

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

19 mai 2011

ÉCHANGE DE VUE

**Le rapport de la Cour des comptes
relatif au respect des délais de traitement
des allocations octroyées
aux personnes handicapées**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES AFFAIRES SOCIALES
PAR
MME **Colette BURGEON**

SOMMAIRE

Page

I. Exposés	3
II. Intervention des membres.....	14
III. Réponses	20

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

19 mei 2011

GEDACHTEWISSELING

**Verslag van het Rekenhof
over de tijdige behandeling
van tegemoetkomingen
aan personen met een handicap**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE SOCIALE ZAKEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Colette BURGEON**

INHOUD

Blz.

I. Uiteenzettingen	3
II. Interventies van de leden	14
III. Antwoorden	20

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Yvan Mayeur

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Zuhal Demir, Karolien Grosemans, Nadia Sminate, Miranda Van Eetvelde
PS	Colette Burgeon, Julie Fernandez Fernandez, Yvan Mayeur, Christiane Vienne
MR	David Clarinval, Valérie De Bue
CD&V	Nahima Lanjri, Stefaan Vercamer
sp.a	Meryame Kitir
Ecolo-Groen!	Georges Gilkinet
Open Vld	Maggie De Block
VB	Guy D'haeseleer
cdH	Catherine Fonck

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Manu Beuselinck, Els Demol, Ingeborg De Meulemeester, Minneke De Ridder, Reinilde Van Moer
Valérie Déom, Anthony Dufrane, Marie-Claire Lambert, Özlem Özen, Franco Seminara
Denis Ducarme, Philippe Goffin, Damien Thiéry
Gerald Kindermans, N, Sonja Becq
Myriam Vanlerberghe, Ann Vanheste
Wouter De Vriendt, Zoé Genot
Mathias De Clercq, Gwendolyn Rutten
Rita De Bont, Barbara Pas
Annick Van Den Ende, N

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales — Groen
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
VB	:	Vlaams Belang
cdH	:	centre démocrate Humaniste
LDD	:	Lijst Dedecker
INDEP-ONAFH	:	Indépendant - Onafhankelijk

<i>Abbréviations dans la numérotation des publications:</i>			<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>		
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif		DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	
QRVA:	Questions et Réponses écrites		QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)		CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)	
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)		CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)	
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)		CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)	
PLEN:	Séance plénière		PLEN:	Plenum	
COM:	Réunion de commission		COM:	Commissievergadering	
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)		MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	

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

MESDAMES, MESSIEURS,

Au cours de sa réunion du 22 février 2011 votre commission a examiné le rapport que la Cour des comptes a adopté le 15 décembre 2010 et qui est publié sur son site internet.

Ont été entendus au cours de cette réunion:

- M. Rudy Moens, conseiller à la Cour des comptes;
- Mme Kristel Behets, auditeur-adjoint à la Cour des comptes;
- M. André Gubbels, directeur général de la Direction générale Personnes handicapées (DGPH);
- le secrétaire d'État aux Affaires sociales, chargé des Personnes handicapées, adjoint à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique, chargée de l'Intégration sociale.

Ces exposés ont été suivis d'un échange de vues.

Les questions orales adressées au secrétaire d'État aux Affaires sociales, chargé des Personnes handicapées ont été jointes au débat: cela signifie qu'elles sont réputées avoir été posées et avoir trouvé une réponse.

I. — EXPOSÉS

A. Exposé introductif des représentants de la Cour des comptes

M. Rudy Moens, conseiller à la Cour des comptes, rappelle que le rapport de la Cour des comptes vise à étudier dans quelle mesure les délais de traitement prévus par la loi sont respectés et les éléments qui ont une influence sur ces délais¹.

Il ne s'agit donc pas d'un contrôle de légalité (consistant à statuer sur la légalité des décisions prises) mais d'un contrôle du bon emploi des deniers publics. La Cour des comptes a opté pour cette approche après avoir constaté que, pour une partie relativement importante des dossiers, les délais imposés par la loi n'étaient pas respectés. Cette situation a notamment une

¹ L'article 8bis, 3°, de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées fixait le délai dans lequel les demandes d'allocations sont examinées de huit mois. Celui-ci a été réduit à six mois depuis le 1^{er} janvier 2010 (Loi du 13 mars 2009 modifiant l'article 8bis de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées, en vue de réduire le délai de confirmation d'un handicap).

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit verslag dat door het Rekenhof op 15 december 2010 werd goedgekeurd en op zijn webstek werd gepubliceerd, besproken tijdens haar vergadering van dinsdag 22 februari 2011.

Tijdens deze vergadering werden gehoord:

- de heer Rudy Moens, raadsheer in het Rekenhof;
- mevrouw Kristel Behets, adjunct-auditeur bij het Rekenhof;
- de heer André Gubbels, directeur-generaal van de directie-generaal Personen met een Handicap (DGPH);
- de staatssecretaris voor Sociale Zaken, belast met Personen met een handicap, toegevoegd aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid, belast met Maatschappelijke Integratie.

Na die uiteenzettingen volgde een gedachtewisseling.

De mondelinge vragen aan de staatssecretaris voor Sociale Zaken, belast met Personen met een Handicap werden aan dit debat toegevoegd, wat betekent dat ze zijn gesteld en beantwoord.

I. — UITEENZETTINGEN

A. Inleidende uiteenzetting door de vertegenwoordigers van het Rekenhof

De heer Rudy Moens, raadsheer in het Rekenhof, deelt mee dat het verslag van het Rekenhof ertoe strekte na te gaan in hoeverre de bij de wet bepaalde behandelingstermijnen worden nageleefd en welke elementen deze termijnen beïnvloeden¹.

Het impliceert dat het niet gaat om een rechtmatigheidsonderzoek (waarbij de regelmatigheid van de genomen beslissingen wordt beoordeeld) maar wel om een doelmatigheidsonderzoek. De reden voor deze invalshoek is dat het Rekenhof vastgesteld had dat de wettelijk opgelegde termijnen bij een relatief groot aandeel van de dossiers niet gehaald werden. Dit heeft

¹ Artikel 8bis, 3°, van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap stelde de termijn binnen dewelke de aanvragen om tegemoetkomingen worden onderzocht, vast op acht maanden. Die termijn is sinds 1 januari 2010 ingekort tot zes maanden (wet van 13 maart 2009 tot wijziging van artikel 8bis van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap, om de wachttijd voor de vaststelling van een handicap in te korten).

incidence budgétaire, dans la mesure où des intérêts de retard doivent être payés pour les dossiers qui ne sont pas traités à temps².

À compter du 1^{er} janvier 2010, le délai de traitement a été ramené à 6 mois, ce qui pourrait donc aussi avoir des répercussions budgétaires si l'on ne parvenait pas à réduire de manière structurelle les délais de traitement. Les intérêts de retard à payer dépendent par ailleurs du taux d'intérêt légal (qui a d'ailleurs fortement baissé au cours des dernières années, ce qui a eu un effet positif).

Avec cet audit, la Cour des comptes s'est fixé comme objectif explicite d'améliorer le traitement des demandes et la qualité du service fourni au groupe-cible.

La Cour des comptes a tenté d'identifier les problèmes qui se posaient lors des différentes phases³, et de formuler des recommandations pour chacun de ces problèmes. Elle a en outre examiné une série d'aspects liés à la gestion, comme l'environnement informatique, la productivité et la communication. Elle attire par ailleurs l'attention sur un certain nombre de différences dans la procédure, qui risquent de compromettre l'égalité de traitement des bénéficiaires.

M. Rudy Moens, conseiller à la Cour des comptes, ajoute que l'audit a fait l'objet d'une procédure contradictoire, en particulier avec le président du SPF Sécurité sociale, puis avec le secrétaire d'État aux personnes handicapées. Avant même que l'audit soit finalisé, certaines recommandations ont été mises en œuvre. Cela n'empêche qu'en remédiant aux problèmes restants, on pourra encore réduire les délais de traitement.

Mme Kristel Behets, auditeur-adjoint à la Cour des comptes, explique ensuite que l'analyse menée par la Cour des comptes visait à vérifier le respect des délais de traitement des allocations octroyées aux personnes handicapées et à pointer les causes du non-respect de ces délais pour certaines demandes d'allocations.

ook budgettaire gevolgen omdat voor de dossiers die niet tijdig behandeld worden, verwijlntresten betaald dienen te worden².

Vanaf 1 januari 2010 werd de behandelingstermijn teruggebracht tot 6 maanden, wat bijgevolg ook budgettaire gevolgen zou kunnen hebben indien men er niet in zou slagen om de doorlooptijden structureel in te korten. Voorts hangen de te betalen verwijlntresten af van de wettelijke intrestvoet (die de afgelopen jaren overigens sterk gedaald is, en wat dus een gunstig effect gehad heeft).

Met deze audit heeft het Rekenhof zich uitdrukkelijk tot doel gesteld bij te dragen tot een efficiënte behandeling van de aanvragen en tot een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de doelgroep.

In het onderzoek heeft men voor de verschillende fasen³ getracht de knelpunten te identificeren en voor elk van die knelpunten aanbevelingen te formuleren. Daarnaast is er aandacht besteed aan een aantal algemene beheersaspecten, zoals de informaticaomgeving, de productiviteit en de communicatie. Er is ook gewezen op een aantal verschillen in werkwijze die de gelijke behandeling van de rechthebbenden in het gedrang kunnen brengen.

De heer Rudy Moens, raadsheer in het Rekenhof, voegt eraan toe dat het onderzoek het voorwerp heeft uitgemaakt van een tegensprekelijke procedure, in het bijzonder met de voorzitter van de FOD Sociale Zekerheid en vervolgens met de staatssecretaris bevoegd voor Personen met een Handicap. Reeds in de loop van het onderzoek is gevolg gegeven aan sommige van de aanbevelingen. Dit neemt niet weg dat remediëring van de overblijvende knelpunten de doorlooptijden nog verder zou kunnen inkorten.

Mevrouw Kristel Behets, adjunct-auditeur bij het Rekenhof, verklaart vervolgens dat de analyse van het Rekenhof ertoe strekte na te gaan of de aanvragen tot tegemoetkoming aan personen met een handicap tijdig worden behandeld, en waarom die termijnen voor bepaalde tegemoetkomingsaanvragen niet worden nageleefd.

² Ces dernières années, les intérêts de retard ont oscillé entre 2 et 4 millions d'euros sur une base annuelle.

³ Ces phases sont: la demande des allocations, l'examen administratif, l'examen médical, la décision et le paiement.

² De afgelopen jaren schommelden de verwijlntresten tussen 2 en 4 miljoen euro, op jaarbasis.

³ Die fasen zijn: de aanvraag van de tegemoetkoming, het administratief onderzoek, het medisch onderzoek, de beslissing en de betaling.

a) Délais de traitement

Concernant le respect des délais prévus par la loi, Mme Behets renvoie aux différents tableaux exposés à l'annexe I du présent rapport (*slides 4 à 6*). La Cour constate que le délai de huit mois n'était pas respecté en 2009. En 2010, le nouveau délai de six mois n'est pas encore respecté dans 41 % des cas même si une amélioration positive peut être observée. La Cour souligne par ailleurs le fait que dans 10 % des demandes, la personne pour laquelle la demande est introduite décède avant qu'une décision ne soit prise.

Lorsque l'on procède à l'analyse du temps moyen que prenait un dossier pour franchir les différentes étapes de traitement en 2009, on constate qu'en matière d'allocations de remplacement de revenus (ARR), il fallait près de quatre mois avant que les questionnaires complétés par le demandeur arrivent à destination, ensuite trois mois pour que les données afférentes aux revenus imposables soient collectées et encore trois mois supplémentaires pour qu'une décision soit prise. Pour les allocations aux personnes âgées (APA), les conclusions sont similaires quant à la collecte de données et la décision finale prenait encore environ cinq mois.

b) Causes du dépassement des délais

La Cour des comptes pointe différentes causes dans le retard des dossiers, outre les maladies de jeunesse liées aux importantes réformes entreprises au sein de la DGPH.

1. La réglementation

Tout d'abord, la Cour constate plusieurs problèmes relatifs à la collecte de données. En effet, en matière d'APA, les données relatives aux transactions patrimoniales ne sont disponibles en version électronique que depuis sept ans alors qu'elles doivent être produites pour les dix dernières années. Pour les ARR, les données relatives aux revenus imposables remontant à deux ans auparavant ne sont pas non plus toujours rapidement disponibles.

Pour résoudre ces différents problèmes, la Cour des comptes suggère de poursuivre le développement des échanges électroniques entre les différentes institutions publiques concernées. Elle recommande également que les dossiers qui comportent des problèmes particuliers ainsi que les dossiers des personnes atteintes d'une maladie en phase terminale soient identifiés de manière à faire l'objet d'un traitement approprié.

a) Behandelingstermijnen

Voor de naleving van de bij de wet bepaalde termijnen verwijst de spreker naar de verschillende tabellen in bijlage I bij dit verslag (*slides 4 - 6*). Het Hof stelt vast dat de termijn van acht maanden in 2009 niet werd nageleefd. In 2010 wordt de nieuwe termijn van zes maanden in 41 % van de gevallen nog niet nageleefd, al is er een positieve verbetering. Het Hof benadrukt voorts dat bij 10 % van de aanvragen de persoon voor wie de aanvraag is ingediend, overlijdt vóór een beslissing wordt genomen.

Als men analyseert hoeveel tijd er in 2009 nodig was om een dossier in de verschillende fasen van een dossier te behandelen, stelt men vast dat het inzake de inkomensvervangende tegemoetkomingen (IVT's) bijna vier maanden duurde vooraleer de ingevulde vragenlijsten van de aanvragen ontvangen werden, vervolgens drie maanden tot de gegevens over belastbare inkomsten ontvangen werden en daarna nog eens drie maanden vóór een beslissing werd genomen. Voor de tegemoetkomingen voor hulp aan bejaarden (THAB's) zijn de conclusies vergelijkbaar wat de inzameling van de gegevens betreft, maar vergde de uiteindelijke beslissing ongeveer vijf maanden.

b) Oorzaken van de overschrijding van de termijnen

Het Rekenhof wijst op verschillende oorzaken voor de vertraging bij de behandeling van de dossiers, afgezien van de kinderziekten die inherent zijn aan de belangrijke hervormingen bij DGPH.

1. Reglementering

Het Rekenhof stelt in de eerste plaats een aantal problemen vast in verband met de inzameling van gegevens. Inzake de THAB's zijn de gegevens in verband met de vermogenstransacties elektronisch immers nog maar zeven jaar beschikbaar, terwijl zij voor de jongste tien jaar moeten worden voorgelegd. Voor de IVT's zijn de gegevens in verband met de belastbare inkomsten van de jongste twee jaar evenmin altijd onmiddellijk beschikbaar.

Om die verschillende problemen op te lossen, stelt het Rekenhof voor de ontwikkeling van de elektronische communicatie tussen de verschillende betrokken overheidsinstellingen voort te zetten. Het Hof beveelt ook aan uit te zoeken welke dossiers specifieke problemen omvatten, alsook die van de mensen die terminaal ziek zijn, zodat zij passend kunnen worden behandeld.

Enfin, la Cour s'interroge sur l'opportunité d'appliquer en l'occurrence le système de décision provisoire qui entraîne un certain nombre d'incertitudes et de risques de devoir procéder à des récupérations de sommes par la suite.

2. Le demandeur

Mme Behets souligne qu'un quart des demandes introduites sont arrêtées à défaut d'informations ou à la demande du demandeur. Elle pointe également l'absentéisme des demandeurs au rendez-vous prévus pour l'expertise médicale et le fait que les informations sont souvent envoyées dans un délai relativement long.

Les recommandations de la Cour des comptes pour améliorer ces différents aspects sont les suivantes:

- simplification des formulaires — ce qui est déjà en cours de réalisation;
- sensibilisation à une utilisation adaptée des demandes via *Handiweb*;
- procédure de rappel pour éviter l'écoulement d'un trop long délai;
- automatisation accrue des flux de données avec les services publics afin que le demandeur doive transmettre moins d'informations par lui-même.

3. Le service TIC, en collaboration avec la DGPH

La Cour des comptes relève le fait que les applications informatiques sont peu conviviales et que les incidents au niveau du système informatique ne font ni l'objet d'un relevé systématique ni d'un pilotage suffisant et d'un retour de l'information adéquat. De plus, l'architecture du système ne correspond pas aux nouvelles méthodes de travail et les délais annoncés pour les projets de modernisation sont rarement respectés.

La Cour préconise en priorité l'adaptation de petits éléments qui permettraient un grand gain de temps. Elle recommande également une analyse approfondie de l'architecture du système informatique, le développement d'un outil de suivi et l'analyse des causes des retards dans la mise en place de réformes. Toutes ces avancées seront cruciales dans le cadre du futur projet de migration technique vers la nouvelle plate-forme.

Tot slot vraagt het Rekenhof zich af of het wenselijk is het systeem van voorlopige beslissingen in dit kader toe te passen, omdat het een aantal onzekerheden inhoudt en risico's op terugvordering achteraf van bedragen met zich brengt.

2. De aanvrager

Mevrouw Behets onderstreept dat een kwart van de ingediende aanvragen worden "stopgezet", omdat er informatie ontbreekt of op verzoek van de aanvrager. Zij wijst ook op het wegblijven van de aanvragers op geplande afspraken voor het medisch onderzoek en op het feit dat de aanvragers de informatie vaak vrij laat doorsturen.

De aanbevelingen van het Rekenhof om die aspecten te verbeteren, zijn:

- vereenvoudiging van de formulieren — wat al aan de gang is;
- bewustwording van een aangepast gebruik van de aanvragen via *Handiweb*;
- herinneringsprocedure om een al te lange termijn te voorkomen;
- verdere automatisering van de gegevensstromen met de overheidsdiensten, zodat de aanvrager zelf minder inlichtingen moet doorsturen.

3. De ICT-afdeling, in samenwerking met de DGPH

Het Rekenhof wijst erop dat de computertoepassingen weinig gebruiksvriendelijk zijn en dat de incidenten met het informaticasysteem niet stelselmatig worden opgelijst, noch aan voldoende bijsturing en een goede feedback worden onderworpen. Daarnaast stemt de structuur van het systeem niet overeen met de nieuwe werkmethoden en worden de aangekondigde termijnen voor de moderniseringsprojecten zelden nageleefd.

Het Rekenhof pleit prioritair voor de aanpassing van kleine elementen die een grote tijdswinst mogelijk kan maken. Het Hof beveelt ook een grondige analyse aan van de structuur van het informaticasysteem en de verdere ontwikkeling van een tool voor de opvolging en de analyse van de oorzaken van de vertragingen bij de invoering van hervormingen. Al die stappen zullen van cruciaal belang zijn in het kader van de technische migratie naar het nieuwe platform.

4. La DGPH

a. Problèmes de communication interne

Concernant la communication interne, la Cour recommande une concertation plus structurée et l'élaboration d'un seul document de référence pour informer les agents.

b. Risque de traitement inégal en raison de la disparité des méthodes

La Cour met par ailleurs en garde contre le risque de traitement inégal par les stations de travail et les centres médicaux. Tant les stations que les centres présentent des disparités importantes tant dans le délai que dans le degré de contrôle. Ainsi, certains procèdent à une présélection des dossiers, d'autres rendent leurs décisions sur la base des pièces et la notion d' "information suffisante pour décider" est très variable.

En ce domaine, la Cour préconise la rédaction d'instructions claires pour les stations de travail et les centres médicaux, par exemple par une meilleure définition de la notion d' "information suffisante pour décider". Il serait également nécessaire de définir une typologie des dossier pouvant être jugés sur pièces en fonction de la pathologie du demandeur et non du centre médical compétent géographiquement. Pour assurer une application uniforme des différents critères, la Cour propose de confier un rôle étendu à une cellule de soutien centrale.

c. Manque d'informations de gestion

Pour ce qui concerne le manque d'informations de gestion, la Cour relève le fait que les étapes de la procédure ne sont pas mesurées ou le sont de façon peu fiable, le manque de structuration des informations récoltées par le centre d'appel et le service social et enfin, l'utilisation insuffisante de l'outil de rapportage existant.

La Cour des comptes recommande les mesures suivantes en la matière:

- collecte fiable de données au sujet des étapes;
- collecte systématique d'informations sur la procédure médicale;
- rapports sur les questions récurrentes posées au service social et au centre d'appel;

4. DGPH

a. Interne communicatieproblemen

Wat de interne communicatie betreft, beveelt het Rekenhof meer gestructureerd overleg aan, alsook de uitwerking van één referentiedocument om de ambtenaren te informeren.

b. Risico van ongelijke behandeling als gevolg van de uiteenlopende methoden

Het Hof waarschuwt ook voor het risico van ongelijke behandeling in de werkstations en de medische centra — bij beide komen aanzienlijke verschillen voor, zowel qua termijn als qua mate van controle: zo verrichten sommige centra preselecties van dossiers en nemen andere een beslissing op grond van de stukken; ook is het begrip "voldoende informatie om te beslissen" heel variabel.

Op dit vlak pleit het Rekenhof voor het opstellen van duidelijke instructies voor de werkstations en de medische centra, bijvoorbeeld een betere definitie van het begrip "voldoende informatie om te beslissen." Het zou ook nodig zijn een typologie te bepalen van de dossiers die kunnen worden beoordeeld op grond van de stukken naar gelang van de aandoening van de aanvrager, niet van het medisch centrum dat geografisch bevoegd is. Met het oog op een uniforme toepassing van de verschillende criteria stelt het Rekenhof de uitbreiding voor van de rol van een centrale cel ondersteuning.

c. Gebrek aan beheersinformatie

Aangaande het gebrek aan beheersinformatie wijst het Rekenhof op het feit dat de procedurele stappen niet of niet echt betrouwbaar worden gemeten, het gebrek aan structureren van de inlichtingen van het callcenter en de sociale dienst, en ten slotte het onvoldoende gebruik van het bestaande rapportage-instrument.

Het Rekenhof beveelt terzake de volgende maatregelen aan:

- betrouwbare inzameling van gegevens over de stappen;
- systematische inzameling van informatie over de medische procedure;
- rapporten over herhaalde vragen aan de sociale dienst en het callcenter;

- meilleure exploitation de données existantes, par exemple au moyen d'alertes pour les dossiers bloqués.

d. Productivité

Le rapport de la Cour des comptes fait état de grandes différences entre et au sein des stations de travail et de la difficulté de trouver des médecins désignés.

La Cour suggère de se pencher sur l'aspect de la productivité des agents de la DGPH, en agissant sur la composition des stations de travail en fonction des compétences et le coaching des travailleurs. Il est également recommandé de procéder à une analyse des besoins des différents centres et d'assurer un soutien central et une évaluation de la rémunération des médecins désignés.

B. Exposé de M. André Gubbels, directeur général de la direction générale Personnes handicapées

M. André Gubbels, directeur général de la DG Personnes handicapées, expose la situation en ce qui concerne les délais de traitement des demandes d'allocations au 31 janvier 2011, soit 13 mois après la fin de l'évaluation menée par la Cour des comptes. Ces données sont reprises à l'annexe II du présent rapport (*slides* 3-5). Il souligne l'évolution positive des délais moyens de traitement qui ont encore diminué de 3,1 mois. Actuellement, les décisions sont prises dans la semaine lorsque l'ensemble des données administratives et médicales sont versées au dossier.

L'orateur reconnaît cependant que des améliorations sont encore possibles en ce qui concerne la procédure médicale et le délai dans lequel le demandeur complète son dossier. En ce qui concerne l'expertise médicale, on constate des délais de traitement allant de 1,5 à 5 mois en fonction des centres médicaux. Lorsqu'une procédure unique électronique sera mise en place, le délai de traitement pourra être réduit à quatre mois. M. Gubbels estime cependant qu'une diminution du délai au-dessous de quatre mois n'est envisageable que si des investissements dans les ressources informatiques sont consentis ou si l'on procède à une révision de la réglementation actuelle, qui est fort lourde.

- betere benutting van bestaande gegevens, bijvoorbeeld door middel van waarschuwingen voor dossiers die geblokkeerd zijn.

d. Productiviteit

Het verslag van het Rekenhof maakt gewag van grote verschillen tussen en in de werkstations en de moeilijkheid om aangestelde artsen te vinden.

Het Rekenhof suggereert zich te buigen over het aspect productiviteit van de DGPH-ambtenaren, door in te werken op de samenstelling van de werkstations naar gelang van de competenties en de coaching van de mensen die er werken. Het raadt ook aan een analyse te maken van de behoeften van de verschillende centra en te voorzien in centrale ondersteuning en een evaluatie van de vergoeding van de aangestelde artsen.

B. Uiteenzetting door de heer André Gubbels, directeur-generaal van de directie-generaal Personen met een Handicap

De heer André Gubbels, directeur-generaal van de directie-generaal Personen met een Handicap, gaat in op de situatie van de behandelingstermijnen voor de tegemoetkomingsaanvragen op 31 januari 2011, dus 13 maanden na het einde van de evaluatie door het Rekenhof. Die gegevens zijn opgenomen in bijlage II bij dit verslag (*slides* 3 – 5). Hij wijst op de positieve evolutie van de gemiddelde behandelingstermijnen, die nog zijn gedaald met 3,1 maand. De beslissingen worden thans genomen binnen een week, als alle administratieve en medische gegevens in het dossier zijn opgenomen.

De spreker erkent echter dat er nog verbeteringen mogelijk zijn met betrekking tot de medische procedure en de termijn waarbinnen de aanvrager zijn dossier vervolledigt. Aangaande het medisch onderzoek stelt men behandelingstermijnen vast die variëren van 1,5 tot 5 maanden, naar gelang van de medische centra. Wanneer één elektronische procedure tot stand zal zijn gebracht, kan de behandelingstermijn worden ingekort tot 4 maanden. De spreker is echter van mening dat een inkorting van de termijn tot minder dan 4 maanden maar mogelijk is als investeringen in de IT-middelen worden toegestaan, of als men de huidige reglementering herzielt, want die is heel log.

C. Exposé introductif du secrétaire d'État aux Personnes handicapées

Le secrétaire d'État aux Affaires sociales, chargé des Personnes handicapées, adjoint à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique, chargée de l'Intégration sociale, rappelle que de nombreuses questions relatives aux délais de traitement des dossiers d'allocations ont déjà été posées. Il constate que ce nombre diminue à présent et suppose que cela est dû au raccourcissement de ces délais au cours des dernières années.

1. État des lieux

Le secrétaire d'État rappelle d'abord qu'à l'arrivée de Mme Fernandez Fernandez au poste de secrétaire d'État en avril 2008, le délai moyen de traitement des dossiers était de 10,2 mois. L'administration ne disposait pas à l'époque des moyens pour faire face au volume des demandes et des budgets supplémentaires ont alors été octroyés afin d'améliorer la situation. Douze équivalents temps plein ont pu être engagés dans les stations de travail et des assistants médicaux ont également été embauchés pour préparer les expertises sur pièces.

Grâce aux efforts successifs des secrétaires d'État Fernandez Fernandez et Delizée, le déficit budgétaire du département, qui s'élevait à presque 100 millions d'euros, a été résorbé. Un monitoring budgétaire mensuel au sein du département a été mis en place.

Le secrétaire d'État rappelle ensuite que l'analyse de la Cour des comptes porte sur la période du 1^{er} février 2009 au 31 décembre 2009 et que les données relatives à l'année suivante démontrent les progrès considérables accomplis par l'organisation.

En 2010, la DGPH, qui occupe 473 personnes au sein de l'administration centrale et dans dix centres d'expertises médicales en province, a traité quelques 280 000 demandes de prestations, ce qui représente une croissance de 15 % par rapport à 2009 et de 40 % par rapport à 2008. Le stock de dossiers à traiter est passé quant à lui de 104 678 unités au 31 décembre 2008 à 64 988 unités au 31 décembre 2010. La Direction générale a également répondu à 328 536 appels téléphoniques, à 26 730 courriers et accueilli 50 611 personnes dans ses permanences sociales.

La DGPH a connu de nombreux changements au cours des dernières années. L'indicateur le plus visible

C. Inleidende uiteenzetting door de staatssecretaris voor Sociale Zaken, belast met Personen met een handicap

De heer Jean-Marc Delizée, staatssecretaris voor Sociale Zaken, belast met Personen met een handicap, toegevoegd aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid, belast met Maatschappelijke Integratie, herinnert eraan dat er al talrijke vragen over de behandelingstermijnen van de tegemoetkomingsaanvragen zijn gesteld. Hij stelt vast dat het aantal dossiers op de wachtlijst nu afneemt en gaat ervan uit dat dit te danken is aan de inkorting van de termijnen gedurende de jongste jaren.

1. Stand van zaken

De staatssecretaris herinnert er in de eerste plaats aan dat bij het aantreden van mevrouw Fernandez Fernandez als staatssecretaris (april 2008) de gemiddelde behandelingsduur van de dossiers 10,2 maanden bedroeg. De administratie beschikte toentertijd niet over de middelen om aan het toenmalige aantal aanvragen het hoofd te bieden; men heeft dan aanvullende budgetten toegekend om tot een verbetering van de situatie te komen. Er konden in de werkstations twaalf voltijdse equivalenten worden aangenomen; er werden ook medisch assistenten in dienst genomen om de onderzoeken op grond van de stukken voor te bereiden.

Door de opeenvolgende inspanningen van de staatssecretarissen Fernandez Fernandez en Delizée werd het budgettaire tekort dat bijna 100 miljoen euro bedroeg, weggewerkt. Bij het departement werd een maandelijkse budgettaire monitoring ingesteld.

De staatssecretaris herinnert er vervolgens aan dat de analyse van het Rekenhof betrekking heeft op de periode van 1 februari 2009 tot 31 december 2009, en dat uit de gegevens voor het volgende jaar de aanzienlijke vooruitgang blijkt die door de organisatie is geboekt.

In 2010 heeft de DGPH, met 473 mensen op het hoofdbestuur en in de tien medische onderzoekscentra in de provincies, ongeveer 280 000 tegemoetkomingsaanvragen behandeld, wat een groei betekent met 15 % ten opzichte van 2009 en 40 % ten opzichte van 2008. Het nog te verwerken aantal dossiers is afgenomen, van 104 678 dossiers op 31 december 2008 naar 64 988 op 31 december 2010. De directie-generaal heeft ook geantwoord op 328 536 telefoonoproepen en 26 730 brieven, en heeft tijdens haar zitdagen 50 611 mensen ontvangen.

De DGPH heeft in de afgelopen jaren talrijke veranderingen doorgemaakt. De meest zichtbare indicator

de cette évolution est le délai moyen de traitement, qui a évolué de 10,1 mois en septembre 2008 à 5,3 mois en décembre 2010 et se situe à 5,1 mois au 31 janvier 2011. Afin de réaliser cette réduction du délai, des moyens budgétaires supplémentaires ont été libérés, le budget pour les allocations aux personnes handicapées ayant évolué de 1 556 millions d'euros en 2008 vers 1 843 millions d'euros en 2010.

2. Les facteurs explicatifs du délai de traitement

La Cour des comptes identifie des causes internes et externes à la durée du délai de traitement.

Parmi les facteurs explicatifs externes, on relèvera la complexité de la réglementation, le pourcentage élevé de demandes incomplètes ou interrompues, l'échange de données avec d'autres administrations et la coordination avec les services ICT.

Pour les causes internes, sont pointés les facteurs suivants: la divergence d'application des procédures et pratiques, les difficultés de communication entre les services, le fait que l'information sur la gestion concernant les processus fait parfois défaut, les divergences de productivité des stations de travail, et le fait que l'ICT n'est plus adapté aux procédures actuelles, du moins partiellement.

a) Le support ICT

La Cour des comptes constate des insuffisances dans le système ICT dont dispose la Direction générale Personnes handicapées. Les exemples sont nombreux: les différents systèmes ne sont pas intégrés entre eux, un ensemble de procédures (notamment les procédures de rappel) pourraient être automatisées, nombre d'éléments doivent encore être encodés manuellement. Le développement de l'outil informatique constitue une priorité en vue de l'amélioration de la gestion des demandes d'allocations aux personnes handicapées. Le système devrait simplifier la tâche de l'administration, afin qu'elle puisse se concentrer sur l'amélioration de la qualité du service aux usagers.

L'outil informatique devra être reconstruit de façon globale tout en veillant à la transition avec le système actuel et en concertation avec les gestionnaires de dossiers. Cette reconstruction informatique doit aller de pair avec une analyse et adaptation préalable de la réglementation et des processus à mettre en place pour optimiser son exécution.

van die evolutie is de gemiddelde behandelingstijd, die is geëvolueerd van 10,1 maanden in september 2008 naar 5,3 maanden in december 2010, en op 31 januari 2011 5,1 maanden bedraagt. Om die kortere behandelingstermijn te halen, werden extra budgettaire middelen vrijgemaakt, waarbij de begroting voor de tegemoetkomingen aan personen met een handicap is toegenomen van 1 556 miljoen in 2008 naar 1 843 miljoen euro in 2010.

2. De factoren die de verwerkingstermijn verklaren

Het Rekenhof identificeert interne en externe oorzaken van de duur van de verwerkingstermijn.

De complexe regelgeving, het grote aantal onvolledige of onderbroken aanvragen, de uitwisseling van gegevens met andere administraties en de coördinatie met de ICT-diensten behoren tot de externe verklarende factoren.

De uiteenlopende toepassing van procedures en werkwijzen, het gebrek aan communicatie tussen de diensten onderling, het feit dat beheersinformatie over de procesuitvoering soms niet voorhanden is, de verschillen in productiviteit van de werkstations en het feit dat de ICT althans voor een deel niet meer is aangepast aan de huidige procedures, worden als interne oorzaken naar voren geschoven.

a) De ICT-ondersteuning

Het Rekenhof stelt vast dat het ICT-systeem van de DGPH tekortkomingen vertoont. Er zijn talrijke voorbeelden: de diverse systemen zijn niet onderling verbonden, heel wat procedures (in het bijzonder de herinneringsprocedures) zouden geautomatiseerd kunnen verlopen en vele gegevens moeten nog manueel worden ingevoerd. De ontwikkeling van de ICT moet een prioriteit zijn als men de aanvragen voor tegemoetkomingen voor personen met een handicap beter wil beheren. Het systeem zou het werk van de administratie moeten vereenvoudigen, zodat zij zich kan concentreren op een betere dienstverlening aan de gebruikers.

Dit systeem moet in zijn geheel worden herzien, in overleg met de dossiersbeheerders. De overgang vanuit het huidige systeem mag geen problemen opleveren. Om tot een optimale uitvoering te komen, moet de herziening van het systeem gepaard gaan met een voorafgaande analyse en aanpassing van de regelgeving en van de te implementeren procedures.

La Cour des comptes fait également le constat de l'insuffisance de l'outil statistique de management. La Cour insiste pour disposer de données statistiques plus fines. Le secrétaire d'État encourage le développement d'un outil statistique. C'est dans ce souci qu'a été initié un projet d'études appelé Handilab qui a pour objet d'analyser le profil socio-économique des bénéficiaires d'allocations aux personnes handicapées.

Il est souhaitable d'intégrer dès le départ le besoin de statistiques dans un nouveau schéma de support ICT. Le système devrait générer des informations permettant de réaliser des simulations de modèles ou de mesurer l'impact pour les bénéficiaires de modifications législatives. Les possibilités offertes actuellement par le système sont insuffisantes pour pouvoir vérifier correctement l'incidence budgétaire des nouvelles mesures que nous souhaitons instaurer.

Le développement de la Banque-carrefour de la sécurité sociale donne à présent accès à des informations qui n'étaient pas disponibles au moment où la législation relative aux allocations en faveur des personnes handicapées a été élaborée. Le développement du système ICT offre aussi de nouvelles perspectives et permet d'instaurer, sur la base de données de sécurité sociale, une réglementation mieux adaptée à la réalité que connaissent les personnes en situation de handicap aujourd'hui.

À ce jour, l'application *Handiweb* permet de vérifier si la situation d'une personne ressort de la compétence de la DGPH et de consulter son dossier. Il était également prévu qu'en 2011, les usagers puissent également introduire et gérer eux-mêmes directement leurs demandes. Or, compte tenu des manquements actuels dans le système informatique, cette option doit être reportée.

Étant donné les logiciels existant aujourd'hui, le secrétaire d'État annonce qu'il déposera une note au Conseil des ministres afin de solliciter l'avis de la Fedict.

b) La gestion administrative

En ce qui concerne la gestion administrative de la DGPH, le secrétaire d'État souhaite garantir l'égalité de traitement des dossiers de demande d'allocations aux personnes handicapées.

À cet égard, la mise en place d'un contrôle de gestion est essentielle. En septembre 2008, un comité de pilotage avait déjà été installé en vue de mettre en corrélation le mouvement de rattrapage des dossiers

Het Rekenhof stelt ook vast dat het beheersinstrument waarmee statistieken worden opgemaakt, ontoereikend is en dringt aan op meer verfijnde statistieken. De staatssecretaris moedigt de ontwikkeling van een instrument voor statistieken aan. Daarom is een studieproject opgestart, dat de naam Handilab draagt. Dit heeft tot doel het sociaaleconomische profiel te analyseren van personen die een tegemoetkoming voor gehandicapten ontvangen.

Het is wenselijk de nood aan statistieken van bij aanvang op te nemen in een nieuw schema voor ICT-support. Het systeem zou informatie moeten genereren waarmee men simulaties kan maken van modellen of de impact van wetwijzigingen voor de begunstigten kan meten. De mogelijkheden die het systeem momenteel biedt, zijn ontoereikend om goed genoeg te kunnen nagaan wat de budgettaire impact zal zijn nieuwe maatregelen die de regering wil invoeren.

De uitbouw van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid verschaft nu toegang tot informatie die niet voorhanden was toen de wetgeving inzake tegemoetkomingen voor personen met een handicap werd opgesteld. De ontwikkeling van het ICT-systeem biedt ook nieuwe perspectieven en staat toe om op basis van de sociale zekerheidsgegevens een regelgeving in te voeren die beter is afgestemd op het leven van mensen met een handicap van vandaag.

Thans maakt de toepassing *Handiweb* het mogelijk na te gaan of de toestand van een persoon onder de bevoegdheid van de DGPH valt, en diens dossier te raadplegen. Men voorzag ook dat de gebruikers in 2011 hun aanvraag zelf zouden kunnen invoeren en direct beheren. Gelet op de huidige tekortkomingen in het informaticasysteem moet die optie evenwel worden uitgesteld.

Gelet op de thans bestaande software kondigt de staatssecretaris aan dat hij de Ministerraad een nota zal bezorgen om terzake het advies van Fedict in te winnen.

b) Het administratief beheer

In verband met het administratief beheer van de DGPH wenst de staatssecretaris een gelijke behandeling te waarborgen van de dossiers inzake tegemoetkomingsaanvragen.

In dat opzicht is de invoering van beheerscontrole van groot belang. In september 2008 was al een stuurgroep geïnstalleerd om de inhaalbeweging met betrekking tot de dossiers in overeenstemming te brengen met

avec les besoins en crédits supplémentaires nécessaires pour financer ce rattrapage⁴. Ce comité a mis en place un tableau de bord et un inventaire des dossiers en stock qui sont mis à jour mensuellement. Les évolutions du traitement des dossiers contenues dans ces deux documents sont analysées par le comité chaque mois afin d'affiner au maximum les besoins en crédits nécessaires au rattrapage.

Concernant la collecte de l'information, il faut constater que les renseignements demandés aux personnes sont complexes et la constitution d'un dossier complet par l'utilisateur est loin d'être une évidence. La complexité de la réglementation fait que nombre d'utilisateurs ne comprennent pas le régime des allocations aux personnes handicapées ni les éléments qu'ils doivent transmettre à l'administration. Ils ne savent pas non plus pour quelle raison ces documents sont nécessaires à quelle instance ils doivent s'adresser pour les obtenir.

L'administration a travaillé considérablement à l'amélioration de la lisibilité des formulaires et au développement de flux informatiques avec différentes administrations afin de collecter plus facilement les informations nécessaires.

Ce travail doit être poursuivi. À cette fin, des moyens supplémentaires ont été dégagés pour le recrutement d'assistants sociaux afin d'accompagner des demandeurs mais aussi pour travailler en réseau. En effet, il convient de structurer et de renforcer le travail en réseau de la DGPH avec des personnes relais qui pourraient servir d'intermédiaires entre le demandeur et l'administration, tels que les handicontacts dans les communes, les mutuelles ou encore les associations de personnes handicapées.

L'expertise médicale rencontre également différentes difficultés, dont la plus importante est le taux d'absence élevé des demandeurs d'allocations lors de l'expertise médicale. Il importe dès lors d'envisager une réponse appropriée, favorisant l'expertise médicale sur pièces et la consultation du réseau médical qui connaît la situation de l'utilisateur.

Vu l'importance du rôle du médecin évaluateur dans le processus de demande d'allocations aux personnes handicapées, il faut également garantir le fait que les expertises médicales soient réalisées dans un délai raisonnable. La fonction et le statut de médecin statutaire et de médecin désigné doit dès lors être

de la nécessité à extra crédits daarvoor⁴. Dat comité heeft voor de lopende dossiers een bordtabel en een inventaris opgesteld, die maandelijks worden bijgewerkt. De ontwikkeling van de behandeling van de dossiers in beide documenten wordt elke maand door het comité geanalyseerd om de behoeften aan kredieten voor de inhaalbeweging zo veel mogelijk te verfijnen.

Aangaande het inwinnen van informatie moet men vaststellen dat de inlichtingen die aan de burgers worden gevraagd, complex zijn en dat de samenstelling van een volledig dossier door de gebruiker geenszins eenvoudig is. De complexiteit van de regelgeving maakt dat veel gebruikers noch de regeling inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap, noch de elementen die zij aan het bestuur moeten doorgeven, begrijpen. Zij weten evenmin waarom die documenten nodig zijn en tot welke instantie zij zich moeten richten om ze te ontvangen.

De administratie heeft aanzienlijk gesleuteld aan de verbetering van de bevattelijkheid van de formulieren en de ontwikkeling van informaticastromen naar en van verschillende administraties om de nodige informatie makkelijker in te zamelen. Dat werk moet doorgaan.

Daarom werden extra middelen ter beschikking gesteld voor de rekrutering van maatschappelijk werkers, die aanvragers kunnen begeleiden, maar ook in een netwerk kunnen werken. Men moet werken in een netwerk bij de DGPH immers structureren en versterken met mensen die kunnen fungeren als tussenschakel tussen aanvrager en administratie, zoals handicontacts bij de gemeenten, de ziekenfondsen of nog de verenigingen van personen met een handicap.

Het medisch onderzoek stuit ook op diverse moeilijkheden, met als belangrijkste het vele wegblijven van de tegemoetkomingsaanvragers op het medisch onderzoek. Het is daarom belangrijk daarop een passend antwoord te overwegen door te kiezen voor het medisch onderzoek op grond van de stukken en de raadpleging van het medisch netwerk dat van de toestand van de gebruiker op de hoogte is.

Gelet op de belangrijke rol van de arts-beoordelaar bij de hele tegemoetkomingsaanvraag voor personen met een handicap, moet men er ook voor zorgen dat de medische onderzoeken binnen een redelijke termijn worden uitgevoerd. De functie en de status van vastbenoemde en aangestelde arts moet daarom vol-

⁴ Ce comité est composé de représentants du SPF Budget et de la DGPH et des cabinets des secrétaires d'État au Budget et du secrétaire d'État en charge des Personnes handicapées.

⁴ Dat comité bestaat uit vertegenwoordigers van de FOD Budget, de DGPH en de kabinetten van de staatssecretaris voor Begroting en de staatssecretaris voor Personen met een handicap.

rendue suffisamment attractive notamment sur le plan financier et le recours à d'autres formes de reconnaissance médico-administrative doit être envisagé.

Le secrétaire d'État rappelle que la DGPH a lancé un processus de réflexion au sujet de la qualité et de l'efficacité de l'expertise médicale dénommé "Qualimed".

La Cour des comptes souligne également les difficultés que rencontrent les agents de la DGPH dans l'application de la réglementation et la variabilité de productivité des agents et stations de travail. Le secrétaire d'État plaide dès lors pour un renforcement généralisé de la formation du personnel en place et pour un renforcement du nombre des fonctionnaires de niveau A et de niveau B au sein de la DGPH. Il souhaiterait également qu'une comparaison de la DGPH avec d'autres institutions traitant des dossiers individuels soit effectuée. Un meilleur alignement des besoins en personnel par rapport aux évolutions du modèle d'entreprise et de gestion de la DGPH semble tout aussi nécessaire.

c) La législation

Le secrétaire d'État partage les conclusions de la Cour des comptes concernant la complexité de la législation. Celle-ci date de la fin des années 80 et a subi de multiples modifications au fil du temps. Ces modifications successives ont accru la complexité du régime.

Outre le fait que la législation relative aux allocations est complexe, le régime se trouve aujourd'hui à un tournant. La philosophie de base qui sous-tend le régime des allocations aux personnes handicapées n'est en effet plus d'actualité. Elle reflétait une vision statique de la personne handicapée. Aujourd'hui, le régime des allocations aux personnes handicapées ne peut faire l'économie d'un débat en profondeur.

À cet effet, le secrétaire d'État a créé un groupe de travail composé de représentants de diverses administrations et du Conseil supérieur national des personnes handicapées, ainsi que d'experts externes. Ce groupe de travail avait pour mission d'élaborer les lignes et principes d'une réforme sur le long terme en se penchant notamment sur les faiblesses du régime actuel. Ce groupe de travail s'est réuni une première fois. Puis, le gouvernement est tombé.

Le secrétaire d'État estime qu'il faudra également, dans le cadre de la réflexion sur la réforme des allocations, remettre en cause les éléments constitutifs de l'enquête sociale du demandeur et, notamment, le principe de l'année n-2. Étant donné les situations d'urgence que certaines personnes handicapées sont

doende aantrekkelijk worden gemaakt, met name op financieel vlak, en men moet het gebruik van andere vormen van medisch-administratieve erkenning overwegen.

De staatssecretaris herinnert eraan dat de DGPH onder de naam "Qualimed" een proces van reflectie over de kwaliteit en de doeltreffendheid van het medisch onderzoek op gang heeft gebracht.

Het Rekenhof wijst ook op de moeilijkheden die de DGPH-ambtenaren ondervinden bij de toepassing van de reglementering en op de uiteenlopende productiviteit van de ambtenaren en de werkstations. De staatssecretaris pleit dan ook voor een algemene opvoering van de opleiding van het bestaande personeel en een verhoging van het aantal ambtenaren van niveau A en niveau B bij de DGPH. Hij zou ook willen dat men de DGPH vergelijkt met andere instellingen die individuele dossiers behandelen. Ook een betere afstemming van de personeelsbehoeften op de evolutie van het ondernemings- en beheersmodel van de DGPH blijkt noodzakelijk.

c) De wetgeving

De staatssecretaris is eens met de conclusies van het Rekenhof in verband met de complexe regelgeving. Die dateert van eind jaren '80 en is in de loop der jaren vaak gewijzigd. Die opeenvolgende wijzigingen hebben het systeem ingewikkelder gemaakt.

Naast het feit dat de wetgeving van de uitkeringen ingewikkeld is, bevindt het stelsel zich op dit moment op een keerpunt. De basisfilosofie van het stelsel van de uitkeringen aan mensen met een handicap, is immers niet meer actueel. Het had een statische visie op mensen met een handicap. Nu kan het stelsel van de uitkeringen voor personen met een handicap niet meer om een debat ten gronde heen.

De staatssecretaris heeft daarvoor een werkgroep opgericht met vertegenwoordigers van verschillende administraties, van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap en met externe deskundigen. De opdracht van die werkgroep bestond erin de lijnen en principes van een hervorming op lange termijn uit te werken door vooral de zwakke punten van het huidige stelsel te bekijken. Die werkgroep is een eerste keer samengekomen en toen viel de regering.

De staatssecretaris meent dat men in het kader van het debat over de hervorming van de uitkeringen ook de elementen waaruit het sociaal onderzoek van de aanvrager bestaat en in het bijzonder het principe van het jaar n-2 in vraag zal moeten stellen. Gelet op de dringende situaties waarmee sommige mensen met een

amenées à rencontrer, le législateur doit aussi pouvoir se prononcer sur l'ordre de priorité dans le traitement des demandes.

Dans le contexte de cette réforme, il faudra aussi tenir compte des principes contenus dans la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées du 13 décembre 2006, qui demande divers changements fondamentaux en matière de politique des personnes handicapées.

II. — INTERVENTIONS DES MEMBRES

Mme Christiane Vienne (PS) rappelle les éléments qui lui semblent essentiels en vue de cadrer le débat, qui ne devrait pas se résumer par un concept d'efficacité. L'enjeu est en effet avant tout humain. Il ne faudrait pas accélérer l'examen de la demande au détriment de la qualité de l'examen, en particulier de la situation financière de la personne et du dossier médical. Une appréciation erronée des données peut avoir des effets désastreux pour la personne handicapée: la décision doit être étayée, fondée et communiquée à la personne concernée en termes simples et compréhensibles.

La responsabilisation financière de la DG "Personne handicapée" s'avère aujourd'hui indispensable. En effet, son intervention se situe dans la sphère de l'assistance sociale, résiduaire, et la bonne gestion de cette DG est capitale. D'autant plus que sous l'effet du vieillissement de la population, le nombre de bénéficiaires ira croissant.

Le traitement d'une demande requerra toujours du temps. La décision prise doit être de qualité. La gestion du département a gagné en qualité au cours des dernières années. L'intervenante salue le passage, mais en souligne les difficultés, en particulier pour la personne handicapée elle-même, qui doit faire l'effort de s'adapter à des procédures nouvelles.

Il convient de mener une politique d'automatisation des procédures, mais il convient tout autant de prendre en compte les besoins spécifiques des usagers, qui sont des personnes handicapées.

Mme Nadia Sminate (N-VA) constate qu'à la page 77 du rapport de la Cour des comptes (p. 73 en néerlandais) le "tableau synoptique de la dernière phase menant à la décision", fournissant le délai d'exécution moyen dans chaque station de travail, celles-ci ne sont identifiées que par un numéro. L'intervenante aimerait connaître la localisation géographique de ces stations.

handicap geconfronteerd worden, moet de wetgever zich ook kunnen uitspreken over de voorrangsorte bij de behandeling van de aanvragen.

In de context van die hervorming zal ook rekening moeten worden gehouden met de principes van het VN-Verdrag voor de rechten van mensen met een handicap van 13 december 2006 dat verschillende fundamentele veranderingen vraagt inzake het beleid voor mensen met een handicap.

II. — INTERVENTIES VAN DE LEDEN

Mevrouw Christiane Vienne (PS) wijst op de elementen die volgens haar essentieel zijn om de contouren te bepalen van het debat, dat niet beperkt mag blijven tot het aspect efficiëntie. De menselijke dimensie moet namelijk voorrang krijgen. Een sneller onderzoek van de aanvraag mag niet ten koste gaan van de kwaliteit ervan en mag evenmin negatief doorwegen op de financiële toestand van de betrokkene en op diens medisch dossier. Een verkeerde inschatting van de gegevens kan rampzalige gevolgen hebben voor de persoon met een handicap: de beslissing moet gemotiveerd en gefundeerd zijn, alsook aan de betrokkene worden meegedeeld in een eenvoudige en begrijpelijke taal.

Het lijkt vandaag onontbeerlijke de DG "Personen met een handicap" financieel te responsabiliseren. De DG treedt namelijk op binnen de — residuaire — maatschappelijke bijstand en een goed beheer ervan is dus van kapitaal belang, temeer daar het aantal begunstigten zal toenemen ingevolge de vergrijzing van de bevolking.

De behandeling van een aanvraag zal altijd tijd vergen. Het is zaak een gedegen beslissing te nemen. De jongste jaren wordt het departement almaar beter beheerd. De spreekster is ingenomen met die trend, maar onderstreept tegelijk de moeilijkheden die meer bepaald de persoon met een handicap zelf ondervindt, omdat hij zich moet aanpassen aan nieuwe procedures.

Er is nood aan een automatisering van de procedures, maar tevens moet rekening worden gehouden met de specifieke behoeften van de gebruikers, die per slot van rekening gehandicapt zijn.

Mevrouw Nadia Sminate (N-VA) stelt vast dat op bladzijde 73 van het verslag van het Rekenhof (blz. 77 in de Franse versie), in de tabel "Overzicht laatste fase tot beslissing" betreffende de gemiddelde doorlooptijd in maanden per werkstation, die werkstations slechts met een nummer worden geïdentificeerd. De spreekster verneamt graag de geografische lokalisatie van die stations.

À la page 8 du rapport (p. 9 en néerlandais) est publié un tableau indiquant les délais moyens d'instruction des allocations répartis en fonction de la langue. Il est en ressort que ce délai est de 8,1 pour les dossiers néerlandophones et de 12,3 pour les dossiers francophones. Comment cette différence s'explique-t-elle?

L'intervenante relève enfin les problèmes informatiques signalés par l'audit mené par la Cour des comptes: n'y aurait-il pas lieu d'y remédier par priorité?

Madame Muriel Gerken (Ecolo-Groen!) relève que l'audit de la Cour des comptes n'a porté que sur le traitement des nouvelles demandes. Il y a-t-il un projet d'évaluation du traitement des demandes de modification, qui posent aussi des problèmes, différents toutefois.

Le calcul et le traitement de l'allocation de remplacement de revenu (ARR) et l'allocation d'intégration (AI) ou l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA) se font en une fois. Il y a-t-il un obstacle à l'examen différencié de ces deux types d'allocations? La question de l'intervenante est inspirée par le souci de supprimer le "prix de l'amour" et de faire de l'allocation d'intégration un complément qui couvre les coûts supplémentaires liés au handicap, tandis que l'allocation de remplacement de revenu dépend des autres revenus. Même si des mesures ponctuelles successives (telles que l'augmentation des plafonds de revenus) rencontrent progressivement cette problématique, il reste qu'il y a interaction dans le calcul de ces deux types d'allocations et que cette interaction contribue à la complexité de la problématique. Est-il donc envisageable de revoir cette façon de procéder et, si non, pourquoi?

Simplifier l'introduction de la demande par des moyens adaptés au handicap des personnes concernées est de nature à raccourcir les délais dans la mesure où la nécessité de compléter le dossier par des compléments d'information peut ainsi être réduite. L'intervenante salue les efforts en la matière. Il importe que des personnes souffrant d'un handicap qui diminuent leurs facultés intellectuelles puissent elles aussi comprendre la décision de l'administration en réponse à leur demande.

Quant à l'automatisation du traitement des demandes, Mme Gerken partage le point de vue de Mme Vienne en ce qui concerne la maîtrise que la per-

Op bladzijde 9 van het verslag (blz. 8 in de Franse versie) staat een tabel met de gemiddelde onderzoekstermijnen voor de tegemoetkomingen, uitgesplitst naar gelang van de taal. Daaruit blijkt dat die termijn 8,1 maanden bedraagt voor de Nederlandstalige dossiers en 12,3 maanden voor de Franstalige dossiers. Vanwaar dat verschil?

Tot slot wijst de spreker op de informaticaproblemen die uit de doorlichting door het Rekenhof blijken: kunnen die niet prioritair worden opgelost?

Mevrouw Muriel Gerken (Ecolo-Groen!) stipt aan dat de doorlichting door het Rekenhof alleen maar betrekking had op de behandeling van de nieuwe aanvragen. Is het eveneens de bedoeling de behandeling van de wijzigingsaanvragen te evalueren? Op dat vlak doen zich ook — zij het andere — problemen voor.

De berekening en de verwerking van de inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) en de integratie-tegemoetkoming (IT) of de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAP) gebeuren in één keer. Is er iets wat een gedifferentieerde behandeling van die twee soorten tegemoetkomingen verhindert? De spreker stelt die vraag omdat zij een einde wenst te maken aan de zogenaamde "prijs van de liefde" en omdat zij van de integratietegemoetkoming een aanvullende tegemoetkoming wil maken, die de bijkomende kosten als gevolg van de handicap dekt; daarentegen zou de inkomensvervangende tegemoetkoming moeten afhangen van de andere inkomsten van de betrokkene. Hoewel een aantal opeenvolgende afzonderlijke maatregelen werd genomen om dat probleem stap per stap op te lossen (bijvoorbeeld de verhoging van de inkomensbovengrenzen), blijft er interactie bestaan tussen de respectieve berekeningswijzen voor die twee soorten tegemoetkomingen, wat de hele kwestie nog complexer maakt. Is het bijgevolg denkbaar die werkwijze te herzien en, zo niet, waarom?

Een vereenvoudiging van de procedure tot indiening van de aanvraag door middel van schikkingen die op de handicap van de betrokkene zijn afgestemd, kan bijdragen tot kortere termijnen, aangezien er aldus minder nood zou zijn aan bijkomende informatie om het dossier te vervolledigen. De spreker is ingenomen met de inspanningen die terzake werden geleverd. Het is van belang dat de mensen met een handicap die hun intellectuele vermogens aantast, ook in staat zijn de beslissing van de administratie aangaande hun aanvraag te begrijpen.

Wat de automatisering van de verwerking van de aanvragen betreft, deelt mevrouw Gerken het standpunt van mevrouw Vienne, die stelt dat de personen

sonne handicapée doit pouvoir garder sur l'ensemble du traitement de son dossier. L'intervenante souhaite cependant davantage d'informations: comment prévoit-on de renforcer l'informatisation en concertation avec les associations représentant les personnes handicapées et dans quelle mesure le souci d'éviter une simplification extrême est-il présent? Il y a-t-il un contrat avec SIMILES et que prévoit ce contrat?

M. Stefaan Vercamer (CD&V) constate que le délai de traitement des dossiers a été réduit: est-ce grâce à la mise en œuvre des recommandations de la Cour des comptes? Ou doit-on considérer qu'en mettant en œuvre ces recommandations, les délais de traitement seraient encore réduits davantage?

Comment le secrétaire d'État compte-t-il adapter le régime aux droits des personnes handicapées contenus dans la Convention des Nations Unies?

Le retard dans le délai de traitement des dossiers ne s'explique-t-il pas aussi par des lacunes dans la gestion du personnel? Il n'en est guère question dans le rapport de la Cour des comptes. Ne faudrait-il pas prévoir là aussi des mesures structurelles?

Puisque le secrétaire d'État évoque la simplification de la réglementation, l'intervenant rappelle que c'est le parlement qui fixe la réglementation. S'il est question d'un groupe de réflexion au niveau de l'administration, comment le secrétaire d'État compte-t-il y impliquer le parlement?

Rappelant l'introduction récente d'une nouvelle attestation, M. Vercamer se demande si le moment était bien choisi, alors que tant de choses doivent encore être réglées au sein de la DG Personnes handicapées.

Enfin, l'intervenant reprend les éléments de la question (n° 2481) de M. Servais Verherstraeten, qui souhaitait interroger le secrétaire d'État sur les problèmes d'accessibilité du SPF Sécurité sociale et de la Direction générale personnes handicapées.

Mme Catherine Fonck (cdH) note l'amélioration intervenue au niveau des délais. Cependant, il ne s'agit que de moyennes et 14 000 demandeurs doivent encore toujours attendre une décision pendant plus d'un an.

S'il faut atteindre l'objectif de 4 mois de délai, il faut également garantir la qualité de l'examen de ces dossiers.

met un handicap vat moeten kunnen blijven hebben op de hele behandeling van hun dossier. Wel wenst de spreker meer informatie over de volgende aspecten: hoe denkt men de informatisering verder door te drijven in overleg met de verenigingen die de gehandicapten vertegenwoordigen en in hoeverre is men zich ervan bewust dat een vereenvoudiging nu ook weer niet té ver mag gaan? Werd een overeenkomst gesloten met SIMILES en wat staat daarin?

De heer Stefaan Vercamer (CD&V) stelt vast dat de termijn voor de verwerking van de dossiers korter is geworden: is dat dankzij de uitvoering van de aanbevelingen van het Rekenhof? Of heeft de uitvoering van die aanbevelingen ervoor gezorgd dat de verwerkings-termijnen nog eens extra konden worden ingekort?

Hoe denkt de staatssecretaris de vigerende regeling aan te passen aan de in het Verdrag van de Verenigde Naties opgenomen rechten van de personen met een handicap?

Is de trage behandeling van de dossiers ook niet te wijten aan een gebrekkig personeelsbeleid? Daar wordt in het verslag van het Rekenhof amper iets over gezegd. Is er ook op dat vlak geen nood aan structurele maatregelen?

Aangezien de staatssecretaris de vereenvoudiging van de regelgeving aanhaalt, brengt de spreker in herinnering dat het Parlement die regelgeving vaststelt. Hoe denkt de staatssecretaris het Parlement te betrekken bij de ter sprake gebrachte denkgroep binnen de administratie?

In verband met de recente invoering van een nieuw getuigschrift vraagt de heer Vercamer zich af of het moment wel goed gekozen was, aangezien binnen de DG "Personen met een handicap" nog zoveel aspecten moeten worden geregeld.

Tot slot herhaalt de spreker de essentie van vraag nr. 2481 van de heer Servais Verherstraeten aan de staatssecretaris, met betrekking tot de toegankelijkheid van de FOD Sociale Zekerheid en van de DG "Personen met een handicap".

Mevrouw Catherine Fonck (cdH) stelt verbetering vast op het stuk van de termijnen. Wel gaat het slechts om gemiddelden en moeten 14 000 aanvragers ook vandaag nog soms ruim een jaar op een beslissing wachten.

De doelstelling van een verwerkingstermijn van vier maanden mag niet doen vergeten dat het onderzoek van de dossiers kwalitatief hoogstaand moet zijn.

Le meilleur pilotage central des centres médicaux est important pour uniformiser l'attitude des centres en matière de décisions médicales sur pièce. Il s'agit donc de continuer à favoriser cette uniformisation.

Qu'en est-il du dossier médical électronique au niveau des médecins de l'administration?

Quel sont les taux d'absentéisme et d'arrêt au sein de l'administration? Certains services sont-ils davantage touchés? Quelle politique des ressources humaines répond-elle à ces difficultés?

Chaque dossier est désormais géré par un gestionnaire de dossiers. Il s'agit d'une option de gestion intéressante à condition que tous ces gestionnaires disposent des mêmes compétences. Se pose donc ici aussi la question de la gestion des ressources humaines et de la formation du personnel; n'y a-t-il pas également une question de mobilité du personnel qui se pose?

En ce qui concerne FinPress, il y a-t-il eu concertation? N'y a-t-il pas moyen que le DG Personnes handicapées sache à quelle date le courrier a été envoyé?

L'intervenante relève enfin que 10 % des demandes d'allocation d'aide aux personnes âgées concerne des personnes âgées qui décèdent avant qu'une décision n'intervienne. Ce chiffre est trop important. Comment serait-il possible de le réduire?

Mme Meryame Kitir (sp.a) demande des précisions au sujet du dossier médical électronique: la décision est-elle déjà prise et quels en sont les effets? S'il s'agit d'un projet, où en est-on? Le directeur général peut-il expliquer concrètement de quoi il s'agit?

Quant à la simplification des formulaires, quelles initiatives seront-elles prises pour orienter les gens dans les demandes qu'ils peuvent faire? Trop de personnes handicapées ne sont pas informées de l'aide dont elles pourraient bénéficier.

L'intervenante regrette qu'il ne puisse, au fond, être question de la réglementation, que tout le monde reconnaît devoir être réformée. L'administration est-elle prête avec des projets de formulaires simplifiés lorsque la réglementation aura été revue?

La majorité des personnes handicapées est fixée à 21 ans, ce qui signifie qu'elles bénéficient d'allocation familiales majorées jusqu'à cet âge et d'une allocation de remplacement de revenu seulement au-delà de

Een betere centrale sturing van de medische centra is van belang om meer eenvormigheid te brengen in de manier waarop zij beslissingen nemen op grond van de stukken. Het is dus zaak de eenvormigmaking op dat vlak te blijven bevorderen.

Hoe staat het met het elektronisch medisch dossier bij de artsen van de administratie?

Wat zijn de cijfers in verband met absentisme en personeelsverloop binnen de administratie? Worden bepaalde diensten méér getroffen dan andere? Met welk HR-beleid pakt men die problemen aan?

Voortaan wordt elk dossier beheerd door een dossierbeheerder: een interessante beheersoptie, op voorwaarde dat al die beheerders over dezelfde competenties beschikken. Daarbij rijst dus ook de vraag aangaande het personeelsbeleid en de opleiding van het personeel. Komt daar ook niet een probleem bij dat te maken heeft met de mobiliteit van het personeel?

Werd over FinPress overleg gepleegd? Kan de DG "Personen met een handicap" niet checken op welke datum de brief werd verzonden?

Tot slot stipt de spreekster aan dat 10 % van de bejaarden die een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden aanvragen, overlijdt vóór een beslissing valt. Dat is een te hoog percentage. Hoe kan het worden teruggedrongen?

Mevrouw Meryame Kitir (sp.a) vraagt nadere preciseringen over het elektronisch medisch dossier. Werd de beslissing daarover al genomen en wat zijn er de effecten van? Zo het nog maar om een project gaat, in welke fase zit het? Kan de directeur-generaal concreet uitleggen waar het precies om gaat?

Welke initiatieven werden inzake vereenvoudiging van de formulieren genomen om de mensen in te lichten over de aanvragen die zij mogen indienen? Al te veel gehandicapten weten niet eens op welke hulp zij aanspraak maken.

De spreekster vindt het eigenlijk jammer dat niet kan worden nagedacht over de regelgeving, waarvan iedereen vindt dat ze aan een hervorming toe is. Zal de administratie rond zijn met de ontwerpen voor vereenvoudigde formulieren op de dag dat de regelgeving zal zijn herzien?

De meerderjarigheid van de personen met een handicap ligt vast op 21 jaar, wat inhoudt dat ze tot die leeftijd aanspraak maken op verhoogde kinderbijslag en dat een inkomensvervangende tegemoetkoming

cet âge. L'intervenante est l'auteur d'une proposition de loi visant à ramener l'âge de la majorité civile des personnes handicapées à 18 ans. Qu'en pense le secrétaire d'État?

Mme Rita De Bont (VB) formule sa question n° 2549 sur le regroupement de diverses instances d'aide aux personnes handicapées et l'absence de concertation entre celles-ci.

Mme Ingeborg De Meulemeester (N-VA) demande s'il ne serait pas possible d'évaluer davantage sur pièce les dossiers de demandes introduites par des personnes âgées de 80 ans et plus, plutôt que de les soumettre à un examen médical.

Dans la perspective d'une révision de la réglementation, l'intervenante relève les difficultés de nombreuses personnes handicapées qui ont travaillé en atelier protégé mais ne le peuvent plus. Elles bénéficient d'allocations de chômage mais pas d'allocations de remplacement de revenu. Lorsqu'elles bénéficient d'allocations d'intégration, elles relèvent pour leur subsistance de deux systèmes d'intervention totalement différents. Mais très souvent, elles n'ont pas droit à une allocation d'intégration parce que l'enquête sur les revenus remonte à deux ans auparavant, alors qu'elles bénéficiaient de revenus plus importants.

Mme Maggie De Block (Open Vld) constate que si le retard dans le traitement d'une série de dossiers a été résorbé, le nombre de demandes est en croissance, en sorte que la problématique relève du mythe de Sisyphe. Combien de temps faudra-t-il encore pour que la situation se rétablisse?

La collecte des informations est malaisée. La simplification des formulaires pourrait faciliter les choses.

Le nombre de demandes retirées n'est pas négligeable. En connaît-on les raisons?

L'intervenante ne s'explique pas les retards et reports en cas de litiges juridiques.

À quel délai le secrétaire d'État espère-t-il avoir assaini la DG Personnes handicapées en sorte que celle-ci connaisse un fonctionnement normal?

Mme Valérie De Bue (MR) interroge la Cour des comptes sur les différences que le rapport met en évidence entre les différents centres (voir les graphiques des pages 61 et 65) (en néerlandais: pages 59 et 64).

pas na die leeftijd wordt toegekend. De spreekster heeft een wetsvoorstel ingediend dat ertoe strekt de leeftijd van de burgerlijke meerderjarigheid van personen met een handicap terug te brengen op 18 jaar. Wat vindt de staatssecretaris daarvan?

Mevrouw Rita De Bont (VB) stelt haar vraag nr. 2549 over de groepering van de verschillende instanties voor hulp aan personen met een handicap en over het ontbreken van overleg tussen die instanties.

Mevrouw Ingeborg De Meulemeester (N-VA) vraagt of het niet mogelijk is de door de mensen van 80 en ouder ingediende dossiers méér op grond van de stukken te evalueren, in plaats van de betrokkenen nog een medisch onderzoek te doen ondergaan.

Met het oog op een herziening van de regelgeving vraagt de spreekster aandacht voor de moeilijkheden van vele personen met een handicap die in een beschutende werkplaats hebben gewerkt, maar dat niet langer kunnen. Zij hebben recht op een werkloosheidsuitkering, maar niet op een inkomensvervangende tegemoetkoming. Indien zij over een integratietegemoetkoming beschikken, vallen zij voor hun levensonderhoud onder twee totaal verschillende tegemoetkomingsregelingen. Vaak hebben zij echter geen recht op een integratietegemoetkoming, omdat het inkomensonderzoek betrekking heeft op de situatie van twee jaar voorheen, toen zij nog over meer inkomsten beschikten.

Mevrouw Maggie De Block (Open Vld) stelt vast dat de achterstand in de verwerking van de dossiers dan wel mag zijn teruggelopen, maar dat het aantal aanvragen stijgt. De verwerking wordt aldus ware sisfusarbeid. Wanneer zal de toestand eindelijk genormaliseerd zijn?

De gegevensverzameling verloopt moeizaam. De vereenvoudiging van de formulieren zou de zaken kunnen vergemakkelijken.

Het aantal ingetrokken aanvragen ligt vrij hoog. Hoe komt dat?

De spreekster ziet geen reden voor de vertragingen en het uitstel in geval van juridische geschillen.

Binnen welke termijn hoopt de staatssecretaris de DG "Personen met een handicap" te hebben gesaneerd, opdat die normaal kan functioneren?

Mevrouw Valérie De Bue (MR) vraagt het Rekenhof om meer uitleg over de verschillen die het heeft vastgesteld tussen de diverse centra (zie de grafieken op de bladzijden 59 en 64 (61 en 65 in de Franse versie).

Comment s'expliquent ces différences? La présence d'assistants sociaux lors de l'expertise médicale a-t-elle contribué à réduire les délais?

L'intervenante s'interroge sur l'architecture informatique proposée par les recommandations de la Cour des comptes. On est-on encore au stade des intentions ou dispose-t-on déjà de projets concrets?

Quant à un projet de réforme de la réglementation auquel un groupe de travail est attelé, mais ne s'est réuni qu'une fois. Ce groupe ne peut-il poursuivre ses travaux à cause de la période d'affaires courantes ou d'autres facteurs expliquent-ils cette interruption? A-t-il un plan de travail, des délais?

Il est évidemment trop tôt pour évaluer le projet *Handiweb*. Toutes les personnes concernées ont-elles été consultées?

Mme Colette Burgeon (PS) note que le délai légal de 6 mois est de plus en plus respecté. Ce résultat répond à l'effort non seulement des secrétaires d'État, mais également de l'administration qui a su s'adapter.

L'automatisation des données est-elle réalisée dans tous les services externes qui ont fait l'objet de l'audit de la Cour des comptes? Dans quel délai cette automatisation sera-t-elle réalisée? Quels sont les obstacles rencontrés?

L'audit de la Cour des comptes ne porte que sur les premières demandes, soit 50 % des dossiers. Connaît-on le délai moyen des demandes de révision? De quel ordre est l'arriéré des dossiers anciens qui ont ou non fait l'objet de mesures de rattrapage?

Pour ce qui concerne la phase d'introduction des dossiers complets par les demandeurs, il faut 3,9 mois pour les demandes d'allocation de remplacement de revenus et 2,4 mois pour l'aide aux personnes âgées. D'autres constatations de la Cour des comptes démontrent elles aussi la difficulté que rencontrent les demandeurs pour remplir correctement leur dossier. Des mesures sont-elles envisagées à cet égard?

En conclusion, notant les progrès considérables enregistrés par la DG Personnes handicapées, l'intervenante en félicite les artisans.

Vanwaar die verschillen? Heeft de aanwezigheid van maatschappelijk werkers tijdens het medisch onderzoek bijgedragen tot een inkorting van de termijnen?

De spreekster heeft vragen bij de in de aanbevelingen van het Rekenhof voorgestelde informaticaconfiguratie. Gaat het hier slechts om intenties of zijn er al concrete projecten?

De werkgroep die zich buigt over een ontwerp van hervorming van de regelgeving is maar één keer samengekomen. Kan die werkgroep zijn werkzaamheden niet voortzetten als gevolg van de periode van "lopende zaken", of zijn er andere redenen voor die onderbreking? Heeft de werkgroep een werkschema en moet hij termijnen naleven?

Uiteraard is het nog te vroeg voor een evaluatie van het *Handiweb*-project. Werden alle betrokkenen geraadpleegd?

Mevrouw Colette Burgeon (PS) stelt vast dat de bij wet opgelegde termijn van zes maanden steeds meer in acht wordt genomen. Dat resultaat is niet alleen het gevolg van de inspanningen van de staatssecretarissen, maar kwam er ook dankzij de administratie, die in staat is gebleken zich aan te passen.

Werd de automatisering van de gegevens doorgevoerd in alle externe diensten die het Rekenhof heeft doorgelicht? Binnen welke termijn moet die automatisering rond zijn? Welke obstakels doen zich terzake voor?

De doorlichting van het Rekenhof heeft slechts betrekking op de eerste aanvragen, dus op 50 % van de dossiers. Is de gemiddelde termijn voor de verwerking van de aanvragen tot herziening bekend? Hoe groot is de achterstand in de oude dossiers waarvoor al dan niet inhaalmaatregelen werden genomen?

Het duurt gemiddeld 3,9 maanden vooraleer de aanvragers hun volledige aanvraagdossier inzake inkomensvervangende tegemoetkomingen indienen, en 2,4 maanden wat de tegemoetkomingen voor hulp aan bejaarden betreft. Ook uit andere vaststellingen van het Rekenhof blijkt dat de aanvragers moeilijkheden ondervinden bij de correcte invulling van hun dossier. Worden in dat verband maatregelen in uitzicht gesteld?

Wat tot besluit de aanzienlijke vooruitgang binnen de DG "Personen met een handicap" betreft, feliciteert de spreekster hen die daarvoor hebben gezorgd.

Mme Nahima Lanjri (CD&V) a noté que l'introduction au rapport de la Cour des comptes met en garde contre les traitements inégaux et discriminatoires qui peuvent naître des façons de procéder différentes dans les services extérieurs. Ne pourrait-on pas remédier à cet aspect du problème?

Les temps d'attente au téléphone restent également un problème. Ces temps d'attente ont-ils été mesurés? Peut-on y remédier?

L'intervenante revient sur le nombre relativement important de demandes dont l'auteur est décédé lorsque le dossier est instruit. Il y aurait des dérogations possibles. Est-ce le cas?

III. — RÉPONSES

M. Rudy Moens, conseiller à la Cour des comptes, répond aux questions relatives à la productivité des stations de travail que l'objectif n'était pas de fustiger certaines stations ou certaines personnes. Et s'il est vrai qu'il y a des différences selon les groupes linguistiques, une interprétation prudente s'impose. Si la durée moyenne de traitement des dossiers est plus élevée dans la partie francophone du pays, il existe également de grandes différences en ce qui concerne la méthode de travail, par exemple en matière de *timing* pour la collecte des informations. On demande d'autre part plus d'examens médicaux du côté francophone, tandis que l'instruction des dossiers se déroule davantage sur pièce dans la partie néerlandophone.

M. Moens souligne les différences importantes selon les stations de travail, qui traduisent une approche fondamentalement différente. Il va falloir trouver un équilibre entre une approche visant l'efficacité et la rapidité du traitement des dossiers et une méthodologie visant un examen qualitatif des dossiers.

Des questions portaient également sur l'éventualité de différences de traitement des dossiers selon la nature du handicap. À cet égard, la Cour des comptes n'a pas noté de différences majeures sauf que les dossiers relatifs à l'aide aux personnes âgées (APA) se traitent en moyenne plus rapidement que les dossiers relatifs à l'allocation de remplacement de revenus (ARR). La Cour a également relevé que les centres médicaux n'effectuent guère de présélection sur la base des indications médicales. En ce qui concerne les personnes qui décèdent avant que l'examen de leur demande ne soit terminée, les chiffres cités de 5 % (ARR) et même de 14 % (APA) se rapportent à l'année examinée par la

In de inleiding van het verslag van het Rekenhof heeft *mevrouw Nahima Lanjri (CD&V)* een waarschuwing gelezen tegen ongelijke en discriminerende behandelingen als gevolg van de verschillende werkmethodes in de externe diensten. Kan dat facet van het vraagstuk niet worden aangepakt?

Ook de wachttijd aan de telefoon blijft een probleem. Werd die wachttijd gemeten en kan die korter?

De spreekster komt terug op het relatief hoge aantal mensen dat overlijdt terwijl men hun aanvraagdossier onderzoekt. Er zouden terzake afwijkingsmogelijkheden bestaan. Is dat zo?

III. — ANTWOORDEN

De heer Rudy Moens, raadsheer in het Rekenhof, antwoordt op de vragen over de productiviteit van de werkstations, door aan te geven dat het niet de bedoeling was bepaalde werkstations of personen met de vinger te wijzen. Het klopt dat er verschillen bestaan naar gelang van de taalgroepen, maar omzichtigheid is geboden bij de interpretatie van die verschillen. De duur van de verwerking van de dossiers ligt gemiddeld weliswaar hoger in het Franstalige landsgedeelte, maar er bestaan ook grote verschillen in werkwijze, bijvoorbeeld qua *timing* van het aanvragen van informatie. Daarnaast worden aan Franstalige zijde meer medische onderzoeken opgelegd, terwijl het onderzoek van de dossiers in het Nederlandstalige landsgedeelte veeleer op grond van de stukken wordt gevoerd.

De heer Moens onderstreept de grote verschillen naar gelang van het werkstation, waaruit een fundamenteel verschillende aanpak blijkt. Het is zaak een evenwicht te vinden tussen een methode waarmee de efficiëntie en de snelheid van de behandeling van de dossiers wordt beoogd, en een methode die is toegespitst op een kwaliteitsvolle behandeling van de dossiers.

Er waren ook vragen over eventuele verschillen in de behandeling van de dossiers, afhankelijk van de aard van de handicap. In dat verband heeft het Rekenhof geen grote verschillen vastgesteld, tenzij dat de dossiers aangaande de toekenning van een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB) gemiddeld sneller worden behandeld dan de dossiers aangaande de toekenning van een inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT). Tevens heeft het Hof opgemerkt dat de medische centra amper een preselectie uitvoeren op grond van de medische aanwijzingen. De cijfers over de mensen die overlijden nog vóór hun aanvraag helemaal werd onderzocht (5 % voor de IVT en zelfs 14 % voor de

Cour, à savoir 2009. Puisque, depuis lors, la durée de traitement des dossiers a été considérablement réduite, il est plus que probable que ces pourcentages auront, eux aussi, été réduits.

Quant à l'évolution globale, la Cour a constaté, au cours de son audit, une diminution notoire du délai moyen de traitement des dossiers. Mais, bien sûr, un délai moyen court n'exclut pas que certains dossiers soient traités dans des délais anormalement longs. Il faut poursuivre les efforts entamés et M. Moens rappelle l'ensemble des mesures, citées, susceptibles d'y contribuer.

Un audit portant sur les demandes de révision des dossiers n'est pas prévu. Cependant, parmi les domaines qu'elle a investigués, la Cour sélectionne ceux qui font l'objet d'un *follow up* après environ 2 ans.

Il subsiste par ailleurs des questions en ce qui concerne l'égalité de traitement des demandeurs par suite des différentes méthodes appliquées par les stations de travail. C'est lié à la stratégie suivie dans l'examen des demandes et davantage à l'occasion du traitement médical des dossiers que de leur traitement administratif. Il y aurait lieu de raboter les différences les plus extrêmes (4 % d'examens exclusivement sur pièce dans un centre, contre 49 % dans un autre centre) et d'édicter et d'appliquer des directives uniformes.

M. André Gubbels, directeur général de la DG Personnes handicapées, ne partage pas l'analyse de la Cour des comptes sur les différences de productivité entre les stations de travail: à l'heure actuelle, le dossier est traité dans la semaine dans toutes les stations. Il y a des différences de productivité entre agents: elles sont connues, raisonnables et intelligentes.

Il y a par contre des différences entre les centres médicaux et ces différences s'expliquent par le public cible: ainsi, la plupart des dossiers examinés sur pièce correspondent à des demandes émanant de personnes âgées; 69 % de ces demandes sont introduites en Flandre. Un dossier peut être examiné rapidement si lors de l'introduction de la demande, les pièces administratives et les données médicales sont complètes et suffisantes. Dans certaines régions, en particulier à Bruxelles, l'administration a du mal à récolter ces données médicales complètes et suffisantes permettant un traitement sur pièce. Il y a également des différences de moyens dans les différents centres: à Bruxelles, le public cible est plus malaisé et il y a des

THAB's) hebben betrekking op het door het Rekenhof onderzochte jaar: 2009. Aangezien de verwerkingsduur van de dossiers sindsdien fors is teruggedrongen, is het meer dan waarschijnlijk dat ook die percentages vandaag lager zullen liggen.

In verband met de algemene evolutie heeft het Hof tijdens zijn doorlichting vastgesteld dat de gemiddelde behandelingsduur van de dossiers sterk is gedaald. Uiteraard sluit een gemiddeld korte behandelingsduur niet uit dat sommige dossiers nog altijd abnormaal veel tijd in beslag nemen. De aangevatte inspanningen moeten worden voortgezet; in dat verband brengt de heer Moens een aantal aangehaalde maatregelen in herinnering, die daartoe moeten bijdragen.

Er zijn geen plannen voor een doorlichting van de aanvragen tot herziening van de dossiers. Wel selecteert het Hof een aantal van de werkgebieden die het heeft onderzocht, om ze na een tweetal jaar aan een *follow-up* te onderwerpen.

Voorts blijven er vragen bestaan omtrent de gelijke behandeling van de aanvragers als gevolg van de verschillende methodes van de werkstations. Een en ander heeft te maken met de strategie die bij de behandeling van de aanvragen wordt gevolgd, waarbij het méér gaat om de medische dan om de administratieve afhandeling ervan. Het ware raadzaam de extreemste verschillen uit te vlakken (4 % onderzoeken uitsluitend op grond van de stukken in één centrum, tegenover 49 % in een ander centrum) en uniforme richtlijnen uit te werken en toe te passen.

De heer André Gubbels, directeur-generaal van de DG "Personen met een handicap" is het niet eens met de analyse van het Rekenhof over de productiviteitsverschillen tussen de werkstations: momenteel worden alle dossiers in alle stations binnen één week behandeld. Er zijn wel productiviteitsverschillen tussen de ambtenaren: die zijn bekend, redelijk en pertinent.

Daarentegen bestaan er verschillen tussen de medische centra, maar die vallen te verklaren door het doelpubliek: de meeste op grond van de stukken onderzochte dossiers zijn aanvragen van ouderen; 69 % van die dossiers wordt in Vlaanderen ingediend. Een aanvraagdossier kan snel worden behandeld, als bij de indiening ervan de administratieve stukken en medische gegevens volledig en toereikend zijn. In sommige regio's, meer bepaald in Brussel, ondervindt de administratie moeilijkheden om volledige en toereikende gegevens te verzamelen die het mogelijk maken een dossier op grond van de stukken te behandelen. Voorts beschikken niet alle centra over dezelfde middelen: in Brussel is het doelpubliek vaker achtergesteld en doen

difficultés organisationnelles. Entre centres, il y a des différences empiriques: un centre convoque pour l'examen médical 2 mois après réception de la demande; un autre convoque 3 semaines après la réception de la demande. Ces différences correspondent à une stratégie destinée à éviter que les personnes convoquées ne se présentent pas. La DGPH est entrain d'informatiser et d'uniformiser toutes les procédures et notamment le nombre de dossiers sur pièce. M. Gubbels pense que les différences actuelles de 6 semaines à 5 mois pourraient être ramenées à un délai moyen de traitement de 2 mois d'ici un an. C'est possible puisque les causes internes et externes expliquant les différences de productivité ont été identifiées.

La qualité de l'examen des dossiers est en effet essentielle et correspond à une demande des personnes, qui souhaitent être écoutées. Il est en effet malaisé de concilier un traitement rapide des dossiers et l'écoute des personnes qui introduisent une demande. Le *call center* reçoit quelque 50 000 appels téléphoniques par mois; compte tenu des ressources en personnel, pas plus de 25 000 appels peuvent être traités. La DGPH compte environ 500 agents; si les tâches administratives ont été simplifiées grâce à l'informatisation, les agents ne disposent pas nécessairement des compétences sociales qui leur permettraient d'être affectés au *call center*. Ainsi, le problème n'est pas simplement quantitatif, mais aussi qualitatif. Et si d'importants efforts sont consentis pour accroître les compétences des agents, ceux-ci ont cependant des limites.

En réponse à la question de Mme Gerkens, M. Gubbels précise que l'audit de la Cour des comptes a porté sur 90 000 dossiers parmi les quelque 300 000 dossiers ouverts à la DGPH l'an dernier. Puisque la réglementation existante oblige les bénéficiaires à introduire une demande de révision lorsque l'état de santé, la situation familiale ou les revenus changent, la part la plus importante des activités de la DGPH concerne de telles demandes de révision. Les délais d'examen des demandes en révision posent les mêmes problèmes que les nouvelles demandes. Les délais sont nettement plus courts lorsqu'il n'est pas question d'examiner les ressources: c'est le cas notamment des demandes de cartes de stationnement.

C'est aussi la DGPH qui examine les demandes d'allocations familiales majorées: cela représente un tiers des expertises médicales effectuées et ces dossiers sont les plus complexes.

zich organisatorische problemen voor. Tussen centra bestaan er ook empirische verschillen: een welbepaald centrum roept de aanvrager op voor een medisch onderzoek twee maanden na ontvangst van de aanvraag, een ander al na drie weken. Achter die verschillen schuilt een strategie die tot doel heeft te voorkomen dat de opgeroepen personen niet zouden komen opdagen. De DG "Personen met een handicap" is bezig met een informatisering en een eenvormigmaking van alle procedures, inzonderheid wat het dossieronderzoek op grond van de stukken betreft. Volgens de heer Gubbels zouden de huidige verschillen van zes weken tot vijf maanden binnen één jaar kunnen worden ingeperkt tot een gemiddelde behandelingsduur van twee maanden. Dat is mogelijk, omdat de interne en externe oorzaken van die productiviteitsverschillen werden blootgelegd.

De kwaliteit van de behandeling van de dossiers is inderdaad essentieel en is een vraag die leeft bij de betrokkenen, die wensen te worden gehoord. Het is echter niet eenvoudig een snelle behandeling van de dossiers te doen rijmen met luisterbereidheid ten aanzien van de aanvragers. Het *call center* ontvangt maandelijks zowat 50 000 oproepen. Gelet op de personeelssterkte kunnen niet meer dan 25 000 oproepen worden behandeld. De DG "Personen met een handicap" telt ongeveer 500 personeelsleden. De administratieve werklust mag dan al wel zijn teruggedrongen dankzij de informatisering, toch beschikken niet alle personeelsleden noodzakelijk over de nodige "sociale" competenties om in het *call center* te kunnen werken. Het probleem is dus niet alleen kwantitatief, maar ook kwalitatief. En hoewel heel wat werd gedaan om de personeelsleden bij te scholen, hebben zij zo ook hun grenzen.

Als antwoord op de vraag van mevrouw Gerkens preciseert de heer Gubbels dat de doorlichting van het Rekenhof betrekking had op 90 000 van de zowat 300 000 dossiers die de DG "Personen met een handicap" vorig jaar opende. Aangezien de bestaande regelgeving de begunstigten verplicht een herzieningsaanvraag in te dienen wanneer hun gezondheidstoestand, gezinssituatie of inkomen wijzigt, is de DG "Personen met een handicap" het grootste deel van de tijd bezig met de behandeling van dergelijke herzieningsaanvragen. De termijnen voor het onderzoek daarvan scheppen dezelfde moeilijkheden als de termijnen voor de behandeling van de nieuwe aanvragen. Ze zijn veel korter als de inkomsten niet moeten worden onderzocht, bijvoorbeeld bij aanvragen voor parkeerkaarten.

De DG "Personen met een handicap" onderzoekt ook de aanvragen voor verhoogde kinderbijslag: die zijn goed voor een derde van de medische onderzoeken en het gaat om de meest complexe dossiers.

L'intégration des données médicales existantes (chez les médecins, dans les hôpitaux, ...) dans les dossiers médicaux de la DGPH, pose des problèmes informatiques particuliers, auxquels la plateforme IELS s'est actuellement attelée: il s'agit d'abord de donner une définition sémantique de ces données en vue de les transférer. Si ce projet ambitieux pouvait se réaliser, les délais s'en trouveraient encore considérablement réduits.

À l'intention de M. Vercamer, M. Gubbels rappelle que tout a été changé à la direction générale personnes handicapées: la tâche des agents, le système informatique, l'organisation. Il s'agit d'un processus de longue durée, qu'il faut parcourir avant de pouvoir en cueillir les fruits. Mais ce processus se devait d'être initié, sous peine de ne plus pouvoir traiter le nombre croissant de demandes.

En réponse aux questions de Mme Fonck sur le dossier médical, M. Gubbels évoque l'introduction prochaine du dossier médical électronique. A l'heure actuelle, les médecins travaillent encore avec des dossiers papier. D'ici la mi-mars, il leur sera imposé de travailler sur écran et d'encoder les données médicales directement dans un dossier structuré. Cette procédure donnera une traçabilité totale au dossier dans le processus médical. Cela évitera également de devoir faire circuler les dossiers par voiture dans toute la Belgique. Ici aussi, un grand nombre de personnes sont contraintes de changer leur façon de travailler.

Quant aux personnes qui ne remplissent pas les documents ou celles qui décèdent avant la fin de l'instruction de leur dossier, M. Gubbels rappelle qu'une directive contraint à traiter par priorité les dossiers des personnes atteintes d'une maladie dont le pronostic est défavorable. Le délai de traitement de ces dossiers est ainsi considérablement réduit, ce qui n'empêche pas les personnes concernées de décéder avant que l'examen de leur dossier ne soit terminé. Le système d'allocations que gère la DGPH a été conçu pour octroyer une pension à vie; de plus en plus souvent, les demandes sont introduites dans la ou les dernières semaines de vie, ce qui se trouve en contradiction avec les obligations réglementaires de vérifier les données médicales et de revenus.

Quant aux échanges de données informatisées, seules celles qui concernent des personnes vivant en institutions pour personnes âgées et détenues par les institutions communautaires. La DGPH ne dispose pas non plus des données éventuellement utiles en ce qui concerne le chômage. Mais ces données ne sont nécessaires que dans 5 % des cas.

De integratie van de bestaande medische gegevens (bij de artsen, in de ziekenhuizen, ...) in de medische dossiers van de DG "Personen met een handicap" schept specifieke informaticaproblemen die het platform IELS momenteel aanpakt: het is de bedoeling die gegevens eerst een semantische omschrijving mee te geven, om ze vervolgens te kunnen overhevelen. Mocht dat ambitieuze project slagen, dan zouden de termijnen nog eens fors korter kunnen worden.

Ter attentie van de heer Vercamer brengt de heer Gubbels in herinnering dat de DG "Personen met een handicap" volledig werd geherstructureerd: de taken van de personeelsleden, de informatica, de organisatie. Dat proces is er een van lange adem en het vergt tijd alvorens men er de vruchten van kan plukken. Wel was het noodzakelijk dat proces op gang te brengen, zo niet zou het onmogelijk worden het stijgende aantal aanvragen het hoofd te bieden.

Op de vragen van mevrouw Fonck over het medisch dossier antwoordt de heer Gubbels dat de invoering van het elektronisch medisch dossier voor binnenkort is. Momenteel werken de artsen nog met papieren dossiers. Tegen medio maart zullen zij worden verplicht op scherm te werken en de medische gegevens direct in een gestructureerd dossier in te brengen. Dankzij die procedure zal het dossier volledig traceerbaar zijn in de loop van het medisch proces. Tevens wordt aldus voorkomen dat de dossiers per auto door heel België moeten worden vervoerd. Ook op dit vlak zullen heel wat mensen van werkmethode moeten veranderen.

In verband degenen die de documenten niet invullen of overlijden voordat het onderzoek van hun dossier afgelopen is, brengt de heer Gubbels in herinnering dat een richtlijn oplegt dat de dossiers van mensen met een ongunstige ziektediagnose prioritair moeten worden behandeld. Voor die dossiers wordt de behandelingsduur drastisch verkort, al kan het nog steeds gebeuren dat de indiener overlijdt voor zijn dossier volledig is behandeld. De tegemoetkomingsregeling die de DG "Personen met een handicap" beheert, werd opgevat als een levenslange onderhoudsuitkering. Almaar vaker worden de aanvragen ingediend tijdens de laatste week of weken van leven, wat haaks staat op de regelgevende verplichting alle medische gegevens en inkomensgegevens te checken.

De uitwisseling van geïnformatiseerde gegevens heeft enkel betrekking op de mensen die in een instelling voor ouderen verblijven. Die gegevens zijn in handen van de gemeenschapsinstellingen. De DG "Personen met een handicap" beschikt evenmin over eventueel nuttige werkloosheidsgegevens, doch dergelijke gegevens zijn maar in 5 % van de gevallen vereist.

M. Jean-Marc Delizée, secrétaire d'État aux Affaires sociales, chargé des Personnes handicapées, reprend les questions formulant une réflexion sur la réforme du système. Une double démarche devait présider à cette réforme. Outre la désignation d'un groupe d'experts chargés d'établir le questionnaire, il s'agissait également de consulter le secteur, ce qui a permis aux personnes handicapées, au secteur associatif concernées de s'exprimer sur les procédures qui les concernaient. Quant à la majorité à 18 ans, la question est complexe et le moment n'est pas venu de l'ouvrir.

Quant à la question n° 2549 de Mme De Bont sur le regroupement de diverses instances d'aide aux personnes handicapées, ...

Le secrétaire d'État replace tout d'abord la question dans son contexte, en passant succinctement en revue les différentes procédures de reconnaissance d'un handicap.

En Belgique, comme dans la plupart des autres pays d'ailleurs, il n'existe pas *une* reconnaissance d'un handicap par excellence.

Plusieurs services peuvent reconnaître le handicap d'une personne.

Une série de prestations et de services requièrent une reconnaissance spécifique du handicap.

Il existe ainsi des procédures spécifiques pour les victimes de guerre, les victimes d'actes de violence, les victimes d'accidents du travail, d'accidents de la route, etc.

Les ménages ayant un enfant handicapé peuvent s'adresser à leur caisse d'allocations familiales pour obtenir des allocations familiales majorées.

Pour ces enfants, c'est la Direction générale des Personnes handicapées (DG HAN) qui se prononce sur la reconnaissance du handicap.

Les personnes qui souhaitent des allocations destinées aux personnes handicapées prennent contact avec la DG HAN. La DG Han se prononce également sur la reconnaissance de ce handicap.

Les fonds régionaux pour les personnes handicapées, les services de soins à domicile et d'aide familiale disposent de leur propre procédure pour déterminer les besoins de soins.

De heer Jean-Marc Delizée, staatssecretaris voor Sociale Zaken, belast met Personen met een handicap, komt terug op de vragen waarin wordt ingegaan op de hervorming van de regeling. Hij ging die hervorming dubbelsporig aanpakken. Naast een groep experts die zich over de te stellen vragen ging buigen, was hij van plan de sector te raadplegen, waardoor de personen met een handicap en de betrokken verenigingen zich konden uitspreken over de procedures die hen aangaan. Het vraagstuk van de meerderjarigheid op 18 jaar is complex en deze gedachtewisseling is niet het geschikte moment om er een debat over aan te gaan.

In verband met vraag nr. 2549 van mevrouw De Bont over de groepering van diverse instanties voor hulp aan gehandicapten...

De Staatssecretaris plaatst eerst de vraag in context, door een kort overzicht te geven van de verschillende erkenningsprocedures van een handicap.

In België, zoals overigens in de meeste andere landen, bestaat *dé* erkenning van de handicap niet.

Verschillende diensten kunnen de handicap van een persoon erkennen.

Een aantal prestaties en diensten vereisen een specifieke erkenning van de handicap.

Zo zijn er specifieke procedures voor oorlogsslachtoffers, slachtoffers van gewelddaden, slachtoffers van arbeidsongevallen, auto-ongevallen, enz.

Gezinnen met een kind met een handicap kunnen terecht bij hun kinderbijslagfonds om een bijkomende kinderbijslag te bekomen.

Voor deze kinderen spreekt de Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH) zich uit over de erkenning van de handicap.

Personen die een tegemoetkoming voor personen met een handicap wensen, nemen contact op met de DGPH. De DGPH spreekt zich eveneens uit over de erkenning van die handicap.

De regionale fondsen voor personen met een handicap, de thuisverpleging en de gezinshulp hebben elk hun eigen procedures voor de vaststelling van de zorgbehoefte.

Un certain nombre de prestations et de services sont accessibles si la personne concernée dispose déjà d'une reconnaissance déterminée du handicap. Si la personne concernée ne dispose pas encore de la reconnaissance exigée du handicap, une reconnaissance spécifique du handicap est prévue.

C'est par exemple le cas pour:

- la carte de stationnement pour personnes handicapées;
- la réduction sur les impôts sur les revenus;
- le tarif téléphonique social.

Un certain nombre de prestations et de services sont uniquement accessibles si la personne concernée dispose déjà d'une reconnaissance déterminée du handicap. C'est par exemple le cas pour le tarif social en matière d'énergie.

Le secrétaire d'État est favorable à un guichet électronique "unique". La DGPH a déjà fait un premier pas en ce sens avec l'application web "*Handiweb*". Il s'agit maintenant d'étendre cette application en collaboration avec les autres services compétents pour les personnes handicapées. Ainsi, tous ces services pourront partager, de manière intégrée, toutes les données relatives à la même personne handicapée.

Enfin, le secrétaire d'État souhaite également signaler qu'un projet est actuellement en cours concernant "la simplification de l'évaluation médicale des personnes handicapées et en incapacité de travail" sous la direction de la Banque carrefour de la Sécurité sociale. L'objectif du projet est de partager les résultats des examens médicaux en vue de constater le handicap. Ainsi, il serait possible d'organiser un seul examen médical qui pourrait être utilisé par l'ensemble des autres partenaires institutionnels. Le FAT (Fonds des accidents du travail), l'INAMI, le SPF Sécurité sociale, le FMP (Fonds des maladies professionnelles), le VDAB, l'AWIPH et le VAPH prennent part à ce projet, qui constitue déjà clairement une étape vers un guichet électronique unique.

En réponse à la question n° 2919 de Mme De Block sur la longueur du délai d'examen des dossiers litigieux, le secrétaire d'État rappelle que le rapport de la Cour des comptes auquel elle renvoie porte sur la période allant de février 2009 à décembre 2009, à savoir une période où la Direction générale des Personnes handicapées a subi des changements fondamentaux: une réorganisation de sa structure et un déménagement vers la Tour des finances, qui impliquait le passage à une administration entièrement informatisée.

Een aantal prestaties en diensten zijn toegankelijk als de betrokken persoon al een bepaalde erkenning van de handicap heeft. Als de betrokken persoon de vereiste erkenning van de handicap nog niet heeft, is voorzien in een specifieke erkenning van de handicap.

Dit is bijvoorbeeld het geval voor:

- de parkeerkaart voor mensen met een handicap;
- de korting op de inkomensbelasting;
- het sociaal telefoontarief.

Een aantal prestaties en diensten zijn enkel toegankelijk als de betrokken persoon al een bepaalde erkenning van de handicap heeft. Dat is bijvoorbeeld het geval voor het sociaal tarief energie.

De Staatssecretaris is voorstander van een "uniek" elektronisch loket. DGPH heeft hiertoe al een eerste aanzet gegeven door de webtoepassing "*Handiweb*". Het komt er nu op aan om samen met de andere diensten bevoegd voor personen met een handicap deze toepassing uit te breiden. Zo kunnen al die diensten op geïntegreerde wijze alle gegevens met betrekking tot eenzelfde persoon met een handicap delen.

Tot slot wenst de Staatssecretaris ook nog te informeren dat momenteel onder leiding van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid een project loopt rond "vereenvoudiging van de medische evaluatie van personen met een handicap en werkongeschiktheid". Het doel van het project is om de resultaten van de medische onderzoeken voor het vaststellen van de handicap, te delen. Zo kunnen we tot één enkel medisch onderzoek komen dat door het geheel van de andere institutionele partners kan worden gebruikt. Aan dat project nemen het FAO (Fonds arbeidsongevallen), RIZIV, de FOD Sociale Zekerheid, FBZ (Fonds voor Beroepsziekten), VDAB, AWIPH en VAPH deel. Dit project is reeds duidelijk een stap naar een uniek elektronisch loket.

In antwoord op de vraag nr. 2919 van Mevrouw De Block over de lange duurtijd van betwiste dossiers, herinnert de Staatssecretaris eraan dat het rapport van het Rekenhof waarnaar zij verwijst, de periode beslaat van februari 2009 tot december 2009, d.w.z. een periode waarin de Directie-generaal Personen met een handicap fundamentele veranderingen onderging: een reorganisatie van haar structuur en een verhuis naar de *Finance Tower*, waardoor moest worden overgeschakeld op een papierloze administratie.

Depuis 2008, la Direction générale des Personnes handicapées a entamé une réorganisation en profondeur et lancé de nombreux projets en vue de rationaliser les procédures de traitement des demandes d'allocations pour personnes handicapées et de réduire drastiquement les délais de traitement.

L'une de ces initiatives était la création de 10 stations de travail (5 par rôle linguistique), toutes capables de gérer les produits délivrés par la Direction générale des Personnes handicapées.

Ces produits sont les suivants: l'allocation de remplacement de revenus, l'allocation d'intégration, l'allocation d'aide aux personnes âgées, la carte de stationnement pour personnes handicapées, les attestations nécessaires pour pouvoir prétendre aux mesures sociales et fiscales, les réductions tarifaires, la carte nationale de réduction sur les transports en commun et l'évaluation du handicap dans le cadre des allocations familiales majorées.

L'organisation n'est plus structurée sur la base de tâches ni de fonctions, mais sur la base d'objectifs principaux.

Une telle révolution, qui nécessite une grande polyvalence de la part des collaborateurs, ne se fait pas du jour au lendemain.

Mais depuis lors, les résultats sont encourageants, le délai de traitement moyen étant de 106 jours pour une demande d'allocation de remplacement de revenus ou pour une allocation d'intégration, et de 100 jours pour une demande d'allocation pour l'aide aux personnes âgées, ce qui est donc bien inférieur au délai légal de six mois.

La perte de certains dossiers est un problème spécifique qui s'est posé dans le cadre du processus de conversion du dossier papier vers le dossier numérique. Ce problème a entre-temps été résolu. Le fait que les dossiers relatifs aux évaluations médicales sont toujours tenus à jour sur papier peut toutefois encore poser problème lorsque des dossiers sont mal classés. À compter du 1^{er} avril 2011, le traitement papier sera complètement remplacé par le traitement informatisé, ce qui devrait encore réduire considérablement les risques en la matière.

Grâce à la nouvelle approche du management, dans le cadre laquelle des objectifs sont fixés par station de travail, chaque station de travail peut organiser ses activités comme bon lui semble, à condition bien entendu que tous les citoyens soient traités sur le même pied.

Sinds 2008 is de Directie-generaal Personen met een handicap bezig aan een grondige reorganisatie en heeft ze talrijke projecten opgestart met het oog op de rationalisering van de processen voor de afhandeling van de aanvragen van tegemoetkomingen voor personen met een handicap en met het oog op de drastische inkorting van de afhandelingstermijnen.

Een van deze initiatieven was met name de creatie van 10 werkstations (5 per taalrol) die alle producten behouden die worden afgeleverd door de Directie-generaal Personen met een handicap.

Deze producten zijn: de inkomensvervangende tegemoetkoming en integratietegemoetkoming, tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden, parkeerkaart voor personen met een handicap, attesten om een beroep te kunnen doen op sociale en fiscale maatregelen, tariefverminderingen, de nationale verminderskaart voor het openbaar vervoer en de evaluatie van de handicap in het kader van de bijkomende kinderbijslag.

De organisatie is niet langer gestructureerd op basis van taken en functies, maar op basis van hoofddoelstellingen.

Een dergelijke revolutie, die van de medewerkers vereist dat ze polyvalent kunnen zijn, is niet van vandaag op morgen gebeurd.

Maar sindsdien zijn de resultaten bemoedigend, want op 31 december 2010 bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn voor een aanvraag van een inkomensvervangende tegemoetkoming of een integratietegemoetkoming 106 dagen en 100 dagen voor een aanvraag van een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden, wat dus ver onder de wettelijke termijn van 6 maanden is.

Het verloren gaan van sommige dossiers is een specifiek probleem geweest in het kader van het omschakelingsproces van het papieren naar het digitale dossier. Dit probleem is intussen opgelost. Het feit dat de dossiers voor medische evaluaties nog steeds op papier worden bijgehouden, kan evenwel nog voor problemen zorgen wanneer dossiers verkeerd worden geklasseerd. Vanaf 1 april 2011 zal de papieren verwerking volledig worden vervangen door de elektronische verwerking, waardoor de risico's op dit vlak nog aanzienlijk zouden moeten dalen.

Door de nieuwe benadering van het management, waarbij algemene doelstellingen per werkstation worden bepaald, kan elk werkstation zijn activiteiten organiseren zoals het dat zelf wil, vanzelfsprekend op voorwaarde dat alle burgers gelijk worden behandeld.

Une focalisation sur les chiffres de productivité individuels ne permet pas de se faire une image correcte de la réalité, étant donné que chaque collaborateur peut avoir un rôle différent dans sa station de travail. Par conséquent, la productivité peut varier d'un individu à l'autre de par la nature des activités confiées au collaborateur.

Faut-il craindre des méthodes de travail différentes?

Non, tout d'abord parce que les processus continueront à être informatisés et donc à être uniformisés.

Il y a également lieu de souligner qu'au sein de la Direction générale Personnes handicapées, il a été institué une cellule chargée du contrôle a posteriori de la qualité.

Chaque trimestre, un échantillon des décisions prises dans le courant du trimestre précédent est sélectionné et les dossiers en question sont contrôlés.

En 2010, 12 278 décisions ont été contrôlées et 92 % de celles-ci étaient correctes.

Le "collaborateur contrôleur" et le "collaborateur contrôlé" examinent alors ensemble l'erreur commise. D'une manière générale, les règles, l'interprétation de celles-ci et les méthodes de travail sont bien comprises et l'erreur concerne souvent un élément qui a été négligé ou résulte d'une distraction.

Lorsque l'équipe de contrôleurs constate à diverses reprises qu'une règle est interprétée différemment, une concertation a lieu au niveau des coordinateurs des stations de travail. À l'occasion de cette concertation, on rappelle l'interprétation correcte et, si nécessaire, une note de rappel est publiée sur le site intranet de la Direction générale.

La réglementation relative aux allocations aux personnes handicapées est complexe et, par conséquent, les renseignements qui sont demandés aux citoyens sont également complexes.

Afin de faire face à cette difficulté et de décharger les personnes handicapées de cette communication d'informations, la Direction générale Personnes handicapées a pris diverses initiatives:

- Elle a mis sur pied de nombreux échanges de données électroniques avec les autres institutions, afin d'obtenir les informations nécessaires de manière automatisée.

Door enkel stil te staan bij de individuele productiviteitscijfers, krijgt men geen correct beeld van de realiteit, aangezien elke medewerker een andere rol kan hebben in zijn werkstation. Derhalve kan de productiviteit, door de aard van de activiteiten die aan de medewerker zijn toevertrouwd, variëren van individu tot individu.

Moet er worden gevreesd voor verschillende werkwijzen?

Neen, eerst en vooral omdat de processen steeds verder geïnformatiseerd en dus ook geüniformeerd worden.

Er dient ook gewezen te worden op het feit dat bij de Directie-generaal Personen met een handicap een cel is opgericht die belast is met de kwaliteitscontrole achteraf.

Ieder kwartaal wordt uit de beslissingen die in de loop van het vorige kwartaal zijn genomen een steekproef gemaakt en worden de geselecteerde dossiers gecontroleerd.

In 2010, werden 12 278 beslissingen gecontroleerd, 92 % daarvan was correct.

De "controlerende medewerker" en de "gecontroleerde medewerker" bespreken dan de gemaakte fout. Meestal blijkt dat de regels, de interpretatie ervan en de werkwijzen goed begrepen zijn en dat het vaak gaat over een element dat over het hoofd is gezien of over een verstrooidheid.

Wanneer het controleursteam herhaaldelijk vaststelt dat een regel verschillend wordt geïnterpreteerd, wordt er overleg gepleegd op het niveau van de coördinatoren van de werkstations. Bij dit overleg wordt herinnerd aan de juiste interpretatie en, indien nodig, wordt een herinneringsnota gepubliceerd op de intranetsite van de Directie-generaal.

De regelgeving inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap is complex en bijgevolg zijn ook de inlichtingen die aan de burgers worden gevraagd complex.

Om aan deze moeilijkheid tegemoet te komen en om de personen met een handicap te ontlasten van deze informatieverstrekking, heeft de Directie-generaal Personen met een handicap verschillende initiatieven genomen:

- Ze heeft talrijke elektronische gegevensuitwisselingen tot stand gebracht met de andere instellingen, om op een geautomatiseerde wijze de nodige informatie te verkrijgen.

- Elle travaille encore au développement de nombreux flux de données supplémentaires.

- Elle a retravaillé ses formulaires et ses brochures afin de les simplifier et d'augmenter leur lisibilité.

- Elle a mis sur pied des réseaux avec la société civile afin de promouvoir le transfert d'informations vers les partenaires externes qui soutiennent les personnes handicapées et leurs familles. Elle poursuit encore le développement de ces réseaux.

Une enquête concernant les raisons de l'arrêt des demandes fournirait certainement des informations utiles sur le plan de la gestion des demandes d'allocations.

La Direction générale Personnes handicapées travaille avec une cinquantaine d'avocats indépendants et exige d'eux qu'ils tolèrent le moins possible de reports. Cela s'inscrit dans le cadre des objectifs généraux sur le plan des délais que s'impose la Direction générale.

Il ne faut cependant pas oublier que chaque juridiction peut utiliser des délais différents et que ces divergences dans l'organisation peuvent donner lieu à des rythmes de travail différents.

Le rapporteur,

Colette BURGEON

Le président,

Yvan MAYEUR

- Ze werkt nog aan de ontwikkeling van vele bijkomende gegevensstromen.

- Ze heeft haar formulieren en brochures herwerkt om ze te vereenvoudigen en de leesbaarheid ervan te verhogen.

- Ze heeft netwerken uitgebouwd met het middenveld om de informatiedoorstroming naar de externe partners die personen met een handicap en hun gezinnen ondersteunen, te bevorderen. Deze netwerken worden nog steeds verder uitgebouwd.

Een onderzoek naar de redenen van de stopzetting van aanvragen zou zeker nuttige informatie opleveren op het vlak van het beheer van de aanvragen voor tegemoetkomingen.

De Directie-generaal Personen met een handicap werkt met een vijftigtal zelfstandige advocaten en eist van hen zo weinig mogelijk verdagingen. Dit kadert in de algemene doelstellingen op het vlak van termijnen die de Directie-generaal zich stelt.

Er mag evenwel niet uit het oog worden verloren dat elk rechtscollege andere tijds marges kan hanteren en dat deze verschillen in de organisatie kunnen leiden tot andere werkritmes.

De rapporteur,

Colette BURGEON

De voorzitter,

Yvan MAYEUR