



Federale Overheidsdienst
Sociale Zekerheid
Directie-generaal Personen met een handicap

2022

VOORUITGANG EN INNOVATIE
JAARVERSLAG



.be

2022: VOORUITGANG EN INNOVATIE

3

ONZE ACTIVITEITEN IN CIJFERS

6

- 2022 - KERNCIJFERS 7
- ONZE TEGEMOETKOMINGEN 8
- DE PARKEERKAART VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP 11
- ONZE TOEGANKELIJKHEID 12
- KLACHTEN 16

VERANDERINGEN EN PROJECTEN

17

- WETGEVING 18
 - Een gunstigere regeling voor de berekening van de integratietegemoetkoming voor personen met een handicap – “*Prijs van de arbeid*” 18
 - Verhoging tegemoetkomingen en barema's 19
- PROJECTEN 20
 - Sterkere beleidsvoorbereiding voor structurele verbeteringen in het leven van personen met een handicap 20
 - Strijd tegen non-take up van rechten wordt opgedreven 21
 - Naar een bredere, multidisciplinaire benadering van een handicap 22
 - Actieplan inclusie van personen met een handicap op de werkvloer 23
 - De mutualiteiten: belangrijke partner voor de DG HAN 24
- ORGANISATIE 25
 - Nieuwe talenten voor een betere dienstverlening aan personen met een handicap 25
 - Bereikbare en toegankelijke regionale centra 26
 - Werken aan een optimale telefonische bereikbaarheid 27
 - Doorlooptijden om te bewaken 28
 - Regionale centra voortaan uitgerust met een “*Portable Loop*” 29
 - DG HAN was aanwezig op de beurzen Reva en Autonomies 2022 30
- COMMUNICATIE 31
 - HandiNews, onze nieuwe nieuwsbrief 31
 - Wervingscampagne ‘*Tikkeltje extra*’, gericht op personen met een handicap 32
 - Een vernieuwde website voor de European Disability Card 33



2022, VOORUITGANG EN INNOVATIE





Het Directoraat-Generaal voor personen met een handicap is de **grootste dienst** van de FOD Sociale Zekerheid.

Daar waar de DG hoofdzakelijk belast is met de toekenning van tegemoetkomingen aan volwassenen met een handicap, werkt de FOD overkoepelend aan een duurzame sociale zekerheid door middel van beleidscoördinatie en internationale vertegenwoordiging, inbreng van juridische expertise en tot slot de analyse en monitoring van data van sociale zekerheid.

Deze coördinerende rol ambiëren we bij uitstek rond het thema handicap.

Concreet doen we dit voornamelijk door middel van de coördinatie van het Federaal Actieplan Handicap en de interministeriële conferenties (IMC) waarbij **we vanuit de verschillende beleidsniveaus samenwerking stimuleren.**

We bouwen momenteel ook erg actief aan een expertisecentrum rond het tewerkstellen van personen met een handicap.

Het ultieme doel van al deze ambities is fundamenteel bij te dragen aan de inclusie van personen met een handicap in onze maatschappij: **Leave no one behind!**

*Peter Samyn,
Voorzitter van FOD Sociale Zekerheid*



2022 was een jaar van inhalen, bakens uitzetten, vernieuwingen starten en bekomen van de Coronajaren.

Door de wijzigingen in de wetgeving, o.a. *'Prijs van de arbeid'* en de verlaging van de leeftijd van 21 naar 18 jaar voor de tegemoetkomingen, waren er heel wat meer dossier te onderzoeken dan voorheen. **In 2022 hebben de medewerkers dan ook een recordaantal aan dossiers behandeld. Hulde** aan hen daarvoor.

Tegelijk vatte de uitvoering van het transformatieprogramma *'Excel Han'* **het eerste werkjaar** aan. Dit programma omvat zowat **65 projecten** die ondernomen worden **om de dienstverlening aan personen met een handicap te verbeteren** en **de interne werking te versterken**. Minister Lalieux stelde daartoe **kredieten** ter beschikking. Dat laat ons toe om bakens te verzetten o.a. op het vlak van multidisciplinaire evaluatie en de strijd tegen het niet opnemen van de rechten (non take up). Er zit nog heel wat in de pipeline. De komende jaren treden we daarmee naar buiten.

Transformeren houdt ook **vernieuwen** in. We willen onze werking en dienstverlening verbeteren en houden hierbij **de principes van inclusiviteit en toegankelijkheid** voor ogen. Of dat nu over een nieuwe website gaat of over onze (digitale) dienstverlening of over onze 10 regionale centra.

Zoals voor iedereen was 2022 het jaar waarin we **opnieuw een elan** moesten vinden na de bewogen Coronajaren. Onze regionale centra konden weer de deuren openen en teamleden ontmoetten elkaar weer in levenden lijve. **Deze menselijke contacten zijn broodnodig** om een goede dienstverlening te kunnen bieden en om van elkaar te leren.

In wat volgt krijgt u naast de kerncijfers over onze werking ook toelichting bij een aantal projecten van het afgelopen jaar.

*Julie Clément,
Directeur-generaal*



ONZE ACTIVITEITEN IN CIJFERS



2022 - KERNCIJFERS



593.440 personen hebben een **erkenning** van hun handicap bij de DG Han ten opzichte van 597.253 in 2021 en 598.241 in 2020.



230.703 personen krijgen maandelijks een **inkomensvervangende en/of integratietegemoetkoming** (IVT/IT) ten opzichte van 217.299 in 2021 en 206.259 in 2020.

Er zijn momenteel **476.114 parkeerkaarten** voor personen met een handicap in omloop, waarvan er **69.068** in 2022 werden **afgeleverd**.



Er werden **1243 beroepsprocedures** opgestart.



De DG betaalde **2,24 miljard** uit aan **tegemoetkomingen** ten opzichte van 1,91 miljard in 2021 en 1,78 miljard in 2020.



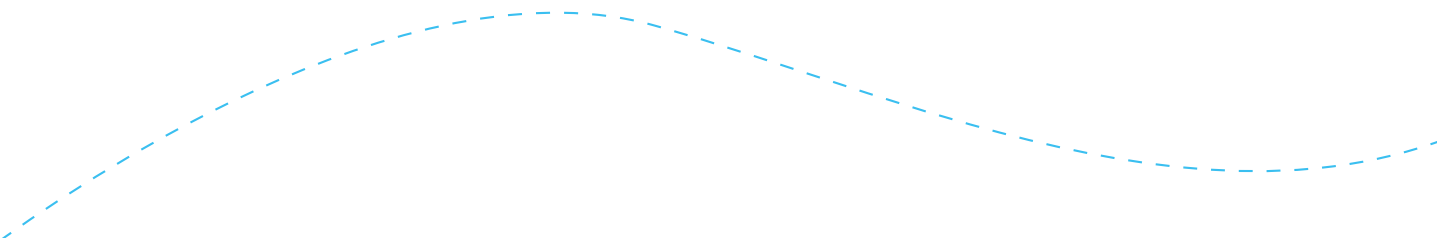
De **behandelingstermijn** van de **IVT/IT-tegemoetkomingen** (van het indienen van de aanvraag tot de beslissing) bedraagt gemiddeld **6,1 maanden**. Indien we tellen vanaf het moment dat het dossier administratief is afgesloten, dan is de termijn 2,9 maanden.

ONZE TEGEMOETKOMINGEN



Sinds de 6^{de} staatshervorming is de DG HAN enkel nog bevoegd voor de inkomensvervangende (IVT) en de integratietegemoetkoming (IT).

- Het aantal personen dat een inkomensvervangende en/of integratietegemoetkoming (**IVT/IT ontvangt**), is nooit zo hoog geweest: **230.703**. Dit betekent een **toename met 6,2%** ten opzichte van 2021.
- **52,3%** van de personen die een IVT/IT ontvangen, woont in **Vlaanderen**, **38,8%** in **Wallonië** en **8,9%** in **Brussel**.
- Er waren **168.380 aanvragen en onderzoeken** voor **de IVT/IT op verzoek van de persoon met een handicap**.
- Eind 2022 was er nog geen beslissing genomen in **65.844 IVT/IT-dossiers** waarin de persoon zelf een aanvraag of herziening had gevraagd of waarin er een ambtshalve herziening was.
- Als we alle **behandelde IVT/IT-dossiers** samen bekijken (zowel de aanvragen en herzieningen op verzoek van de persoon als de ambtshalve herzieningen op initiatief van de DG Personen met een handicap), werden er in 2022 **159.010 dossiers** voor de IVT/IT afgewerkt. Dat is ruim **30.000 meer dossiers** dan de jaren voordien.



- De **behandelingstermijn** van de **IVT/IT-tegemoetkomingen** (van het indienen van de aanvraag tot de beslissing) bedraagt gemiddeld **6,1 maanden**.
- De DG Personen met een Handicap betaalde **2,24 miljard euro** aan tegemoetkomingen uit.
- De gemiddelde maandelijkse tegemoetkoming voor de IVT/IT bedroeg **832 euro** in 2022, **80 euro meer** dan het jaar ervoor.
- Er werden **141.672 evaluaties** uitgevoerd in het kader van de erkenning van de handicap: **42,7%** voor de IVT/IT, **6,8%** enkel om een attest van de erkenning van de handicap te bekomen, **0,3%** voor de THAB (tegemoetkoming een bejaarden) voor het Waalse en Brussels Hoofdstedelijk Gewest, **16,7%** voor Vlaanderen in het kader van de Vlaamse Sociale Bescherming, **28,9%** voor een parkeerkaart en **4,6%** voor de verhoogde kinderbijslag.
- De gemiddelde doorlooptijd voor de evaluatie van de handicap (zonder het administratieve luik van het onderzoek dus) bedroeg **2,9 maanden** voor de volwassenen en 3,5 maanden voor de kinderen.



PATHOLOGIE



De artsen en evaluatoren van de DG houden bij de evaluatie van de handicap rekening met de impact van de handicap op het dagelijks leven. De steun waarop iemand recht heeft, hangt dus af van iedere individuele situatie en niet louter van de aandoening die iemand heeft.

De evaluerende artsen en evaluatoren van de DG houden statistieken bij over een honderdtal ziektes en aandoeningen.

In onderstaande tabel staat een compilatie, volgens grote categorieën, van de typen pathologieën van de personen die in 2022 een integratietegemoetkoming (IT) of een inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) ontvingen.



Pathologie	Vrouw (%)	Man (%)	Totaal (%)
Psychologische aandoeningen	24,6	32,0	28,2
Orthopedie	32,1	19,2	25,9
Zenuwstelsel	10,5	10,4	10,4
Hart	5,9	9,9	7,8
Neoplasie	8,4	6,2	7,3
Trauma	3,4	6,8	5,1
Longaandoeningen	3,7	3,7	3,7
Endocrinologie	3,2	3,5	3,4
Visusproblemen	2,0	2,2	2,1
Chromosoomafwijkingen	1,6	1,7	1,6
Spijsvertering	1,4	1,1	1,2
Auditieve problemen	1,2	1,2	1,2
Urogenitaal	0,9	1,1	1,0
Bloed	0,5	0,5	0,5
Infectie	0,5	0,4	0,4
Dermatologische problemen	0,2	0,1	0,2
Perinataal	0,0	0,1	0,0
Totaal	100,0	100,0	100,0

DE PARKEERKAART VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP



- In 2022 leverden we **69.068 parkeerkaarten** af.
- Eind 2022 waren er **476.114 parkeerkaarten in omloop**.

De controles om het correcte gebruik van parkeerkaarten voor personen met een handicap te verifiëren gebeurt door de steden en gemeenten. Deze controles worden mee door de DG HAN mogelijk gemaakt via de applicatie **Handi2park**.

Dankzij deze applicatie kan de controle-instantie (politie en GAS-ambtenaren) nagaan of een kaart al dan niet geldig is.

Als de applicatie aangeeft dat een kaart ongeldig is, kunnen zij contact opnemen met onze dienst en zodoende snel reageren.

Ongeldige kaarten worden in beslag genomen en teruggestuurd naar onze dienst waar ze na registratie worden vernietigd.

In 2022 werden **22.696** extra unieke parkeerkaarten gecontroleerd.



ONZE TOEGANKELIJKHEID



De belangrijkste kanalen om ons te bereiken, zijn:

- Het **contactformulier** op onze website **www.handicap.belgium.be**.
- Ons algemeen **telefoonnummer 0800 987 99**.
- De **zitdagen** van onze maatschappelijk assistenten in de **verschillende provincies**.

Contactformulieren

In 2022 ontvingen we **220.079 ingevulde contactformulieren**.

- 50% van de contactformulieren werd in één werkdag behandeld.
- 73% van de contactformulieren werd beantwoord binnen de twee werkdagen en 21% van de contactformulieren werd tijdig beantwoord, dit wil zeggen tussen de 3 en 10 werkdagen.



Telefoon

Wij hebben **155.738 telefonische oproepen** beantwoord in 2022.



Aantal beantwoorde oproepen per maand op het 0800-nummer

MAAND	OPROEPEN
Januari	12680
Februari	13204
Maart	15934
April	13196
Mei	12747
Juni	13494
Juli	9982
Augustus	11248
September	14499
Oktober	14115
November	12686
December	11953





Aantal behandelde oproepen in de regionale centra voor medische expertise

MAAND	AANTAL BEHANDELDE OPROEPEN PER DAG	AANTAL BEHANDELDE OPROEPEN PER MAAND
Januari	116	2442
Februari	107	2148
Maart	104	2401
April	84	1671
Mei	98	1951
Juni	102	2149
Juli	99	1837
Augustus	110	2417
September	111	2451
Oktober	117	2339
November	121	2169
December	109	1860



De zitdagen van onze maatschappelijk assistenten

Burgers kunnen op afspraak naar onze zitdagen komen voor uitleg over een aanvraag of een dossier. In 2022 werden **maandelijks** gemiddeld **97 zitdagen** georganiseerd.

Het personeel van de DG

- Eind 2022 werkten er **339** personen bij de DG Personen met een handicap, hetzij **319,4** voltijdse equivalenten.
- De medewerkers van deze DG zijn goed voor **51,29%** van het totale aantal medewerkers van de FOD Sociale Zekerheid.
- In 2022 werden **65 personen in dienst** genomen en hebben 22 personen de dienst verlaten.

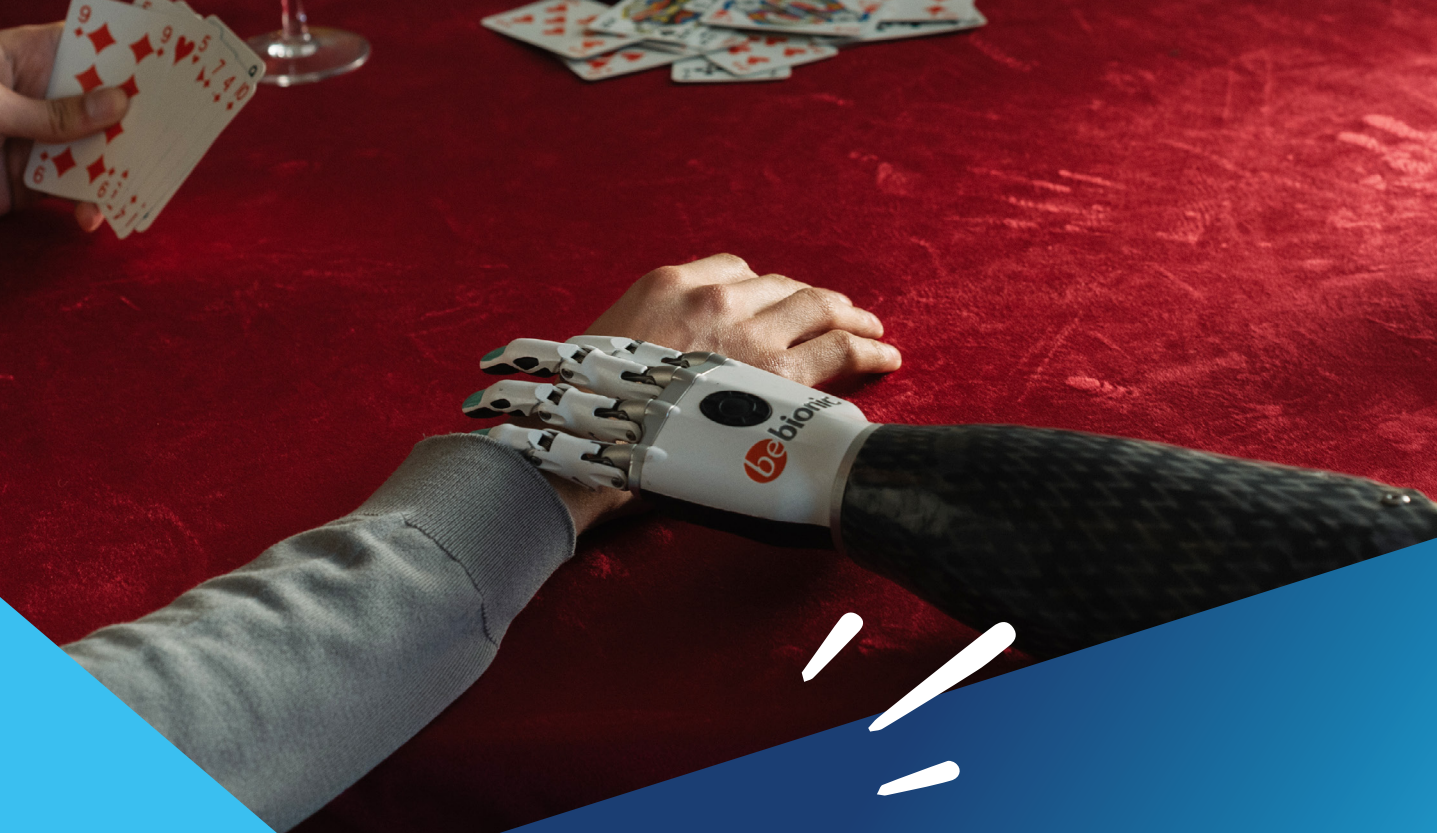


KLACHTEN

In 2022 werden **691 klachten** ingediend. Dat zijn er heel wat meer dan in 2021.

Hiervan was 91% "**een echte klacht**", de overige klachten waren verzoeken om informatie, kwesties waarvoor wij niet bevoegd zijn of betwistingen van beslissingen waarvoor beroep kan worden aangetekend.

- **61%** (hetzij 426 stuks) van de klachten werd ingediend door middel van het webformulier.
- **20%** van de klachten ging over de termijnen (beslissingen, verkrijgen van informatie, enz.). In 2021 ging 9,8 % van de ontvankelijke klachten over de termijnen.
- **36%** van de klachten ging over fouten en slordigheden op het vlak van de behandeling van de aanvragen.
- Onvoldoende bereikbaarheid maakt nog slechts **1,5%** van de klachten uit.
- De houding en het gedrag van het personeel van de DG tijdens het contact met de klanten maakt voor **14%** het voorwerp uit van de klachten, wat een vermindering is ten opzichte van 2021, toen het percentage **18,8%** bedroeg.
- **23%** van de klachten ging over een gevoel (al dan niet gegrond) van willekeur in beslissingen en objectiviteit, hetgeen een vermindering betekent ten opzichte van 2021 (34,5%).
- **61%** van alle klachten werd binnen de 30 dagen beantwoord.
- In **40%** van de gevallen was de klacht gegrond en troffen we de nodige maatregelen.



VERANDERINGEN EN PROJECTEN



WETGEVING



Een gunstigere regeling voor de berekening van de integratietegemoetkoming voor personen met een handicap – “Prijs van de arbeid”

Voor de personen met een handicap die genieten van een integratietegemoetkoming (IT), is het plafond van de inkomensvrijstelling dat in aanmerking wordt genomen bij de berekening van de tegemoetkoming, opgetrokken.

Dit geldt voor zowel een arbeidsinkomen als een vervangingsinkomen.

De regeling trad in werking op 11 maart 2022.

Dit betekent dat ongeveer **50.000 personen** genieten van **een positieve herziening van hun IT**, en dit met terugwerkende kracht tot 1 oktober 2021¹.

Het nieuwe KB van 1 februari 2022 stelt dat voor de berekening van de IT de volgende vrijstellingen gelden:

→ Voor de inkomsten uit arbeid van de persoon met een handicap

De vrijstelling wordt verhoogd tot 63.000 euro. De inkomsten die dit bedrag overschrijden, worden integraal (en niet langer 50% van de overblijvende inkomsten) in mindering gebracht van de tegemoetkoming.

→ Voor de vervangingsinkomsten van de persoon met een handicap

De eerste 3.780 euro worden vrijgesteld. Ongeacht of er al dan niet een vrijstelling op arbeid gegeven is, is dit het bedrag dat vrijgesteld wordt op de vervangingsinkomsten.

¹ Het Koninklijk Besluit (KB) van 1 februari 2022, gepubliceerd op 11 maart 2022, wijzigt aldus het bestaande Koninklijk Besluit van 6 juli 1987 over de inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) en de IT.

Verhoging tegemoetkomingen en barema's

Op 1 januari 2022 was er **een verhoging** met 2,69% (buiten index) op het basisbedrag voor alle categorieën van **de inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT)**.

Op 1 mei 2022 werden de bedragen van de uitkeringen geïndexeerd.

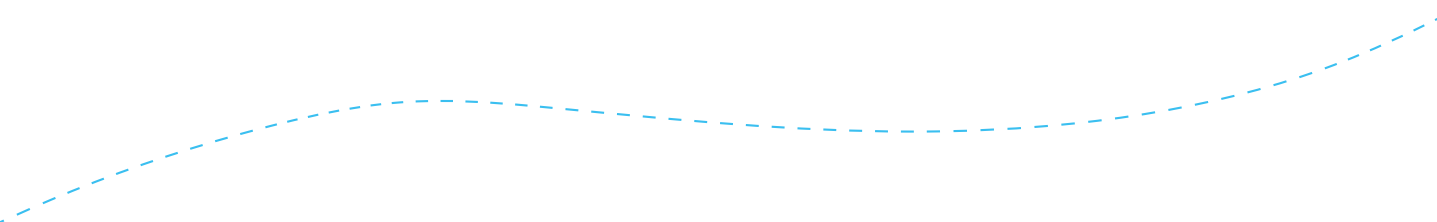
Hiermee samengaand werden ook de **barema's** voor de categorievrijstelling A, B en C voor de integratietegemoetkoming (IT) tot dezelfde bedragen verhoogd.

De vrijstelling '*Prijs van de liefde*' voor de IVT (= 50% van barema categorie A van de IVT) werd eveneens verhoogd tot €4.376,63.

In oktober en november leidde de inflatie tot een overschrijding van de spilindex. De bedragen van de uitkeringen werden daarom in december geïndexeerd met 2%.

Het maximumbedrag dat kan worden toegekend, hangt af van de **gezinscategorie**:

- Voor categorie A bedroeg het nieuwe geïndexeerde maximumbedrag 9.474,55 euro per jaar.
- Voor categorie B bedroeg het nieuwe geïndexeerde maximumbedrag 14.211,81 euro per jaar.
- Voor categorie C bedroeg het nieuwe geïndexeerde maximumbedrag 19.206,39 euro per jaar.



PROJECTEN

BELEID

Sterkere beleidsvoorbereiding voor structurele verbeteringen in het leven van personen met een handicap

Binnen DG Personen met een handicap werd in 2022 het **team Beleidsondersteuning** opgericht. Dit nieuwe team staat in voor het analyseren, monitoren en evalueren van het beleid en het formuleren van beleidsadviezen en -voorstellen. Daarnaast ondersteunt dit team de bevoegde minister en haar beleidscel bij het beantwoorden van parlementaire vragen en bij de denkoefening over de uitdagingen op het vlak van federaal beleid inzake handicap.

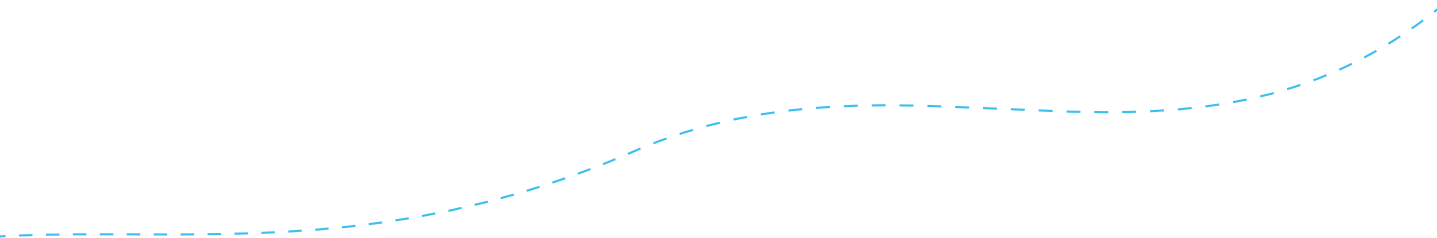
De grootste uitdaging voor het team is **de modernisering van het beleid t.a.v. personen met een handicap**. Het doel is dat personen met een handicap veel meer kansen krijgen om volwaardig deel te nemen aan onze maatschappij. Hierbij is natuurlijk ook afstemming nodig met de andere federale beleidsdomeinen en met de deelstaten. Toegankelijkheid en inclusie voor personen met een handicap waarmaken is geen zaak van onze FOD alleen, maar van alle Belgische overheden, zowel federaal als regionaal.



Strijd tegen non-take up van rechten wordt opgedreven

De moeilijke toegang tot en het niet opnemen van rechten '*non-take-up*' is een fenomeen dat in het bijzonder de meest kwetsbare mensen treft en dus ook personen met een handicap. Er zijn verschillende oorzaken van de non-take-up waarop we een positieve impact kunnen hebben tijdens verschillende fases van het toekennen van rechten. Een actieplan werd opgesteld, dat telkens gelinkt is aan een specifieke fase van het proces. Non-take-up gaat immers niet enkel over de toegang tot of het kennen van de rechten, maar evengoed over het opnemen van de correcte rechten. We focussen hierdoor dus enerzijds op **een betere, bredere en inclusievere communicatie naar de doelgroep**, alsook op **het verfijnen van de beoordeling en beslissing over het recht zodat het correcte recht opgenomen kan worden**.

De aanwerving van 20 maatschappelijk werkers is een belangrijke stap in het aanklappend individueel begeleiden van personen met een handicap en er wordt ook ingezet op **de uitbouw van een netwerk met de andere professionals in het werkveld**.



Naar een bredere, multidisciplinaire benadering van een handicap

De vraag om multidisciplinaire werking is niet nieuw. Wel de toenemende complexiteit in de maatschappij, de vraag naar een individugerichte aanpak op maat en de eis om meer **transparantie** en **inspraak** in het evaluatieproces te krijgen. Om aan deze fundamentele verwachtingen voor de DG Personen met een handicap te kunnen voldoen, baseren we ons op het onderzoek professor Schenkelaars om via gerichte acties te evolueren in onze werking. Deze **moderne aanpak** heeft als doel de kwaliteit van beslissing te verbeteren, minder beroepsprocedures te genereren en **objectievere, holistische evaluaties** te bewerkstelligen.

Voor de implementatie hiervan willen we *"behouden wat goed is, versterken waar nodig"*. Eén van de belangrijke aspecten hierbij is de volledigheid van de teams. We werken momenteel toe naar een ideaal team qua profielen. Het ideaal team bestaat uit 2 coördinerende artsen, een psycholoog, een ergotherapeut, een maatschappelijk werker en een medewerker verpleging. Daarnaast zijn er nog specifieke profielen zoals kinésisten, revalidatiespecialisten en diëtist die op termijn kunnen worden aangeworven, maar niet specifiek aan één team of regio zijn toegewezen.



Actieplan inclusie van personen met een handicap op de werkvloer

Wij werken actief aan de opbouw van **een inclusieve en diverse werkomgeving waar iedereen zijn talenten kan inzetten en bijdragen aan onze missie**. Meerdere personen werden dit jaar aangeworven bij de DG Personen met een handicap met aanpassing van de werkplek. Het behalen van de minimale wettelijke 3% tewerkstelling is nog niet in zicht maar ondanks de moeilijkheden die hiermee gepaard gaan zijn we ervan overtuigd dat we kunnen transformeren naar een voorbeeldorganisatie op dit domein.

In samenwerking met de FOD BOSA en de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) werd hiervoor een **taskforce** opgericht voor **de coördinatie en opvolging van bijhorende actieplan**.



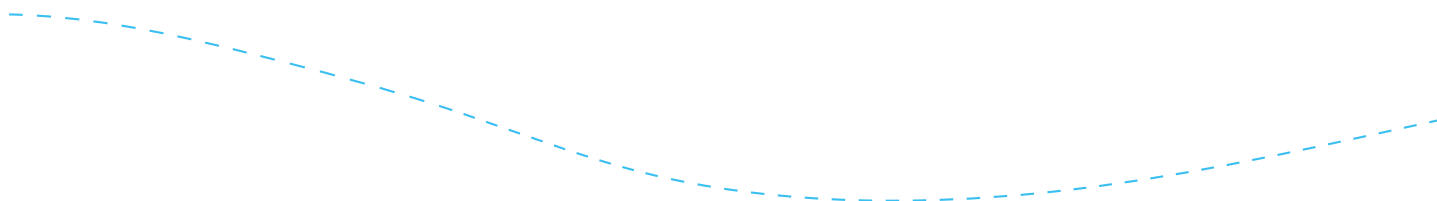
De mutualiteiten: belangrijke partner voor de DG HAN

Het doel van het **project MutuHandi** is om via een vragenlijst meer te weten te komen over de noden en verwachtingen van alle verschillende mutualiteiten in België op het vlak van de ondersteuning van burgers die een erkenning van hun handicap aanvragen bij de DG Personen met een handicap.

De vragenlijst is gebaseerd op die van het project CityHandi, waarbij we een soortgelijke bevraging deden bij gemeenten en OCMW's.

DG HAN zal met de resultaten aan de slag gaan om **een beter en gericht ondersteuningsaanbod** te kunnen uitwerken voor alle (regionale) mutualiteiten en mutualiteitskantoren.

De respondenten, voornamelijk maatschappelijk assistenten, werden gecontacteerd op basis van een database van zo'n 300 mailadressen. Gebaseerd op de resultaten uit dit onderzoek, stellen we vanuit DG HAN **een actieplan** op om de mutualiteiten in de toekomst zo goed mogelijk te ondersteunen.



ORGANISATIE

Nieuwe talenten voor een betere dienstverlening aan personen met een handicap

De DG Personen met een handicap werd in 2022 versterkt met maar liefst **65 nieuwe collega's**, waaronder nieuwe maatschappelijk assistenten, psychologen en kinesisten.

Deze nieuwe personeelsleden werden aangeworven in het kader van het transformatieprogramma 'Excel Han'. Met de komst van deze nieuwe collega's kan o.a. **de strijd tegen het niet-gebruiken van rechten (non-takeup)** beter worden gevoerd. Onze maatschappelijk assistenten zetten zich in om personen met een lopend dossier 'aanklampend' te begeleiden en samen te werken met partners opdat de mensen die recht hebben op een tegemoetkoming ook daadwerkelijk een aanvraag doen.

Dankzij de nieuwe medewerkers psychologie en kinesithérapie kunnen we ook daadwerkelijk de multidisciplinaire evaluatie van de handicap aanvatten.



Bereikbare en toegankelijke regionale centra

De 10 regionale centra verspreid over het grondgebied van België zijn een belangrijk **contactpunt** voor onze burgers. Het is dus belangrijk dat ze vlot bereikbaar en toegankelijk zijn. Ook in het Federaal Actieplan Handicap staat de toegankelijk van overheidsgebouwen voor personen met een handicap als een belangrijk actiepunt. Daar maakt de DG Personen met een handicap werk van, o.a. binnen het transformatieprogramma Excel Han.

Het programma **Excel Han** omvat zo'n **65 projecten** die tot doel hebben om de dienstverlening aan Personen met een handicap te verbeteren en de interne werking van DG HAN te versterken.

Eén van de projecten handelt over een **verbeterde toegankelijkheid van onze gebouwen**. Daarom bezochten we, samen met de Regie der Gebouwen en de toegankelijkheidsexperten Inter Vlaanderen en het Waalse Access&Go, alle regionale centra om een integraal toegankelijkheidsrapport op te stellen. Dat rapport moet resulteren in een concreet actieplan.

De rondleiding door het gebouw en de lokalen, samen met het team ter plaatse, stelde de onderzoekers in staat de huidige situatie te beoordelen en de nodige **verbeteringen** of **aanpassingen** in te schatten aan de hand van de goede praktijken van toegankelijkheid. Het doel is om ervoor te zorgen dat al de centra voldoen aan de normen inzake toegankelijkheid.

Na het bezoek aan alle centra werd er een **eindrapport** opgesteld en de respectievelijke behoeften van elk centrum werden vastgesteld.

Aan de hand van dit eindrapport kunnen we daarna **concrete behoefteprogramma's** uitschrijven en indienen bij de Regie der Gebouwen. Na goedkeuring van de Regie der Gebouwen wordt vervolgens **een uitvoeringsplan** opgesteld. Er is besloten om in 2023 werk te maken van een verbeterde toegankelijkheid in 5 regionale centra.



Werken aan een optimale telefonische bereikbaarheid

In het kader van het programma Excel Han werd een studie van het Contact Center uitgevoerd.

Verschillende aspecten werden onder de loep genomen:

- De verbetering van onze beschikbaarheid en onze telefonische diensten.
- De vermindering van technische problemen (stille oproepen, afgebroken gesprekken, enz.).
- De optimalisatie van bestaande processen?

Naar aanleiding van de eerste resultaten werd duidelijk dat de **telefonische bereikbaarheid** van DG HAN moest worden **verbeterd**. Daarom werd besloten op korte termijn concrete acties in kaart te brengen om de eerste concrete verbeteringsvoorstellen te bieden. Deze kortetermijnmaatregelen werden uitgevoerd en leverden op vlak van toegankelijkheid al concrete **resultaten** op.

Tegelijkertijd konden we dankzij het onderzoek naar het Contact Center een langetermijnnactieplan uitwerken om de toegankelijkheid en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Dit is des te belangrijker omdat het contact met onze diensten van het grootste belang is voor personen met een handicap en hun familieleden, maar ook voor professionele partners.

De eerste acties hebben reeds positieve resultaten opgeleverd. Terwijl de bereikbaarheid van het Contact Center in september 2022 amper 26% bedroeg, halen we in december 2022 al 39% en dit cijfer blijft groeien.

Deze betere bereikbaarheid heeft ook geleid tot een duidelijke vermindering van het totaal aantal oproepen. We zijn dus goed op weg om onze eerste doelstelling van 65% bereikbaarheid tijdens de openingsuren te halen.



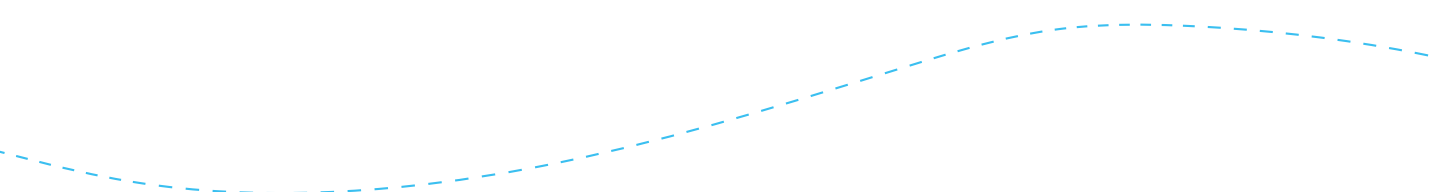
Doorlooptijden om te bewaken

In vergelijking met 2020 en 2021 zijn de doorlooptijden voor de evaluatie van de handicap (zonder het administratieve luik van het onderzoek dus) in 2022 toegenomen voor zowel volwassenen als kinderen.

In 2020 waren de doorlooptijden 2,2 maanden voor volwassenen en 2,9 maanden voor kinderen, terwijl deze in 2021 waren afgenomen tot 2,1 maanden voor volwassenen en 2,8 maanden voor kinderen.

In 2022 bedroeg de gemiddelde doorlooptijd **2,9 maanden** voor **volwassenen** en **3,5 maanden** voor **kinderen**.

Dit is deels te wijten aan een verhoging van het aantal aanvragen, maar is een absoluut aandachtspunt voor onze werking in 2023. Naast structurele aanwervingen die gebeurd zijn zetten we ook in op beter intern beheer en monitoring van onze cijfers zodat we tijdig kunnen ingrijpen als zich nieuwe problemen zouden voordoen. Als we kijken naar de doorlooptijden eenmaal het dossier compleet is, dan geeft dit een ander beeld en dus ook kortere doorlooptijden.



Regionale centra voortaan uitgerust met een “Portable Loop”

DG HAN rustte elk van haar regionale centra uit met een “Portable Loop”. Dat is een apparaat dat **ongewenst omgevingsgeluid wegfiltert** om de communicatie met een persoon met een hoorapparaat te vergemakkelijken. Je moet de “Portable Loop” gewoon binnen 1m20 van de slechthorende plaatsen, het hoortoestel in de “T-stand” zetten en het apparaat stuurt het geluid van het gesprek, gefilterd van alle achtergrondgeluiden, rechtstreeks naar het hoortoestel van de persoon.

Hiermee wil de DG HAN de inclusiviteit bevorderen en een dienst aanbieden die beter op de doelgroep is afgestemd.



DG HAN was aanwezig op de beurzen Reva en Autonomies 2022

Reva en Autonomies zijn twee informatiebeurzen waarop wij als overheidsdienst, samen met andere organisaties en verenigingen, een stand bemannen om onze **belanghebbenden te ontmoeten**.

De DG Han staat op deze beurzen om haar **diensten voor te stellen** aan personen met een handicap, om **vragen van burgers te beantwoorden** en om te **netwerken** met andere overheidsinstellingen, sociaal werkers en hulpverleners.

Door onze aanwezigheid op deze beurs reiken we actief uit naar onze doelgroep en maken we voor hen de informatie die ze nodig hebben **bereikbaar** en **toegankelijk**.



COMMUNICATIE

HandiNews, onze nieuwe nieuwsbrief

Als DG Personen met een handicap merken we een grote behoefte aan meer en betere communicatie over onze dienstverlening. We startten daarom in 2022 met een gloednieuwe nieuwsbrief: **HandiNews**. Het is een **nieuwsbrief** gewijd aan **personen met een handicap en hun omgeving**. Met de nieuwsbrief willen we alle belangrijke nieuwtjes in één mail verzamelen.

Om te weten te komen waarover en hoe we het best informeren, werd in januari een enquête georganiseerd bij personen met een handicap en hun omgeving. Dankzij het succes van de enquête kunnen we de inhoud van de nieuwsbrief richten op de behoeften van onze lezers.

[Schrijf je in voor de nieuwsbrief 'HandiNews'.](#)



Wervingscampagne 'Tikkeltje extra', gericht op personen met een handicap

Dit jaar startten we de campagne 'Tikkeltje extra'. Het is een campagne om potentiële medewerkers met een handicap warm te maken om te solliciteren voor de beschikbare functies in onze FOD en bij uitbreiding binnen de federale overheid.

De arbeidsmarkt is oververhit en het is voor de meeste sectoren erg moeilijk om de openstaande vacatures in te vullen. Bij ons is dat niet anders. Daarom is het belangrijk om ons in de arbeidsmarkt te positioneren als een aantrekkelijke en inclusieve werkgever. Onze eerste prioriteit hierbij is dat we tevreden medewerkers hebben die een ambassadeursrol willen opnemen, maar ook dat waardevolle krachten ons niet verlaten. Daarnaast willen we nieuwe medewerkers ook gepast onthalen en hen een vliegende start binnen onze FOD bieden.

Naast initiatieven voor Employee Branding (een aantrekkelijke werkgever zijn voor onze huidige medewerkers) doen we ook aan **Employer Branding**. Zo communiceren we onze troeven als werkgever aan de buitenwereld.

We kozen ervoor om onze campagne specifiek te richten naar personen met een handicap. We omarmen de **diversiteit** in onze organisatie en we geloven ook in de **kracht** ervan. We willen meer personen met een handicap aantrekken omdat we een maatschappelijke voorbeeldfunctie hebben als federale overheidsdienst en omdat we ervan overtuigd zijn dat die nieuwe collega's net dat tikkeltje extra hebben **om personen met een handicap wegwijs te maken**. Voor de DG Personen met een handicap is daar nog de bijkomende opportuniteit omdat we mensen met een handicap willen inzetten voor het begeleiden en ondersteunen van mensen met een handicap. Bij DG HAN is hiervoor nog een belangrijke inspanning nodig.



Een vernieuwde website voor de European Disability Card

De European Disability Card (EDC) is een gratis kaart voor iedereen die als persoon met een handicap wordt erkend. De EDC bevordert de toegang van personen met een handicap tot cultuur, sport en vrijetijdsbesteding en is erkend in 8 Europese landen. De kaart bestaat sinds 2017 en de DG Personen met een handicap neemt de coördinatie voor België op zich. De website www.eudisabilitycard.be was aan herziening toe.

De oude site was niet optimaal qua toegankelijkheid. Het bijwerken van de lijst van partners was tijdrovend en de weergave ervan op de site niet gebruiksvriendelijk. Bovendien was de kaart onvoldoende bekend bij personen met een handicap en bij culturele, sport- en vrijetijdsvoorzieningen.

Daarom besloten onze FOD en het kabinet van minister Lalieux om in 2022 de website volledig te vernieuwen en ons in dit proces te laten begeleiden door firma's met expertise in gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. De ambitie was om een site te creëren die maximaal **toegankelijk** en **inclusief** is voor personen met een handicap en die beter voldoet aan de noden van de bezoekers enerzijds en de verwachtingen van de partners anderzijds. Tegelijkertijd werd een brede communicatiecampagne uitgerold met een promotievideo en verwijzingen naar de informatie op de nieuwe website via verschillende communicatiekanalen.

Onze FOD wil alle websites zo toegankelijk mogelijk maken voor personen met een handicap. Europa vaardigde in 2016 de EU-richtlijn 2016/2102 uit die websites en (mobiele) applicaties van overheden verplicht om in hoge mate toegankelijk te zijn voor personen met een handicap. **Onze FOD wil nog verdergaan dan de verplichtingen van die EU-richtlijn.**

De site voldoet aan de strengste richtlijnen voor toegankelijkheid. De belangrijkste informatie wordt aangeboden in **gebarentaal** en **sterk vereenvoudigde taal**. Met deze site stelt onze FOD een voorbeeld qua toegankelijkheid en inclusie en leggen we een goede basis om de European Disability Card verder uit te bouwen in samenwerking met alle partners en regionale instanties.

De vernieuwde site is geen eindpunt maar een nieuw begin. Er is nog veel ruimte voor verbetering van de European Disability Card: een groter aanbod, ruimere bekendheid, gemakkelijkere aanvraagprocedure en grotere draagwijdte.

Bezoek de vernieuwde website via www.eudisabilitycard.be.



© 2023

FOD Sociale Zekerheid

Directie-generaal Personen met een handicap
Kruidtuinlaan 50, bus 150
1000 Brussel

www.handicap.belgium.be

Telefoon: 0800 987 99

(alle werkdagen van 8.30 uur tot 12.30 uur)

E-mail: via het contactformulier op
het adres www.handicap.belgium.be

Verantwoordelijke uitgever

Peter Samyn

Layout

Dienst Communicatie - Liess V.

Vertaling

Dienst Vertaling

Afbeeldingen

©123rf, ©IstockPhoto,
Fotos: Rutger Claes (Pelican Street)

Digital

D 2023/10.770/06

