct wordt uitgelegd hoe de procedure verloopt, dan vermijdt men dat valse verwachtingen worden gewekt, enz.

Maar het volstaat niet dat de nodige beslissingen genomen worden en dat ze correct genomen worden, ze moeten daarna ook aan de betrokkenen meegedeeld worden op een verstaanbare wijze en die hem in staat stelt te beoordelen of een juiste beslissing getroffen is en wat haar of zijn verdere rechten en plichten zijn.

Om die reden zal verder gewerkt worden aan het systematisch screenen van de gebruikte documenten. De formulieren 3 en 4 die gebruikt worden in het kader van het medische onderzoek naar aanleiding van een aanvraag om tegemoetkoming of om attest, zijn grondig geëvalueerd geworden door de medische diensten en vernieuwde formulieren worden nog dit jaar in gebruik genomen. Een zelfde grondige analyse zal ook plaatsvinden met de andere formulieren. Dit is vanzelfsprekend een oefening die nooit af zal zijn, vermits een permanente evaluatie nodig zal blijven.

Ook aan de informatie van de betrokkenen zal de nodige aandacht besteed worden. Een regelmatige updating van de 'Handigids', zowel in gedrukte vorm als op de website van de administratie, nl. <http://handicap.fgov.be> is hierbij noodzakelijk.

Verder zal worden nagegaan hoe een systeem van continu bijgewerkte informatiefolders (ook hier zowel op papier als op het internet) op punt gesteld kan worden. Via de folders kan dieper ingegaan worden op specifieke vragen en problemen die in de algemene 'Handigids' niet aan bod komen.

Wat de telefonische bereikbaarheid van de verschillende afdelingen van de Bestuursdirectie van de Uitkeringen aan Personen met een Handicap betreft, zal vanaf dit jaar de uitbouw van een *call center* worden onderzocht. Het is immers van het grootste belang de telefonische bereikbaarheid van de administratie te verbeteren, dit terwijl men voor de behandeling van de dossiers personeel vrijmaakt dat tegenwoordig nog met de telefoons bezig is.

Enfin, en ce qui concerne l'accessibilité physique, plus particulièrement dans le cadre des examens médicaux, on vise une meilleure prestation de services en développant davantage les centres médicaux provinciaux. Cela rapproche non seulement l'administration du citoyen mais devrait également permettre une organisation plus efficace de l'administration, et plus particulièrement des services médicaux.

#### 5.4. Délais raisonnables de traitement

La rapidité des décisions est d'une importance cruciale, dans un système d'assistance dont les utilisateurs sont souvent en difficulté réelle. Nous ne pouvons malheureusement que constater que les délais moyens de traitement actuels sont trop longs, voire supérieurs aux limites légales autorisées (en ce qui concerne les dossiers relatifs aux allocations).

Ce constat n'est pas récent. Déjà sous la législature précédente, le gouvernement s'en est rendu compte et des renforcements de personnel ont été concédés via les techniques du plan Rosetta, et la mise à disposition temporaire de personnel d'autres services publics. En outre, une étude plus cruciale a été menée sur les goulots d'étranglement et les stratégies d'amélioration, ceci dans le cadre du BPR CoperHan.

Le renforcement temporaire de personnel commence à donner de bons résultats (voir annexe). Si cette tendance se poursuit (ce qui signifie e.a. que les efforts en matière de renfort de personnel pourront encore être maintenus assez longtemps), on pourra déjà observer une nette amélioration en matière de délais de traitement d'ici la fin 2004. On examinera avec les ministres compétents la possibilité de prolonger la mise à disposition et si oui, à quelles conditions.

Des renforts supplémentaires en personnel ont été prévus en 2004. Le budget prévu à cette fin permet l'engagement de 20 agents supplémentaires. Cet effort de renforcement sera poursuivi lors de cette législature, en tenant des possibilités budgétaires, de manière à résorber l'arriéré important dans le traitement des dossiers.

Wat ten slotte de fysieke bereikbaarheid betreft, inzonderheid in het kader van de medische onderzoeken, wordt gestreefd naar een betere dienstverlening door de verdere uitbouw van de provinciale medische centra. Dit brengt niet alleen de administratie dichterbij de burger maar moet tevens een meer doeltreffende organisatie van de administratie, en meer bepaald van de medische diensten, mogelijk maken.

#### 5.4. Redelijke behandelingstermijnen

Zeker in een stelsel dat deels uitgaat van de behoefte van de mensen die er een beroep op doen, is de snelheid van beslissen van cruciaal belang. Helaas kunnen we niet om de vaststelling heen dat de thans bestaande gemiddelde behandelingstermijnen veel te hoog liggen, zelfs boven de wettelijk toegestane grenzen (wat de dossiers inzake tegemoetkomingen betreft).

Deze vaststelling is niet nieuw. Reeds onder de vorige legislatuur heeft de regering zich daar rekenschap van gegeven en werden versterkingen van het personeel toegestaan via de technieken van de Rosetta-banen en de tijdelijke terbeschikkingstelling van personeel van andere overheidsdiensten. Daarnaast werd een meer fundamenteel onderzoek gedaan naar knelpunten en verbeteringsstrategieën, dit in het kader van de BPR CoperHan.

In de tussentijd kunnen we vaststellen dat de tijdelijke personeelsversterking wel degelijk resultaten begint af te werpen (zie bijlage) Indien deze trend zich doorzet (wat o.m. betekent dat de inspanningen inzake personeelsversterking nog geruime tijd moeten kunnen worden volgehouden) dan zal tegen het einde van 2004 al een aanzienlijke verbetering inzake de behandelingstermijnen merkbaar zijn. Er zal met de bevoegde ministers nagegaan worden of de terbeschikkingstelling kan worden verlengd en, zo ja, onder welke voorwaarden.

Er werd voorzien in extra personeelsversterking in 2004. Het daartoe vastgestelde budget, stelt ons in staat 20 extra ambtenaren aan te werven. Deze inspanning ter versterking zal tijdens deze legislatuur worden voortgezet, rekening houdend met de budgettaire mogelijkheden, zodat de belangrijke achterstand in de behandeling van de dossiers wordt ingehaald.

## 5.5. Meilleure information sur la politique menée

Pour avoir une meilleure notion de l'impact exact des actions sur la réglementation et sur la cohérence du système en relation à d'autres systèmes, l'exploitation d'une base de données statistique est indispensable. C'est pourquoi je chargerai d'abord l'administration d'améliorer les statistiques existantes et d'entreprendre les démarches nécessaires afin de les mettre plus rapidement aussi à disposition. Une informatisation plus poussée de certaines *activités* est nécessaire à cet effet.

A terme, l'objectif est de pouvoir disposer d'un bon instrument statistique, permettant une gestion exacte et fournissant des informations détaillées sur l'efficacité du régime des allocations (mais également d'autres produits comme les cartes de stationnement).

*La secrétaire d'Etat aux Familles et aux  
Personnes handicapées,*

Isabelle SIMONIS

*Le ministre des Affaires sociales et  
de la Santé publique,*

Rudy DEMOTTE

## 5.5. Betere beleidsinformatie

Teneinde een beter zicht te verkrijgen op de exacte weerslag van ingrepen op de reglementering en op de samenhang van het stelsel in relatie tot andere stelsels, is de uitbating van een statistische database noodzakelijk. Daarom zal ik de administratie in de eerste plaats opdragen om de bestaande statistieken te verfijnen en de nodige stappen te ondernemen om ze ook sneller ter beschikking te stellen. Een verder doorgevoerde informatisering van sommige *werkzaamheden* is hiervoor nodig.

Op termijn is het de bedoeling te kunnen beschikken over een goed statistisch instrument dat een nauwgezet beheer mogelijk maakt en dat gedetailleerde informatie geeft over de efficiëntie en effectiviteit van het stelsel van de tegemoetkomingen (maar ook van andere producten zoals de parkeerkaarten).

*De staatssecretaris voor het Gezin en  
Personen met een handicap,*

Isabelle SIMONIS

*De minister van Sociale Zaken  
en Volksgezondheid,*

Rudy DEMOTTE

**Note de politique générale - algemene beleidsnota**  
**ANNEXE STATISTIQUE - STATISTISCHE BIJLAGE**  
**2000 -2003**

**Liste des abréviations - Lijst van de afkortingen**

|        |                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------|
| ARR/AI | = allocations de remplacement de revenus et d'intégration        |
| IVT/IT | = inkomensvervangende en integratietegemoetkoming                |
| APA    | = allocations pour l'aide aux personnes âgées                    |
| THAB   | = tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden                         |
| "ONP"  | = allocations payées par l'ONP (ancien régime 'personnes âgées') |
| "RVP"  | = tegemoetkomingen betaald door de RVP (oud 'stelsel bejaarden') |
| Autr.  | = autres allocations (ancien régime 'personnes non âgées')       |
| And.   | = andere tegemoetkomingen (oud stelsel 'niet-bejaarden')         |
| DMI    | = délai moyen d'instruction (en mois)                            |
| GOT    | = Gemiddelde onderzoekstermijn (in maanden)                      |

**Remarque importante - Belangrijke opmerking:**

- ° Toutes les données ci-après (y compris les dépenses) sont exprimées en **moyennes mensuelles** !
- ° Alle hierondervermelde cijfergegevens (ook de uitgaven) worden uitgedrukt in **maandgemiddelden** !

**1.- Les allocations aux personnes handicapées**

**1.- De tegemoetkomingen aan personen met een handicap**

1a) Les demandes et les décisions et les délais d'instruction (1)

1a) De aanvragen, de beslissingen en de onderzoekstermijnen (1)

| <i>Moyennes mensuelles</i><br><i>Maandgemiddelden</i> |                 | Nombre de<br>demandes | Nombre de<br>décisions | DMI         |
|-------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|------------------------|-------------|
|                                                       |                 | Aantal<br>aanvragen   | Aantal<br>beslissingen | GOT         |
| 2000                                                  | ARR/AI - IVT/IT | 3.577                 | 3.711                  | 5,8         |
|                                                       | APA - THAB      | <u>4.132</u>          | <u>3.791</u>           | <u>7,3</u>  |
|                                                       | TOT             | 7.709                 | 7.502                  | 6,6         |
| 2001                                                  | ARR/AI - IVT/IT | 4.055                 | 2.847                  | 6,6         |
|                                                       | APA - THAB      | <u>4.074</u>          | <u>3.036</u>           | <u>8,3</u>  |
|                                                       | TOT             | 8.129                 | 5.883                  | 7,5         |
| 2002                                                  | ARR/AI - IVT/IT | 3.413                 | 3.877                  | 8,3         |
|                                                       | APA - THAB      | <u>3.621</u>          | <u>3.460</u>           | <u>11,3</u> |
|                                                       | TOT             | 7.034                 | 7.337                  | 9,9         |
| 2003 (2)                                              | ARR/AI - IVT/IT | 4.256                 | 5.187                  | 6,8         |
|                                                       | APA - THAB      | <u>4.741</u>          | <u>4.139</u>           | <u>12,3</u> |
|                                                       | TOT             | 8.997                 | 9.326                  | 9,6         |

(1) uniquement régime actif (=ARR/AI + APA)

(1) enkel m.b.t. het actief stelsel (=IVT/IT + THAB)

(2) situation fin mai 2003

(2) toestand eind mei 2003

**1b) Les bénéficiaires et les dépenses****1b) De gerechtigden en de uitgaven**

| <i>Moyennes mensuelles</i><br><i>Maandgemiddelden</i> |                     | Dépenses (en EUR) - Uitgaven (in EUR) |                       |               |                  |
|-------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------|------------------|
|                                                       |                     | Nombre de bénéficiaires (1)           | Mensualités           | Arriérés      | Totaux           |
|                                                       |                     | Aantal gerechtigden (1)               | Maandelijke termijnen | Achterstallen | Totalen          |
| 2000                                                  | ARR/AI - IVT/IT     | 112.971                               | 53.817.970            | 3.356.597     | 57.174.567       |
|                                                       | APA - THAB          | 75.293                                | 15.605.706            | 3.550.105     | 19.155.811       |
|                                                       | "ONP" - "RVP"       | 17.777                                | 3.908.343             | -             | 3.908.343        |
|                                                       | <u>Autr. - And.</u> | <u>5.166</u>                          | <u>2.129.622</u>      | <u>-</u>      | <u>2.129.622</u> |
|                                                       | TOT                 | 211.207                               | 75.461.641            | 6.906.702     | 82.368.343       |
| 2001                                                  | ARR/AI - IVT/IT     | 114.977                               | 56.629.680            | 3.250.082     | 59.879.762       |
|                                                       | APA - THAB          | 80.167                                | 16.862.652            | 3.191.621     | 20.054.273       |
|                                                       | "ONP" - "RVP"       | 15.113                                | 3.465.055             | -             | 3.465.055        |
|                                                       | <u>Autr. - And.</u> | <u>4.700</u>                          | <u>1.680.133</u>      | <u>-</u>      | <u>1.680.133</u> |
|                                                       | TOT                 | 214.957                               | 78.637.520            | 6.441.703     | 85.079.223       |
| 2002                                                  | ARR/AI - IVT/IT     | 118.127                               | 60.974.403            | 4.922.776     | 65.897.179       |
|                                                       | APA - THAB          | 80.052                                | 17.066.859            | 4.247.916     | 21.314.775       |
|                                                       | "ONP" - "RVP"       | 12.872                                | 3.110.851             | -             | 3.110.851        |
|                                                       | <u>Autr. - And.</u> | <u>4.322</u>                          | <u>1.902.910</u>      | <u>-</u>      | <u>1.902.910</u> |
|                                                       | TOT                 | 215.373                               | 83.055.023            | 9.170.692     | 92.225.715       |
| 2003 (1)                                              | ARR/AI - IVT/IT     | 124.615                               | 66.286.802            | 7.058.753     | 73.345.555       |
|                                                       | APA - THAB          | 86.959                                | 25.695.855            | 5.535.306     | 31.231.161       |
|                                                       | "ONP" - "RVP"       | 10.597                                | 2.698.998             | -             | 2.698.998        |
|                                                       | <u>Autr. - And.</u> | <u>3.924</u>                          | <u>1.780.384</u>      | <u>-</u>      | <u>1.780.384</u> |
|                                                       | TOT                 | 226.095                               | 96.462.039            | 12.594.059    | 109.056.098      |

(1) il s'agit de la situation de juillet 2003 (+ estimation pour "ONP")

(1) betreft de toestand januari-juli 2003 (+ raming voor "RVP")

**2.- Les cartes de stationnement****2.- De parkeerkaarten**

| <i>Moyennes mensuelles</i><br><i>Maandgemiddelden</i> |  | Nombre de demandes | Nombre de cartes délivrées | DMI |
|-------------------------------------------------------|--|--------------------|----------------------------|-----|
|                                                       |  | Aantal aanvragen   | Aantal afgeleverde kaarten | GOT |
| 2000                                                  |  | 4.272              | 2.388                      | 1,9 |
| 2001                                                  |  | 4.537              | 3.006                      | 2,8 |
| 2002                                                  |  | 4.585              | 4.325                      | 1,4 |
| 2003 (1)                                              |  | 5.163              | 3.898                      | 1,1 |

(1) il s'agit de la période janvier-avril 2003

(1) betreft de periode januari-april 2003

**3.- Les enquêtes médicales**  
**3.- De medische onderzoeken**

| <i>Moyennes mensuelles</i><br><i>Maandgemiddelden</i> |                  | Nombre de demandes | Nombre de décisions | DMI |
|-------------------------------------------------------|------------------|--------------------|---------------------|-----|
|                                                       |                  | Aantal aanvragen   | Aantal beslissingen | GOT |
| 2000                                                  | 'volwassenen'(1) | 6.415              | 6.343               | 4,0 |
|                                                       | 'kinderen'(2)    | <u>1.398</u>       | <u>1.424</u>        | 2,9 |
|                                                       | tot              | 7.813              | 7.767               |     |
| 2001                                                  | 'volwassenen'(1) | 6.186              | 5.950               | 3,9 |
|                                                       | 'kinderen'(2)    | <u>1.319</u>       | <u>1.284</u>        | 2,4 |
|                                                       | tot              | 7.505              | 7.234               |     |
| 2002                                                  | 'volwassenen'(1) | 6.659              | 6.621               | 4,0 |
|                                                       | 'kinderen'(2)    | <u>1.510</u>       | <u>1.441</u>        | 3,0 |
|                                                       | tot              | 8.169              | 8.062               |     |
| 2003 (3)                                              | 'volwassenen'(1) | 7.817              | 6.911               | 4,3 |
|                                                       | 'kinderen'(2)    | <u>1.396</u>       | <u>1.430</u>        | 2,9 |
|                                                       | tot              | 9.213              | 8.341               |     |

(1) il s'agit des enquêtes dans le cadre du régime des allocations aux personnes handicapées (loi du 27/02/2003) + dans le cadre des demandes attestations afin d'obtenir des avantages sociaux ou fiscaux

(1) in het kader van het stelsel van de tegemoetkomingen aan personen met een handicap (wet van 27/2/1987) + in het kader van de aanvragen om attesten met het oog op het verkrijgen van fiscale of sociale voordelen

(2) dans le cadre du régime des allocations familiales majorées d'un supplément pour les enfants atteints d'une affection

(2) in het kader van de bijkomende kinderbijslag voor kinderen met een aandoening

(3) concerne la période janvier - avril

(3) betreft de periode januari - april

**4.- Le personnel administratif et médical**  
**4.- Het administratief en medisch personeel**

**4a. Le personnel administratif**  
**4a. Het administratief personeel**

*Moyennes mensuelles*  
*Maandgemiddelden*

|          | niveau 1 | niveau B | niveau C | niveau D | TOT.  |
|----------|----------|----------|----------|----------|-------|
| 2000     | 27,8     | 16,8     | 144,6    | 65,2     | 254,4 |
| 2001     | 32,3     | 18,8     | 163,4    | 60,0     | 274,5 |
| 2002     | 33,1     | 19,8     | 173,9    | 70,0     | 296,8 |
| 2003 (1) | 34,8     | 23,3     | 200,5    | 86,7     | 345,3 |

(1) situation au 30 avril 2003

(1) toestand op 30 april 2003

**4b. Le personnel médical****4b. Het medisch personeel**

| <i>Moyennes mensuelles</i><br><i>Maandgemiddelden</i> | Personnel<br>statutaire | Médecins<br>désignés (1) |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
|                                                       | Statutaire<br>artsen    | Aangewezen<br>artsen (1) |
| 2000                                                  | 32,2                    | 103                      |
| 2001                                                  | 30,1                    | 107                      |
| 2002                                                  | 31,1                    | 109                      |
| 2003 (2)                                              | 27,8                    | 110                      |

(1) Les médecins désignés sont des indépendants qui sont payés par enquête médical

(1) De aangewezen artsen zijn zelfstandigen die betaald worden per uitgevoerd onderzoek

(2) situation au 30 avril 2003

(2) toestand op 30 april 2003

**5.- Les contacts avec le public****5.- De contacten met het publiek**

| <i>Moyennes mensuelles</i><br><i>Maandgemiddelden</i> | Lettres<br>entrants      | Appels téléphoniques<br>Telefonische oproepen |                              |                 | Nombre de<br>visiteurs (2) |
|-------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|-----------------|----------------------------|
|                                                       | Binnenkomende<br>brieven | services<br>diensten                          | handitel (1)<br>handitel (1) | total<br>totaal | Aantal<br>bezoekers (2)    |
| 2000                                                  | 3.415                    | 19.815                                        | 11.201                       | 31.016          | 1.776                      |
| 2001                                                  | 3.645                    | 18.431                                        | 13.292                       | 31.723          | 1.633                      |
| 2002                                                  | 3.777                    | 20.849                                        | 15.020                       | 35.869          | 1.989                      |
| 2003 (3)                                              | 4.322                    | 22.851                                        | 16.262                       | 39.113          | 2.003                      |

(1) système de répondeur automatique

(1) automatische antwoordapparaat

(2) Il s'agit des visiteurs reçus lors des permanences du service social

(2) Het betreft de bezoekers ontvangen op de zittingen van de sociale dienst

(3) pour la période de janvier-avril 2003

(3) voor de periode januari-april 2003