

De Directie-generaal Personen met een handicap, een disfunctionerende administratie

Open brief van professoren van alle universiteiten aan de voorzitter van de FOD Sociale Zekerheid en de minister bevoegd voor personen met een beperking

Zoals ingestuurd naar De Standaard, gepubliceerd onder de titel: 'Er zijn nog 200.000 wachtenden voor u', *De Standaard*, 7 januari 2019, pp. 30-31

De administratie die bevoegd is voor tegemoetkomingen aan personen met een handicap en hulpmiddelen zoals parkeerkaarten is de Directie-generaal Personen met een handicap van de FOD Sociale Zekerheid, bekend bij insiders als de "Zwarte Lievevrouwstraat" (vernoemd naar de straat waar de dienst lange tijd gevestigd was, vóór de verhuis naar de Financietoren in 2008). De ontoegankelijkheid van de dienst voor de belangrijkste belanghebbenden en de vertragingen bij de behandeling van aanvragen zijn al jaren een schandaal. Talloze krantenartikelen, tv-uitzendingen, vragen van parlementsleden, kritiek van verenigingen, open brieven, bezoeken van verenigingen en verslagen van mensen die geschillen beheren in verband met tegemoetkomingen aan personen met een handicap hebben dit al gemeld ... zonder enig effect tot op heden.

Nochtans heeft de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, het officiële adviesorgaan dat belast is met het toezicht ter zake, de situatie meermaals publiekelijk aan de kaak gesteld. In een recent advies nr. 2018/8 heeft de Raad, na de directeur-generaal van DG Personen met een handicap te hebben gehoord, opnieuw de opmerking moeten maken dat [de situatie "objectief gezien rampzalig" is](#). In dit advies betreft de Raad het gebrek aan een vooruitzicht op een structurele verbetering, hoewel het probleem verre van nieuw is. In antwoord op talrijke klachten wees de federale ombudsman erop dat [mensen met een handicap geld verliezen](#) door de trage administratie, aangezien een aantal rechten niet met terugwerkende kracht wordt toegekend. De federale ombudsman was ook verbaasd dat zijn eerdere aanbevelingen over dit onderwerp tot nu toe waren genegeerd.

Op dit moment heeft een persoon die het Contactcentrum van de DG Personen met een handicap probeert te bereiken op het nummer 0800 987 99, een zeer kleine kans om te kunnen spreken met een ambtenaar. Honderdduizenden pogingen om het contactcentrum te bereiken bleven onbeantwoord in 2018. De website van de DG Personen met een handicap geeft dit zelf toe: "Momenteel zijn we echter moeilijk bereikbaar". Terwijl op dezelfde site te lezen valt: "We (...) hopen zo snel mogelijk een oplossing te vinden", werd enkele maanden geleden besloten om op woensdag de telefoon niet langer te beantwoorden. Deze maatregel die tijdelijk zou zijn, is definitief geworden. Sindsdien is het

contactcenter nog maar open tussen 8.30 uur en 12.30 uur op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag, of 16 uur per week. Tijdens deze uren blijft het contactcenter echter zeer moeilijk toegankelijk. Als alternatief nodigt de administratie steeds meer mensen met een handicap uit om een e-mail te sturen via het online contactformulier. Maar naast het feit dat de antwoorden op e-mails "sporadisch blijven", zoals opgemerkt door de Nationale Raad van Gehandicapten in zijn advies nr. 2018/8, is het algemeen bekend dat de digitalisering van aanvragen en mededelingen een obstakel vormt dat moeilijk te overwinnen is voor een aanzienlijk deel van de betrokkenen, die vaak behoren tot de meest kwetsbare mensen in onze samenleving.

Er bestaat nog steeds de mogelijkheid om naar het onthaal van de Zwarte Lievevrouw in de Financietoren te gaan. Maar over het algemeen is dat een verspilling van tijd: elke persoon met een handicap die naar de receptie van het hoofdkantoor gaat zonder eerst een afspraak te hebben gemaakt - wat betekent dat hij eerst contact heeft kunnen opnemen met de administratie, per telefoon of via een computerformulier.... - wordt nu teruggestuurd, tenzij hij/zij deel uitmaakt van de wekelijkse officieuze quota van 60 personen die informeel op donderdag vanaf 9 uur 's morgens mogen worden ontvangen. Ja, slechts 60 personen, op basis van "wie het eerst komt, het eerst maalt", alleen op donderdagochtend, en zonder dat deze mogelijkheid op de website van DG Personen met een handicap wordt vermeld. De ervaring leert dat je voor zoiets vroeg moet opstaan... Alleen permanenties in bepaalde gemeenten (drie in Brussel, meer in Vlaanderen en Wallonië), blijven toegankelijk, meestal twee tot drie uur per maand.

Naast het probleem van de ontoegankelijkheid is er het probleem van de verwerkingstermijnen. Hoewel de wettelijke termijn tussen de datum van ontvangst van de aanvraag en de datum van de eerste uitbetaling van de uitkeringen maximaal zes maanden bedraagt, heeft de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap erop gewezen dat "De behandelingstermijnen (...) abnormaal lang (zijn). Voor heel wat dossiers duurt het één tot twee jaar vooraleer ze behandeld zijn", met zeer aanzienlijke schommelingen van het ene gebied tot het andere. Voor mensen met een handicap in Henegouwen en Brussel, regio's die op sociaal vlak het meest achtergesteld zijn, zijn de wachttijden het langst. Waarom is de Zwarte Lievevrouw niet in staat om te doen wat alle andere socialezekerheidsinstellingen in het land globaal kunnen doen, namelijk voldoen aan de regels? De vraag rijst des te meer omdat de wettelijke termijnen in andere takken van de sociale zekerheid vaak korter zijn. Zo hebben de OCMW's slechts één maand tijd om te beslissen over aanvragen voor het leefloon en vervolgens 15 dagen om de eerste betaling te verrichten.

Men heeft echter tijd gevonden om in actie te komen. Verrassend genoeg zijn de genomen maatregelen niet bedoeld om de situatie op te lossen, maar om die te verbergen. Zo zijn er geen gedetailleerde statistieken meer beschikbaar over de honderdduizenden

onbeantwoorde oproepen (bezettoon, onderbroken communicatie, bericht "al onze operatoren zijn bezet", enz.). De problemen in verband met de telefonische toegankelijkheid worden veel discreter dan voorheen vermeld op de website van de DG Personen met een handicap. Ook de cijfers over de gemiddelde verwerkingstermijn voor een dossier per regio, die voorheen online beschikbaar waren, zijn ontoegankelijk gemaakt. Is dat omdat de situatie niet verbetert, ondanks herhaalde beloften en herhaalde klachten van vele waarnemers?

Deze situatie die al jaren voortduurt, is onaanvaardbaar. De disfuncties van de Zwarte Lievevrouw hebben te lang geduurd. Ze zijn een schande voor onze sociale zekerheid en een schandaal voor hun eerste slachtoffers, de personen met een handicap. Mijnheer de voorzitter van de FOD Sociale Zekerheid en mijnheer de minister bevoegd voor personen met een handicap, kunt u ons vertellen welke concrete structurele maatregelen zullen worden genomen om zo snel mogelijk een einde te maken aan dit schandaal? Voor mensen met een handicap die wachten op informatie, een afspraak, een antwoord of een eerste betaling, een parkeerkaart of een certificaat, mag 2019 niet zo slecht beginnen als 2018 is afgelopen. Er moet dringend een openbaar debat worden gehouden in de Commissie Sociale Zaken van het Parlement, zodat u een alomvattend plan kunt presenteren om het probleem op te lossen. Dit plan mag niet beperkt blijven tot de zoveelste aankondiging van een paar nieuwe aanwervingen: het probleem is ernstig en vereist veel meer dan dat. Dat de regering in lopende zaken is, is geen goed excuus: juridisch gezien is een overheid in lopende zaken perfect bevoegd om, ook budgettaire, maatregelen te nemen om aan een dringende situatie te verhelpen.

Kris Boudt (Vrije Universiteit Brussel)
Bea Cantillon (Universiteit Antwerpen)
Daniël Cuypers (Universiteit Antwerpen)
Philippe Défet (Université catholique de Louvain)
Elise Dermine (Université libre de Bruxelles)
Daniel Dumont (Université libre de Bruxelles)
Valérie Flohimont (Université de Namur)
Petra Foubert (Universiteit Hasselt)
Isabelle Hachez (Université Saint-Louis)
Patrick Humblet (Universiteit Gent)
Fabienne Kéfer (Université de Liège)
Willy Lahaye (Université de Mons)
Freek Louckx (Universiteit Antwerpen)
Johan Put (KU Leuven)
Frédéric Schoenaers (Université de Liège)
Wim Van Lancker (KU Leuven)

Guido Van Limberghen (Vrije Universiteit Brussel)

Ronan Van Rossem (Universiteit Gent)

Frank Vandenbroucke (Universiteit van Amsterdam)

Yannick Vanderborght (Université Saint-Louis)

Pascale Vielle (Université catholique de Louvain)

Steun? Reactie? guido.van.limberghen@vub.be (N) en daniel.dumont@ulb.ac.be (F)

Hashtag: #RespectForDisabledPeople