

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

van

WOENSDAG 30 JANUARI 2019

Voormiddag

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

du

MERCREDI 30 JANVIER 2019

Matin

La réunion publique de commission est ouverte à 10.40 heures et présidée par M. Jean-Marc Delizée et Mme Evita Willaert.

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

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

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

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

- mevrouw Evita Willaert aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een beperking, over "de rechten van mensen met een handicap" (nr. 28210)

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

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

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

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

- mevrouw Véronique Caprasse aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met

een beperking, over "de rampzalige situatie bij de DG Personen met een handicap" (nr. 28350)

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

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

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

[01] Échange de vues avec le vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées sur le fonctionnement de la direction générale Personnes handicapées et l'octroi du tarif social pour l'énergie aux personnes handicapées et questions jointes de - Mme Karin Jiroflée au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "le fonctionnement de la Direction générale Personnes handicapées" (n° 28195)

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

- Mme Evita Willaert au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances et des Personnes handicapées, sur "les droits des personnes handicapées" (n° 28210)

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

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

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

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

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

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

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

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

Jean-Marc Delizée, président: Monsieur le ministre, mesdames, messieurs, chers collègues, je vous remercie pour votre présence ce matin. Les conditions météorologiques sont particulièrement difficiles

aujourd'hui, ce qui explique l'absence de certains membres. Ils ne manqueront certainement pas de nous rejoindre en cours de réunion.

À l'ordre du jour de notre réunion figure un échange de vues avec M. le vice-premier ministre Peeters, qui est à présent compétent pour les Personnes handicapées. Le ministre fera une présentation générale avec un support audiovisuel, comme à son habitude. Celle-ci sera suivie par la présentation de l'audit réalisé par le Service fédéral d'audit interne et par la présentation du plan d'action du ministre. Ensuite, M. le directeur général s'exprimera sur l'organisation et le fonctionnement de la direction générale Personnes handicapées. Enfin, nous aborderons les questions déposées par les membres et qui sont jointes au débat. Tout collègue présent aura l'occasion de prendre la parole.

Avec ma collègue vice-présidente de la commission des Affaires sociales, nous allons essayer d'organiser les travaux au mieux afin que chacun puisse recevoir des informations et poser des questions sur le dossier.

Monsieur le ministre, vous avez la parole.

01.01 Minister **Kris Peeters**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw de voorzitter, beste collega's, er zijn tal van vragen ingediend over de recente berichten die het reeds lang gekende probleem van de achterstand in de behandeling van de aanvragen voor uitkeringen voor personen met een handicap en de slechte telefonische bereikbaarheid van de DG Han aan het licht hebben gebracht. Ik geef u een volledig overzicht van de manier waarop wij de geschetste problemen wensen op te lossen op korte en langere termijn.

Voor de gedachtewisseling zal ik de Federale Interne Auditdienst en de DG Han zelf het woord geven, zodat alle elementen in volle transparantie aan bod kunnen komen. Dat kan op een positieve wijze gebeuren, zodat we bepaalde uitdagingen op de goede manier kunnen aangaan.

Ik zal eerst kort een overzicht geven van de huidige situatie en aangeven welke eerste acties ik in het verlengde van die van mijn voorganger heb ondernomen om de problemen aan te pakken. Na mijn inleiding zal de Federale Interne Auditdienst het woord nemen om een aantal vaststellingen en vooral ook een reeks aanbevelingen toe te lichten. Daarna zal ik het actieplan toelichten dat ingaat op de aanbevelingen maar ook verder gaat op andere domeinen. Vervolgens krijgt de DG Han het woord om de uitvoering van het actieplan meer in detail toe te lichten.

Vanaf de overdracht van de bevoegdheid voor personen met een handicap heb ik getracht een goed zicht te krijgen op de oorzaken van de reeds lang aanslepende klachten over de werking van de DG Han, de directie-generaal bij de FOD Sociale Zekerheid die de federale uitkering voor personen met een handicap beheert alsook de parkeerkaarten. Ik deel in alle transparantie mee wat ik heb aangetroffen en hoe we hier verder mee kunnen omgaan.

Ik moet eerlijk zeggen dat bepaalde cijfers en beweringen die in opiniebijdragen en persartikelen zijn meegegeven, niet kloppen. De behandeltermijn voor dossiers die een medisch onderzoek vereisen, is inmiddels tot onder de zes maanden gedaald. Die bedraagt nu 4,9 maanden, ook al zijn er grote verschillen per regio.

Achttenvijftig procent van de parkeerkaarten wordt nu binnen de drie maanden afgeleverd. Dat was een half jaar geleden nog tien procent minder.

De totale stock van dossiers IVT en IT met een medische aanvraag bedraagt op dit moment 28 000. In juli bedroeg die nog 37 000.

Online ingediende vragen worden wel degelijk opgevolgd, met een antwoord binnen de tien dagen in 94 % van de gevallen.

Dit cijfermateriaal toont aan dat er vooruitgang is geboekt. Men moet daar dan ook rekening mee houden wanneer men bepaalde vragen stelt.

Ik wil het debat echter niet laten verzanden in een discussie over cijfers. Wat niemand betwist, ook de betrokken dienst niet, is dat de behandeltermijnen nog steeds te lang zijn en dat de telefonische bereikbaarheid verre van verzekerd is. Vele mensen uiten klachten dat zij erg lang moeten wachten of niet voortgeholpen worden. Vanaf de dag waarop ik deze bevoegdheid overnam, moesten de snelle afhandeling

van de dossiers en de bereikbaarheid van de diensten voor personen met een handicap dus de allerhoogste prioriteit krijgen.

Avant les vacances de Noël, il était déjà devenu clair qu'il fallait donner la priorité absolue à l'atténuation des conséquences de l'absence de vote du budget pour 2019, qui prévoyait précisément des moyens permettant de formuler certaines solutions.

In goed overleg met de minister van Begroting en met de steun van het kabinet van de eerste minister hebben wij een oplossing gevonden om deze bijkomende budgetten te kunnen uittrekken, door gebruik te maken van de ruimte die er binnen de voorlopige twaalfden kon worden gevonden. Ik kan u verzekeren dat dit geen evidentie was. Ik bedank bij dezen de beleidscel van de minister van Begroting. Anders was het ten gevolge van de politieke crisis onmogelijk geweest deze twee zaken te realiseren.

Ten eerste was er de bestaande van de telefonie. Vorig jaar werden 38 tijdelijke fulltime-equivalenten extra aangeworven en in de ontwerp-begroting voor 2019 werden kredieten ingeschreven om hiervan contracten van onbepaalde duur te maken en bovendien 28 nieuwe aanwervingen te doen.

De aanwervingprocedures werden opgestart, maar het niet goedkeuren van de begroting maakte dat noch voor de verlenging van de tijdelijke werknemers, noch voor de extra aanwervingen in de middelen voorzien was.

Door de afspraken met Begroting kon dit toch doorgaan. De aanwervingen lopen op dit moment. Het personeel dat aangeworven zal worden, wordt voornamelijk ingezet aan Franstalige zijde in het callcenter. De nieuwe personeelsleden zullen via een verkort traject van twintig dagen een zeer intensieve opleiding tot calltaker krijgen, zodat zij binnen de maand na aanwerving ook effectief ingezet kunnen worden voor het behandelen van de telefonische oproepen.

Ten tweede is er het sterk verouderde ICT-systeem dat vanaf 2023 niet meer ondersteund zal worden. Daarom werd onder mijn voorgangster een eerste transitie naar een nieuw systeem, CURAM, gemaakt. Deze transitie is, zoals bekend, mislukt, met bijkomende vertragingen tot gevolg. Er werd opnieuw overgeschakeld op het bestaande mainframesysteem Tetra en de voorbereiding werd gestart voor de opstart van een nieuw ICT-systeem.

Zoals gezegd zal Tetra vanaf 2023 niet langer ondersteund worden. Geen enkele technische aanpassing is dan nog mogelijk, waardoor mogelijke wetswijzigingen of aanpassingen aan het uitkeringsbedrag niet toegepast zouden kunnen worden.

In de begroting 2018 werd in middelen voorzien voor een voorstudie voor dit nieuwe systeem. De governance en de opzet van dit nieuwe systeem zullen toelaten om een herhaling van de problemen met CURAM te vermijden. Om dat terdege te plannen was deze voorstudie nodig zodat de bouw van het nieuwe systeem later dit jaar kan beginnen en tijdig klaar geraakt.

Hiervoor werkten het team van ICT-experts van de DG HAN en Smals samen zodat het te ontwikkelen systeem in de praktijk werkzaam is.

Ik heb begin dit jaar de opdracht gegeven om deze studie ook uit te voeren.

Naast de twee budgettaire beslissingen moesten we ook een antwoord bieden op de audit die besteld was op de Federale Interne Auditdienst. Deze audit had als doel om na te gaan hoe de dossierverwerking kon worden geoptimaliseerd. De telefonie behoorde niet tot de scope van de gevraagde audit. De audit leverde een aantal aanbevelingen op die samen met de andere voorgestelde pijnpunten worden beantwoord in ons actieplan, waarover straks meer details.

Vooraleer het woord te geven aan de mensen van de audit wil ik nog onderstrepen dat wij, om dit actieplan te realiseren, hebben kunnen steunen op de aanbevelingen van de auditors en op de talrijke vergaderingen met de DG HAN zelf, met de professoren die het opiniestuk uitbrachten, met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap en met de vakbonden.

Naast de contacten die ik zelf heb gehad heeft mijn kabinet intensief samengewerkt met de verschillende actoren om tot een gedragen actieplan te komen. Om te slagen is het immers van belang dat alle neuzen in

dezelfde richting staan.

Vooraleer in te gaan op het actieplan is het heel belangrijk om meer tekst en uitleg te krijgen over de inhoud van de audit en de aanbevelingen. Als u daarmee akkoord gaat, geef ik graag het woord aan de auditors zelf die de analyse zullen toelichten.

Jean-Marc Delizée, président: Merci, monsieur le ministre. Je demande aux personnes qui présentent l'audit de se présenter et de préciser pour quel service elles travaillent.

01.02 Ann Schoubs: Beste commissieleden, mijn naam is Ann Schoubs en ik ben de verantwoordelijke van de Federale Interne Auditdienst.

In mei 2018 heeft de toenmalige staatssecretaris, mevrouw Demir, ons gevraagd om een audit uit te voeren over de processen binnen DG HAN. Wij hebben die audit uitgevoerd in de periode oktober en november 2018. Het ging om een operationele audit. De reikwijdte van de audit hebben wij vastgelegd op basis van een aantal onderzoeksvragen, vooral gericht op een doorlichting van de efficiëntie en de kwaliteit van de operationele processen. Ook maakten wij een analyse van de werklast van de verschillende onderdelen binnen DG HAN. Voor onze audit maakten wij gebruik van interviews en daarnaast baseerden wij ons op data-analyses en analyses van bestaande documenten. Naast mensen binnen de dienst hebben wij ook met externe belanghebbenden gesproken.

De onderzoeksvragen binnen de audit zijn vooral gericht op de efficiëntie, op de effectiviteit van de processen. Zijn ze op een goede manier ingericht en worden ze op een goede manier beheerd, zodat zij de verwachte dienstverlening aan de burger kunnen verzekeren? Wij hebben ook bekeken of de werklastverdeling binnen de verschillende onderdelen aangepast is om die verwachte dienstverlening te kunnen verzekeren. Immers, als de middelen niet voorhanden zijn, kan er ook geen correcte dienstverlening verzekerd worden.

De scope is vooral gericht op de administratieve dossierbehandeling – dus het aspect van de telefonie hebben wij niet bekeken – en ook op het medisch onderzoek binnen de medische expertisecentra. Het proces dat wij bestudeerd hebben, is dus in eerste instantie de intake van het dossier, de voorinwinning binnen een dossier, vervolgens ook het medisch onderzoek, dat al dan niet plaatsvindt naargelang het dossier, en de postadministratie met de berekening en de betekening voor de betrokken persoon. Binnen het medisch onderzoek zijn er nog verschillende stappen, namelijk de toewijzing van een dossier aan een arts, het eigenlijke onderzoek en daarna eventueel nog een revisie van het onderzoek door een arts binnen de centra. Dat is de scope van de audit.

Binnen de scope van de audit vallen verschillende producten die momenteel door DG HAN worden afgeleverd, waaronder de inkomenvervangende tegemoetkoming, de integratietegemoetkoming, de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden, de bijkomende kinderbijslag, de parkeerkaarten en de sociale en fiscale voordelen.

In totaal werken er binnen DG HAN tegenwoordig zowat dertien teams aan al die dossiers. Er zijn 149 administratieve dossierbehandelaars en 62 artsen. Op jaarbasis, gebaseerd op de periode die wij bekeken hebben en die een jaar afdekt, worden er 414 000 dossiers behandeld, waarvan 169 000 dossiers alle stappen, dus ook de medische, doorlopen.

Welke vaststellingen hebben wij gedaan tijdens de audit? Wij hebben ze opgedeeld in drie categorieën: beheer en opvolging, het organisatorische vlak en procesbeheersing.

Wij zien dat er vandaag op het vlak van beheer en opvolging geen duidelijke en objectieve doelstellingen zijn voor de dienstverlening die door de DG HAN moet gebeuren op basis van de verwachtingen van de klant. De organisatie vertrekt vandaag nogal vanuit het eigen kunnen en interne handelen en kijkt niet zozeer naar buiten, naar wat de klant eigenlijk verwacht en welke diensten verzekerd zouden moeten worden: is een klant bijvoorbeeld tevreden dat hij een antwoord krijgt na vier of vijf maanden, na twee dagen, na een week? Men kijkt dus te weinig naar buiten en blijft te veel binnen in de eigen organisatie.

Er is een heel groot aantal indicatoren gedefinieerd, die binnen een managementcockpit zijn vervat, maar zij worden slechts partieel en niet altijd gemeten, soms ook omdat er gegevens ontbreken in de huidige systemen om de indicatoren ook goed te kunnen meten. De indicatoren zijn vandaag ook niet opgebouwd in

een cascade: er is dus geen opvolging vanuit strategische naar operationele en procesindicatoren, waardoor men niet kan bijsturen wanneer bepaalde indicatoren niet worden gehaald. Normen over bijvoorbeeld het behandelen van een dossier binnen een bepaalde tijd, zijn ook niet vastgelegd. Op operationeel niveau is – dat is uiteraard voor een stuk te wijten aan de systemen – er vandaag te weinig beheersinformatie beschikbaar, bijvoorbeeld bij de operationele verantwoordelijken voor de uitvoering en opvolging van de dossierbehandeling, waardoor zij het proces niet op een goede manier kunnen monitoren en bijsturen. Er is geen periodieke standaardrapportering beschikbaar met alle detailinformatie over het beheer van de aanvragen en de verschillende processen die vandaag binnen de DG Han lopen.

Op het vlak van de organisatie werkt de DG HAN vooral op basis van zelfsturende teams. Dat is een goed principe, maar de implementatie van deze organisatievorm schiet op het terrein op een aantal punten te kort. Het feit dat men in een zelfsturend team werkt, wil niet zeggen dat er geen duidelijke doelstellingen en kwaliteitscriteria moeten zijn waar het team naar moet streven. Vandaag heeft het team geen duidelijke doelstellingen noch kwaliteitscriteria waarnaar moet worden gewerkt. Ook binnen het team is er geen interne monitoring, ook omdat er soms te weinig gegevens zijn. Daardoor stuurt men binnen het team ook niet bij, zodat men binnen een bepaalde tijd een bepaald aantal dossiers kan behandelen.

De competentiemix die vandaag bestaat binnen de teams is niet altijd afgestemd op het uitvoeren van de taken. Binnen het team zijn dus niet altijd alle competenties voldoende aanwezig om de dossiers op een goede manier te kunnen behandelen.

Wat centrale ondersteuning en coördinatie betreft, zien wij dat dit vandaag vrij beperkt is. Er zijn momenteel niet zoveel resources ter beschikking om ervoor te zorgen dat de werking van de teams bijkomend kan worden ondersteund en dat er meer richting en coaching kan worden gegeven om die zelfsturende teams op een goede manier te doen werken.

Ook zien wij dat de rol van de teamfacilitator vandaag niet helemaal duidelijk is. Die persoon moet een team aansturen, maar weet niet precies wat zijn rol en zijn bevoegdheden zijn en wat hij de teams dus wel of niet kan opleggen.

Wat procesbeheersing betreft, zien wij dat er vandaag een grote verscheidenheid in de doorlooptijd van een dossier is, dit zowel naargelang het product als naargelang het basisteam dat het dossier behandelt.

Wij zien ook dat er een grote verscheidenheid is in de bewerkingstijd van de dossiers naargelang het team. Dat hangt dus vooral samen met de beschikbaarheid, de capaciteit en het aantal dossiers dat binnen een team moet worden behandeld.

Er is ook geen continue zicht op het aantal dossiers dat in de pijplijn zit, samen met hun status. Men ziet dus moeilijk waar er bottlenecks in het proces zijn en waar er moet worden ingegrepen om de doorstroming van de dossiers te verbeteren en versnellen.

Er is algemeen geen globale aanpak inzake continue proces- en informatieverbetering. Dit is deels te wijten aan het feit dat men weinig zicht heeft op wat er binnen het proces gebeurt, dat die informatie vandaag dus ontbreekt, maar men meet ook niet echt. De cultuur en de organisatie zijn er vandaag niet op gericht om binnen een proces te gaan meten en bij te sturen op basis van wat men vaststelt.

Er is geen uniform beheer inzake de voorinwinning van administratieve en medische gegevens, wat het risico inhoudt dat bij de afhandeling en berekening van het werk, de laatste stap dus, soms het eerder gedane werk moet worden overgedaan, wat maakt dat men een stuk *rework* heeft binnen het proces, wat nefast is voor de doorlooptijd van bepaalde dossiers.

Er zijn geen duidelijke richtlijnen op het vlak van het medisch onderzoek. Wij zien dat er dossiers worden behandeld op stuk, dus op basis van documenten, en andere dossiers worden behandeld door de persoon zelf, om een onderzoek uit te voeren, maar er zijn geen duidelijke richtlijnen over welke dossiers nu precies op stuk of via een onderzoek moeten gebeuren.

Wij zien algemeen dat er een aantal IT-issues zijn die het dossierbeheer vandaag bemoeilijken. Er is de applicatie Tetra zelf, die al een oude applicatie is en waar nu wordt gekeken naar een mogelijke vervanging van de applicatie. Er zijn een aantal interfaces bij de Kruispuntbank, het Rijksregister, BTAX en Fedopress die niet altijd goed werken en die niet altijd efficiënt zijn opgezet.

Dat maakt dat mensen nogal vaak lang moeten zoeken om de juiste informatie te krijgen. Soms moeten ze zelfs contact opnemen met de FOD Financiën om de juiste cijfers te krijgen. Dat is dan weer nefast voor de doorlooptijd omdat dan weer moet worden gewacht op bijkomende correcte informatie.

Ik kom dan bij de aanbevelingen die wij daartegenover stellen. Het gaat enerzijds om het definiëren van duidelijke objectieven en doelstellingen gebaseerd op de verwachtingen van de klant. Kijk dus vooral naar buiten en definieer dan de doelstellingen intern binnen de organisatie. Op basis van wat daar uitkomt kan er dan een duidelijke berekening worden gemaakt van de exacte behoefte inzake personeel en middelen.

Dat moet ook worden opgevolgd binnen de managementrapportering zodat het iets is wat leeft binnen de organisatie. Vertaal de objectieven en doelstellingen tevens naar elk basisteam. Dan weet elk basisteam specifiek waaraan het moet werken en wat het streefdoel is.

Verder moet men proberen normen te definiëren op het vlak van kwaliteit en operationele performantie die een richtlijn geven aan de verschillende medewerkers binnen de dienst. Zo weten zij volgens welke norm ze zouden moeten werken en wat een aanvaardbare tijd is om aan een dossier te besteden.

We menen dat het ook nuttig is om de administratieve en medische procedures verder te verfijnen en te verbeteren, vooral om *rework* te vermijden en om een gelijke behandeling in de dossiers te verzekeren.

Er moet een uniform medisch onderzoeksbeleid op stuk worden ontwikkeld met kwaliteitscriteria zodat het duidelijk is welke dossiers effectief op stukken moeten gebeuren en waar er medisch onderzoek nodig is.

De werking van de zelfsturende teams moet verduidelijkt worden evenals de rol van de teamfacilitator zodat het zelfsturend team optimaal kan werken.

Tevens moet in de nodige rapportering op operationeel en managementniveau worden voorzien om de opvolging en bijsturing te kunnen verzekeren. Zo zou bijvoorbeeld de status van alle openstaande aanvragen per product en per processtap nuttige informatie zijn om de doorstroming van de dossiers te verbeteren.

Verder moet zeker de nodige monitoring van de verschillende IT-issues gebeuren. Die moeten duidelijk in kaart worden gebracht om ze te kunnen remediëren, zeker in afwachting van de nieuwe oplossing die er in de toekomst zal komen. Er zijn eenvoudige dingen die kunnen worden gedaan binnen het IT-gebeuren waaraan men intussen ook werkt. Die kunnen de werking van de dienst al ondersteunen en verbeteren.

Dat waren de conclusies van onze audit.

01.03 Minister **Kris Peeters**: Mijnheer de voorzitter, ik wil de mensen van de audit hartelijk danken, niet alleen voor de toelichting, maar ook om de audit te hebben uitgevoerd en een aantal aanbevelingen te hebben geformuleerd.

Zo komen we tot het actieplan. Als we naar de audit luisteren, zijn er in de werking een aantal problemen die we dankzij de aanbevelingen kunnen aanpakken. Omdat de scope van de audit beperkt was tot de dossierverwerking, moesten we daarnaast ook in andere acties voorzien. In totaal levert dit negen actiedomeinen op. We hebben hiervoor ook *milestones* en deadlines vastgelegd, zodat het geen vage intenties blijven, maar harde engagementen die ook worden opgevolgd. Daarover dadelijk meer.

Alle acties in het plan ondersteunen het bereiken van twee essentiële doelstellingen, de eerste extern en de tweede intern. De eerste doelstelling is het boeken van resultaten en daar afspraken over maken, niet alleen op het niveau van de DG als geheel, maar ook met de basisteams. Wat van iedereen wordt verwacht en welke tools en bevoegdheden hij of zij heeft om die verwachtingen waar te maken, moet duidelijk worden vastgelegd. Goede afspraken maken goede vrienden, dat weten we allang.

Op het niveau van de DG wensen we de volgende doelstellingen te realiseren tussen 1 januari en 1 mei. We gaan ervan uit dat die doelstellingen ook worden gerealiseerd. De hoeveelheid dossiers IVT en IT in behandeling met medisch onderzoek, moet afnemen van 28 000 naar 25 000. De hoeveelheid dossiers IVT en IT in behandeling zonder medisch onderzoek moet afnemen van 7 700 naar 6 700. Het percentage dossiers dat binnen de zes maanden is afgerond, moet stijgen van 67 % naar 74 %. Het percentage

parkeerkaarten dat binnen de drie maanden wordt afgeleverd, moet toenemen van 58 % naar 66 %. Het aantal opgenomen telefoons moet verdubbelen van 780 naar 1 500. Dit is ongeveer het aantal unieke bellers per dag, zodat in principe iedereen geholpen kan worden.

De doelstellingen zijn, zoals u merkt, heel precies. Ze zijn echter ook realistisch. Ze zijn naar mijn mening voldoende ambitieus, omdat wij over een korte termijn, namelijk tot 1 mei 2019, spreken en er nog achterstand uit het verleden moet worden ingehaald.

Uiteraard ligt onze uitdrukkelijke ambitie veel hoger. Daarvoor zijn echter bijkomende structurele oplossingen nodig. Ik kom er nog even op terug.

Behalve de gekwantificeerde doelstellingen komt uit de audit naar voren dat de ondersteuning van het management beter kan en kan helpen om problemen in de interne werking op te vangen. Dat zal ervoor zorgen dat de principes van Lean inzake werken en kwaliteitsvol werken ten volle kunnen worden opgenomen en tot een slagkrachtige organisatie zullen leiden.

Wat wij zullen doen, is één zaak. De manier waarop is een andere zaak. De drie principes leiden ons in onze aanpak.

Ten eerste, iedereen moet doordringen zijn van de nood aan continue verbetering. U weet dat in de Japanse productieprocessen over *kaizen* wordt gesproken. Voortdurend wordt gezocht naar kleine verbeteringen van het proces en het product.

Ik geef daarvan een concreet voorbeeld. In het actieplan is de splitsing van de telefonie opgenomen. Nu er aan Nederlandstalige zijde voldoende capaciteit is, hoeven de Franstalige wachtenden de Nederlandstalige wachtenden niet te blokkeren in de wachtrij. Door een eenvoudige technische splitsing van de lijnen kunnen wij de capaciteit optimaal benutten en mensen aan de telefoon sneller helpen. Zodra de aanwervingen zijn voltooid, kunnen wij ook aan Franstalige zijde de wachtlijsten terugdringen. Dat is dus een voorbeeld van voortdurende verbetering, die op eenvoudige wijze door een splitsing van de lijnen kan worden gerealiseerd.

Ten tweede, wij willen alle stakeholders betrekken. Dat gaat in eerste instantie over de personen met een handicap en het personeel van de DG HAN. Zij leveren dagelijks toegewijde inspanningen, om de dienstverlening te verbeteren. Wij verwachten bijkomende verbeteringen van hen. Wij vertrouwen er evenwel op dat zij ze ook aankunnen.

Ten derde, wij willen niet zomaar over het actieplan beslissen om het vervolgens te vergeten. Om die reden hebben wij een tabel met de belangrijkste indicatoren ontwikkeld, die van maand tot maand kunnen worden opgevolgd. Zoals u weet, verzanden heel wat actieplannen immers spijtig genoeg, wanneer ze niet goed worden opgevolgd. In het vorige actieplan waren immers geen deadlines en *milestones* opgenomen. Daarin is nu in het plan uitdrukkelijk voorzien.

Door nu zeer concreet af te spreken welke vooruitgang en welke acties we tegen wanneer verwachten, kunnen wij de vooruitgang volgen en ingrijpen of bijsturen als dat nodig is.

Het eerste element uit het actieplan is de uitvoering van de aanbevelingen van de interne audit. Een aantal onderdelen zijn erop gericht de interne werking te ondersteunen door de managementcapaciteit te versterken op het vlak van businessinformatie, kwaliteitsmanagement en juridische ondersteuning. Nieuwe aanwervingen binnen de 28 nieuwe VTE zijn daarvoor gepland.

Andere elementen gaan vooral over het klaarder krijgen van de verwachtingen en de rollen van alle medewerkers, de basisteams en hun opdrachten. Daarmee samenhangend zullen de doelstellingen worden geformuleerd op ieder niveau, en op een manier die ook objectiveerbaar en controleerbaar is. Daarnaast zijn er ook zeer operationele aanpassingen zoals de inkorting van de lijst met openstaande dossiers. Ten slotte verfijnen wij ook de ICT-applicaties om tegemoet te kunnen komen aan de klantenbehoeften en voor een vlottere interne werking.

Al deze punten zullen meer in detail worden toegelicht door de DG Han.

Ten tweede, de versterking van de telefonische beschikbaarheid is uiteraard een prioriteit. Zoals gezegd willen wij door de aanwerving van bijkomende calltakers tegen mei de doelstelling van 1 500 opgenomen

telefoons per dag bereiken. Nu reeds zullen wij telefoonlijnen splitsen in Nederlands en Frans om de capaciteit, die er voor iedere taal is, ook maximaal te kunnen benutten.

Ten derde, het IT-mainframesysteem zullen wij tegen 2023 vervangen. De eerste stap hiertoe is een voorstudie die binnenkort wordt opgestart. Nog dit jaar moet de ontwikkeling van het nieuwe systeem starten. Hiervoor zullen later dit jaar bijkomende middelen nodig zijn.

Ten vierde, een aantal problemen ontstaat doordat de standaarddocumenten en –brieven zijn opgesteld in een onaangepaste taal. Bovendien zijn de documenten moeilijk aanpasbaar aan wijzigende situaties. Wij herzien daarom volledig de manier van aanpassen van die documenten. Nog dit jaar moderniseren wij een aantal typedocumenten.

Ten vijfde, ook de onlinecontactformulieren passen wij aan en maken wij gebruiksvriendelijker.

Ten zesde, in het FINTO-gebouw is naast de centrale dienst ook het Brusselse kantoor gevestigd waar soms lange wachtrijen staan. Wij verhogen daar de capaciteit en verruimen de openingsuren. Er komt ook een andere toegang om de dienstverlening te verbeteren.

Ten zevende, de tool My Handicap laat personen met een handicap en instellingen zoals ziekenfondsen en OCMW's toe om een aantal taken zelf uit te voeren. We zullen dit vereenvoudigen en bijkomende toepassingen toevoegen aan dit platform die de gebruiksvriendelijkheid ten goede komen.

Ten achtste, de samenwerking met lokale entiteiten en ziekenfondsen verloopt vandaag goed, maar het is nodig om met hen te overleggen over de concrete afhandeling van de dossiers. In dit verband wil ik opmerken dat de kwaliteit van de aanvragen bij de dossiers die worden ingediend door de ziekenfondsen zeer hoog is. Dit gaat inmiddels om zes op de tien aanvragen. Voeg bij deze kwalitatieve werking ook nog de wijde spreiding van de ziekenfondsen en de regelmatige contacten die zij sowieso al hebben met de vele personen met een handicap en het is duidelijk dat de ziekenfondsen in de toekomst, meer nog dan vandaag, een structurele partner van de DG HAN kunnen worden.

Ik wil de denkoefening starten om voor een aantal taken in de front een diepgaande structurele samenwerking met de ziekenfondsen op te zetten. Dit zal zowel de kwaliteit als de snelheid van de diensten ten goede komen.

Ten slotte, wij moeten tot slot erkennen dat heel wat vertraging wordt veroorzaakt door het gebrek aan artsen. Het is voor de overheid erg moeilijk om voor dergelijke functies artsen te vinden. De vergrijzende populatie van nog werkende overheidsartsen maakt dit probleem nog acuter en groter. De volgende regering zal moeten beslissen of zij meer middelen vrijmaakt om concurrentieel te zijn op de arbeidsmarkt voor artsen, dan wel de procedure wijzigt en verpleegkundigen inzet die onder begeleiding van een arts de medische evaluaties voorbereiden. Het kader hiervan, de multidisciplinaire teams, is reeds voorzien in de uitvoeringsbesluiten van de IVT-wetgeving.

Tot hier de toelichting bij het actieplan. Ik zou nu graag het woord geven aan de DG HAN om de zaken meer concreet toe te lichten, want ik vind het heel belangrijk dat niet alleen de minister en de mensen die dat actieplan hebben opgemaakt aan het woord komen, maar ook dat er een duidelijk engagement komt van de leidinggevend ambtenaar, die nog concreter een aantal dingen toelicht maar tegelijkertijd ook duidelijk maakt dat dit een realistisch, ambitieus en ook uitvoerbaar actieplan is.

01.04 André Gubbels: Monsieur le ministre, vous nous avez demandé d'être concrets. C'est ce que nous avons essayé de faire dans nos engagements: des engagements concrets et réalistes.

01.05 Sarah Schlitz (Ecolo-Groen): Pouvez-vous vous présenter s'il vous plaît?

01.06 André Gubbels: Je suis André Gubbels, directeur général au SPF Sécurité sociale.

Nous résumons nos engagements concrets avec cinq objectifs au niveau général. En termes de pourcentages, nous avons démarré un plan d'action au mois de juin 2018 et nous prévoyons, jusqu'en mai 2019 – il s'agit d'améliorations progressives:

- de diminuer de 30 % le nombre de demandes en traitement en ce qui concerne les demandes d'allocations avec examen médical;

- de diminuer de 40 % le nombre de demandes en traitement de révisions administratives;
- de diminuer de 20 % le nombre de dossiers qui sont décidés au-delà d'une période de six mois;
- de diminuer de 19 % le nombre de cartes de stationnement traitées au-delà d'un délai de trois mois;
- d'augmenter de 75 % le nombre de téléphones qui sont pris.

Ce sont des engagements concrets et réalistes parce qu'en ce qui concerne le premier engagement, nous sommes au mois de décembre et vous voyez que nous avons déjà accompli une bonne partie de la route. Nous sommes en période de diminution progressive des retards et nous continuons à mettre en place un plan d'action qui concerne la diminution du délai de traitement des retards.

C'est un objectif que nous poursuivons. Il est réaliste et une grosse partie de l'effort a déjà été accompli.

En ce qui concerne le deuxième objectif, nous sommes plus ou moins dans la même tendance. Nous avons diminué très fortement le nombre de dossiers en traitement pour révision administrative. Nous allons poursuivre ce délai. La diminution est moins importante parce que nous sommes presque à jour. Nous ne pouvons aller plus vite. Nous arriverons au mois de mai dans une situation assez favorable.

En ce qui concerne la diminution du délai de traitement des dossiers, je souhaite mettre en avant le fait que nous sommes confrontés à de grosses différences régionales. Nous avons douze équipes et vous voyez la différence de performance dans ces équipes. Nous diminuons progressivement les écarts. Nous avons des équipes qui n'ont aucun retard dans le traitement des dossiers et d'autres qui ont davantage de retard.

Les raisons ont été exposées également dans l'audit fédéral et nous sommes effectivement en train d'essayer – et vous voyez que nous y arrivons progressivement – de diminuer les écarts de traitement entre les équipes. C'est évidemment la même chose pour les cartes de stationnement. Nous avons pris des mesures pour accélérer le traitement des cartes de stationnement et nous pensons que nous pouvons encore progresser très rapidement pour diminuer les écarts entre les équipes. On l'a dit, les écarts sont liés à une répartition différente des compétences, des staffs et de la capacité médicale.

L'objectif le plus ambitieux et qui va nous demander un effort très important, c'est le téléphone. Vous voyez que notre performance téléphonique ne s'est vraiment pas améliorée entre le mois de juin et le mois de décembre. La raison essentielle, c'est que nous avons demandé aux personnes de mettre l'accent sur le traitement des dossiers. Ici, nous prévoyons, comme le ministre l'a mentionné, de doubler la capacité téléphonique dans les trois mois qui viennent, avec des "préconditions". La première, c'est d'avoir du personnel supplémentaire. Le ministre a confirmé que nous en aurons. D'ailleurs, nous avons déjà anticipé les recrutements. Au 15 de ce mois, nous avons 5 personnes qui ont rejoint l'équipe pour le téléphone. Nous en avons 8 qui vont nous rejoindre le 15 février et nous allons terminer les recrutements le 30 avril 2019.

Comme le ministre l'a mentionné, nous avons prévu un plan de formation de vingt jours qui est déjà en œuvre avec les 5 personnes. Lorsque nous prévoyons l'augmentation de la capacité progressive, nous prévoyons d'arriver le 1^{er} mai 2019 à une capacité de 1 500 appels, avec cette différence importante que M. Peeters a mentionnée, c'est que le problème se situe essentiellement au niveau francophone. Nous recevons deux fois plus d'appels francophones que d'appels néerlandophones, pour des raisons liées au fait que nous continuons aussi à gérer des dossiers pour la Wallonie tandis qu'une partie des dossiers a été reprise par la Flandre également. Voilà pour nos objectifs.

On nous a aussi demandé d'être très concrets dans le plan d'action et de le mettre sous un calendrier précis avec des dates précises et extrêmement réalistes. Je vous le résume pour ne pas reprendre toutes les actions. Pour chaque action reprise sur ce calendrier, on nous a demandé de déterminer les étapes principales et surtout quand quelque chose de concret allait être réalisé. Vous avez en rouge une partie des actions qui sont la suite des recommandations de l'audit. Vous avez en jaune également le remplacement du système informatique.

Vous avez en fait toutes ces actions que nous nous sommes engagés à mettre en œuvre tout en respectant un calendrier précis.

01.07 Kris Peeters, ministre: Monsieur le président, madame la présidente, nous avons reçu beaucoup de questions mais nous avons déjà donné certaines réponses. C'est maintenant à vous d'organiser le débat.

Evita Willaert, voorzitter: Ik zal nu eerst de leden die een vraag ingediend hebben, in volgorde het woord

geven, daarna kan iedereen die wil, verdere vragen stellen of commentaren geven.

01.08 Karin Jiroflée (sp.a): Mevrouw de voorzitter, in de eerste plaats heb ik een praktische vraag. Kunnen wij de presentaties doorgestuurd krijgen? Die kunnen ons immers heel veel informatie geven en geven ons de mogelijkheid om een en ander mee op te volgen. Dat lijkt mij in dezen toch zeker noodzakelijk, ook op lange termijn.

Ik heb inderdaad een vraag ingediend. Die was gebaseerd op het rapport van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap en ging over de problemen die daarin worden opgesomd en de opmerkingen van de ombudsman, die hij verschillende jaren na mekaar gemaakt heeft. Het feit dat het probleem met een schrijnende situatie voor de zwaksten in onze samenleving tot gevolg, reeds jaren aansleept, vind ik hallucinant voor een land als België. Ik vind het hallucinant dat de meest kwetsbaren zo lang in de kou zijn blijven staan en niet kregen waarop ze recht hebben.

Maar goed, ik neem akte van uw goede voornemens, mijnheer de minister. Ik heb daarbij toch een aantal vragen. Ten eerste, in verband met het personeel, u verklaart dat door middel van budgettaire technieken de mogelijkheid bestaat om de 38 werknemers die in dienst zijn, te behouden. Dat is reeds een eerste goed nieuwsbericht, want wij vreesden voor het tegendeel. Er zullen zelfs 28 werknemers extra aangenomen worden. Ik merk toch op dat er gelet op een aantal acties die mevrouw Demir voorheen aankondigde, eigenlijk 100 medewerkers nodig zijn op termijn. Is dat nog steeds zo of is daarvan afgestapt? Indien er inderdaad nog meer nodig zijn dan die 38 + 28 medewerkers, op welke termijn zullen die in dienst komen?

Ten tweede, ik hoorde u zeggen dat er voorzien wordt in een verkorte opleiding. Hoelang zal die verkorte opleiding duren? Volgt daar nog een permanente vorming op?

Met een snelle verhoging van het aantal personeelsleden op korte termijn zijn we immers niets, als vervolgens die personeelsleden niet over de nodige competenties beschikken. Daarover ben ik toch een beetje bezorgd.

Voorts vind ik het hallucinant – dat vind ik trouwens al langer en ik sta wat dat betreft zeker niet alleen – dat men kennelijk in de allereerste plaats rekening houdt met zichzelf en dus vooral bezig is met de eigen administratie, aldus de verklaring van mevrouw Schoubs, die de audit heeft uitgevoerd. De personeelsleden gaan dus uit van de werking van de dienst en niet van het belang van de klant. Bij de verbeterpunten en doelstellingen hoor ik daar ook niet direct een antwoord op. Nochtans vind ik dat een van de meest zwaarwegende opmerkingen uit de audit. Eigenlijk hadden we daar zelfs geen audit voor nodig, want wie het dossier volgt, merkt dat euvel regelmatig. Ik heb er geen antwoord op gehoord, of vergis ik mij en heb ik slecht geluisterd?

Mijn volgende vraag gaat over de telefonie. Mijnheer de minister, ik hoor u nu uitleggen dat door een eenvoudige technische opsplitsing bijna een dubbel aantal telefoonoproepen behandeld kan worden. Verontschuldig me voor mijn ongebruikelijke woordenschat, maar verdomme, waarom hebben we dat niet eerder gedaan, alstublieft zeg? Meent u dat echt? Waarom is dat niet eerder gebeurd? Ook dat vind ik echt hallucinant.

Een volgende vraag gaat over de behandeling van geregionaliseerde bevoegdheden, zoals de tegemoetkoming voor gepensioneerden en de verhoogde kinderbijslag. Aangezien die bevoegdheden geregionaliseerd zijn, hoe komt het dat het directoraat-generaal toch nog op dat vlak handelingen moet doen?

Zit er een actie in de pijplijn, zodat dat niet meer hoeft te gebeuren? Het lijkt mij, ten eerste, namelijk niet meer de taak te zijn van het federale niveau, gezien de regionalisering. Ten tweede, het maakt de zaken alleen maar nodeloos ingewikkelder, zowel voor de klanten, die moeten vooropstaan, als voor de ambtenaren.

Worden de kortetermijndoelstellingen echt gedragen door de diensten? Volgens de heer Gubbels is dat wel het geval, heb ik begrepen. Waarom was dat in het verleden niet zo, mijnheer Gubbels, en nu plotseling wel? Ik ga ervan uit dat de verbeterdoelen tot stand zijn gekomen in samenspraak met u en de mensen die de teams aansturen. Als dat zo is, dan zouden die doelstellingen inderdaad gedragen en gehaald kunnen worden, maar, eens te meer, waarom zijn die, net als de oplossing in verband met de telefonie, er niet eerder gekomen?

U looft het werk van de ziekenfondsen, mijnheer de minister. Daarin treed ik u volledig bij. U zegt dat de kwaliteit van het werk goed is. Als ik het goed begrijp, zullen de ziekenfondsen nog meer ingeschakeld worden, maar is er daarover al met hen overlegd? Kunnen zij dat aan? Schuift het directoraat-generaal op die manier geen zaken door naar de ziekenfondsen? Daarover zou ik toch zekerheid willen hebben. Komen die taken zomaar erbovenop? Worden die opgelegd aan de ziekenfondsen? Ik zou wel eens willen weten wat zij daar zelf over zeggen.

Voorts merk ik op dat het aantrekken van artsen een probleem vormt. Wij zien datzelfde probleem in de ziekteverzekering. Een structurele oplossing daarvoor tilt u blijkbaar over de legislatuur heen. Wij moeten hier uiteraard ook op lange termijn denken, maar ik hoorde u twee verschillende mogelijkheden naar voren schuiven, namelijk proberen om op een of andere manier toch aan artsen te raken ofwel verpleegkundigen inzetten.

Wat is uw visie daaromtrent? Ik hoor ook graag de visie van de directeur-generaal daarover. Zo niet blijft een aanpak ter zake in de lucht hangen, tilt men die over de legislatuur, waarna we wel zullen zien wat het wordt.

Ik hoor dat men de regionale verschillen in behandelingstermijn wil wegwerken, maar ik zou daarvan toch graag de grondredenen kennen. Hoe komt het dat er zo'n grote verschillen in behandelingstermijnen zijn tussen de regio's?

Kortom, ik wil wel graag uw goede voornemers geloven om een probleem aan te pakken, waarmee wij nu al zo lang kampen, maar ik krijg er toch graag wat meer uitleg over.

Ik kom tot mijn laatste punt. Wij hebben een wetsvoorstel ingediend met betrekking tot het probleem van de vertraging op de medische check-ups en herzieningen. Wij proberen daaraan een mouw te passen, zodat mensen daarvan niet meer het slachtoffer zijn. Nu wordt een toelage pas na de medische herziening aangepast, terwijl mensen daarop al vaak maanden tevoren recht hadden, gewoon omdat de medische check-up niet op tijd is gebeurd.

Ik had de voorzitter van de commissie voor de Sociale Zaken gevraagd om dat wetsvoorstel aan de agenda van de commissie toe te voegen, maar dat werd geweigerd om een reden die mij niet helemaal duidelijk is. Ik wil de beide voorzitters, die hier aanwezig zijn, nogmaals vragen of wij dat wetsvoorstel niet in deze context kunnen behandelen.

01.09 Jean-Marc Delizée (PS): Madame la présidente, je voudrais à mon tour remercier M. le ministre pour sa présentation générale, la présentation du plan d'action, ainsi que les orateurs qui nous ont transmis beaucoup d'informations. Cette matière est dense et nous souhaitons pouvoir relire ces informations, tous ces chiffres et éléments à tête reposée. Certains tableaux étaient très complexes.

La politique de traitement des dossiers pour les personnes handicapées est sous le feu de l'actualité depuis le début de cette année 2019. En soi, il est bon d'en parler plus que d'habitude. C'est aussi l'occasion de faire avancer les choses.

Depuis le début de l'année, nous avons eu un échange de vues intéressant et fructueux avec le Collège des médiateurs fédéraux sur deux points bien précis. J'y reviendrai. Je précise que le compte rendu intégral de ces échanges de vues sera sur le site de la Chambre demain. Les intervenants ont reçu la possibilité de lire et d'apporter éventuellement des corrections mais ce sera très prochainement disponible pour tout un chacun. Nous avons eu ensuite en commission de l'Économie l'occasion de voter la proposition de loi de Mme Lanjri et consorts sur la rétroactivité du tarif social pour l'énergie.

Par conséquent, on discute et il est tout à fait possible de faire avancer certains dossiers, ce qui est en soi une bonne chose.

Je fais référence à mon intervention dans ces deux dossiers (échange de vues avec les médiateurs et tarif social énergie) pour indiquer les causes des problèmes rencontrés depuis minimum deux ans. Il y a trois éléments. Je vais évidemment revenir sur la loi de 1987. Je me répète mais c'est l'occasion de le faire puisque nous sommes en fin de législature et que nous avons un débat sur le dossier.

Le premier point, ce sont les économies linéaires imposées à tous les départements, en ce compris la

DGPH. Je vais y revenir. Le deuxième élément est l'implémentation de la sixième réforme de l'État et le transfert de personnel vers les Régions et les Communautés. Le troisième point est ce problème de logiciel Tetra-Curam qui a causé un blocage et a rendu les choses beaucoup plus compliquées.

Avant de revenir sur ces trois éléments, je veux dire ou redire au sujet des économies linéaires qu'une chose est d'avoir sur une ou deux années une économie de 2 % sur tous les frais d'administration, de personnel, de fonctionnement ou que sais-je encore. Toutefois, si ces économies se poursuivent sur quatre, cinq, six, sept ans, on arrive avec des économies cumulées de -12, -14 %. Nous l'avons regretté, reproché et critiqué chaque année pendant les discussions sur les notes de politique générale.

En effet, que les départements fassent des efforts d'économie est une chose mais, ici, il faut le faire sur la base de besoins, en tenant compte de la croissance du nombre de dossiers, en tenant compte de ce transfert vers les Régions et les Communautés et de son impact sur l'aspect opérationnel, sur le recrutement de nouveau personnel, sur sa formation, etc., sur l'historique aussi parce que tous les départements n'avaient pas le même mode de fonctionnement au départ. Ce qui est linéaire est aveugle et ce qui est aveugle aboutit à des problèmes qui se sont accumulés et qui se sont compliqués au fil du temps. Je voulais le rappeler parce que cela me semble important.

Finalement, d'un côté, il y a eu ces économies de -2 % et, l'année passée, il y a eu un recrutement à la DGPH de 38 nouveaux collaborateurs, je pense. Cette année-ci, on parle d'une vingtaine (entre 20 et 28). J'y reviendrai mais cela veut bien dire que l'économie linéaire n'avait pas lieu d'être. On se rend compte, avec le temps, qu'il n'y a plus assez de personnes pour traiter les dossiers et qu'on ne répond plus au téléphone, etc. C'est quand même une des causes premières du problème que je veux pointer dans cet échange de vues.

À propos du transfert du personnel aux Régions et Communautés, j'aimerais redemander à M. le directeur général ou à M. le ministre où nous en sommes au cours de cette législature à ce sujet-là. Combien de fonctionnaires ont-ils été transférés? Vers quelles Régions et Communautés? Quel est le niveau d'autonomie des Régions et des Communautés? On l'a rapidement vu dans le diaporama. Il reste l'expertise médicale pour la Flandre, si j'ai bien compris. Comment vit-on avec la Wallonie et avec Bruxelles? Quel est l'impact qu'a pu avoir ce transfert de compétences mais aussi de fonctionnaires expérimentés et cette réorganisation avec de nouveaux collaborateurs qu'il faut former?

En ce qui concerne les logiciels, on est revenu à l'ancien. On en a souvent parlé en commission. Il y a eu des questions d'actualité à Mme Sleurs d'abord, ensuite à Mme Demir. On a bien fait le point sur l'évolution de ce dossier. Comment les choses évoluent-elles au niveau informatique? Vous l'avez dit, monsieur le ministre, c'est un domaine avec une loi tellement complexe et qui demande tellement d'applications et parfois de modifications au fil du temps qu'il faut un système informatique puissant, fiable, crédible, bien conçu. Bref, il y a un investissement à consentir.

Si j'ai bien compris vos propos, vous nous dites que vous avez commandité une étude sur cet investissement. Il y aura un appel d'offres qui va prendre du temps. Elle devra également être examinée par des experts. Le SPF Personnel et Organisation (P&O) aide-t-il aussi dans le domaine? Je ne sais pas. On pourrait ainsi avoir un investissement qui permette, dans les années à venir, de parvenir à quelque chose qui soit fonctionnel, afin d'éviter ce que l'on a connu dans le passé.

Voici, chers collègues, ma première réflexion sur les causes des problèmes que nous connaissons aujourd'hui.

J'en viens à la loi de 1987. Le dernier avis du Conseil supérieur des personnes handicapées du 22 janvier pointe à nouveau le fait que cette loi nécessite une révision, une réforme, une actualisation, et une mise au goût du jour de la convention des Nations Unies. Je pense qu'il n'y a pas une seule année où je n'aurai pas plaidé pour une telle révision, que ce soit dans les notes d'orientation des deux secrétaires d'État ou dans les notes de politique générale. Cela n'a pas eu lieu au cours de la législature. Soyons honnêtes en disant que cela n'aura pas lieu non plus d'ici la dissolution des chambres.

Je souhaite rappeler que la base était une consultation des personnes handicapées et du secteur lui-même, à qui on a demandé quels étaient leurs besoins et leurs demandes. Ils sont dans l'attente d'une actualisation allant dans ce sens. J'espère que ce thème aura sa place dans les semaines et les mois à venir, et également lors de la proche législature.

Cela étant dit, cette loi est non seulement vieille - nous avons parfois d'autres lois qui sont anciennes - mais elle a surtout été complexifiée au fil du temps par une série d'arrêtés royaux qui ont organisé de nouveaux contrôles et d'autres nouveaux éléments. La mise en oeuvre de la loi a été de plus en plus complexe, pour le personnel, mais aussi pour les bénéficiaires, ceux qui introduisent des dossiers. De la même manière, le système informatique n'est finalement plus d'actualité.

Ma question est précise et porte sur les délais moyens de traitement des dossiers. Nous en avons parlé et je vais y revenir. Monsieur le directeur général, pourriez-vous nous fournir une vue historique depuis la création de la loi? On peut avoir une vision qui s'étend sur trente, vingt, dix ou cinq ans. J'ai le souvenir que pendant plus de vingt ans, des questions parlementaires étaient régulièrement posées sur les délais de traitement des dossiers. Il y avait parfois des résultats différents par rôle linguistique. Il y avait plus de fonctionnaires de tel ou de tel rôle. Cela a fluctué.

Cependant, ces dernières années, on a assisté à l'échange de données électroniques entre tous les services fédéraux, ce qui a fait gagner du temps dans la durée de traitement. Ma propre compréhension de cette ligne du temps concernant la durée de traitement est la suivante. Les problèmes Tetra-Curam liés au manque de personnel ont créé un pic à partir de 2017-2018 dans la durée de traitement. Nous dites-vous que la situation s'améliore? Je l'entends, mais aujourd'hui, quelle est la durée moyenne de traitement par rôle linguistique? En effet, on a recruté davantage du côté néerlandophone. On doit à présent recruter du côté francophone. Quelle est la durée moyenne de traitement par rôle linguistique aujourd'hui?

Sommes-nous revenus en dessous des six mois, comme le prévoit la charte de l'assuré social? Je crois qu'avant ces problèmes informatiques, l'État ne payait presque plus d'astreintes pour les jours de retard. Si ma mémoire est bonne, l'année passée, 2 millions d'euros étaient à nouveau budgétés pour 2018 ou 2019 pour des intérêts de retard pour les bénéficiaires. Ce n'est pas une solution. Il faut donc essayer de revenir, pour tous les dossiers, à moins de six mois. Je pense que la moyenne était de quatre mois avant les problèmes actuels.

Il y a l'arriéré de dossiers; 15 000 dossiers entrent tous les mois. Quel est l'arriéré aujourd'hui? Vous avez donné quelques chiffres. Pourriez-vous préciser ces deux chiffres pour la clarté du débat?

Des questions se posent sur le fonctionnement, l'organisation, notamment l'accueil téléphonique ou électronique des demandeurs, des bénéficiaires ou des personnes qui traitent les dossiers. Le travail des assistants sociaux est très important. Il s'agit de personnes qui ont besoin qu'on leur explique, qu'on réponde à leurs questions, de manière décentralisée, dans tout le pays. Cela demande des moyens.

Les économies linéaires ont eu pour effet que les priorités ont été recentrées, faute de personnel suffisant. Je l'ai dit plusieurs fois en commission: pour moi, la priorité est que les dossiers soient traités. C'est la priorité n°1: réduire la durée de traitement. Mais il ne s'agit pas non plus de laisser les gens sans réponse. J'espère que les recrutements à présent annoncés permettront, à brève échéance, de rendre les taux de réponse au téléphone plus acceptables qu'ils ne le sont aujourd'hui. En tout cas, il est important de pouvoir répondre aux demandeurs et aux personnes qui ont des dossiers en cours.

De mémoire, une plainte sur deux a pour objet l'expertise médicale. Une étude est en cours. Je ne sais pas si vous pouvez nous en dire un mot, pour harmoniser et améliorer l'évaluation médicale. C'est en tout cas un des points de la réforme qui doit être examiné, en dehors de la loi. C'est plutôt un aspect opérationnel. Qu'en est-il de l'amélioration et de l'harmonisation de l'évaluation médicale?

Il faut qu'il y ait suffisamment d'experts médicaux, sur tout le territoire, dans les douze ou treize territoires que vous avez évoqués. La pyramide des âges montre que beaucoup d'entre eux vont quitter l'administration dans les années à venir. Cela ne peut que rendre le problème plus difficile. Faute d'expertise médicale, il ne peut y avoir de décision et il y aura d'autres déboires. Quelles sont les perspectives de recrutement, compte tenu de la pénurie qui se dessine? Y a-t-il des différences régionales ou sous-régionales au niveau de l'expertise médicale?

S'agissant des recrutements, nous en avons parlé pour la dernière fois au cours de la discussion de la note de politique générale présentée par Mme Demir - laquelle siège parmi nous en ce moment - en novembre dernier. Elle avait annoncé un budget de 2,5 millions d'euros en vue de recruter 28 personnes. Je ne sais pas si ces chiffres sont maintenus. Depuis lors, le gouvernement est tombé. Qu'on ne reproche pas à

l'opposition que le budget n'a pas été voté! Ce n'est pas de sa responsabilité.

Si j'ai bien compris, monsieur le ministre, vous avez débloqué la situation. J'aimerais que vous précisiez le montant et que vous nous informiez du timing des recrutements jusqu'à la fin avril. Je n'oublie pas la nécessité de la formation. Tout cela prend du temps, mais cela illustre bien le fait que les économies annuelles de 2 % pour le personnel étaient intenables dans ce département, qui doit traiter nombre de dossiers impliquant des familles.

S'agissant du personnel de la DGPH, j'ai apprécié le courrier que lui a adressé le Conseil supérieur, représenté ici par sa présidente et sa secrétaire. Les académiciens avaient au préalable envoyé une lettre, commentée ensuite dans la presse. Nous savons aussi que les réseaux sociaux charrient le meilleur et le pire. Toutefois, ce n'est pas parce que personne ne répond au téléphone que les fonctionnaires ne remplissent pas leur tâche. Il importe de le répéter. Lors d'une visite des services, nous avons appris que le personnel était mis sous pression par le nombre de dossiers et les gens mécontents. Il faut donc gérer cette situation. Les recrutements effectués en 2018 l'ont, certes, quelque peu améliorée. Il convient, en tout cas, de rappeler que les membres de la DGPH ne sont pas en cause dans le problème soulevé, puisqu'ils s'acquittent de leur mission. J'aimerais dès lors que vous me parliez de l'état d'esprit au sein de la DG. Je pense que les membres sont motivés, en dépit du contexte difficile. Toujours est-il que le Conseil supérieur a tenu à préciser dans son courrier qu'ils n'étaient pas concernés par ce sujet.

Il a été question de la rétroactivité de certaines décisions. Demain, en séance plénière, nous allons pouvoir adopter une proposition de loi qui règle ce problème. Madame Jiroflée, vous avez raison: nous devons prendre en compte la question des révisions médicales lorsqu'elles sont favorables. Cela relève de l'ordre du jour de la commission des Affaires sociales. Je me tourne donc vers ma collègue, en espérant que ce dossier pourra être inscrit à l'ordre du jour, dans la mesure où - en termes de *quick win* -, il peut être résolu avant la fin de la législature. Il va de soi que notre groupe soutiendra votre proposition.

Après cela, le Conseil supérieur a aussi adressé un avis du 22 janvier sur une série d'éléments concernant la politique relative aux personnes handicapées sous cette législature. Je ne le développe pas maintenant. Cela fera l'objet d'une autre question dans mon chef mais il y a d'autres points qui se posent que ceux qu'on vient d'évoquer maintenant.

Je terminerai mon intervention en revenant sur la loi de 1987. J'espère que cela fera l'objet de débats dans les mois à venir. Ce sera un thème d'engagement politique pour la prochaine législature: réfléchir tous ensemble à l'actualisation et la simplification de la loi, en vue de faciliter la vie de tout le monde, à commencer par celle des bénéficiaires.

01.10 Evita Willaert (Ecolo-Groen): Ik zal nu even zelf het woord nemen.

Mijnheer de minister, ik kan na het verslag van de auditor niet anders dan over een echt vernietigend rapport spreken.

Zoals mevrouw Jiroflée ook al aangaf, is het iets wat wij allemaal al heel lang aanvoelen. Voor mij persoonlijk is het heel hard het nu nog eens zwart op wit te horen en te zien. Er zijn geen duidelijke doelstellingen voor de dienstverlening. Het vertrekpunt is het eigen handelen. Er wordt te weinig naar buiten gekeken. De zelfsturende teams kunnen inderdaad op het vlak van werkbaar werk fantastisch zijn, maar zij mogen niet gewoon aan hun lot worden overgelaten.

Het is echt *in our face*, zoals dat in het Engels wordt gezegd, en echt hard om een en ander op die manier nog eens te horen. Het is, anderzijds, echter ook goed dat de audit er is geweest en dat wij ermee verder kunnen.

Ik heb de indruk dat nogal wat tussen de lijnen te lezen is over hoe een en ander zover is kunnen komen. Ik kan er de vinger niet op leggen, maar er waren drie politieke verantwoordelijken in een legislatuur.

Er is nu het actieplan op korte termijn, wat ergens fout aanvoelt.

Ik zou even willen opmerken dat het over personen met een handicap gaat. Dat zijn mensen die niet alleen de pech of, positief geformuleerd, de uitdaging hebben in hun leven te moeten omgaan met hun handicap, die de meeste onder ons niet hebben. Tegelijkertijd worden zij in ons land echter ook disproportioneel

geconfronteerd met meer armoede, met uitkeringen die te laag zijn en met hoge kosten, waardoor het water hen aan de lippen staat.

Bovendien is er de context waarbinnen de behandelingstermijnen voor de sociale zekerheid behoorlijk lang zijn en veel worden overschreden. Dat is heftig. Dat is de context waarin wij ons bevinden en de manier waarop wij in onze samenleving nu al jaren met de betrokkenen omgaan. Dat is heel hard. Ook dat is heel hard.

Het actieplan is er, wat heel goed is. Net zoals mevrouw Jiroflée ben ik echter de mening toegedaan dat – ik zal het nog eens in het Engels formuleren – het toch geen *rocket science* is om vast te stellen dat de telefoonlijnen tussen de Nederlandstaligen en de Franstaligen worden gescheiden en dat die scheiding al een oplossing is. Dat lijkt mij gewoon een *quick win*. Ik versta evenmin waarom het zo lang moet duren, vooraleer men tot die vaststelling komt en die maatregel dan ook doorvoert.

Ik kan mij voorstellen dat er nog dergelijke *quick wins* zijn geweest, die waarschijnlijk in een bureaulade zijn blijven liggen of in het hoofd van iemand zijn blijven steken.

Het gaat hier echter niet om *rocket science*. Het is gewoon basisdienstverlening van een maatschappij, waartoe wij in staat zouden moeten zijn.

Ik ben ervan overtuigd dat het op de dienst zelf beter kan, maar als men dan de blik naar binnen richt, vraag ik mij ook af of de manier waarop nu al jaren op de dienst wordt gewerkt geen overlevingsstrategie is – daarmee sluit ik mij aan bij de heer Delizée – omdat het water er heel vaak aan de lippen staat.

Dit actieplan is er nu. Ik vraag mij af in welke mate het gedragen is en overlegd werd met het personeel? Hebben die mensen nog moed? Ik hoop het. Ik hoop dat dit nieuwe energie kan geven om ertegenaan te gaan. Ik kan mij voorstellen dat er een zeker defaitisme is dat ervoor heeft gezorgd dat men alsmaar meer de blik naar binnen heeft gericht en dat men zichzelf als uitgangspunt heeft genomen en niet de mensen voor wie de dienstverlening bedoeld is.

Ik denk dat wij ook voorzichtig moeten zijn. Als er nieuwe mensen bij komen, waar komen ze dan terecht? Welke sfeer heerst daar? Welke collega's zijn daar? Zij moeten uiteraard ook worden opgeleid, maar ik kan mij inbeelden dat er een nieuwe schwing nodig is. Hoe gaat die bewerkstelligd worden? Dat gaat over meer dan operationele processen. Dat gaat ook over sfeer en werkbaar werk. Ik kan mij voorstellen dat als het water aan de lippen staat de moed soms ver te zoeken is. Dit kan ook een belangrijk werkpunt zijn in de volgende maanden.

Er zijn uiteraard al heel wat vragen beantwoord, want we zijn alweer een aantal weken verder. Er is het actieplan, en de audit die heel interessant was.

Ik heb nog een paar specifieke vragen. Vroeger waren er statistieken op de website beschikbaar. Die zijn verdwenen. Komen die terug op de website zodat controle mogelijk is?

Ik had veel vragen naar specifieke cijfers. Op donderdag kunnen mensen zich fysiek aanmelden bij de DG HAN. We hebben in de open brief van de professoren gelezen dat er een officieus quotum van zestig mensen zou zijn. Hoe gaat men dat aanpakken? Het is immers absurd dat mensen de moeite nemen om naar daar te gaan en als nummer 61, 62 of 63 of verder niet meer aan bod komen. Ik veronderstel dat u dit ook hebt opgenomen in het plan. Wat gaat er gebeuren met de mensen die zich fysiek bij het onthaal melden?

Wat zijn de cijfers van de voorbije maanden van het aantal oproepen en het aantal onbeantwoorde oproepen, opgesplitst in bezettoon, onderbroken communicatie, het bericht "al onze operatoren zijn bezet", het aantal onlinecontactaanvragen, het aantal verwerkte onlinecontactaanvragen. Ik heb begrepen van minister Peeters dat dit zou meevallen, maar ik zou graag specifieke cijfers horen.

Graag had ik dit ook geweten voor de mensen die zich fysiek aanmeldten bij het onthaal en voor de mensen die effectief onthaald en verder geholpen werden. Wat is het aantal nog openstaande contactaanvragen en hun termijnen en wat zijn de gemiddelde verwerkingstermijnen van dossiers per regio?

Daarnet sprak ik over *quick wins*. Het is misschien naïef, maar ik heb op verschillende manieren zelf eens op

het internet geprobeerd om naar My Handicap te gaan, via verschillende ingangspoorten. Vaak krijgt men dan "stuur een e-mail", maar als men daarop klikt, komt men steeds op het contactformulier uit. Als gewone burger zou de moed mij onmiddellijk in de schoenen zinken als ik daarop uitkom. Men heeft daarvoor dan een eID-cardreader nodig of een token of paswoord. Ik vind dat een gigantische drempel om ingang te kunnen vinden bij een dienst van de overheid. Ik vind het absurd dat er niet gewoon een telefoonnummer is waarnaar men kan bellen, eventueel met antwoordapparaat waar men iets kan achterlaten, en dat er niet gewoon een e-mailadres is waarnaar men een mail kan sturen, om meer uitleg te krijgen.

Het is misschien naïef van mij om dit te zeggen, en dit staat dan los van alle dingen die reeds gezegd werden, maar ik begrijp niet waarom het zo ingewikkeld moet zijn om binnen te geraken. Ik zou dat zelf echt niet zien zitten. Ik zou dat uitstellen omdat het mij zou ontmoedigen. Deze mensen hebben echter geen keuze en moeten erdoor. Ik begrijp niet waarom het a priori zo ingewikkeld is. Normaliter is er een frontoffice die heel toegankelijk is. Dat het daarna ingewikkeld wordt, dat kan, want het zijn ingewikkelde dingen. Maar waarom moet die eerste toegangspoort zo ingewikkeld zijn?

Wij hebben nu het actieplan op korte termijn, maar wij moeten fundamenteel toch eens nadenken over de lange termijn, maar liefst geen al te lange termijn. Hoe kan dat eenvoudiger? Zodat iemand een mail kan sturen naar de dienst en er een antwoordapparaat kan zijn, waarna iemand na een aantal dagen effectief contact opneemt met de mensen.

Nogmaals, het gaat over personen met een handicap, die digitalisering is voor hen niet evident. Alle ingangswegen moeten er gewoon zijn en moeten zo laagdrempelig mogelijk zijn. Dat het nadien ingewikkeld wordt, is aan de dienstverlening, niet aan de persoon, niet aan de cliënt die hulp nodig heeft en daarop recht heeft en die alleen zijn rechten wil doen gelden.

Ik begrijp dus niet waarom dat zo ingewikkeld gemaakt is.

01.11 Sarah Schlitz (Ecolo-Groen): Madame la présidente, merci à tous pour les présentations. Il n'est pas évident pour nous de suivre autant d'informations d'un coup et sans disposer de support papier. Il devrait être possible aussi d'améliorer la façon dont travaille cette commission – ceci dit sans vouloir inspirer la DG Personnes handicapées.

J'entends que la lettre ouverte des vingt universitaires est très critiquée. La presse relaie que ce sont des contre-vérités auxquelles on va répondre. Sans compter le fait qu'elle éclaire publiquement des faits internes, je pense toutefois que cette lettre a le mérite de provoquer un débat sur ce problème, qui est indigne de notre pays. Ce débat aurait dû se tenir ici il y a des années.

Ecolo-Groen demande depuis longtemps que des solutions soient apportées, notamment lors de l'analyse de la note de politique générale. Nous sommes intervenus auprès de Mme Demir pour lui demander ce qu'elle allait mettre en place. Les 28 collaborateurs avaient été évoqués. C'est largement insuffisant par rapport à la situation. Nous sommes donc contents que M. le ministre Peeters prenne enfin les choses en mains et qu'un audit et un plan d'action soient mis sur le table pour permettre d'avancer et de sortir les personnes les plus fragiles de notre société de cette situation inhumaine.

En ce qui concerne le plan d'action, j'ai plusieurs questions. Déjà l'audit expliquait l'importance, pour l'organisme, de se tourner vers l'extérieur, qu'il ne reste pas centré sur son nombril et prenne en compte les besoins des premières personnes concernées. Comment avez-vous intégré ces besoins et le vécu de l'utilisateur? À partir du site internet, ainsi que l'a expliqué ma collègue Evita Willaert? À partir des gestionnaires de dossiers qui sont en contact avec les personnes?

Une grande attention est portée au rattrapage des retards des dossiers en cours. Le fait d'améliorer l'accessibilité téléphonique a été mentionné. Mais il faut aussi améliorer grandement l'introduction de nouveaux dossiers. Un barrage a été mis en place qui empêche la prolifération de nouveaux dossiers.

Il faut vraiment faire la lumière sur ces processus et y remédier, pour que de nouveaux dossiers rentrent dans le système de façon fluide et soient traités rapidement.

(...): (...)

01.12 Sarah Schlitz (Ecolo-Groen): Je n'ai pas fini de parler, monsieur. Ce serait sympathique de continuer

à m'écouter, merci!

Ensuite, je me demande comment ce plan d'action pourra être mis en oeuvre alors que l'on pointe du doigt de très nombreux dysfonctionnements internes. Les objectifs sont bien entendu louables, mais j'ai l'impression qu'un énorme travail de réorganisation de l'institution doit être fait en amont. Sinon, nous n'atteindrons jamais les objectifs. D'ailleurs, des plans d'action ont déjà été mis en place précédemment, et ils n'ont pas atteint leurs objectifs. Ce serait bien de ne pas retomber dans les mêmes travers. Parmi ces dysfonctionnements internes, on a cité l'autogestion, mais on n'a pas parlé de l'organigramme. J'aimerais obtenir ce document et savoir quelle est la structure hiérarchique. On a parlé d'autogestion. J'aimerais connaître votre vision d'une organisation autogérée. Ce système d'autogestion a-t-il été mis en place volontairement ou bien est-ce, comme l'ont décrit les personnes qui ont été interrogées dans l'audit, de l'autogestion spontanée?

J'en viens à la question du télétravail. Il est beaucoup pratiqué au sein de l'institution. Cela n'a pas été dit ici, mais cela ressort d'informations en ma possession. J'aimerais savoir comment le télétravail est encadré, et si des évaluations ont lieu. Je voudrais savoir comment on explique qu'il y ait autant de différences entre les performances des différentes équipes. C'est assez interpellant. Il y a également un gros *turnover* dans les équipes de la DG. J'aimerais avoir des chiffres à ce sujet. Le *turnover* ne facilite pas le travail, mais les départs de personnel ont parfois des raisons.

La transparence est un élément qui a été pointé du doigt par la lettre ouverte des universitaires. Nous avons découvert ce nouvel élément ici. J'aimerais savoir qui a pris la décision de ne plus transmettre ces informations. Ces informations restent-elles disponibles pour les équipes afin que celles-ci sachent où elles se situent par rapport à leurs objectifs? J'espère que ces informations vont redevenir disponibles à présent.

D'autres problèmes de transparence se posent. Par exemple, le rapport d'activités de la DG est extrêmement mince par rapport à d'autres et comporte beaucoup d'images et de schémas. On ne ressent pas une grande volonté de transmission de l'information de la part de la DG.

Je vois qu'il y a aussi une petite guerre des chiffres qui se mène autour de ce dossier. Si on veut parler de chiffres, je constate que, quand on parle des appels téléphoniques, on parle de ceux qui ont réussi à entrer dans le système. Or, il y a toute une série d'appels qui ne parviennent même pas à rentrer dans le système. J'ai fait le test. Comme le disait Mme Willaert, quand on téléphone, la plupart du temps, on tombe sur un signal occupé. Ces appels-là ne rentrent pas dans le système. J'aimerais avoir non pas deux mais trois chiffres.

Dernière question: M. Frank Van Massenhove part à la retraite bientôt. Comment envisagez-vous son remplacement?

01.13 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le ministre, je voudrais replacer les choses dans leur contexte aujourd'hui. Je pense qu'il y a une dimension que l'on doit vraiment garder en tête, c'est la personne qui est en situation de handicap ou la personne handicapée. C'est elle qui est au centre de nos préoccupations. C'est elle qui est la première concernée et c'est elle qui est la victime de ce "passé" que vous avez découvert et qui existait depuis longtemps.

Heureusement, le débat est sorti sur la place publique, sinon on aurait pu encore poser des questions, interpellier, entendre les médiateurs fédéraux qui sont revenus à plusieurs reprises sur le sujet. Vous avez rappelé, monsieur le président, au moins une décision qui va être adoptée demain sur le tarif social de l'énergie. Je suis quand même un peu interpellé par ce manque d'attention à l'égard des personnes handicapées. Ce n'est pas faute d'avoir fait des remarques, monsieur le président.

Vous pouvez relire les notes de politique générale de 2015, 2016, 2017, 2018. Chacune évoquait cette problématique. Que peut-on constater? Il y avait un manque de volonté politique réel de régler les problèmes. Il y avait un manque de personnel et on laissait la situation se dégrader. Je voudrais, dans cette première intervention, dire que je porte une attention particulière vis-à-vis de ces personnes qui sont en situation difficile, fragile et qui sont en attente tout simplement de leurs droits.

Cela me semble être une démarche que nous devons prendre en compte en notre qualité de parlementaires. Monsieur le ministre, vos collaborateurs et la DG ont expliqué que, à la suite de l'audit, le problème allait enfin être pris en charge. Au vu du document que vous nous avez présenté et qui figurera

dans le rapport, j'ai l'impression que le problème est désormais pris à bras-le-corps, avec des règles précises, des *deadlines* et des objectifs.

Croyez bien que nous serons attentifs, par la suite, à la mise en œuvre des conclusions et des recommandations de cet audit qui, pour moi, équivalent à un cahier des charges à l'égard de l'administration et de la direction, mais aussi à l'égard du politique et du gouvernement, auquel nous poserons les questions ad hoc.

Je suis un peu surpris et je me demande pourquoi et comment nous en sommes arrivés là. Lorsque j'entends parler de l'audit tel qu'il est évoqué, je le trouve assasin. J'avais envie de demander aux auditeurs quel était le point positif, en fin de compte. Lorsqu'on lit l'audit dans son intégralité, on a l'impression que rien ne va, et c'est assez perturbant.

Le troisième élément que je souhaitais évoquer avec vous est le système informatique. Si, effectivement, de nombreux problèmes ont été observés, comme vous l'avez évoqué, je pense qu'un système informatique performant est un système conçu en concertation avec les utilisateurs. L'utilisateur, membre du personnel de la DG, obtiendra-t-il une réponse aux questions qu'il se pose afin de pouvoir traiter le dossier et répondre à la personne qui est le client? Je suppose que notre objectif (qui est également le vôtre) consiste à orienter ce système informatique de manière citoyenne, car c'est effectivement le citoyen qui doit être le mieux servi.

En plus de toutes les questions posées par mes collègues, auxquelles vous répondrez, je souhaiterais obtenir quelques précisions par rapport au plan d'action. Je voudrais faire remarquer, tout comme vous l'avez fait, qu'il existe des écarts de traitement entre les Régions. Il y a treize équipes sur le terrain. Comment va-t-on procéder pour réduire de manière significative cet écart entre les Régions? Que vous habitez au nord, au sud, à l'est ou à l'ouest, le traitement est différent.

Les Belges sont égaux devant la loi. C'est pourquoi cette différence de traitement me semble anormale. Le planning d'activité prévoit-il des équipes mobiles destinées à renforcer les unités qui accumulent du retard par rapport aux autres? Autrement dit, en cas d'urgence, envisage-t-on d'envoyer des agents pour essayer de réduire cet écart?

Pour prendre un autre exemple, quand il manque du personnel dans un service hospitalier, des équipes mobiles se déplacent jusque là. Dès lors, j'aimerais savoir s'il en ira de même dans votre administration, en vue d'épauler les équipes locales.

Après la sortie de cet audit et la mise à exécution des recommandations, je souhaiterais savoir si un comité d'accompagnement - incorporant des internes ou des externes - a été prévu. Il importe en effet de pouvoir suivre, semaine après semaine, le bon déroulement de cet accompagnement. À cette fin, des indicateurs de réussite doivent être définis. Ainsi, monsieur le président, quand nous nous réunissons avec le Bureau du Plan, nous l'interrogeons en nous référant à plusieurs indicateurs - le PIB, bien entendu, mais aussi de nouveaux critères. Nous avons fixé les dates butoirs des objectifs clairs, mais il me semble que des indicateurs opérationnels doivent être élaborés.

L'administration a-t-elle prévu un système de traçabilité des dossiers? Au moyen de codes-barres, nous pouvons les suivre informatiquement. Il s'agit d'un exercice de transparence à l'égard du citoyen, qui semble bénéfique et qui pourrait être appliqué dans d'autres services. Je connais ainsi des administrations qui traitent des permis d'urbanisme et qui savent où sont rangés les dossiers. Dans le cas présent, des personnes attendent que leurs droits soient respectés. Elles doivent aussi être tenues informées.

Par ailleurs, je tiens à dire que j'accorde énormément d'attention au personnel administratif de la DG, qui ne vit probablement pas bien la présente situation, dans la mesure aussi où il a été montré du doigt. Or c'est un problème de structure, non de personnes.

J'imagine que ce n'était pas très agréable d'être au téléphone, de se faire harceler dans ce contexte difficile et de subir une série de remarques alors qu'elle n'était pas coupable mais plutôt victime.

Il faut renouveler la demande, à savoir recréer un management d'équipes, et instiller à l'intérieur de l'administration cette dynamique d'équipe. Elle existe peut-être mais j'insiste sur ce point.

Ma dernière question s'adresse plutôt à vous, monsieur le ministre. Il vous reste trois mois. Je souhaiterais

que vous me parliez de la manière dont vous allez, vous en tant que ministre chargé de ces compétences, collaborer avec le Conseil supérieur de la personne handicapée. C'est un organe réel qui a des idées sur l'organisation, qui peut émettre des avis, faire des demandes, solliciter les uns et les autres. Quelle est votre analyse en la matière?

Voilà les quelques remarques que je souhaitais ajouter à la suite du débat, des remarques et questions de mes collègues.

01.14 Nahima Lanjri (CD&V): Mijnheer de minister, ik zou mijn vraag willen omzetten in een schriftelijke vraag. Er ontbreken nog wat cijfers en in plaats van ze nu op te vragen, stel ik voor dat u ze mij schriftelijk bezorgt.

U bent nog maar pas bevoegd voor het departement Personen met een handicap, een departement met wat problemen en geen mooie erfenis. Er zijn daar al jaren problemen, los van de minister die er bevoegd voor was. Er worden nochtans inspanningen geleverd om de werking te verbeteren. Ik wens u uiteraard ook veel succes met uw pogingen om in deze korte periode toch nog een en ander recht te trekken.

Ik hoop dat u nog een aantal zaken kunt verbeteren. Naar aanleiding van de audit hebt u een belangrijk actieplan uitgewerkt waarin u zeer concrete voorstellen doet die u binnen een jaar wil realiseren. Kunnen we de Powerpointpresentatie ook meekrijgen? Er staan immers heel wat nuttige cijfers in.

Ik zag op de slides ook bepaalde doestellingen, verhogingen met 20 % en 40 %, een vooruitgang van 75 % en een verlaging van de problemen. Hoe komt u aan die cijfers? Voor het ene aspect zie ik daar 20 % en voor het andere 19 %. Waarom is dat 20 % en geen 80 %? Waarom is het 19 % en geen 20 %? Ik snap wel dat het streefcijfers zijn, maar zit er een bepaalde redenering achter het feit dat u maar 19 % vooruitgang wil boeken en geen 20 %?

Daarnaast wil ik nog even ingaan op de telefonische bereikbaarheid. U stelt daar een verbetering van 75 % voorop. U wilt dat er tegen mei 1 500 telefoongesprekken per dag worden aangenomen. Wat betekent dat echter heel concreet? Op het ogenblik zijn er elke maand ongeveer tweehonderdduizend oproepen die niet beantwoord worden. Als er een verbetering met 75 % komt, hoeveel mensen zullen er dan nog altijd niet binnenraken? Kunt u antwoorden in absolute aantallen? Als het er vandaag tweehonderdduizend per maand zijn, hoeveel zullen het er dan nog zijn bij een verbetering met 75 %?

Zijn er dan nog altijd ettelijke duizenden?

Wat is er nodig om alle telefoons maximaal te beantwoorden, ook al begrijp ik dat dat nooit voor 100 % kan, waarbij er niemand meer tussen de mazen van het net glipt? Wanneer kunt u die doelstelling bereiken? Wat hebt u daarvoor nodig, aan personeel en middelen?

Ik zie ook een verschil tussen de provincies in de behandeling van de dossiers. Dat is mij ook bijgebleven van ons werkbezoek aan DG HAN. Vanwaar die grote verschillen? Het kan toch niet dat men in Oost- en West-Vlaanderen minder gehandicapten heeft? Of hebben ze daar meer personeel? Of werken de West-Vlamingen effectief zoveel efficiënter dan Antwerpenaren of Luikenaars?

U zult nieuwe mensen in dienst nemen. Die moeten uiteraard nog worden opgeleid. Wanneer zullen die volledig operationeel zijn?

Morgen zal mijn wetsvoorstel over de toekenning van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit definitief worden goedgekeurd in de plenaire vergadering. Het werd twee weken geleden al unaniem goedgekeurd in de commissie voor het Bedrijfsleven. Ik ben daar heel blij mee, des te meer omdat personen met een handicap voortaan het sociaal tarief voor gas en elektriciteit ook met terugwerkende kracht kunnen ontvangen. Tot nu toe kregen zij wel hun uitkering met terugwerkende kracht, eens zij hun erkenning kregen van DG HAN, dossier dat soms een jaar aansleept vooraleer er een beslissing is, maar dat was niet het geval voor het daaraan verbonden sociaal tarief voor gas en elektriciteit. Nu komt daar dus verandering in, wat ik ten zeerste toejuich. Mijnheer de minister, het betreffende wetsvoorstel werd twee weken geleden goedgekeurd. Hebt u intussen al overleg gepleegd met de administratie Energie, zodat alles klaar is om dat zo snel mogelijk in te voeren? Kunt u mij daarover een stand van zaken geven?

Er zijn heel wat nieuwe projecten voor mensen met een handicap met een persoonsvolgende financiering,

onder andere de gezamenlijke begeleiding voor samenwonende personen met een handicap. Welnu, er is mij signaleerd dat samenwonende personen met een handicap het individueel recht op het sociaal tarief voor gas en elektriciteit verliezen. Dit lijkt mij niet erg logisch, vooral omdat het gaat samenwonenden met een handicap. Ik hoop dat er niet opnieuw een wetsvoorstel nodig is. Kunt u er bij de uitwerking voor zorgen dat ook voor die doelgroep, dus samenwonenden met een handicap, het sociaal tarief voor gas en elektriciteit van toepassing is?

Hetzelfde geldt voor personen met een inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) of een integratietegemoetkoming (IT.) Als een aantal gehandicapten, bijvoorbeeld met tien of met vijf, samenwoont, moet u toch erover waken dat hun uitkering daardoor niet verlaagt, maar een oplossing ter zake zal meer werk vergen.

Ik heb ook een vraag in verband met My Handicap. U hebt gezegd dat er een nieuwe toepassing komt met het oog op een vereenvoudiging van het systeem en dus een betere dienstverlening. Dat is goed, zeker voor de tussenpersonen, de ziekenfondsen en andere organisaties die mensen met een handicap helpen. Maar – en hiermee zit ik op de lijn van mevrouw Willaert – kunnen ook personen met een handicap zelf voldoende met het systeem My Handicap en de website in het algemeen overweg? Is de tool voldoende toegankelijk? Kan men de drempel niet meer verlagen?

Vandaag vragen heel wat personen telefonisch hulp, precies omdat zij blijkbaar niet op een andere manier worden geholpen. In principe zou men de betrokkenen moeten stimuleren om zelf of met hulp van een derde via de website hun dossier te consulteren en eventueel te vervolledigen. In de mate van het mogelijke moet dat geprobeerd worden. Daarom moet die drempel dan ook worden verlaagd. Minstens moet het systeem vereenvoudigd worden. Als iemand honderd-en-een paswoorden moet gebruiken en die dan vergeet, geraakt die niet binnen.

Ik ben niet gehandicapt, maar heb hetzelfde probleem: met heel wat toegangscode's en allerlei omwegen geeft men vaak de moed op.

Daarnaast moet men, als het niet lukt, bijstand kunnen vragen via mail. Zo kunnen de diensten op een moment zonder telefoons daarop antwoorden, of kunnen andere mensen dat doen. Lukt dat alles niet, moet de klant telefonisch hulp krijgen. Ten slotte is er nog de mogelijkheid dat mensen zich effectief naar de dienst begeven, als ook het bellen te moeilijk is.

Voor mij moeten die vier mogelijkheden voorhanden zijn. Daarbij moet de eerste trap zo laag en toegankelijk mogelijk zijn voor iedereen en moet ook de tweede trap vlot haalbaar zijn, zodat mensen niet massaal moeten bellen of naar Brussel moeten komen wanneer ze het niet snappen, doordat het allemaal veel te ingewikkeld is. Niemand doet graag administratie, dat is ook voor ons niet evident of prettig, laat staan voor mensen met een handicap.

Mijnheer de minister, u hebt gezegd dat u de openinguren van de dienst zou verruimen. Dat is positief. Nu kan het zonder afspraak en dat vind ik ook wel goed om de drempel zo laag mogelijk te houden. Misschien is het mogelijk om de twee systemen in te voeren, waardoor mensen zonder afspraak kunnen komen, maar op vast te stellen momenten ook op afspraak kunnen komen. Wie geen tijd heeft om er een hele middag door te brengen of die geen hele dag wil wachten, kan dan wel op afspraak komen. Dat is ook zo voor mensen zonder handicap, weet ik uit eigen ervaring. In Antwerpen is het voor de diensten ook ingevoerd dat men afspraken moet maken, maar mensen kunnen dat niet altijd. Voorzie dus zowel in de mogelijkheid om een afspraak te maken als in, voor wie dat te moeilijk is, de mogelijkheid om zonder afspraak te komen, eventueel op een andere dag en moment.

01.15 Véronique Caprasse (DéFI): Madame la présidente, monsieur le ministre, je voudrais, tout d'abord, remercier les intervenants pour leur intervention.

Je voudrais également demander qu'on nous transmette le PowerPoint qui nous a été présenté. En effet, nous avons reçu énormément d'informations en même temps. Disposer d'un tel instrument pourrait nous servir de base à de futures questions sur la problématique.

Je tiens absolument à remercier le collectif des professeurs pour avoir dénoncé l'inaccessibilité de la DG Personnes handicapées et l'incidence des dysfonctionnements sur la vie quotidienne des personnes vulnérables qui souffrent d'un handicap et doivent attendre des mois pour bénéficier d'une aide sociale,

quand elles ne perdent pas tout simplement leur droit, suite à un traitement tardif.

Beaucoup de choses ont déjà été évoquées par mes collègues et je n'ai pas l'intention de répéter ce qu'elles ont déjà dit. Je me contenterai de formuler autrement certains de leurs propos.

La première étape, quand une personne qui souffre d'un handicap contacte la DGPH, est celle de l'accueil. Je veux ici parler du téléphone ou d'un support écrit informatique. En la matière, les choses ne sont pas au point. On devrait presque se mettre dans la peau de quelqu'un qui est handicapé. Comme ma collègue l'a dit, quand on est une personne dite "normale", tout est déjà très lourd et compliqué lorsqu'il s'agit de contacter une institution, etc. Il faut se mettre à la place des gens qui ont un problème physique ou mental. Il faut revoir complètement la manière de concevoir les supports dont question. Si on fait ce travail et si on facilite la vie des personnes handicapées, les choses seront plus simples pour tout le monde.

Comme cela a été évoqué par ma collègue, je suis très étonnée que l'on n'ait pas pensé à la question de l'usage de la langue non par pour des raisons linguistiques, mais pour faciliter l'accès. Aujourd'hui, il faut presser sur un bouton et attendre. Si on est directement accueilli par une personne qui utilise la même langue que la sienne, cela encourage, cela donne envie de poursuivre la démarche. Cet aspect est, selon moi, important.

Je souhaiterais également savoir comment vous recrutez le personnel chargé des contacts téléphoniques. Cet aspect me semble également essentiel. Quelles sont les qualités humaines de ces personnes? Quelle est leur formation? Quel type de formation reçoivent-elles? En effet, quand on téléphone, on peut s'imaginer le sourire qui se dessine sur la bouche de la personne qui se trouve au bout du fil. Avez-vous des critères de sélection pour ce personnel en charge de l'accueil téléphonique? Ça me paraît essentiel également.

Ne parlons pas des conséquences de la sixième réforme de l'État qui a fait que les gens sont maintenant traités de manière différente. Vous savez très bien que je fais partie de l'unique parti qui a dit non à la sixième réforme, avec toutes les conséquences que l'on connaît dans d'autres domaines également.

J'attire aussi l'attention sur le rôle des CPAS. Les CPAS sont souvent amenés à intervenir dans ces dossiers. En effet, durant le traitement de la demande, certaines personnes handicapées rencontrent de graves difficultés financières et elles n'ont pas d'autres alternatives que de s'adresser à un CPAS qui peut décider d'avancer les montants d'allocations. De plus en plus, les CPAS sont sollicités dans ce domaine. Comment dès lors pouvez-vous gérer ce problème et trouver des solutions pour que ce soit moins lourd qu'aujourd'hui?

J'en viens maintenant au manque de médecins qui est un thème vraiment actuel, surtout côté francophone, en Wallonie. Nous sommes au courant du litige qui oppose M. Marcourt et notre ministre de la Santé. C'est encore un problème en plus. L'engagement de médecins pourra résoudre ce problème. Il y a là un effort à faire et peut-être faut-il organiser une concertation directe avec notre ministre de la Santé pour trouver les bonnes solutions.

Je voulais encore vous dire beaucoup de choses mais je pense que l'essentiel a été dit. L'important est de réduire la durée de traitement des dossiers. Monsieur le ministre, vous avez du pain sur la planche! Néanmoins, je suis confortée de voir qu'un plan d'action a été mis sur pied mais il ne suffit pas de l'écrire. Il va falloir l'appliquer. Et c'est là que nous vous aurons au tournant si cela ne va pas assez vite. Je vous remercie pour votre écoute.

Evita Willaert, voorzitter: Ik wil eventjes meegeven wat verschillende leden al hebben gevraagd. Er is al een mail verzonden, waarvoor dank, met de audit, de PowerPoint, het actieplan en een aantal tabellen met cijfers die in de mondelinge vragen worden opgevraagd.

Elke aanwezige heeft normaal gezien om 11 u 39 die mail al gekregen.

Normaal was het nu de beurt aan mevrouw Fonck, maar zij is er niet.

01.16 Sybille de Coster-Bauchau (MR): Monsieur le ministre, je voudrais simplement poser quelques questions parce que mon collègue Damien Thiéry interviendra sur la présentation d'aujourd'hui.

Monsieur le ministre, voilà deux ans, j'interrogeais déjà et à plusieurs reprises votre prédécesseur sur les

retards importants accumulés à la DG Personnes handicapées. Plusieurs de mes collègues y ont fait référence. Je suis intervenue au départ à la suite de cette implémentation complètement ratée d'un nouveau programme informatique qui n'a fait qu'augmenter les difficultés déjà connues.

Je dois reconnaître que la secrétaire d'État avait émis des priorités en s'engageant sur différents points dont le recrutement de personnel et surtout la décision d'un audit. Je pense que c'était une des initiatives les plus intéressantes à prendre au vu de tous les dysfonctionnements déjà mis en exergue. Cet audit qui vient d'être réalisé est assez clair et lapidaire quant à la situation actuelle et réelle de cette direction générale.

Monsieur le ministre, vous héritez d'un dossier un peu difficile, surtout vu le fait que nous sommes en affaires courantes. Cependant, je vous remercie d'avoir pu dégager des moyens, peut-être grâce à la ministre du Budget, Mme Wilmès. Cela a été assez rapide et je n'ai donc pas entendu le montant dégagé. C'est l'une de mes questions. Pourriez-vous le répéter parce que cela me paraît important par rapport à l'engagement et à la mise en œuvre de votre plan d'action?

Deuxièmement, vous avez très rapidement prévu un plan d'action qui nous donne quand même un peu d'espoir de voir cette direction générale améliorée dans des délais plus ou moins courts. Je serais aussi, comme certains de mes collègues, pour que l'on se penche et qu'on réfléchisse au fait que ce soit bien la personne handicapée qui soit au centre de cette problématique. Pour avoir dans mon environnement proche une personne handicapée, je peux vous dire que c'est vraiment le parcours du combattant pour avoir un contact téléphonique qui est quasiment inexistant voire impossible, obtenir une réponse à un mail, savoir comment faire.

Avec le système informatique, une personne handicapée a beaucoup de mal à se situer, elle a besoin d'une aide extérieure. Le système est incompréhensible pour une personne qui ne se trouve pas dans des conditions optimales pour gérer ce genre de choses. Monsieur le ministre, j'attire vraiment votre attention sur ce point. Je constate que, à travers ce plan d'action, vous avez remis la personne handicapée au centre de ce débat.

L'objet de ma première question était cette fameuse guerre des chiffres. Lorsqu'on a une nouvelle fois évoqué le problème, nous avons entendu l'administration dire qu'il n'y aurait un retard que pour 12 000 dossiers. Il s'avère que d'autres parties, et tout particulièrement les mutualités (aussi bien les Mutualités chrétiennes que Solidaris), qui sont en rapport direct avec les usagers, mettent en évidence d'autres chiffres. J'aimerais que vous nous expliquiez comment il peut exister une telle différence et une telle disparité entre les chiffres énoncés. Il me semble que vous pouvez nous rassurer ou, au contraire, nous inquiéter davantage quant au nombre de dossiers non traités.

Pour terminer, j'aimerais revenir sur les cartes de stationnement. J'avais interrogé Mme Demir précédemment, qui s'était déjà penchée sur la question. On a parlé d'une application qui permettrait à tout un chacun de vérifier la validité de la carte de stationnement lorsqu'une voiture se trouve sur un emplacement. Qu'en est-il de ce projet? En sommes-nous toujours au stade du projet pilote, ou ce projet va-t-il être mis en œuvre rapidement, avec la volonté d'empêcher tous les usagers qui utilisent à mauvais escient les places réservées aux personnes handicapées? Il s'agit là d'une difficulté supplémentaire pour les personnes handicapées de s'intégrer et de participer à la vie citoyenne de leur village, de leur ville ou de leur quartier.

En ce qui concerne le téléphone, je voudrais savoir ce qui va être fait, mis à part l'engagement de personnel. Pratiquement, qu'allez-vous faire pour qu'endéans les trois mois, l'accueil téléphonique retrouve une efficacité et une performance?

01.17 Marco Van Hees (PTB-GO!): Madame la présidente, je remercie les intervenants. Je ne vais pas revenir sur tous les constats. Certains retards font perdre de l'argent aux personnes handicapées. On a parlé de délais de traitement qui varient entre un et deux ans. Monsieur le ministre, selon vous, ce qui se trouve dans la presse n'est pas conforme à la réalité. Je ne sais pas comment on peut trancher ce différend mais le constat est clair pour tout le monde: il y a un gros problème.

Nous avons entendu les analyses et propositions. Il ne faudrait pas que les problèmes fonctionnels occultent le problème du manque de personnel. S'il y a des engagements, c'est la preuve qu'il y a un manque de personnel. Monsieur le ministre, vous parlez de 38 équivalents temps plein mais il y a là beaucoup de personnes qui sont déjà en train de travailler et qui vont être titularisées. Finalement, vous parlez de

18 recrutements. Si je comprends bien, on va ajouter 18 personnes à celles qui travaillent pour l'instant.

01.18 Kris Peeters, ministre: 28.

01.19 Marco Van Hees (PTB-GO!): 28 recrutements sur combien de personnes? On a parlé de 149 gestionnaires de dossiers. Est-ce suffisant? Comment a-t-on déterminé ce nombre?

Vous dites que vous avez un accord avec le ministre du Budget. Quel montant avez-vous obtenu? Ce n'est pas de chance qu'on recrute justement alors qu'on est en affaires courantes. Où ce budget sera-t-il puisé? Comment obtiendrez-vous cet argent? Est-ce sur la provision interdépartementale ou par une autre technique?

Pour ce qui est de vos engagements, des points d'action concrets que vous avancez, les obligations de résultat que vous avez formulées sont-elles temporaires, pour parer au plus pressé à court terme, ou les envisagez-vous à long terme? Je ne reprends pas tous les chiffres mais vous nous dites, pour les cartes stationnement, qu'on va passer de 58 % à 66 % de dossiers traités dans les six mois. Je suppose que ce n'est pas un idéal qu'on veut atteindre à long terme. C'est peut-être une légère augmentation qu'on peut avoir à court terme. Vous conviendrez qu'idéalement, tout doit être traité en moins de six mois. C'est en tout cas ma conception.

Certains avantages comme le tarif social pour l'énergie ne sont pas rétroactifs. Par conséquent, les retards dans le traitement des dossiers fait perdre de l'argent aux personnes handicapées. Que prévoyez-vous pour que ces personnes puissent récupérer l'argent qu'elles ont perdu? Ou leur dites-vous que c'est perdu définitivement? À combien peut-on estimer cette perte financière pour toutes les personnes qui n'ont pas été reconnues dans les délais ou dont la révision n'a pas été faite, alors que leur situation s'est aggravée?

Enfin, dans son dernier avis, le Conseil supérieur des personnes handicapées salue, à juste titre, la détermination des travailleurs et de la direction générale qui ont dû travailler dans des conditions difficiles. Ces travailleurs dénoncent les contrats précaires et une pression de plus en plus intenable. On parle par exemple d'un nombre de 60 000 heures supplémentaires prestées en 2017, alors qu'un nombre important de travailleurs seraient en situation d'épuisement. Quelles mesures prendrez-vous pour soulager ces travailleurs et diminuer leur charge de travail? On en revient aux engagements dont vous avez parlé. Est-ce suffisant? Comment ces engagements ont-ils été fixés?

01.20 Damien Thiéry (MR): Je remercie chacun des intervenants. Il était en effet absolument nécessaire de mettre en valeur les vrais chiffres, car la presse ne divulgue pas toujours les bons, si bien que des problèmes de compréhension et d'interprétation se posent.

Je reviens à ce que mon collègue a dit au sujet de l'engagement des 28 employés équivalents temps plein, qui constitue une excellente nouvelle. Peut-être ne le souligne-t-on pas suffisamment, mais c'est une décision prise par ce gouvernement. L'ancien directeur commercial que je suis vous demande comment sera organisée la formation des intéressés. Une cellule de formation sera-t-elle créée? Sans mettre en doute la compétence des formateurs, car j' imagine qu'il s'agit de gens expérimentés, êtes-vous bien sûr qu'ils prodigueront leurs cours en fonction des spécificités régionales? Nous avons en effet entendu que les besoins différaient d'une Région à l'autre.

Ensuite, j'ose croire qu'une base a été établie en vue de ces recrutements dont le nombre a été bien délimité. A-t-elle été conçue à partir des recommandations et des constats repris dans l'audit? Si l'on engage ces personnes, c'est évidemment afin de rattraper le retard. Une fois le but atteint, et vu qu'il s'agit de contrats à durée indéterminée, sera-t-il encore nécessaire de garder ces 28 personnes supplémentaires? Je suppose qu'un calcul a été réalisé à cet égard.

Je ne reviendrai pas sur l'audit, qui est édifiant, mais je tiens à remercier la cellule qui l'a mené à bien. Les résultats et les recommandations ont, bien entendu, permis d'élaborer douze points précis qui nécessitent, conformément au plan d'action du ministre, une prise en charge extrêmement rapide. C'est quelque chose de concret, qui mérite d'être souligné.

Sans vouloir me montrer trop négatif ou trop critique vis-à-vis du système de fonctionnement actuel, je voudrais poser une question qui se rapporte à mes fonctions antérieures de directeur commercial. À cette époque, je disposais d'une équipe qui travaillait de manière très ouverte, en me rapportant les

dysfonctionnements et les améliorations à apporter.

Je voudrais poser la question au directeur général des services. Avez-vous l'impression qu'avec le personnel dont vous disposez pour l'instant, tout le monde est au top? Pensez-vous aussi qu'il y a là aussi quelque chose à revoir, c'est-à-dire du personnel qui ne peut pas ou ne veut pas s'adapter aux besoins du service?

Je ne pose pas la question pour critiquer ou attaquer le personnel. J'imagine que certaines évaluations permettent de savoir quels sont les meilleurs éléments dans le personnel. À quelle fréquence ont-elles lieu? Ne faut-il pas donner une formation complémentaire à ces personnes pour améliorer leur efficacité? Il ne s'agit pas uniquement de l'efficacité à répondre à un grand nombre de dossiers, mais aussi dans la capacité à s'adapter aux besoins spécifiques de la personne ayant un handicap. Il serait intéressant d'avoir une information complémentaire de ce côté là.

J'entendais Mme Jiroflée dire qu'il était important de prendre le client en première ligne. Je pense, monsieur le ministre, que vous l'avez dit. C'est le premier point dans les recommandations données: faire un focus sur les demandes et attentes du client ou du patient. On peut être rassuré de ce côté-là.

Une action a déjà eu lieu en juin 2018. Sur la base des recommandations, nous envisageons une action complémentaire pour mai 2019. À partir de quand pourra-t-on juger si ces nouvelles actions entreprises sont efficaces? M. de Lamotte parlait d'indicateurs opérationnels. C'est cela. Quelle politique de suivi et d'efficacité sera-t-elle mise en place?

Les *slides* ont été demandés à maintes reprises. J'ai été un peu surpris par celui reprenant les mille appels et la dégressivité qu'il illustrait. Je n'ai pas vu de valeurs systématisées en abscisses et en ordonnées. Je ne voudrais pas que ces *slides* soient mal compris. Or, sur celui-ci, c'est possible. Il faudra préciser.

Ensuite, une question d'ordre général: si on se focalise sur le côté du patient. Ici, au niveau du Parlement, nous avons une discussion très ouverte par rapport à ce qui a été fait ou plutôt n'a pas été fait, et surtout, les actions qui seront entreprises.

D'un autre côté, nous avons 30 ou 40 000 dossiers en attente. Cela signifie qu'il y a donc sans doute 30 000 personnes en attente. N'y a-t-il pas lieu de mettre en place un système de communication vis-à-vis de ces personnes en attente pour leur dire que leur souci sera pris en considération? Cela rassurerait déjà ces personnes qui se disent qu'elles ne savent pas où aller. Cette approche de communication vis-à-vis du patient est fondamentale. Elle peut être synthétique mais doit au moins rassurer les personnes confrontées au problème.

Monsieur Delizée, vous avez fait une remarque pertinente par rapport à la réforme de la loi de 1987: il faut une adaptation progressive. Mais aujourd'hui, ce n'est pas vraiment l'objet du débat. Vous avez signalé que ça devrait être fait mais ici, nous sommes focalisés sur les recommandations et le plan d'action.

Il faut peut-être dire également que nous sommes ici un peu victimes d'un héritage du passé. Ce n'est pas lors de ces dernières années qu'on aurait dû faire des améliorations dans le domaine. Je pense qu'on peut étaler ce travail sur une dizaine ou quinzaine d'années. Par contre, je constate, et c'est extrêmement important, qu'il y a une volonté d'action concrète. Cette volonté est réelle et des actions ont été entreprises durant cette législature-ci. Je crois donc qu'il est important de le signaler.

Pour certains de mes collègues, peut-être actifs depuis peu de temps au sein de cette commission ou au Parlement, je tiens encore à remercier la secrétaire d'État de nous avoir permis au mois de mars d'avoir un contact avec les services et de nous rendre compte réellement des soucis et de la volonté d'avancer. Nul n'est parfait mais la volonté était là et il faut le signaler.

Jean-Marc Delizée, président: Monsieur Thiéry, je voudrais juste dire que la loi de 1987 n'est pas hors propos dans ce débat. C'est une considération générale. Une loi plus simple faciliterait la vie des demandeurs et celle de l'administration.

01.21 Nele Lijnen (Open Vld): Mijnheer en mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, ik zou u en de sprekers graag willen bedanken.

Ik heb hier tijdens de hoorzitting met de ombudsman al herhaald wat de noodkreet van de twintig

professoren was. Ik zou ze hier nogmaals willen onderstrepen. De situatie die al jaren aanhoudt, is onaanvaardbaar. Ze is een schande voor de sociale zekerheid en een schandaal voor de eerste slachtoffers. Dat is een belangrijk punt om hier nog eens te onderstrepen.

De audit legt heel erg duidelijk de vinger op de concrete en diepe wondes of, laat het ons maar zeggen, op de handicaps van het systeem van een overheidsdienst. Dat is pijnlijk en confronterend.

Tegelijk wil ik echter ook opmerken dat onze ervaring tijdens hoorzittingen heel vaak is dat wij eerst de resultaten van de audit krijgen en dat wij vervolgens heel lang moeten wachten vooraleer een plan van aanpak op tafel ligt.

Op dat vlak was het vandaag verfrissend om behalve de confronterende punten uit de audit tegelijk al een plan van aanpak op korte termijn voorgelegd te zien. Dat is belangrijk en lijkt mij een nieuw begin te zijn, zoals de heer Thiéry daarnet ook opmerkte. Het is niet iets wat zich enkel de voorbije jaren heeft ontwikkeld, maar iets waarvoor wij op langere termijn in het verleden moeten terugkijken.

Het is goed dat wij vandaag een andere richting wensen in te slaan. Op dat vlak is het dus een nieuw begin.

Ik ga door op wat mevrouw Lanjri daarstraks stelde. Het is interessant te zien wat de vooruitgang op korte termijn is. De vraag is echter wanneer wij 100 % tevredenheid bereiken. Die 100 % is natuurlijk bij benadering, laat dat duidelijk zijn.

Uw plan van aanpak is een plan voor de korte termijn. Het zou echter ook interessant zijn te weten wat het plan van aanpak voor de lange termijn is. Op dat vlak moeten wij de focus telkens opnieuw op de cliënt zelf leggen. Dat is al vaak door de andere leden geopperd. Het is echter iets wat heel duidelijk uit de audit naar voren komt. Laat dat de kern en het middelpunt zijn van alle aanpassingen die gebeuren.

De nastreving van het 100 % bereiken van onze doelstellingen is een punt dat wij ook in een plan moeten gieten en dat moet worden gemonitord en opgevolgd.

Er is al heel vaak naar de technologische problemen en het informaticaprobleem verwezen. Uit de audit komt ook heel duidelijk een managementprobleem naar voren. Wij zien een gebrek aan heel wat objectieven en criteria over de manier waarop ploegen moeten werken en de manier waarop het personeel aan de slag moet gaan.

De audit is daarover heel expliciet. Vandaag mis ik het hele menselijke verhaal in het plan van aanpak. Heel wat collega's hebben in verschillende vragen er al naar verwezen.

Enerzijds werkt er al langere tijd een team en wij kunnen ons allemaal indenken dat de teamleden in dezen zeer ontmoedigd zijn. De vraag rijst hoe aan zo'n team op korte als lange termijn opnieuw de moed en spirit kan worden gegeven om door te zetten. Anderzijds komen er op korte termijn nieuwe personeelsleden bij. Collega Jiroflée vroeg daarstraks ook al of dat wel voldoende zal zijn. De voormalige staatssecretaris gaf aan dat er 100 personeelsleden nodig waren, aantal we nu niet behaald hebben. Volstaat het aantal personeelsleden dat vandaag aangeworven wordt voor de objectieven van het kortetermijnplan van aanpak, of zijn er nog meer mensen nodig om een benadering van 100 % te behalen? Ik wil toch graag onderstrepen dat er op het vlak van *human capital* een heel specifiek managementsplan van aanpak moet worden uitgetekend. Het zou zeer zinvol zijn om daar concreet en snel mee aan de slag te gaan.

Er zijn ook al heel wat vragen gesteld over de verschillen in de provincies. Ik meen mij uit eerdere hoorzittingen te herinneren dat dit vooral ook te maken heeft met het probleem van de controleartsen; daar zou er een reden liggen.

Mijnheer de minister, u gaf aan dat er onzekerheid bestaat over de manier waarop dat het beste aangepakt wordt. Moet er verder ingezet worden op controleartsen en moet er verder gewerkt worden aan het statuut? U zei ook dat verpleegkundigen de medische evaluaties kunnen voorbereiden. Bedoelt u dat die verpleegkundigen er extra bij komen, of komen zij in de plaats van controleartsen? Hoe passen de mutualiteiten, waarmee u verder wilt samenwerken, in die context? Daarover had ik graag nog meer uitleg gekregen. Een van de uitdagingen bestaat er immers in om het verschil tussen de provincies weg te werken.

Ik kan mij alleen maar aansluiten bij de oproep tot *quick wins*, vooral dan de technische. Zo worden de

telefonische oproepen opgesplitst naargelang de taal, waardoor er efficiënter kan worden gewerkt. Wij vragen ons af hoe het mogelijk is dat die verbeterpunten niet gewoon meteen werden doorgevoerd. Ik weet het, dat punt is al gemaakt, maar ik wil mij er wel bij aansluiten.

Er is ook nog verwezen naar de verschillen in de behandeling ten aanzien van geregionaliseerde bevoegdheden. Ook daar valt nog heel wat achterstand weg te werken. Kunt u uiteenzetten hoe dat in de ene regio werd aangepakt en wat er in een andere regio niet werd aangepakt? Welke zijn de echte achterliggende problemen?

Op welke manier meent u dat dit kan worden verholpen?

Tot slot misschien ook nog een woordje over het verhaal van My Handicap. Ook daar wordt vertrokken vanuit de gebruikers, zij die al een handicap hebben en daarmee werden geboren of ermee worden geconfronteerd door ziekte of ongeval. Deze mensen hebben in hun leven al heel wat te verduren gekregen en in de toekomst staat hen ook nog heel wat te wachten. Ik meen dat wij met veel empathie moeten vertrekken vanuit hun situatie en van daaruit de nodige technologie moeten ontwikkelen.

Ik meen dat die technologie vandaag reeds ter beschikking staat. Wij moeten vertrekken vanuit het individu en aan hem de technologie aanpassen. Een aantal collega's heeft gezegd dat het moeilijk is om met de eID in te loggen en dus moet volgens hen telefoneren of e-mailen ook mogelijk zijn. Ik meen dat wij ons ervoor moeten hoeden om zelf de manieren aan te reiken waarop dit moet gebeuren.

Mij lijkt dat de technologie dit vandaag zeer eenvoudig kan oplossen, weliswaar op een manier dat de administratieve overlast in de backoffice kan worden geminimaliseerd. Ik ben er geen voorstander van om alles opnieuw te herleiden tot e-mails en telefoons, alhoewel ik begrijp dat dit een pragmatisch antwoord is. Ik zou ter zake dan ook willen aandringen om hiervan liefst op korte termijn werk te maken. Wij moeten het voor de gebruiker gemakkelijk maken om van thuis uit zijn zaken te regelen.

Er moet vooral ook worden gewerkt met eerlijke cijfers. Als er op korte termijn een plan van aanpak wordt voorgesteld, is het belangrijk dat de juiste cijfers worden gehanteerd. Er moet transparantie zijn en wij moeten hierover durven te communiceren. Wij laten in het midden wie gelijk heeft over de cijfers, maar ik meen, mijnheer de minister, dat dit een belangrijk aandachtspunt is waaraan zal moeten worden gewerkt.

Voor de rest zou ik u willen oproepen om er zo snel mogelijk mee aan de slag te gaan.

01.22 Zuhail Demir (N-VA): Mijnheer Peeters, ik dank u voor uw uitleg. Ik wil eerst een aantal zaken verduidelijken, zodat we goed weten hoe het komt dat deze dienst in de shit – als ik dat woord mag gebruiken – is terechtgekomen.

Het begon natuurlijk met de zesde staatshervorming. Men heeft toen beslist om PAB naar de regio's over te hevelen. Vanaf 1 januari 2016 heeft men 98 personen overgeheveld naar de deelstaten. Ik heb dat meermaals in de Ministerraad herhaald. Achteraf bleek dat Wallonië en Brussel nog niet mee waren. De dienst DG HAN bleef dat werk dus federaal doen zonder dat het personeel daarvoor beschikbaar was. Voor Vlaanderen doet de DG HAN nog altijd de meeste evaluaties. U weet dat we nog altijd een tekort aan artsen hebben.

In de loop van 2016 hebben we de deelstaten meegedeeld dat wij 38 van de 98 overgehevelde mensen zouden terugnemen. Wij bleven immers fulltime het werk verzekeren, maar daarvoor hadden we te weinig mensen. Dat was dus al een groot probleem.

Bovendien was er een lineaire besparing van 10 % op elke dienst. Ik heb meermaals benadrukt dat de DG HAN het kleine zusje is van de FOD Sociale Zekerheid. Als men de cijfers goed analyseert blijkt dat de grote besparing van 20 % op het personeel bij de DG HAN is komen te liggen. Dat mag ook wel eens heel duidelijk gezegd worden. Binnen die heel grote mastodont die de FOD Sociale Zekerheid is, was er een lineaire besparing van 10 % maar het zwaartepunt lag te sterk bij de DG HAN, een dienst die nochtans een zeer kwetsbare groep bedient. Ik heb dat meermaals gezegd.

Ten derde, er was een probleem met CURAM, van de softwareontwikkelaar Capgemini. Courard en Onkelinx hadden in de vorige regeerperiode die aanbesteding gedaan. Nederland had met Capgemini

samengewerkt voor de kinderbijslag en de pensioenen. De software werkte daar langs geen kanten. Capgemini heeft 21 miljoen moeten betalen aan Nederland, omdat die software gewoon niet werkte. Toch heeft men hier – uw partij zat toen ook in de regering, mijnheer Peeters – die aanbesteding gedaan.

Wat heb ik gedaan? Ik meen dat ik altijd heel transparant geweest ben. Ik heb hier ook altijd heel veel toelichting gegeven. Bij mijn aanstelling heb ik heel snel van het personeel vernomen dat CURAM niet functioneerde. De software was enorm gebrekkig en werkte langs geen kanten. Ik heb heel vaak samengezeten met de toplui van Capgemini, maar daar was er echt onwil. In januari 2017 is CURAM in werking gesteld. Begin maart heb ik het project onmiddellijk stopgezet en is men teruggekeerd naar Tetra. Meer nog, ik heb Capgemini ook in gebreke gesteld. Er is nu een juridisch dossier. Wij zullen afwachten wat daar nog uit zal komen. Toen CURAM opgestart werd, heeft men heel wat achterstand opgelopen.

Ik heb in 2017 dan ook tijdelijk 38 mensen aangeworven. Ik heb altijd gezegd dat ik op zoek zou gaan naar een budget om hen te behouden. Alle Parlementsleden wisten dat er intern problemen waren met de efficiëntiewinsten en de processen, maar als het nodige personeel er niet is, heeft men natuurlijk een bijkomend probleem. Ik heb dus die 38 extra fulltimers aangeworven.

Ik heb ook gezorgd voor de terugkeer naar Tetra en bovendien heb ik ook verzekerd dat er middelen voor Tetra waren voor een periode van vier jaar. Ik ben ook begonnen – minister Peeters heeft het al gezegd – met de nieuwe software. Dat heb ik dus allemaal in gang gezet.

Het was echter duidelijk dat er meer nodig was, vandaar dat ik ook een nieuwe en correcte samenwerkingsovereenkomst met de deelstaten heb gemaakt, want het geld dat vanuit de diensten van de deelstaten kwam, was niet juist. Ik heb daarover onderhandeld en juiste afspraken gemaakt, ook inzake het personeel.

Er was een stakingsaanzegging van de ACOD, onder andere in verband met het personeel. De christelijke vakbond is om de ene of andere reden nooit aan tafel willen komen. Ik heb heel lang...

U moet niet zo cynisch doen, juffrouw. Dat is nu eenmaal de waarheid. De vakbond van de christelijke zuil is niet aan tafel gekomen. Ik heb dan met de ACOD een akkoord gesloten om nog extra personeel te laten aanwerven, 28 mensen extra voor een kostprijs van 2,5 miljoen euro. Komt er extra personeel, minister Peeters? U zegt dat u daarvoor hebt gezorgd, maar is dat hetgeen er was afgesproken of komt er nog extra personeel?

Ik heb voorts – mijn collega's mogen dat zeker weten – de nota's voor de Ministerraad mee, waaruit blijkt dat ik geen 2 miljoen maar tientallen miljoenen heb gevraagd, niet alleen voor het personeel maar ook voor software en andere zaken. Ik heb mijn verantwoordelijkheid meermaals genomen in de Ministerraad, maar helaas wilde iemand dat heel duidelijk niet goedkeuren.

Ik ben dan op zoek moeten gaan naar extra budget. Die 2,5 miljoen kwam dan interdepartementaal van collega's N-VA-ministers, om dat zo op te lossen.

Wij hadden een actieplan opgezet, waardoor we een aantal flessenhalzen duidelijk hebben opgelost. U ziet aan de PowerPoint die hier werd gegeven – ik wil daar een vraag over stellen – heel duidelijk aan de presentatie van de dossiers dat er vanaf december 2018 tot nu een grotere terugval is. De achterstand is meer weggewerkt. Ik zie wel dat van december tot juni de doelstelling kleiner is in het behandelen van de dossiers en het inhalen van achterstand. De minister zet heel hard in op telefonie, maar zullen die 28 man extra allemaal daar worden ingezet? Ik maak mij daar zorgen om. We moeten goed opletten: als de telefoons worden opgenomen, maar de dossiers in de backoffice niet worden opgelost, dan hebben we nog een groter probleem. In de doelstellingen zie ik in het actieplan over het inhalen van dossiers van december tot juni dat de inhaalbeweging maar klein is, terwijl de telefonie veel groter is. Minister Peeters zet heel fel in op de windowdressing van telefoons die moeten worden opgenomen, maar geholpen worden vind ik ook wel heel belangrijk. Die mensen blijven immers bellen, omdat er niemand in de backoffice zit. Dat probleem blijft hetzelfde.

Mijn vraag is heel concreet. Worden die 28 mensen die bijkomend worden aangeworven, allemaal ingezet op de telefonie?

Ik had ook gepland om extra artsen aan te werven. Zitten die ook bij die 28? Dat is immers heel belangrijk.

Tot slot, de heer Peeters krijgt dat natuurlijk niet over de lippen, maar ik had die audit in maart-april besteld. Ik had hier een actieplan voorgesteld. Ik heb toen gezegd dat wij verder moeten, dat dit niet voldoende is. Wij moeten echt wel nagaan hoe wij de organisatie kunnen verbeteren. Dat was niet zozeer een kritiek; we moeten gewoon bekijken hoe wij een aantal zaken anders kunnen organiseren en verbeteren. Vandaar dat mijn kabinet die audit heeft besteld.

Ik ben dan ook heel blij dat wij de audit hier vandaag gepresenteerd krijgen, dat wij daaruit een aantal lessen kunnen trekken en dat kunnen doortrekken naar het beleid.

Wie het dossier dat ik destijds naar de Ministerraad heb gebracht, wil inkijken, met een meervraag voor die dienst, mag altijd naar mij komen. Ik ben daarin heel open en transparant, maar jammer genoeg werd dat niet goedgekeurd. Dat lag zeker niet aan mij.

Evita Willaert, voorzitter: Wij luisteren nu naar het antwoord van de minister. Onze andere gasten kunnen misschien ook nog enkele vragen beantwoorden. Ik stel voor dat we het kort houden en dat de replieken nadien tot twee minuten worden beperkt. Hierna hebben we nog hoorzittingen gepland en we moeten dus echt op tijd afronden.

01.23 Minister **Kris Peeters**: De nodige informatie is overgemaakt. Wij zullen nog bijkomende informatie bezorgen op basis van de gestelde technische vragen. Ik hoop dat, wanneer iedereen een en ander rustig heeft kunnen bekijken, nog heel wat onduidelijke punten kunnen worden opgehelderd.

Ik wil vooraf enkele elementen even duiden.

M. de Lamotte et les autres collègues ont bien souligné l'importance que les clients, les personnes handicapées, soient la priorité pour nous tous.

De cliënt, namelijk de persoon met een handicap, moet centraal staan. Wij moeten hun alle aandacht geven en moeten op dat vlak de nodige bijstellingen doen.

Het personeel kan of moet niets expliciet verweten worden. Iedereen doet zijn best, naar godsvrucht en vermogen.

Er was een traditie, die vandaag doorbroken werd, dat een gewezen minister of staatssecretaris zich gedurende een bepaalde periode onthoudt van commentaar en het stellen van vragen. Ik heb begrepen dat bij N-VA die traditie niet wordt gerespecteerd. Die traditie is belangrijk omdat men als lid van de regering deelneemt aan debatten binnen de regering, waaruit beslissingen voortkomen en als men niet de nodige afstand neemt na het ministerschap, vindt natuurlijk een heel eigenaardig debat plaats.

Ik laat het aan het Parlement over, mijnheer de voorzitter, maar misschien moet er toch eens bekeken worden of die traditie in ere hersteld kan worden. Van gewezen collega's mag er toch terughoudendheid verwacht worden. Ik heb deze bevoegdheid gekregen naar aanleiding van het vertrek van een regeringspartij uit de regering. Ik probeer om in de beperkte tijd die mij nog rest een aantal te zaken ten goede te doen. Ik hoop dat dat kan gebeuren met de steun van de hele commissie, zonder naar het verleden te kijken en zeker zonder verwijten te formuleren. Daar hebben de personen met een handicap geen boodschap aan, de personeelsleden evenmin, en het brengt ons ook niet veel verder.

Ik houd mij ook niet bezig met wat er in het verleden gebeurd is en wie daarvoor verantwoordelijk is. Ik probeer in deze korte tijdspanne nog iets ten goede te doen. Dat is de reden waarom deze audit hier werd voorgesteld. Het is ook de reden waarom er een actieplan is voorgesteld. Ik hoop dat iedereen wil meewerken aan de voorgestelde verbeteringen. Dat gezegd zijnde, was het belangrijk om de audit hier in alle duidelijkheid en openheid te presenteren zodat de Parlementsleden ervan op de hoogte zouden zijn. Wij zullen proberen om op korte tijd antwoorden te geven op de geformuleerde aanbevelingen, zo concreet en duidelijk mogelijk, en wij zullen proberen om die ook zo efficiënt mogelijk te realiseren.

Het gaat in het bijzonder over 28 bijkomende aanwervingen, waarvan er 20 worden ingezet voor telefonische oproepen, 4 artsen en 4 voor managementondersteuning. De 20 bijkomende personeelsleden voor telefonische oproepen ontlasten de mensen die de dossiers behandelen, terwijl ook de versterking van de 8 overige bijkomende personeelsleden belangrijk is.

Het genoemd cijfer van 100 extra personeelsleden is niet geanalyseerd omdat ik er ook geen kennis van heb genomen dat er op termijn in totaal 100 personeelsleden extra zouden worden aangeworven. Ik heb er nu wel nota van genomen en ik zal dat bekijken. Aangezien de begroting voor 2019 niet is goedgekeurd, door het feit dat we in lopende zaken zijn, is het echter al een hele heksentoeer geweest om de huidige aanwervingen binnen het budget van voorlopige twaalfden voor mekaar te krijgen. Nogmaals wil ik expliciet vermelden dat de minister van Begroting dat heeft goedgekeurd.

De klanten, de cliënten, staan centraal, zoals ik al heb gezegd. In mijn toelichting bij het actieplan kunt u dat duidelijk terugvinden. In zowel de punten 1.2 als 1.6 gaat het over kwaliteitsbewaking, waarbij het de bedoeling is om kwaliteitssystemen verder op te starten en de klant centraal te stellen. Dat houdt onder meer in dat een bevraging van de klanten expliciet deel zal uitmaken van het kwaliteitssysteem dat wordt opgestart. Een goede kennis van de klant/cliënt betekent een belangrijke stap ter verbetering.

Er waren een aantal vragen over de telefoon. Het klopt dat de technische oplossing vrij eenvoudig is, maar daarbij wordt ook nog extra personeel ingezet.

Vous m'avez interrogé au sujet du personnel. Les compétences nécessaires ont bien été stipulées, en particulier, pour les vingt personnes en charge de la téléphonie.

Ik heb hier een volledig overzicht van de training die zij zullen krijgen. Die training gaat over heel veel onderwerpen en wordt gegeven door interne en externe mensen. Er wordt bijvoorbeeld uitgelegd hoe men moet omgaan met telefonische oproepen: men zal meeluisteren, antwoorden formuleren en krijgt feedback. De zeer sterk uitgewerkte opleiding zal twintig dagen in beslag nemen en de klemtoon leggen op datgene wat de mensen moeten kunnen en hoe zij moeten omgaan met telefoonoproepen.

Er is een protocol gesloten met de regio's. Het is juist dat er personeel is vertrokken naar de regio's en het is niet eenvoudig om de competenties en skills die zo verdwenen zijn, weer te verwerven. Het werd terecht aangehaald dat element bijdraagt tot de problemen waarmee de DG HAN wordt geconfronteerd.

Het overleg met de ziekenfondsen is zeer belangrijk. Dat is gepland om de drie maanden en wij bekijken welke rol en bijkomende taken zij kunnen vervullen.

Er is ook het tekort aan artsen, waarvoor een oplossing erin zou kunnen bestaan om verpleegkundigen onder leiding van een arts een aantal zaken te laten doen.

Het is mijn persoonlijke overtuiging, een aantal collega's heeft het er ook over gehad, dat het in de toekomst een combinatie kan of moet zijn van verder werken met artsen en hen dus marktconform aantrekken, en met verpleegkundigen die een aantal elementen van meerwaarde kunnen toevoegen.

Er was de vraag naar die twee sporen. Ik ben ervan overtuigd dat men een en-enbenadering kan of moet volgen en dat wij het probleem op die manier kunnen oplossen.

Monsieur Delizée, vous avez donné des informations concernant la loi de 1987. Je pense que votre analyse est correcte. L'ancien secrétaire d'État a demandé aux professeurs Pacolet, Godderis, Falez et Mélot d'examiner la loi et de proposer quelques améliorations. J'ai compris que l'étude est presque finalisée. Nous allons contacter les professeurs pour connaître leurs propositions. Quand l'étude sera prête, nous pourrons en discuter en commission, en vue des élections, pour être bien informés des modifications proposées par les professeurs.

De nombreuses questions ont été posées sur les chiffres. Je peux vous donner tous les chiffres que vous avez demandés. Si cela n'est pas suffisant, nous pourrons en rediscuter. Je peux vous dire que ce n'est pas un débat communautaire. Certaines cellules travaillent très bien, par exemple à Bruges mais aussi à Liège. Ce n'est pas une situation linguistique ou communautaire. Il s'agit plutôt du personnel et de la situation concrète dans certaines cellules.

Une question a été posée concernant le coût budgétaire.

Je peux vous informer que le coût total est de 2,5 millions d'euros. En fait, deux millions ont été donnés extra car 500 000 euros avaient déjà été utilisés pour recruter le personnel dont j'ai parlé.

De voorzitter van de Nationale Hoge Raad is hier aanwezig. Ik heb met hen een gesprek gehad en ik meen dat de Nationale Hoge Raad zeer waardevol is. Ik stel hun inbreng in dit actieplan zeer op prijs. Zij zullen het beleid en de dagelijkse activiteiten in alle onafhankelijkheid opvolgen om de situatie te helpen versterken.

Je suis d'accord de travailler avec le Conseil supérieur parce que c'est un instrument très utile pour nous tous, et surtout pour le ou la ministre responsable.

De informatie komt er dus aan, met het auditverslag en alles wat hier werd toegelicht. Er is de vraag om de telefoonlijn te splitsen, maar ook was er een vraag naar bijkomend personeel. Belangrijk is natuurlijk de motivatie van het personeel, dat is zeer juist.

Wat de statistieken betreft, ik heb begrepen dat die nog op de website te vinden zijn, maar wat moeilijker. Mijn medewerkers hebben ze gevonden, maar ik heb goed begrepen dat we die wat nadrukkelijker een plaats moeten geven. De statistieken moeten in ieder geval daar beschikbaar blijven, maar misschien iets toegankelijker, zodat men minder lang moet zoeken om ze te vinden.

U verwijst naar het quotum van 60. Vanaf januari is er helemaal geen quotum meer. Zoals gezegd, zetten we met de extra capaciteit en de langere openingsuren een zeer belangrijke stap. U verwijst naar de formulieren, ik kan u meegeven dat die worden vereenvoudigd en dat de toegankelijkheid wordt verhoogd. Ook dat werd meegenomen in het actieplan.

Madame Schlitz, vous avez bien souligné l'importance de travailler en donnant la priorité au client. Vous avez raison.

Pour les nouveaux dossiers, le plan prévoit des actions très spécifiques. J'espère que toutes les autres questions que vous avez posées sont clarifiées.

Je me trouve dans une situation avec un plan d'action prêt à être lancé dans les prochaines semaines, jusqu'au 1^{er} mai. Nous avons, avec le directeur et le management, bien rédigé des points de monitoring pour suivre l'évolution du dossier. C'est notre objectif pour éviter de lancer un deuxième ou troisième plan d'action sans assurer un suivi.

Il est aussi évident que les personnes qui ont mené l'audit sont responsables du suivi de toutes les recommandations qui ont été formulées. Cela permettra d'éviter d'avoir mené un audit sans assurer un suivi de l'exécution des actions prévues.

J'ai par ailleurs déjà souligné l'importance de la collaboration avec le Conseil supérieur. J'ai compris aussi que ce Conseil connaît certains soucis en termes de personnel. Nous allons également essayer de trouver une solution à cet égard.

De vraag van mevrouw Lanjri werd omgezet in een schriftelijke vraag. Het antwoord op haar vraag komt eraan.

Over de verschillen tussen de verschillende cellen en regio's heb ik al opgemerkt dat het geen communautair element is. De verschillen zijn op velerlei punten te duiden of te verklaren. Dat is, enerzijds, door het verschil in de medische capaciteit en, anderzijds, door het verschil in skills en ervaring tussen de teams.

Er zijn dus een aantal elementen die de verschillen kunnen verklaren.

Voor mij is het belangrijkste evenwel dat de verschillen gaandeweg worden opgeheven en dat de beste van de klas ook door de rest wordt gevolgd, alsook dat ervoor wordt gezorgd dat de slimste van de klas kan worden geëvenaard of dat men er heel dicht bij zit. Dat is de bedoeling.

Monsieur de Lamotte, vous avez raison. Le service offert doit faire preuve de neutralité et d'efficacité quelle que soit la Région où on habite, qu'il s'agisse de la Wallonie, de Bruxelles ou de la Flandre.

Er zijn dus ook vereenvoudigingen vooropgesteld. Dat is evident.

Il y avait quelques questions concernant les compétences, surtout pour la sélection des membres du personnel affectés à l'accueil téléphonique. Nous avons un programme très complet pour nous assurer que les personnes responsables de l'accueil téléphonique ont des compétences sociales, mais aussi avec des connaissances techniques et téléphoniques. C'est prévu dans l'exercice.

En ce qui concerne les chiffres, j'ai donné les chiffres qui sont envoyés à mon cabinet. Pour le reste, j'espère que nous pourrions terminer la discussion à ce propos. S'il y a des soucis ou des chiffres différents, je veux bien examiner tous les chiffres qui sont sur la table, mais pour moi, le débat sur les chiffres, s'il est évidemment très important, n'est pas la priorité. Quand nous aurons des discussions sur les chiffres, je suis prêt à donner des clarifications.

Pour le reste, j'espère que j'ai donné toutes les informations. S'il manquait quelques informations techniques spécifiques, je suis prêt à envoyer toutes les informations au secrétariat de la commission. Quant aux auteurs de l'audit, si vous avez quelque chose à ajouter, c'est le moment.

Jean-Marc Delizée, président: Merci beaucoup, monsieur le ministre. Les répliques vont encore avoir lieu. Vu l'heure, je demanderai que chacun soit concis, conformément au Règlement qui limite d'ailleurs le temps des répliques dans ce genre d'échange. Je voudrais déjà remercier le ministre et les intervenants pour les informations qu'ils nous ont données. Tout n'est pas conclu aujourd'hui, mais nous avons eu un échange de vues en profondeur sur les sujets. Les membres répliqueront dans l'ordre de leurs interventions. La parole est à Mme Jiroflée.

01.24 Karin Jiroflée (sp.a): Mijnheer de minister, ik wil u bedanken voor uw uitleg en voor alle inspanningen die nu op stapel staan. Ik wens u daar ook heel veel succes mee. Ik hoop dat we vóór het einde van deze legislatuur nog een gedachtewisseling kunnen hebben als we dit alles eens nader hebben bekeken.

01.25 Sarah Schlitz (Ecolo-Groen): Merci pour les réponses. J'attends les différents éléments que le ministre a proposé d'envoyer.

01.26 Véronique Caprasse (DéFI): Monsieur le ministre, je vous remercie. On sent que vous êtes motivé. J'espère que sur la courte période qui reste, vous pourrez améliorer les choses.

01.27 Damien Thiéry (MR): Monsieur le ministre, sauf erreur de ma part, je n'ai pas eu de réponse à une question précise que j'ai posée au sujet de l'information aux personnes qui sont toujours en attente ou qui ont un dossier retardé. Est-il possible de contacter ces personnes pour leur dire que les choses avancent?

01.28 Kris Peeters, ministre: Nous allons analyser les possibilités.

Jean-Marc Delizée, président: Avec ma collègue, nous remercions les invités et les collègues qui ont participé à ce débat. Nous resterons attentifs au suivi de ce dossier. Je ne doute pas qu'il reviendra dans les prochaines semaines car il y a matière à ce que le débat se poursuive.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 13.46 heures.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 13.46 uur.