



BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRESENTANTS  
DE BELGIQUE

**INTEGRAAL VERSLAG**  
MET  
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG  
VAN DE TOESPRAKEN

**COMPTE RENDU INTEGRAL**  
AVEC  
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT  
DES INTERVENTIONS

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE ZAKEN

COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES

**Woensdag**

**Mercredi**

**02-05-2018**

**02-05-2018**

**Namiddag**

**Après-midi**

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	Parti Socialiste
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
sp.a	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	centre démocrate Humaniste
VB	Vlaams Belang
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PTB-GO!	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture!
Vuye&Wouters	Vuye&Wouters
PP	Parti Populaire

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :		Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 54 0000/000	Parlementair stuk van de 54 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000	Document parlementaire de la 54 <sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beige kleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

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

## INHOUD

Vraag van mevrouw Catherine Fonck aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "het secretariaat van de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap" (nr. 23979)

*Sprekers:* **Catherine Fonck**, voorzitter van de cdH-fractie, **Zuhail Demir**, staatssecretaris - Armoede - Gelijke Kansen - Personen met een beperking - Wetenschapsbeleid - Grote Steden

Vraag van mevrouw Nahima Lanjri aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "het misbruik van parkeerkaarten voor personen met een handicap" (nr. 25246)

*Sprekers:* **Nahima Lanjri**, **Zuhail Demir**, staatssecretaris - Armoede - Gelijke Kansen - Personen met een beperking - Wetenschapsbeleid - Grote Steden

Samengevoegde vragen van  
- mevrouw Isabelle Galant aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de gevolgen van het disfunctioneren van het computersysteem van de Directie-generaal Personen met een handicap" (nr. 23916)

- mevrouw Catherine Fonck aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "het beheer van de dossiers bij de DG Personen met een handicap" (nr. 23980)

- de heer Jean-Marc Delizée aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "de financiële gevolgen van de laattijdige beslissingen van de DG Personen met een handicap op het stuk van het sociaal tarief voor elektriciteit en/of gas" (nr. 24030)

- mevrouw Karin Jiroflée aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "het aantrekken van artsen bij de Directie-generaal Personen met een handicap" (nr. 24375)

- mevrouw Karin Jiroflée aan de staatssecretaris

## SOMMAIRE

Question de Mme Catherine Fonck à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "le secrétariat du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées" (n° 23979)

*Orateurs:* **Catherine Fonck**, présidente du groupe cdH, **Zuhail Demir**, secrétaire d'État - Pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées - Politique scientifique - Grandes villes

Question de Mme Nahima Lanjri à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "l'utilisation abusive des cartes de stationnement attribuées aux personnes handicapées" (n° 25246)

*Orateurs:* **Nahima Lanjri**, **Zuhail Demir**, secrétaire d'État - Pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées - Politique scientifique - Grandes villes

Questions jointes de  
- Mme Isabelle Galant à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "les conséquences du dysfonctionnement du système informatique de la Direction générale Personnes handicapées" (n° 23916)

- Mme Catherine Fonck à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "la gestion des dossiers au sein de la DG Personnes handicapées" (n° 23980)

- M. Jean-Marc Delizée à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "les conséquences financières des décisions tardives de la DG Personnes handicapées en ce qui concerne le tarif social énergie" (n° 24030)

- Mme Karin Jiroflée à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "l'embauche de médecins à la Direction générale Personnes handicapées" (n° 24375)

- Mme Karin Jiroflée à la secrétaire d'État à la

voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "de achterstand bij de Directie-generaal Personen met een handicap" (nr. 24376)

- mevrouw Karin Jiroflée aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "de terugvordering van onverschuldigde bedragen bij de Directie-generaal Personen met een handicap" (nr. 24377)

- mevrouw Karin Jiroflée aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "de toekomstplannen bij de Directie-generaal Personen met een handicap" (nr. 24378)

*Sprekers:* **Zuhal Demir**, staatssecretaris - Armoede - Gelijke Kansen - Personen met een beperking - Wetenschapsbeleid - Grote Steden, **Catherine Fonck**, voorzitter van de cdH-fractie, **Nahima Lanjri**, **Karin Jiroflée**

Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "l'arriéré au sein de la Direction générale Personnes handicapées" (n° 24376)

- Mme Karin Jiroflée à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "le recouvrement de montants indus auprès de la Direction générale Personnes handicapées" (n° 24377)

- Mme Karin Jiroflée à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "les projets futurs à la Direction générale Personnes handicapées" (n° 24378)

*Orateurs:* **Zuhal Demir**, secrétaire d'État - Pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées - Politique scientifique - Grandes villes, **Catherine Fonck**, présidente du groupe cdH, **Nahima Lanjri**, **Karin Jiroflée**

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE  
ZAKEN

COMMISSION DES AFFAIRES  
SOCIALES

van

du

WOENSDAG 2 MEI 2018

MERCREDI 2 MAI 2018

Namiddag

Après-midi

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.28 uur en voorgezeten door mevrouw Nahima Lanjri.

La réunion publique de commission est ouverte à 14.28 heures et présidée par Mme Nahima Lanjri.

**01** Question de Mme Catherine Fonck à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "le secrétariat du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées" (n° 23979)

**01** Vraag van mevrouw Catherine Fonck aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "het secretariaat van de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap" (nr. 23979)

**01.01** Catherine Fonck (cdH): Madame la secrétaire d'État, en février 2018, le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) a publié un avis relatif au futur de son secrétariat. Je précise qu'il ne s'agit pas d'un secrétariat administratif; au contraire, ce sont des collaborateurs qui, sous le nom de secrétariat, analysent, instruisent les dossiers de manière à ce que les organes du CSNPH puissent prendre position en toute connaissance de cause.

L'importance de ce travail ne doit donc pas être remis en cause. Le "secrétariat" du Conseil doit rester au service exclusif de ses organes de gestion et totalement indépendant, dans son fonctionnement politique, de l'administration. Il y va de sa crédibilité par rapport aux interlocuteurs du CSNPH. Si celui-ci devient une administration, cela ne sera ni la même fonction, ni la même mission en regard des enjeux actuels.

Toujours selon cet avis, les membres de ce secrétariat qui ont quitté la DG PH ou qui vont la quitter devraient être remplacés par des agents de même niveau de compétence et mus par la même motivation. Il est vrai que l'ensemble des administrations sont soumises à des difficultés budgétaires qui ont des conséquences en termes de personnel. Si lesdites administrations accueillent en leur sein des administrateurs qui ne connaissent absolument pas la matière à traiter, la qualité du travail réalisé pour que les organes du Conseil puissent statuer sera nettement moindre.

Madame la secrétaire d'État, avez-vous pris connaissance de cet avis du CSNPH? Confirmez-vous les propos du directeur de la DG PH selon lesquels le secrétariat du Conseil restera au sein de la DG, en y gardant son indépendance actuelle? Comptez-vous remplacer les

**01.01** Catherine Fonck (cdH): In februari publiceerde de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap (NHRPH) een advies over de toekomst van zijn secretariaat. Dit secretariaat voert geen administratieve taken uit, maar bereidt de dossiers voor die aan de organen van het NHRPH worden voorgelegd. Het moet dus uitsluitend ten dienste staan van deze organen en volledig onafhankelijk zijn. Als het een gewone administratie zou worden, zou het niet meer dezelfde opdracht hebben.

membres du secrétariat qui ont quitté la DG PH ou qui la quitteront prochainement pour les remplacer par des agents de même niveau de compétence? Peut-être l'avez-vous déjà fait. Si tel n'est pas le cas, quand le ferez-vous?

**01.02** **Zuhal Demir**, secrétaire d'État: Madame la présidente, madame Fonck, j'ai enfin pu prendre connaissance de l'avis du CSNPH sur l'avenir de son secrétariat.

Le CSNPH est un organe consultatif important avec lequel ma cellule stratégique est continuellement en concertation. Je partage, dès lors, l'inquiétude dudit Conseil.

Je peux vous confirmer que le secrétariat du Conseil restera au sein de la DG PH. Sa position indépendante au sein de cette dernière sera garantie, même après la refonte du SPF Sécurité sociale et la fusion annoncée du SPF et du SPP Intégration sociale.

En ce qui concerne le remplacement des membres du secrétariat qui ont déjà quitté la DG PH ou le feront prochainement, je peux vous indiquer que nous avons trouvé une solution, en collaboration avec le Conseil d'État. Je souhaite également souligner que cela a nécessité un exercice d'équilibrisme particulièrement complexe.

En effet, la DG PH qui est caractérisée par définition par des sorties financières élevées a été particulièrement touchée par l'économie linéaire. C'est là une des sources des problèmes de fonctionnement auxquels la DG doit faire face actuellement.

Concrètement, deux membres du personnel du secrétariat sur trois seront remplacés à leur départ. Ensuite, un membre actuel du secrétariat recevra la fonction de coordinateur. Dans ce cadre, nous analysons actuellement la possibilité de primes.

**01.03** **Catherine Fonck** (cdH): Madame la secrétaire d'État, votre réponse est rassurante pour ce qui est de l'indépendance. On verra dans les faits si ce n'est pas simplement une indépendance dans les mots mais bien une pleine indépendance, réelle et entière.

Pour ce qui concerne le remplacement, puisque le CSNPH vous a adressé son avis, lui avez-vous déjà fait part de ce remplacement partiel de deux membres sur trois, plus le coordinateur avec une éventuelle surprime? Avez-vous un accord avec le CSNPH? Les choses sont-elles sereines? Le CSNPH considère-t-il qu'il est en mesure d'assurer ses missions avec un secrétariat revu à la baisse et remplacé en temps et heure? Vous me dites que, oui. J'imagine donc que c'est le cas.

**01.04** Staatssecretaris **Zuhal Demir**: Ik heb de betrokkenen vorige week gezien op het kabinet voor een overleg. Dan hebben we dat gecommuniceerd aan hen.

**01.02** Staatssecretaris **Zuhal Demir**: Ik heb kennisgenomen van het advies van de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap over zijn secretariaat. Aangezien mijn beleidscel regelmatig overleg pleegt met dat orgaan, volg ik dit probleem op.

Het secretariaat zal binnen de DG blijven en de onafhankelijkheid ervan blijft gewaarborgd, ook na de fusie van de FOD Sociale Zekerheid en de POD Maatschappelijke Integratie.

Wat de vervanging van de medewerkers van het secretariaat betreft, hebben we samen met de Raad van State een oplossing uitgedokterd. Dat was geen sinecure.

De DG Personen met een handicap, die per definitie grote uitgaven heeft, werd inderdaad zwaar getroffen door de lineaire besparingen. Twee op de drie leden van het secretariaat van de NHRPH zullen bij hun vertrek worden vervangen en één secretariaatsmedewerker zal coördinator worden. We bekijken de mogelijkheden voor het toekennen van een premie aan die laatste.

**01.03** **Catherine Fonck** (cdH): U stelt me gerust wat de onafhankelijkheid betreft.

Hebt u de NHRPH geïnformeerd over de gedeeltelijke vervanging? Stemt de raad daarmee in?

**01.04** **Zuhal Demir**, secrétaire d'État: C'est ainsi que j'ai communiqué lors d'une concertation la

semaine dernière au cabinet.

**01.05 Catherine Fonck** (cdH): En is er een akkoord?

**01.06 Staatssecretaris Zuhail Demir:** Er was een akkoord en ze waren ook tevreden, denk ik.

**01.06 Zuhail Demir,** secrétaire d'État: Nous sommes alors arrivés à un accord, qui semblait donner satisfaction.

**01.07 Catherine Fonck** (cdH): Je vous remercie, madame la secrétaire d'État. J'espère donc qu'ils seront remplacés au moment de leur départ. C'est, en tout cas, l'engagement que vous prenez aujourd'hui.

**01.07 Catherine Fonck** (cdH): Ik hoop dat ze bij hun vertrek vervangen zullen worden.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**02 Vraag van mevrouw Nahima Lanjri aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "het misbruik van parkeerkaarten voor personen met een handicap" (nr. 25246)**

**02 Question de Mme Nahima Lanjri à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "l'utilisation abusive des cartes de stationnement attribuées aux personnes handicapées" (n° 25246)**

**02.01 Nahima Lanjri** (CD&V): Mevrouw de staatssecretaris, meer dan een jaar geleden kaartte ik al het probleem van misbruik met parkeerkaarten aan. U hebt het probleem zelf ook opgenomen. U hebt in uw beleidsnota geschreven dat u er werk van wilde maken om het misbruik van parkeerkaarten tegen te gaan. U zou onderzoeken of het juridisch mogelijk was gemeenschapswachters de bevoegdheid te geven dergelijke overtredingen vast te stellen. Ook onderzocht u of de verhoging van de strafmaat mogelijk of wenselijk is. Bovendien vermeldde u dat begin december 2017 een app zou zijn ontwikkeld en dat in het voorjaar van 2018 een website zou worden gelanceerd, waarmee eenvoudig de geldigheid van parkeerkaarten zou kunnen worden vastgesteld.

**02.01 Nahima Lanjri** (CD&V): Dans sa note d'orientation, la secrétaire d'État a indiqué qu'elle souhaitait s'attaquer aux abus concernant les cartes de stationnement pour les personnes moins valides. L'objectif serait de donner aux gardiens de la paix la compétence de constater de tels abus et, dans le même temps, d'augmenter le taux de la peine. Une application et un site internet seraient également développés pour vérifier aisément la validité des cartes de stationnement.

Ik heb ook minister Jambon vragen over de problematiek gesteld, omdat hij als minister van Binnenlandse Zaken bevoegd is. In zijn antwoord op een vraag die ik hem al in 2017 stelde, deelde hij mee dat hij bezig was met de wijziging van de wet en dus het wetgevende kader.

Quel est l'état d'avancement de toutes ces idées? Quand pouvons-nous attendre une modification législative?

Sindsdien heb ik daarover echter niets meer gehoord.

Aangezien u bevoegd bent voor personen met een handicap en overlegt met de betrokken minister, vernam ik graag van u wanneer wij de wetwijziging eindelijk mogen verwachten. Ik neem aan dat de gemeenschapswachters daarna wel tegen dergelijke overtredingen kunnen optreden.

Welke specifieke bevoegdheden met betrekking tot de controle op het gebruik van de parkeerkaarten zullen aan de gemeenschapswachters worden toebedeeld?

Wat is de stand van zaken met betrekking tot, enerzijds, de app en,

anderzijds, de website? Wanneer mogen wij daarvan de lancering verwachten of zijn zij al in gebruik? Welke specifieke functies zullen de app en de website bevatten?

Wie zal van de app en website gebruik kunnen maken? Hoe zal dat functioneren?

**02.02** Staatssecretaris **Zuhul Demir**: Mevrouw Lanjri, samen met de bevoegde minister Jambon plannen wij inderdaad een uitbreiding van de bevoegdheden van de gemeenschapswachten, opdat zij ook gemengde inbreuken zouden kunnen vaststellen.

Enkele artikelen uit de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid moeten hiertoe worden aangepast. De wetwijzigingen werden opgenomen in de wet houdende diverse bepalingen. De interkabinettenwerkgroep voor een tweede lezing van de wetwijzigingen staat gepland voor de komende dagen.

De voorbereidingen voor de app en de webapplicaties zijn intussen afgerond. De machtigingsaanvraag voor publicatie van de app in de appstores zal vandaag worden besproken in het sectoraal comité van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

De app is in eerste instantie bedoeld voor politie en parkeerwachters, maar zal, indien de machtiging door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid wordt verleend, ook toegankelijk zijn voor de burger.

In de app zal elke gebruiker het nummer van de parkeerkaart kunnen ingeven of de QR-code van de parkeerkaart kunnen scannen. Na enkele seconden geeft de app dan weer of het een geldige of een ongeldige parkeerkaart betreft.

Persoonsgegevens zijn uiteraard niet beschikbaar. Het enige wat men te weten komt, is of het gaat om een geldige of een ongeldige parkeerkaart. Het openstellen van die informatie is vergelijkbaar met hetgeen gebeurt met de openbare database voor de status van nummerplaten van de FOD Mobiliteit en Vervoer.

Op de webapplicatie zal de functionaliteit beperkt zijn tot het ingeven van een nummer van een parkeerkaart en niets meer.

**02.02** **Zuhul Demir**, secrétaire d'État: En concertation avec M. Jambon, nous prévoyons de conférer davantage de compétences aux gardiens de la paix de façon à leur permettre également de constater des infractions mixtes. Cet objectif nécessite quelques modifications à la loi relative à la sécurité civile; ces adaptations ont été intégrées dans la loi portant des dispositions diverses. Ce texte sera examiné en seconde lecture par le groupe de travail intercabineaux dans les prochains jours.

L'application internet et pour dispositifs mobiles est prête et la demande de publication de l'application dans les appstores fait aujourd'hui l'objet de discussions au sein du comité sectoriel de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Dans un premier temps, l'application serait disponible pour les policiers et les préposés au parking, mais si la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale l'autorise, les citoyens pourront également en disposer. Chaque utilisateur pourra alors indiquer le numéro de la carte de parking ou scanner le code QR de la carte pour en vérifier la validité, sans bien sûr que des données à caractère personnel ne puissent être divulguées. Seul le numéro de la carte de parking pourra être encodé dans l'application internet.

**02.03** **Nahima Lanjri** (CD&V): Mevrouw de staatssecretaris, het heeft lang geduurd, maar ik ben heel blij dat uiteindelijk het wetsontwerp klaarligt om gemeenschapswachters en parkeerwachters de bevoegdheid te geven op te treden tegen misbruiken.

**02.03** **Nahima Lanjri** (CD&V): À quelle date l'app sera-t-elle effectivement opérationnelle?

De app en de website zijn nog in voorbereiding en u had het in dat verband over 2 mei. Maar vanaf wanneer zullen beide precies kunnen worden gebruikt?

**02.04** Staatssecretaris **Zuhul Demir**: Alles staat klaar, zegt men mij.



Wij wachten vandaag op de uitkomst van het sectoraal comité van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Zodra het comité groen licht geeft, wordt alles in werking gesteld.

**02.05 Nahima Lanjri** (CD&V): Dus dat zal geen maanden meer duren?

**02.06 Staatssecretaris Zuhail Demir:** Nee, tenzij we bericht zouden krijgen van het sectoraal comité dat er nog aanpassingen zouden moeten gebeuren. Ik ga ervan uit dat dat iets is voor de komende dagen.

**02.06 Zuhail Demir,** secrétaire d'État: Sauf avis contraire du comité sectoriel indiquant que quelques ajustements sont encore nécessaires, je pense qu'elle pourrait l'être dans les prochains jours.

**02.07 Nahima Lanjri** (CD&V): Dan is de app bruikbaar voor politie en parkeerwachters, maar nog niet voor de burger?

**02.08 Staatssecretaris Zuhail Demir:** Ja.

**02.09 Nahima Lanjri** (CD&V): Moet de Privacycommissie daar nog haar fiat aan geven?

**02.10 Staatssecretaris Zuhail Demir:** Die is vertegenwoordigd in het sectoraal comité.

**02.10 Zuhail Demir,** secrétaire d'État: En effet, la Commission de la protection de la vie privée, qui doit également donner son feu vert, est représentée au sein du comité sectoriel. Si celui-ci n'a plus de remarques à formuler, l'outil sera mis à la disposition de la police et des gardiens de parking.

**02.11 Nahima Lanjri** (CD&V): De goedkeuring van het sectoraal comité is dus ook een goedkeuring door die commissie. Dank u, mevrouw de staatssecretaris.

*L'incident est clos.  
Het incident is gesloten.*

### **03 Questions jointes de**

- Mme Isabelle Galant à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "les conséquences du dysfonctionnement du système informatique de la Direction générale Personnes handicapées" (n° 23916)
- Mme Catherine Fonck à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "la gestion des dossiers au sein de la DG Personnes handicapées" (n° 23980)
- M. Jean-Marc Delizée à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "les conséquences financières des décisions tardives de la DG Personnes handicapées en ce qui concerne le tarif social énergie" (n° 24030)
- Mme Karin Jiroflée à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "l'embauche de médecins à la Direction générale Personnes handicapées" (n° 24375)
- Mme Karin Jiroflée à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre

de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "l'arriéré au sein de la Direction générale Personnes handicapées" (n° 24376)

- Mme Karin Jiroflée à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "le recouvrement de montants indus auprès de la Direction générale Personnes handicapées" (n° 24377)

- Mme Karin Jiroflée à la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes Villes, adjointe au ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, sur "les projets futurs à la Direction générale Personnes handicapées" (n° 24378)

**03** Samengevoegde vragen van

- mevrouw Isabelle Galant aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de gevolgen van het disfunctioneren van het computersysteem van de Directie-generaal Personen met een handicap" (nr. 23916)

- mevrouw Catherine Fonck aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "het beheer van de dossiers bij de DG Personen met een handicap" (nr. 23980)

- de heer Jean-Marc Delizée aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "de financiële gevolgen van de laattijdige beslissingen van de DG Personen met een handicap op het stuk van het sociaal tarief voor elektriciteit en/of gas" (nr. 24030)

- mevrouw Karin Jiroflée aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "het aantrekken van artsen bij de Directie-generaal Personen met een handicap" (nr. 24375)

- mevrouw Karin Jiroflée aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "de achterstand bij de Directie-generaal Personen met een handicap" (nr. 24376)

- mevrouw Karin Jiroflée aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "de terugvordering van onverschuldigde bedragen bij de Directie-generaal Personen met een handicap" (nr. 24377)

- mevrouw Karin Jiroflée aan de staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, over "de toekomstplannen bij de Directie-generaal Personen met een handicap" (nr. 24378)

De **voorzitter**: Ik stel vast dat veel mensen vragen indienen, maar niet altijd aanwezig zijn op het moment dat hun vraag moet worden gesteld. Ik zag dat de staatssecretaris een presentatie klaar heeft staan.

Van de eerste negen vragen kunnen er drie worden gesteld – een van mevrouw Fonck en twee van mezelf. Die vragen kunnen gesteld worden en ik stel vast dat u daarvan een powerpointpresentatie heeft.

**03.01** Staatssecretaris **Zuhail Demir**: Nee, de powerpointpresentatie bevat gewoon de meest recente cijfers die wij van de administratie hebben gekregen. Ik heb een zeer omstandig antwoord. Er zit natuurlijk ook een aantal antwoorden bij op de vragen van de heer Delizée en mevrouw Jiroflée.

La **présidente**: De nombreux auteurs de question sont absents. La secrétaire d'État a néanmoins préparé toutes les réponses et j'observe qu'elle a même prévu une présentation PowerPoint.

**03.01** **Zuhail Demir**, secrétaire d'État: La présentation PowerPoint reprend des chiffres de l'administration. J'ai aussi préparé une réponse très détaillée, également aux questions dont les auteurs sont absents.

De **voorzitter**: Dat is geen enkel probleem, mevrouw de

La **présidente**: Chacun recevra

staatssecretaris.

Ik stel voor dat mevrouw Fonck eerst haar vragen stelt en dat ik mij daar gewoon bij aansluit. Daarna kunt u deze vragen beantwoorden. Voor de heer Delizée en de anderen is het goed dat zij ook een antwoord krijgen op hun vragen. Hun vragen vallen weliswaar weg, maar uw antwoord mag u natuurlijk behouden zoals u het heeft voorbereid. Ik stel voor dat u de belangrijkste gegevens uit de powerpointpresentatie aanhaalt en dat wij de rest meekrijgen in het verslag.

**03.02 Catherine Fonck (cdH):** Madame la présidente, on dit que les absents ont toujours tort. C'est la vie!

Madame la secrétaire d'État, ce n'est pas la première fois que nous abordons ce sujet ensemble. Nous avons débattu plusieurs fois de la gestion des dossiers concernant les personnes handicapées. Mon propos n'est pas d'insinuer que les personnes travaillant au sein de la DG Personnes handicapées ne font pas leur travail. Mais il est important de rappeler que les personnes handicapées doivent attendre parfois de très nombreux mois pour que leur dossier soit géré et qu'une réponse leur soit adressée.

Je viens de la province du Hainaut. Je peux vous assurer qu'on nous rapporte de nombreux cas concrets. En particulier, des personnes dont les revenus sont déjà particulièrement faibles, qui espèrent de manière transitoire pouvoir compter sur le CPAS et pour ce faire accomplissent toute une série de démarches administratives, introduisent des demandes d'allocation, doivent attendre très longtemps, ne serait-ce que pour toucher des sommes compensatoires, qui elles-mêmes mettent des mois à leur parvenir. Cela ne va pas.

Il est indigne d'un État comme le nôtre que la gestion de ces dossiers laisse à désirer dans un certain nombre de cas.

Moi, je suis de ce côté-ci. Je ne suis pas de l'autre côté, c'est-à-dire de l'administration. Je ne connais pas les causes exactes de ces problèmes. Elles peuvent être diverses. Les réponses à de simples questions par mail restent parfois en attente. Il y a parfois des réponses, parfois pas du tout.

Je peux mesurer que du côté de l'administration, le personnel est soumis de manière non négligeable à une pression de travail. On parlait, il y a un instant, d'économies. Je me demande si, in fine, ce ne sont pas les économies imposées qui sont responsables de la situation dans laquelle la DG se retrouve aujourd'hui. Derrière, ce ne sont pas des dossiers, ce ne sont pas des chiffres mais des personnes, qui sont singulièrement vulnérables de par leur handicap, de par leur situation socio-économique et, pour certaines d'entre elles, de par leur situation d'isolement.

Le Conseil supérieur vous a rendu un avis. Je ne vais pas vous le lire. Vous le connaissez et chacun peut en prendre connaissance sur le site. Il est implacable. Il parle d'une situation objectivement désastreuse et d'autant plus préoccupante que les appels, les rappels, les interpellations et les signaux d'alerte ne datent pas d'aujourd'hui.

ainsi la réponse complète. Peut-être la secrétaire d'État pourrait-elle également citer les chiffres les plus importants de la présentation.

**03.02 Catherine Fonck (cdH):** We hebben al vaak over dit onderwerp gedebatteerd. Ik beweer niet dat de personen die bij de DG Personen met een handicap werken, hun werk niet doen, maar we moeten toch eens te meer vaststellen dat personen met een handicap soms vele maanden moeten wachten voordat hun dossier behandeld wordt.

De termijnen voor het toekennen van de uitkeringen zijn veel te lang. De gehandicapten hebben een zeer laag inkomen. De mogelijkheid om bij wijze van overgangsmaatregel een beroep te doen op het OCMW hangt af van de administratieve procedures die ze moeten uitvoeren en niet altijd even vlot verlopen. Soms verwijst het OCMW hen naar de tegemoetkoming voor gehandicapten. De manier waarop die dossiers behandeld worden, is een rechtsstaat als de onze onwaardig.

Ik weet niet wat de oorzaken van deze problemen zijn. Sommige vragen per e-mail worden pas na lange tijd, of helemaal niet beantwoord.

De werkdruk voor het administratief personeel is zwaar. Deze situatie is misschien te wijten aan de opgelegde besparingen. Achter de cijfers en dossiers schuilen echter mensen die kwetsbaar zijn door hun handicap, hun socio-economische situatie en hun isolement. De NHRPH heeft u een niet mis te verstaan advies gegeven. De situatie is rampzalig en is niet nieuw. Er moeten oplossingen gevonden worden en

Madame la secrétaire d'État, au-delà des constats, je voudrais que l'on trouve des solutions pour les personnes handicapées. Pour ce faire, je voudrais que l'on puisse avoir des réponses données dans un délai raisonnable, des réponses obligatoires dans ce délai, des réponses correctes et non pas des dossiers qui restent sur le côté et plus encore, quand il s'agit des allocations qui constituent pour certains l'unique revenu. Il faut véritablement une gestion efficace de ces dossiers.

Les constats, on les connaît. Vous les connaissez. Ils ne datent pas d'aujourd'hui. La situation ne s'améliore pas. Quelles sont les solutions? Comment pouvons-nous répondre de manière plus efficace aux conseils mais bien au-delà, à l'ensemble des personnes handicapées concernées?

**03.03 Nahima Lanjri (CD&V):** Mevrouw de staatssecretaris, ik sluit bij de vraag van mevrouw Fonck aan met twee vragen over de werking van DG Personen met een handicap (DG HAN).

Opdat de aanvraag van een persoon met een handicap bij DG HAN behandeld wordt, moet alle medische informatie over die patiënt beschikbaar zijn. De FOD Sociale Zekerheid contacteert daartoe de behandelende arts van de patiënt. Indien die arts alle benodigde gegevens op papier of elektronisch aan de FOD heeft bezorgd, gaat de evaluerende arts van de FOD op basis van die bezorgde documenten of via een onderzoek na of de persoon met een handicap voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor het aangevraagde, bijvoorbeeld een bepaald product, een premie, een uitkering of een gehandicaptenkaart.

Uit het werkbezoek bij DG HAN bleek nogmaals dat er een lange termijn verstrijkt vooraleer een betrokkene bij de evaluerende arts kan langsgaan voor dat onderzoek. Dat komt onder meer omdat ook de medische evaluaties om in aanmerking te komen voor tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden door de FOD Sociale Zekerheid gebeuren, hoewel die materie eigenlijk geregionaliseerd is.

De wachtermijnen voor het onderzoek verschillen ook van regio tot regio. De cijfers tonen aan dat een aanvrager in sommige regio's twaalf maanden moet wachten vooraleer hij of zij kan langsgaan voor een onderzoek. Dat betekent dus een jaar wachten op het onderzoek, het betekent nog niet dat de betrokkene het aangevraagde krijgt. In andere regio's, bijvoorbeeld in Oost- of West-Vlaanderen, bedraagt de wachtermijn vier maanden. In de provincie Antwerpen is de wachtermijn negen maanden. De verschillen tussen de regio's zijn dus groot. Bij DG HAN wordt er reeds personeel uitgewisseld tussen de regionale teams indien de achterstand bij het ene regioteam groter is dan bij het andere. Dat is goed, maar blijkt nog niet voldoende, want anders zouden de cijfers die u voorlegt beter of uniformer zijn.

Mevrouw de staatssecretaris, tijdens het werkbezoek heb ik enkele voorstellen geformuleerd, waarvan ik hoop dat u erover hebt kunnen nadenken.

Mijn voorstel dat ik destijds deed tijdens dat werkbezoek en dat ik nu zou willen herhalen, is of het mogelijk is om personen met een handicap, indien zij daar natuurlijk mee akkoord gaan en dit wensen, toe te laten een medisch onderzoek te ondergaan door een

de dossiers moeten op efficiënte wijze beheerd worden.

Wat zijn de oplossingen? Hoe kunnen we een efficiënt antwoord bieden aan de NHRPH en aan alle betrokken personen met een beperking?

**03.03 Nahima Lanjri (CD&V):** Les personnes souffrant d'un handicap doivent s'adresser au SPF Sécurité sociale pour obtenir une prime, une allocation ou une carte pour handicapés. Le SPF demande ensuite des informations médicales auprès du médecin traitant et le médecin évaluateur peut ensuite entamer un examen d'évaluation. Il est ressorti d'une visite de travail effectuée auprès de la Direction générale Personnes handicapées qu'il s'écoule une longue période entre le moment de la demande et celui de l'examen d'évaluation, qui varie, selon les Régions, de quatre mois à un an.

Le temps d'attente pourrait-il être écourté si les personnes souffrant d'un handicap qui seraient d'accord passaient l'examen d'évaluation dans une autre Région? Quelles autres mesures seront prises pour éliminer les différences régionales?

Lors de la visite de travail que nous avons effectuée le 6 avril, plusieurs projets d'optimisation du fonctionnement de la direction générale Personnes handicapées ont également été présentés. Dans le courant des premier et deuxième trimestres de cette année, l'on s'attellerait à une affectation plus efficace du personnel et à une approche plus uniforme.

Quelles mesures concrètes ont

evaluerende arts in een andere regio dan de regio waaruit zij afkomstig zijn, indien dit de wachttijd kan verkorten. Zo zouden bijvoorbeeld mensen uit Antwerpen of Brussel net zo goed naar Oost-Vlaanderen kunnen gaan om daar een onderzoek te laten uitvoeren.

Ik meen dat men mensen de kans moet geven. Als de wachttijden te groot zijn, zou men zich moeten kunnen aanbieden bij een ander team. Men moet dan wel de verplaatsing maken, maar ik meen dat mensen met een handicap liever een uur in de auto of in de trein zitten om bij een andere dokter te gaan in een andere regio, dan een jaar te moeten wachten om bij een dokter in hun eigen regio langs te kunnen gaan. Wilt u dat mogelijk maken? Ik hoop alvast van wel.

Welke andere maatregelen zullen worden genomen om deze regionale verschillen in behandelingstermijn weg te werken?

Ik kom dan tot een tweede vraag. In het kader van ons werkbezoek van 6 maart werden enkele toekomstige acties voorgesteld om de werking van DG HAN te optimaliseren. In de loop van het eerste en tweede kwartaal van dit jaar zouden er efficiëntere kernprocessen worden ontwikkeld met een efficiëntere inzet van personeel en een meer uniforme aanpak.

Ik had u daarom graag de volgende vragen gesteld.

Welke concrete maatregelen zijn er reeds genomen om tot een efficiëntere werking te komen bij DG HAN? Wat zijn daarvan de eerste resultaten met betrekking tot de behandelingstermijn van de dossiers? Wat met de telefonische en digitale bereikbaarheid? Indien mogelijk had ik graag de cijfers ontvangen voor de maanden januari tot en met maart 2018. Ik heb nog niet gekeken, mevrouw de staatssecretaris, of u die cijfers in uw powerpointpresentatie heeft opgenomen. Ik zal dit straks bekijken.

Welke maatregelen zullen er nog worden genomen om tot een efficiëntere werking te komen? Wanneer zullen deze worden uitgerold?

Ik deel de bekommernis van mevrouw Fonck dat het voor de zwakste doelgroep, namelijk mensen met een handicap, heel erg belangrijk is om te zorgen dat onze diensten bereikbaar zijn. Wij moeten ervoor zorgen dat zij krijgen waarop zij recht hebben. Zij moeten niet alleen krijgen waarop zij recht hebben, maar dit moet ook binnen een redelijke termijn kunnen worden afgehandeld. Een eventuele ja mag geen jaar na een aanvraag komen.

Als men pas na een jaar een medisch onderzoek kan ondergaan, dan loopt alles vertraging op en gaat er kostbare tijd verloren. Ik denk dat u het daarmee eens bent en dat u veel meer inspanningen zult moeten doen om de problemen bij de DG Personen met een handicap op te lossen. Het werkbezoek was heel interessant, maar daarmee is het probleem nog niet opgelost. De mensen verwachten vooral oplossingen van politici.

**03.04** Staatssecretaris **Zuhail Demir**: Mevrouw de voorzitter, mevrouw Lanjri, mevrouw Fonck, laat mij eerst en vooral zeggen dat ik het eens ben met de analyse. Ik ben nu ongeveer een jaar en twee maanden bevoegd voor DG HAN. Ik heb u de cijfers overgemaakt en moet

déjà été prises pour renforcer l'efficacité de la DG Personnes handicapées? Le délai d'examen des dossiers a-t-il déjà été raccourci? La secrétaire d'État peut-elle fournir des chiffres relatifs à la l'accessibilité téléphonique et numérique du service? Quelles mesures seront encore prises pour optimiser le fonctionnement?

Nous devons veiller à ce que les personnes souffrant d'un handicap reçoivent ce à quoi elles ont droit dans un délai raisonnable. La secrétaire d'État doit fournir davantage d'efforts afin de résoudre les problèmes qui se posent au sein de cette direction générale.

**03.04** **Zuhail Demir**, secrétaire d'État: Je partage l'analyse des auteurs de la question. Les mesures prises au cours de

vaststellen dat ondanks alle genomen maatregelen het voorbije jaar, het resultaat niet is wat het zou moeten zijn. Ik bedoel de goede dienstverlening waar elke burger recht op heeft, maar vooral de personen met een handicap.

Nog vanmorgen heb ik weer een schrijnend verhaal gehoord. Ik merk in het rapport van de federale ombudsman dat er 580 klachten zijn binnengelopen: dat is heel wat! Het aantal klachten bij DG HAN bedroeg in 2017 448. Dan zijn er nog de mails die op het kabinet of bij de volksvertegenwoordigers – jullie dus – aankomen. Tel dat daar nog eens bij.

Ik heb het met de Gehandicaptenraad nog over hun advies gehad, waarmee ik het grotendeels eens ben. Ook dat is niet aangeraakt, maar ik wil daarover heel transparant zijn tegenover het Parlement. De vakbonden hebben een paar maanden geleden een stakingsaanzegging ingediend. In een aantal van hun eisen kon ik mij grotendeels of geheel terugvinden. Wij voeren overleg met hen over wat zij vroegen, bijvoorbeeld de verlengde tewerkstelling voor de 38 extra aangeworven mensen, zekerheid tot 2019, het bevorderen van A2 naar A3 en, ook en vooral, de huidige organisatiestructuur en het gehanteerde model evalueren en in vraag stellen. Ten slotte ook nog de oprichting van een call center. Dat zijn vier heel concrete zaken die werden gevraagd door de vakbonden.

Ik kom daar straks nog op terug, maar zoals ik heb gezegd, kon ik mij daar grotendeels in vinden.

Ik ga nu concreet in op uw vragen.

Wat de werking van DG HAN betreft, jullie weten allemaal dat de grote crisis veroorzaakt werd door de ingebruikname van Curam, het informaticasysteem dat niet echt aangepast en up-to-date was, wat heel wat problemen heeft veroorzaakt. Op 1 januari 2017 trad het in werking. Er waren ook onvoldoende aanwervingen.

Wat heb ik gedaan in dat jaar? Om te beginnen wil ik nog zeggen dat wij meer zullen moeten doen, anders zullen wij er niet komen. In dat jaar hebben wij teruggегrepen naar Tetra. Wij hebben dat systeem verlengd tot 2021, wat een investering van 4,5 miljoen euro over die vier jaar met zich meebrengt.

Curam wordt op dit moment onderzocht. Eind juni zullen wij daarover een audit krijgen. Naast de terugkeer naar Tetra, en de verlenging ervan, hebben wij 38 personeelsleden aangeworven. Ondertussen hebben zij een opleidingstraject doorlopen. In september 2017 werd het afgerond, maar dat blijkt niet voldoende. Daarom wil ik de laatste cijfers ook met jullie doornemen.

De telefonische bereikbaarheid steeg wel van 40 % in oktober tot 67 % in februari 2018, maar in april 2018 daalde het cijfer naar 52 %. Een verklaring daarvoor is dat DG HAN recentelijk de beslissing nam, zonder ons medeweten, om het aantal beschikbare telefoonlijnen te verhogen van 40 naar 50.

Het aantal beschikbare medewerkers om de telefoons te beantwoorden werd echter niet verhoogd. Dat heeft als gevolg dat mensen wel binnengeraken bij DG HAN, maar er is niet voldoende

l'année dernière livrent des résultats insuffisants. Les personnes handicapées ont droit par excellence à un bon service et des cas criants me reviennent encore toujours. Cinq cent quatre-vingt plaintes ont été envoyées au médiateur fédéral et les courriels affluent à mon cabinet et chez les députés.

Les syndicats ont soumis voici quelques mois un préavis de grève auprès de la DG Personnes handicapées. Ils formulent quatre exigences concrètes dans lesquelles je puis me retrouver en grande partie et au sujet desquelles nous nous concertons actuellement. Les syndicats demandent une prolongation de l'engagement pour le personnel supplémentaire recruté, la promotion de la classe A2 à la classe A3, une évaluation de la structure organisationnelle et la mise sur pied d'une centrale d'appel.

La crise à la DG Personnes handicapées est le résultat de l'introduction en 2017 d'un nouveau système informatique. La DG souffrait, par ailleurs, d'une pénurie de personnel. Eu égard aux trop nombreux problèmes, Tetra, l'ancien système informatique a repris du service, au moins jusqu'en 2021. Une somme de 4,5 millions d'euros a été réservée à cet effet. Nous attendons le rapport d'un audit sur le nouveau système informatique Curam pour la fin juin.

Trente-huit personnes ont été recrutées, mais il apparaît que cela ne suffit pas. L'accessibilité téléphonique de la DG a augmenté avant de retomber à nouveau en avril. La DG a décidé de sa propre initiative d'accroître le nombre de lignes téléphoniques, sans toutefois renforcer l'équipe des téléphonistes.

À ce jour, l'arriéré de dossiers demeure également important. Une légère résorption est obser-

personeel. Er zijn wel meer telefoonlijnen, van 40 naar 50, maar als er geen mensen zijn om die extra telefoonlijnen te bedienen dan heeft dat geen effect en geraken de bellers gefrustreerd.

Ook de dossierachterstand is nog steeds groot, als u het mij vraagt. Voor de dossiers-IVT en -IT werd de wettelijke behandelingstermijn van zes maanden overschreden. In april 2018 waren er nog steeds 7 924 dossiers. In oktober 2017 hadden wij 8 598 dossiers. Dat is een lichte daling, maar ik vind dat nog niet voldoende.

Hetzelfde verhaal voor de behandelingstermijn. Dit fluctueert tussen zeven en acht maanden voor de dossiers-IVT en -IT. In april 2018 bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn 7,7 maanden voor de eerste aanvragen en herzieningsaanvragen, ten opzichte van 6,93 maanden in oktober 2017. Volgens mij gaat dat zelfs achteruit in de plaats van vooruit.

Daarnaast zijn er nog grote regionale verschillen. Dat betekent niet dat men op één plaats harder werkt dan op een andere plaats. Dat vloeit voort uit de organisatiestructuur, wat de vakbonden ook hebben aangekaart. Er was de beslissing van de directie om alle personeelsleden zelf een werkregio te laten kiezen. De directie past die beslissing in een motivationeel HR-beleid toe, maar hield bij de uitvoering ervan geen rekening met een evenwichtige expertiseverdeling over de regio's heen.

Daarenboven voorziet de directie ook onvoldoende in een globaal werkkader en ondersteuning van de regionale basisteams.

Al die elementen samen hebben geleid tot verschillen in de regionale aanpak en bijgevolg ook tot verschillende regionale behandelingstermijnen. Het verschil tussen de wachttermijn in Oost- en West-Vlaanderen, waar die vier maanden bedraagt, en de wachttermijn in Brussel, Henegouwen, Antwerpen of Limburg, waar die negen tot twaalf maanden bedraagt, is wel heel groot.

Een jaar geleden heb ik extra personeelsmiddelen ter beschikking gesteld. Ik heb ook tijd verleend. Ik ben uiteindelijk niet de manager, maar ik kon wel meer personeel ter beschikking stellen en extra middelen voorzien voor de softwaretoepassing Tetra.

Mevrouw Lanjri, u stelde voor om dossiers door te sturen naar een regio met een kortere wachttermijn. Voor telefonische aanvragen passen wij dat voorstel al sinds januari toe. Voor de artsen passen wij dat sinds een drietal weken toe.

Toch denk ik dat wij het met dat voorstel alleen niet zullen redden. We kunnen wel spreken over een kleine stabilisatie, maar als wij echt willen dat de behandelingstermijn afneemt en dat de achterstand in de dossiers weggewerkt wordt, dan denk ik dat we een tandje, of zelfs veel tandjes, zullen moeten bijsteken.

In het voorbije jaar hebben de raadgevers in dat kader heel intensief de weg van constructief overleg bewandeld. Zo vindt er wekelijks overleg plaats tussen de directie van DG HAN en het kabinet. Mijn medewerkers hebben ook alle processen en taken gescreend.

Wij botsen echter op een muur. Daarom denk ik dat een andere

vée, mais elle est insuffisante. Il en va de même pour les délais de traitement des dossiers qui ont même augmenté.

Les grands écarts régionaux résultent de la structure organisationnelle. Dans le but de motiver davantage ses agents, la direction a décidé de les laisser choisir la région où ils souhaitaient travailler, en omettant toutefois d'être attentive à une répartition équilibrée entre les régions.

De plus, la direction ne propose ni cadre de travail général suffisant ni appui à ses équipes régionales de base. Cela a créé un écart entre la Flandre orientale et occidentale où le délai d'attente est de quatre mois et Bruxelles, le Hainaut, Anvers ou le Limbourg où le délai d'attente oscille entre neuf et douze mois.

Depuis janvier, les demandes introduites par téléphone sont transférées vers une région où les délais d'attente sont plus courts. Nous en faisons de même depuis environ trois semaines pour les médecins évaluateurs. De nombreuses autres actions s'imposent cependant si nous souhaitons réellement réduire le délai de traitement des dossiers.

Une concertation hebdomadaire est organisée entre la direction et le cabinet. Tous les procédés et toutes les tâches ont été décortiqués par mes collaborateurs. Nous nous heurtons cependant à un mur. Il faut donc changer notre fusil d'épaule.

La DG est régionalisée depuis 2016 et 98 membres du personnel ont été transférés. Les Régions n'étaient pas prêtes à reprendre l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA). C'est donc toujours la DG Personnes handicapées qui assure le service complet dans ce domaine pour Bruxelles et la Wallonie, alors que le personnel a bien été transféré

aanpak zich opdringt. Ik krijg het namelijk eerlijk gezegd niet meer uitgelegd.

Een bijkomend gegeven is dat DG HAN geregionaliseerd is, zoals u weet. Sinds 1 januari 2016 zijn er 98 personeelsleden overgeheveld naar Brussel, Wallonië en Vlaanderen. De regio's hadden tijd nodig voor die hervorming. Zij waren immers nog niet klaar om de THAB-dossiers over te nemen.

Op dit moment voorziet DG HAN nog steeds de volledige THAB-dienstverlening voor Brussel en Wallonië, hoewel dat geregionaliseerde materie is. Het personeel is echter al naar de deelstaten overgeheveld, dus over die personeelsleden beschikken wij niet meer. Toch worden de THAB-dossiers nog op het federaal niveau behandeld.

Vanaf 1 januari 2016 is alles overgeheveld, ook het personeel. Voor Vlaanderen doen we nog de medische onderzoeken, hoewel dat ook geregionaliseerd is. We kunnen dat natuurlijk wel blijven doen, maar op een bepaald moment kan dat niet meer. Er zijn 98 mensen overgeheveld. Als wij die dossiers moeten blijven doen met de mensen die we hebben, komen we in een bottleneck terecht.

Het is voor mij glashelder dat de problemen bij de DG HAN niet alleen werden veroorzaakt door de nasleep van de IT-problemen. Dat is een probleem. Er is daarnaast ook het probleem van de staatshervorming en de 98 personeelsleden die weg zijn, terwijl wij de dienstverlening en eigenlijk alles nog doen. Dat is een tweede oorzaak.

Ik begrijp DG HAN wel. Zij zeggen dat zij die mensen moeilijk in de steek kunnen laten. Zij blijven dat dus doen. Dat snap ik ook wel.

Een derde oorzaak is het gevolg van de organisatiestructuur die niet efficiënt genoeg is om de nodige dienstverlening te verzekeren.

Daarom heb ik gekozen voor de weg van het constructief overleg die wij het afgelopen jaar hebben gevolgd. Wij hebben de pijnpunten heel vaak, wekelijks, aangekaart, die vandaag tot te weinig daadkrachtige en efficiënte acties hebben geleid.

Niet alleen het geduld van de vakbonden maar ook dat van de Gehandicaptenraad, van jullie en ook van mij is stilaan op. De fundamentele pijnpunten moeten worden aangepakt. Daarom plan ik in mei, morgen en op andere dagen, overlegmomenten met de directie van de FOD Sociale Zekerheid, de directie van DG HAN en de drie aanwezige vakbonden.

Het is mijn bedoeling dat die gesprekken leiden tot een efficiënt en concreet actieplan, niet zomaar een maatregel maar een globaal en efficiënt actieplan met duidelijke doestellingen, performantie-indicatoren en een timing. Ik zal de leden van de commissie dit actieplan uiteraard bezorgen en infomeren over de voortgang van dit plan.

Het moet duidelijk zijn dat wanneer de bereidwilligheid en de openheid niet voldoende aanwezig zijn of als de resultaten uitblijven, ik niet zal aarzelen om doortastende maatregelen te nemen.

vers les entités fédérées.

Cette matière est régionalisée dans son ensemble, y compris en ce qui concerne le personnel, depuis le 1er janvier 2016. Nous réalisons encore les examens médicaux pour la Flandre, mais étant donné que cet aspect a également été régionalisé, il ne pourra s'agir que d'une mesure temporaire. Les problèmes à la DG HAN sont attribuables non seulement à des problèmes informatiques, mais également à ce transfert de personnel et à la structure organisationnelle, qui n'est pas suffisamment efficace pour garantir un service correct.

Nous avons évoqué hebdomadairement ces problèmes au cours de l'année passée, car les intéressés commencent à perdre patience. Au mois de mai, je prévois dès lors encore plusieurs concertations avec la direction du SPF Sécurité sociale, la direction de la DG HAN et les trois syndicats présents en vue d'élaborer un plan d'action efficace et concret comportant des objectifs clairs, des indicateurs de performances et un calendrier. Je remettrai également ce plan d'action aux membres de la commission. En cas de collaboration insuffisante, je n'hésiterai pas à prendre des mesures fermes.

Pour le maintien des 38 membres du personnel recrutés en renfort, je formulerai les propositions nécessaires dans le cadre de la fonction du budget 2019. C'est également une demande des syndicats.

Les autres besoins en personnel de la DG HAN sont analysés conformément au budget disponible pour la constitution du personnel du SPF Sécurité sociale pour 2018. Le recrutement de médecins statutaires supplémentaires constitue actuellement une priorité. Actuellement, la DG HAN



Met betrekking tot de vragen over het personeelsbestand van DG HAN van mevrouw Jiroflée, hier intussen aanwezig, geef ik nog mee dat ik voor het behoud van de 38 extra mensen de nodige voorstellen zal doen in het kader van de begrotingsopmaak van 2019. Dat is ook een vraag van de vakbond. Ik ga ervan uit dat dit sowieso in orde komt voor 2019.

Ik zal die vraag sowieso formeel indienen bij de begrotingsopmaak.

De verdere personeelsbehoeften van de DG HAN worden geanalyseerd, gelet op de gewone begrotingsmiddelen die beschikbaar zijn voor de personeelsenveloppe van de FOD Sociale Zekerheid voor 2018. De belangrijkste prioriteit is op dit moment de aanwerving van bijkomende statutaire artsen. Ik meen dat dit nodig is. Op dit moment hebben wij 24 statutaire artsen en een kleine 130 aangeduide artsen, maar die laatsten werken niet fulltime.

Verdere prioriteiten zijn de juridische ondersteuning en ook een telefoonprocesoperator. Daarnaast zullen de statutaire artsen die zich nu in A2 bevinden gradueel, binnen de beschikbare enveloppes, bevorderd worden in A3. om de ongelijkheid tussen de artsen weg te werken. Ook dit was een punt van de vakbonden.

Ten slotte wil ik onderstrepen dat de werknemers van de DG HAN die heel hard hun best doen ondanks de moeilijke werkomstandigheden en de grote politieke en maatschappelijke druk van het afgelopen jaar, zich zijn blijven inzetten. Waarvoor mijn dank. Zonder hun engagement zouden wij nog grotere problemen hebben gehad.

Zoals ik al gezegd heb, meen ik dat wij er enkel met de maatregelen van vorig jaar niet zullen komen. Wij zullen verder moeten gaan. Ik stel echt heel openlijk het organisatiemodel ter discussie.

Ik durf dat ook te stellen nadat de twee raadgevers op het kabinet maandenlang gewerkt hebben om een volledig beeld te krijgen waar de regionale verschillen vandaan komen en hoe het komt dat bepaalde dossiers niet worden afgewerkt. U weet dat het nieuwe organisatiemodel in werking getreden is op 1 april 2016, dus een jaar geleden. Ik zie dat ook aan de pieken in het aantal klachten dat binnenkwam.

Dit was ook een vraag van de vakbonden. De stakingsaanzegging was erop gericht dat er zeker extra personeel zou komen en dat de artsen bevorderd zouden worden. Ook de organisatiestructuur werd door de vakbonden in vraag gesteld.

Wij hebben op het kabinet de oefening gemaakt. Zo komt het dat ook ik de organisatie openlijk ter discussie stel. Maar ik ben natuurlijk geen manager. Ik ben geen directeur-generaal. Ik kan problemen vaststellen, ik kan zeggen dat wij een actieplan willen opstellen met concrete maatregelen. Het is geen probleem indien daarvoor meer geld wordt gevraagd. Dat wil ik wel geven, maar ik wil wel eerst concrete actiepunten hebben om daarmee naar de Ministerraad te kunnen gaan en de nodige middelen te vragen.

La DG PH éprouve en effet des difficultés à recruter de nouveaux médecins, ce qui pose problème. L'augmentation de l'attractivité de la profession de médecin-conseil et la modification du statut et de la

compte 24 médecins statutaires et quelque 130 médecins désignés qui ne travaillent pas à temps plein. En fonction des moyens disponibles, les médecins statutaires en A2 seront progressivement promus en A3. C'était également une revendication des syndicats. L'appui juridique et un opérateur de processus téléphonique constituent également des priorités.

Le personnel de la DG HAN continue de s'engager dans des conditions difficiles. Sans son engagement, les problèmes seraient plus importants encore.

Nous devons poursuivre sur notre lancée. Je remets ouvertement en cause le modèle organisationnel. Les syndicats l'ont fait également. Deux conseillers ont travaillé pendant des mois au cabinet pour avoir une vue complète des causes des différences régionales et des raisons pour lesquelles certains dossiers ne parviennent à être clôturés. Je ne suis évidemment pas un manager. Pour demander davantage de moyens au Conseil des ministres, je dois pouvoir présenter des points d'action concrets.

De DG Personen met een handicap vindt maar moeilijk nieuwe artsen, waardoor ze haar

fonction font l'objet de débats au sein d'une commission du Collège National de Médecine d'Assurance sociale en matière d'incapacité de travail. Les services publics fédéraux concernés, tout comme les acteurs principaux du groupe professionnel, participent à cette réflexion. La commission n'est encore qu'au début de sa mission. Nous ne connaissons certainement pas ses premières recommandations avant la fin 2018.

En attendant, la DG PH prend déjà des mesures pour contrer les conséquences du manque de médecins-conseils. Elle a embauché quatre assistants médicaux supplémentaires l'année passée. Les médecins reçoivent ainsi un soutien dans la gestion des dossiers et la préparation des évaluations médicales, ce qui leur permet de se concentrer au maximum sur les contrôles médicaux.

In verband met de impact van de vertragingen op de tegemoetkomingen van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit, ik kan bevestigen dat de vertragingen effectief belangrijke en onaanvaardbare gevolgen hebben voor de burgers met een handicap. Ik sluit mij dan ook integraal aan bij de aanbeveling in het jaarverslag van de ombudsman om het sociaal tarief voor gas retroactief toe te kennen vanaf de datum waarop de betrokkene recht heeft op een tegemoetkoming.

Maar de eindbeslissing met betrekking tot de toegangsregels tot het sociaal tarief ligt niet bij mij maar bij mijn collega bevoegd voor Economie. Ik plan dan ook op korte termijn een nieuw overleg met het kabinet-Peeters om dit dossier verder te bespreken.

Dan kom ik aan de vraag met betrekking tot mogelijke terugvordering van onverschuldigde bedragen. Ik wil eerst zeggen dat dit een zeer complexe materie is. De administratie zegt mij dat de herzieningsbeslissing ingaat op de datum waarop de situatie wijzigde, dus met terugwerkende kracht. Deze regel is een toepassing van het beginsel van de juridische gelijkheid. Dit beginsel vereist dat een gelijke feitelijke situatie door gelijke rechtsregels wordt geregeld, ongeacht het tijdstip waarop de administratieve beslissing wordt genomen. Ik denk dat dit een vraag was van mevrouw Jiroflée.

Om deze juridische gelijkheid voor alle betrokkenen te waarborgen, vind ik het dan ook niet opportuun om de wetswijziging aan te passen. Wel wil ik een billijke aanpak hanteren met specifieke aandacht voor precarie situaties. Voor de uitkeringsgerechtigden die een tijdelijke, al dan niet deeltijdse, beroepsactiviteit aanvangen, zijn er specifieke regels van toepassing. In sommige situaties kan de tegemoetkoming van een begunstigde tijdelijk verminderd of zelfs stopgezet worden. Een stopzetting leidt niet alleen tot verlies van de tegemoetkoming maar ook tot verlies van sociale en fiscale maatregelen, zoals het voordelig gas- en elektriciteitstarief.

Deze regels en hun impact zijn inderdaad niet steeds duidelijk voor de gerechtigden en kunnen hierdoor ook een drempel vormen voor een tijdelijke werkhervatting. Om de betrokken gerechtigde hierover beter te informeren werd in dit kader ook reeds een informatieve brochure

taken niet naar behoren kan uitvoeren. In een commissie van het Nationaal College van Sociale-verzekeringsgeneeskunde inzake arbeidsongeschiktheid wordt momenteel bekeken hoe het beroep van controlearts aantrekkelijker kan worden gemaakt en of het statuut moet worden gewijzigd. De eerste aanbevelingen worden eind dit jaar verwacht. De DG heeft intussen vier medisch assistenten aangeworven om artsen te helpen bij het beheer van de dossiers en de voorbereiding van medische evaluaties, zodat de artsen meer tijd kunnen spenderen aan de controles.

Il est en effet inadmissible que les personnes handicapées subissent les conséquences des retards dans le traitement des demandes d'octroi du tarif social pour le gaz et l'électricité et je soutiens la recommandation du médiateur, visant à octroyer le tarif social pour le gaz et l'électricité à titre rétroactif à partir de la date à laquelle l'intéressé y avait droit. C'est néanmoins le ministre Peeters qui est compétent en ce qui concerne les règles d'accès au tarif social et j'organiserai rapidement une nouvelle concertation à ce sujet avec son cabinet.

Le recouvrement éventuel de montants indus est extrêmement complexe. La décision de révision prend effet à la date à laquelle la situation a changé. C'est le principe de l'égalité juridique qui s'applique en la matière et il ne me paraît pas opportuun pour garantir celui-ci, d'adapter la modification de la loi. Je souhaiterais accorder une attention particulière aux personnes en situation précaire. Des règles spéciales sont appliquées aux allocataires sociaux qui débutent une activité professionnelle temporaire et il arrive parfois qu'ils perdent à la fois l'allocation et des avantages sociaux et fiscaux, tels que le tarif préférentiel. Ces règles ne sont pas toujours claires et peuvent

opgesteld. Bijkomend is mijn beleidscel momenteel de wettelijke mogelijkheden aan het onderzoeken om deze drempels te verminderen.

En ce qui concerne l'échange d'informations avec les Régions et l'octroi automatique des droits, la DG PH échange déjà des informations de manière spontanée et automatique avec pratiquement toutes les institutions fédérales et régionales qui octroient des droits aux personnes touchées par un handicap reconnu par le SPF Sécurité sociale. Dans le cadre du projet "statuts sociaux harmonisés", la DG PH collabore avec la Banque carrefour de la Sécurité sociale, avant d'élargir la portée de ses échanges aux pouvoirs publics locaux.

J'en viens à l'éventuelle évolution vers un système d'octroi automatique des droits. Je n'ai pas l'intention d'automatiser la reconnaissance du handicap. Cette reconnaissance doit continuer à dépendre d'une demande expresse émise par le citoyen sur la base d'un libre choix. En effet, toutes les personnes concernées ne souhaitent pas être reconnues comme personnes handicapées. En adéquation avec la convention relative aux droits des personnes handicapées, nous nous appuyons sur des principes d'autonomie et d'autodétermination. Chaque citoyen doit conserver le droit de prendre cette décision personnelle. Ensuite, une enquête de faisabilité est nécessaire pour déterminer si les conditions légales sont remplies pour la reconnaissance.

Wij moeten wel meer en meer personeel inzetten om de mensen bewust te maken van hun rechten. De wet van 11 april 1995 tot invoering van het Handvest van de sociale zekerheid verplicht in het bijzonder alle instellingen van de sociale zekerheid, waaronder de DG HAN, om op eigen initiatief alle aanvullende inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor de behandeling van het verzoek om rechten of de handhaving van rechten.

Dans ce cadre, on envisage actuellement d'apporter des modifications aux procédures existantes dans le but d'informer de manière proactive les bénéficiaires concernés quant à leurs droits. Cela se traduira par la révision automatique des dossiers lorsque l'évolution d'une situation peut influencer favorablement les droits de l'intéressé.

Ten slotte, zoals uit mijn verschillende antwoorden blijkt, ligt er heel wat werk op de plank om een vlotte en kwaliteitsvolle dienstverlening

entraver une reprise d'activité. Une brochure d'information a dès lors été rédigée et ma cellule stratégique examine à présent comment réduire ces obstacles.

De DG PH wisselt al automatisch gegevens uit met bijna alle federale en gewestelijke instellingen die rechten toekennen aan personen met een erkende handicap. In het kader van de harmonisatie van de sociale statuten werkt ze samen met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en zal ze ook samenwerken met de lokale besturen.

Het is niet mijn bedoeling de erkenning van de handicap te automatiseren. Een uitdrukkelijke aanvraag van de burger op grond van zijn vrije keuze en conform de beginselen van autonomie en zelfbeschikking vervat in het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap blijft noodzakelijk.

Daarna moet via een haalbaarheidsonderzoek worden nagegaan of de wettelijke voorwaarden vervuld zijn.

Nous devons cependant charger un nombre croissant de membres du personnel d'informer les intéressés de leurs droits. La législation oblige toutes les institutions de sécurité sociale, parmi lesquelles la DG HAN, à transmettre de leur propre initiative toutes les informations complémentaires nécessaires au traitement de la demande ou au maintien de droits.

We zijn van plan de procedures aan te passen om begunstigden proactief over hun rechten te informeren en dossiers automatisch te herzien wanneer een veranderde situatie de rechten van de betrokkene positief beïnvloedt.

Il reste dès lors beaucoup de travail à accomplir pour pouvoir

aan de burgers met een handicap te kunnen garanderen.

De komende weken en maanden zullen dan ook cruciaal zijn om op dat vlak tot een structurele oplossing te komen. Uiteraard zal ik de commissie informeren over de voortgang van deze acties.

**03.05 Catherine Fonck** (cdH): Madame la présidente, madame la secrétaire d'État, c'est un constat d'échec plein et entier, sur deux volets. D'abord en ce qui concerne les dossiers et les personnes concernées, à savoir les personnes handicapées. À mon sens, la responsabilité d'un service de qualité incombe à l'État, et donc au gouvernement fédéral. Ce service de qualité, dont l'État fédéral a la compétence, n'est actuellement absolument pas rendu. Je trouve que c'est indigne et que c'est inacceptable!

Vous avez cité les chiffres. Je me permets de rappeler que, pour les personnes concernées, ces chiffres sont des moyennes. Qui dit moyenne dit loi de distribution de Gauss. Cela signifie certes que d'aucuns bénéficient de délais plus courts. Mais si la moyenne est de 12 mois, vous pouvez être sûre que, pour d'autres, le délai est d'au moins 18 à 24 mois, et je pèse mes mots. C'est totalement inacceptable!

Il y a un deuxième constat d'échec quand je vous entends. Alors que ce gouvernement est en place depuis quatre ans, vous en êtes seulement aujourd'hui à imaginer un plan d'action. Excusez-moi, mais cela demande une gestion de crise! Vous êtes à ce poste depuis quatre ans. Vous depuis un an et deux mois, comme vous l'avez rappelé tout à l'heure. Mais votre collègue N-VA occupait le poste avant vous. Et vous en êtes seulement à vous dire que vous devriez rédiger un plan d'action. Franchement, je trouve que c'est un incroyable aveu d'incapacité ...

**03.06 Zuhail Demir**, secrétaire d'État: (...)

**03.07 Catherine Fonck** (cdH): Attendez! Je vous ai écoutée pendant vingt minutes sans rien dire. C'était très long, pour une réponse à deux questions. À présent, respectez le Règlement de la Chambre et écoutez, comme nous vous avons écoutée tout à l'heure.

Madame la ministre, je me permettrai de vous dire qu'il faut vous réveiller. Vous n'êtes pas manager, mais votre responsabilité, ici, est pleinement engagée. Je pèse mes mots. Je suis stupéfaite d'entendre un membre du gouvernement dire: "Je vais envisager un plan d'action." C'est invraisemblable! Que faut-il attendre? Vous attendez jusque maintenant. Il n'y a toujours rien de plus que: "Je vais envisager un plan d'action". Vous avez rappelé de nombreux constats. Votre réponse était complète sur les constats. Mais en ce qui concerne le contenu du plan d'action: *niks!*

Je n'ai rien entendu et cela me pose véritablement problème.

Je me souviens avoir proposé des pénalités. En effet, des pénalités pourraient être prévues pour service non rendu. On s'attaque souvent

garantir des services de qualité aux citoyens handicapés. Les semaines et mois à venir seront d'une importance capitale si nous voulons résoudre ce problème d'une façon structurelle. J'informerai bien sûr les membres de la commission de l'évolution du dossier.

**03.05 Catherine Fonck** (cdH): Men heeft op twee vlakken gefaald.

Wat de dossiers van personen met een beperking betreft, moet de overheid in zijn bevoegdheidsdomein een kwaliteitsvolle dienstverlening bieden. Uw cijfers zijn gemiddelden. Als er gemiddeld een vertraging is van 12 maanden, dan loopt die vertraging voor sommigen zeker op tot 18 tot 24 maanden. Dat is onaanvaardbaar!

Tweede pijnpunt: hoewel deze regering al vier jaar aan de macht is, gaat u nu pas nadenken over een plan van aanpak! Wat een brevet van onvermogen!

**03.07 Catherine Fonck** (cdH): U bent volledig verantwoordelijk. Wat de vaststellingen betreft geeft u een volledig antwoord, maar wat de inhoud van het plan betreft, hebt u ons niets te zeggen. Dat is onvoorstelbaar!

Er zouden geldboeten moeten worden opgelegd aan de Staat als de overheid diensten te laat of niet verleent. Het niveau van de dienstverlening is al heel wat lager dan wat men zou mogen eisen.

au privé. Je constate, pour ma part, qu'au niveau d'un service qui doit être réalisé par le secteur public, on se situe en deça du minimum auquel on est en droit de s'attendre. Ce faisant, des pénalités financières devraient être prévues dans le chef de l'État en cas de retard.

Enfin, vous avez répété à trois, quatre, cinq voire six reprises ...

**03.08** **Zuhail Demir**, secrétaire d'État: Madame Fonck, me permettez-vous d'intervenir?

**03.09** **Catherine Fonck** (cdH): Permettez-moi de terminer mon intervention, madame la secrétaire d'État.

Madame Demir, vous avez évoqué à plusieurs reprises le fait que c'est la réforme de l'État qui est responsable de cette situation et que 98 personnes ont rejoint les entités fédérées.

**03.09** **Catherine Fonck** (cdH): U blijft maar herhalen dat de staats-hervorming de oorzaak van dit alles is; u vermeldt de overdracht van 98 dossiers naar de deelgebieden.

**03.10** **Zuhail Demir**, secrétaire d'État: (...)

De **voorzitter**: Mevrouw de staatssecretaris, het woord is aan mevrouw Fonck. U mag dadelijk even repliceren, hoewel dat niet de gewoonte is, maar laat mevrouw Fonck eerst even haar uitleg geven.

**03.11** **Catherine Fonck** (cdH): Dans les compétences qui sont celles de l'État fédéral et, donc, les vôtres, vous devez évidemment pouvoir gérer. L'insistance avec laquelle vous avez évoqué la sixième réforme de l'État me paraît malsaine. Gérez-vous loyalement ou cela vous arrange-t-il que cela ne fonctionne pas? Cela vous permettrait par la suite de justifier la régionalisation.

**03.11** **Catherine Fonck** (cdH): Omdat u bevoegd is, moet u iets aan die situatie doen. U blijft zich achter de zesde staats-hervorming verschuilen en dat doet bij mij twijfels rijzen. Zal u dat dossier loyaal beheren of zal u een falen aangrijpen als rechtvaardiging voor een volledige regionalisering?

Après vous avoir entendue et comme ce n'est pas d'aujourd'hui qu'on vous interpelle sur le sujet, qu'un plan d'action solide aurait dû être mis en place pour ces personnes handicapées, qui comptent parmi les plus vulnérables de notre société (avec les personnes malades), ce dossier devrait pouvoir être remis en débat pour un état des lieux, chaque mois. Je demande que les chiffres nous soient envoyés, en commission, tous les mois, que le plan d'action, qui n'est pas encore couché sur papier, nous soit soumis d'urgence; cela aurait dû être fait hier et même avant-hier.

U krijgt hier al lang vragen over. U heeft dus al veel tijd gehad om een solide actieplan op te stellen en crisismaatregelen voor die kwetsbare mensen te nemen. Men zou maandelijks in de commissie met cijfers in de hand een stand van zaken moeten opmaken om te evolutie op te volgen, met name wat de start van dat actieplan betreft. Ondanks de moeilijkheden draagt u als minister de verantwoordelijkheid!

Je ne peux plus répondre aux personnes qui me sollicitent qu'il y a eu des retards, des problèmes informatiques et autres. C'est trop facile. J'ai été ministre. Je sais ce que c'est. Quand on est ministre, on assume que ce soit facile ou non. Votre responsabilité est engagée.

Si les dossiers étaient sur papier, de telles choses pourraient arriver. L'administration peut aussi rencontrer des difficultés, il peut toujours y avoir des impondérables, mais si à chaque nouvelle interpellation on nous répète que rien ne bouge – parce que vous n'osez tout de même pas remettre le constat en doute –, ce n'est plus possible!

Die situatie is onaanvaardbaar. De hele regering is daarvoor verantwoordelijk. Men moet de zaken anders aanpakken, ook wat uw bevoegdheden als staatssecretaris betreft.

Moi, je ne dis plus aux personnes handicapées que ce sont des choses acceptables. Je ne leur dis plus non plus que cela va se régler dans un délai raisonnable.

C'est maintenant la responsabilité de l'ensemble du gouvernement, y compris du premier ministre. Il faut vraiment passer à une autre gestion, y compris à une autre gestion de vos compétences comme

secrétaire d'État!

Je vous remercie.

**03.12** Staatssecretaris **Zuhail Demir**: Ik ben het eens met de analyse van mevrouw Fonck. Ook ik wil een oplossing. Ik heb een catastrofe aangetroffen. Ik heb destijds Curam niet besteld, noch daar 11 miljoen euro aan besteed: dat waren mijn voorgangers. Men past het programma toe en het werkt niet.

U zegt dat ik het afgelopen jaar niets heb gedaan. Excuseer, we hebben met de regering middelen vrijgemaakt om weer Tetra in te zetten, tot 2021. Ik had ook kunnen beslissen tot 2019 en het aan de opvolger over te laten wat er dan moest gebeuren. We hebben extra personeel aangeworven.

Men klaagt dat het organisatiemodel dat ik een jaar geleden heb ingevoerd, niet werkt. Men moet dat model, dat men met de beste bedoelingen heeft laten draaien, toch minstens een jaar de tijd gunnen? Na een jaar stel ik vast dat het niet werkt en daarom voer ik overleg.

Mevrouw Fonck, ik noteer uw opmerking en zal met Wallonië en Brussel overleggen om te melden dat wij de THAB-dossiers niet meer zullen behandelen. U zegt dat het niet alleen een probleem is van regionalisering, maar dat heeft er deels mee te maken. Het personeel wordt overgeheveld naar de deelstaten, maar toch voeren onze ambtenaren dag in, dag uit, het werk voor die bevoegdheden uit. Dan is er op termijn wel een probleem. Ik noteer dat, mevrouw Fonck, en zal naar aanleiding van uw kritiek morgen aan de regio's het bericht zenden dat het genoeg is geweest, dat ze de bevoegdheden moeten overpakken, aangezien ze het personeel al hebben en de THAB-dossiers van hun inwoners moeten behandelen.

**03.13** **Nahima Lanjri** (CD&V): Ik wil nog even repliceren. De personen met een handicap hebben niet veel aan kibbelende politici; het moet vooral verbeteren op het terrein. We zijn het er allemaal over eens en het werd ook door u gezegd: over de voorliggende cijfers kan men niet tevreden zijn. Dat kan niet, want we zien daar weinig positieve evolutie. Uiteraard bent u niet de CEO of de manager, maar wel de bevoegde staatssecretaris die de zaak kan en moet aansturen. We moeten helaas vaststellen dat er een aantal oorzaken is. De overschakeling naar Curam en weer terug naar het oude systeem Tetra heeft er zeker deels mee te maken.

Toen u de functie van staatssecretaris opnam, zowat een jaar en drie maanden geleden, was al duidelijk dat Curam niet werkte. U hebt toen ook beslist om terug naar het oud systeem over te schakelen. Moet het dan nog meer dan een jaar duren vooraleer wij daarvan resultaten zien? Volgens mij zou er ook tijdig, *en cours de route*, bijgestuurd kunnen worden, als u ziet dat het programma niet voldoet. U krijgt immers maandelijks de cijfers.

In die zin is het misschien wel jammer om vast te stellen dat het

**03.12** **Zuhail Demir**, secrétaire d'État: Je partage cette analyse et je suis moi-même désireuse d'aboutir à une solution. J'ai hérité d'une situation catastrophique. Ce n'est pas moi qui ai commandé le nouveau système informatique. Il ne faut pas croire que je suis restée les bras croisés. Nous avons débloqué des moyens en vue de pouvoir utiliser l'ancien système informatique jusqu'en 2021 et nous avons engagé du personnel supplémentaire. Après un an, j'ai en effet constaté que le nouveau modèle d'organisation ne fonctionnait pas correctement et ce point fait actuellement l'objet de concertations. Nous ne pouvons pas abandonner ce modèle dès le départ: nous devons d'abord prendre le temps d'en observer l'évolution.

Si Mme Fonck le souhaite, je peux faire savoir demain à Bruxelles et à la Wallonie que nous ne traiterons plus les dossiers APA. Je leur ferai comprendre que la situation a assez duré et qu'ils doivent reprendre ces compétences puisqu'ils disposent déjà du personnel requis.

**03.13** **Nahima Lanjri** (CD&V): Les personnes handicapées n'ont que faire de querelles politiques. Nous sommes d'accord pour affirmer que les chiffres doivent être améliorés. La secrétaire d'État doit mener à bien ce dossier. Lorsqu'elle est entrée en fonctions il y a un an et trois mois, il était déjà clair que le nouveau système informatique ne fonctionnait pas. Elle a décidé de réutiliser l'ancien système. Pourquoi ne voyons-nous toujours aucun résultat un an plus tard? Pourquoi ne corrige-t-on pas la situation plus rapidement? Il y aura un énième plan d'action, mais la situation doit faire l'objet d'un suivi étroit.

pakket maatregelen van vorig jaar onvoldoende blijkt te zijn. Er komt nu opnieuw een actieplan. Een en ander zou echter op de voet gevolgd moeten worden. De wachttijd voor het onderzoek bedraagt in sommige provincies nu een jaar. Vooraleer de betrokkene het aangevraagde verkrijgt, verstrijkt er mogelijk in totaal twee jaar, terwijl de betrokkene daar gewoon recht op heeft. Dat kunnen wij ons toch niet permitteren? Wij moeten aan de mensen geven waar zij recht op hebben. Het gaat om de meest kwetsbare mensen. Daarvan moeten we geen spel tussen meerderheid en oppositie maken. We moeten zorgen voor een nauwe opvolging.

Mevrouw Fonck, volgens mij kan niemand er iets op tegen hebben om de kwestie maandelijks op de agenda te zetten. Dat kan maandelijks via mondelinge vragen, hoewel ik vandaag merk dat niet alle vraagstellers tijdig aanwezig kunnen zijn – er zijn vandaag maar drie leden aanwezig –, ofwel vragen we aan de voorzitter van de commissie om het thema maandelijks te agenderen, zodat het op een andere manier dan met mondelinge vragen behandeld kan worden.

Ces personnes vulnérables doivent recevoir ce à quoi elles ont droit. Nous ne devons pas transformer ce dossier en un jeu entre majorité et opposition et nous devons le suivre de près.

Nous devons également le suivre de près au sein de cette commission. Ce suivi peut être assuré sous la forme de questions orales mais de nombreux auteurs de questions sont arrivés tardivement. Aujourd'hui, trois membres seulement étaient présents. Nous avons d'abord attendu un quart d'heure et avons ensuite déjà entamé nos travaux par les autres questions inscrites à l'ordre du jour. Les questions des absents sont à présent en principe caduques mais Mme Jiroflée, qui est nous a encore rejoints, peut prendre la parole dans le cadre des répliques.

De **voorzitter**: Mevrouw Jiroflée, sta me toe om u het volgende te zeggen als voorzitter van de commissie. Bij het begin van deze vergadering hebben wij een kwartier afgewacht of er nog meer leden zouden komen. Wij hebben alvast de andere mondelinge vragen op de agenda behandeld, zodat u en andere collega's de kans hadden om nog te komen. Uiteindelijk hebben wij een halfuur na aanvang van de commissievergadering toch de vragen onder agendapunt 1 aangevat. De vragen van de afwezigen vervallen daarbij in principe. Ik heb wel aan de staatssecretaris gevraagd om alle vragen te beantwoorden volgens haar voorbereid antwoord. In het verslag zult u dus kunnen lezen dat ook uw vragen beantwoord werden.

In principe kan het niet, maar ik sta u nu nog een repliek toe. Daarna geef ik ook nog het woord aan mevrouw Fonck.

**03.14 Karin Jiroflée** (sp.a): Mevrouw de voorzitter, allereerst bied ik mijn excuses ervoor aan dat ik behoorlijk te laat was, maar ik kan nu eenmaal niet in twee commissievergaderingen tegelijk zijn. Ik heb dus wel geprobeerd om hier tijdig aanwezig te zijn. Het heeft niets te maken met een gebrek aan aandacht voor de materie.

Dank u, mevrouw de staatssecretaris, voor de cijfers die wij op papier hebben gekregen. Ik heb u horen zeggen dat u structurele wijzigingen overweegt. Daarbij wil ik een pleidooi houden om meteen de hele automatische rechtentoekenning mee te nemen, als er dan toch structurele wijzigingen in het systeem komen. Bij ons bezoek ben ik namelijk geschrokken omdat er ook in die FOD alleen maar gewerkt wordt met wat de aanvrager expliciet vraagt. Ik wou toen vragen of er automatische of spontane doorverwijzingen waren, maar ik durfde dat niet meer op het moment dat ik hoorde dat zelfs op het federale niveau de behandeling van een aanvraag beperkt is tot hetgeen de burger expliciet vraagt.

Ik heb u ook horen vertellen over de terugvordering van de bedragen, als een maatregel later ingaat dan de beslissing daartoe. Er worden

**03.14 Karin Jiroflée** (sp.a): Je vous prie d'excuser mon arrivée tardive mais je ne puis malheureusement être présente dans deux commissions en même temps. Cela n'a en tout cas rien à voir avec un éventuel désintérêt de ma part pour cette matière.

Si le système doit quand même être modifié structurellement, je plaide en faveur d'un octroi automatique des droits. Le SPF n'examine actuellement que les demandes formulées explicitement. Nous devons également veiller à un traitement équitable des dossiers. Des dossiers comme la récupération des montants indûment versés devraient

juridische argumenten aangehaald om dat zo te houden, maar ik meen dat wij daarin de billijkheid moeten laten spelen. U hebt tijdens het bezoek zelf gezegd dat u er billijk mee omgaat als zo'n dossier op uw tafel belandt. Ik geloof dat wel, maar ik meen dat wij in de normale afhandeling van de dossiers een tussenweg moeten kunnen vinden tussen de juridische overwegingen en de billijkheid. Het is niet normaal dat die dossiers telkens op uw schoot moeten belanden. Wij moeten ervoor zorgen dat de billijkheid opgenomen wordt in de algemene, reguliere behandeling.

**03.15 Catherine Fonck** (cdH): Madame la secrétaire d'État, renvoyer cela à vos prédécesseurs est un terrible aveu de faiblesse de votre part!

Votre parti est dans le gouvernement avec ce portefeuille depuis quatre ans. Ma foi, quand on est là depuis un an dans un gouvernement, passe encore. Quatre ans après, devoir encore remonter l'histoire pour justifier ce qui se passe aujourd'hui, c'est assez incroyable. Je ne reviendrai dès lors pas sur un seul mot de ce que j'ai dit tout à l'heure.

Madame la présidente, si on fait un débat tous les mois, comme cela fait déjà un certain nombre d'années qu'on tourne en rond, on risque de continuer à tourner en rond. Si mes informations sont correctes, des relevés se font tous les mois. Peut-être pas le premier du mois mais il y a en tout cas un relevé des délais pour chaque mois. Puis-je dès lors suggérer qu'on nous envoie en commission le relevé du mois précédent des délais globaux moyens et des délais par Région? Ensuite, nous aimerions avoir connaissance rapidement de votre plan d'action, dès qu'il sera rédigé. Nous pourrions alors, au travers de questions, discuter du plan d'action que vous mettez en place. J'ai l'impression que c'est la meilleure solution. Cela ne nous empêchera pas, en fonction des informations qui nous reviennent, de poser des questions supplémentaires. Dans un premier temps, nous commencerions ainsi. J'ose toutefois espérer que nous aurons un plan d'action avant la fin juin mais j'ignore si un délai est fixé.

De **voorzitter**: Mevrouw Fonck, met betrekking tot het actieplan, het staat u en iedereen vrij om daar op een bepaald moment, bijvoorbeeld volgende maand, op terug te komen.

U vroeg ook om de cijfers maandelijks automatisch doorgestuurd te krijgen. Voor cijfergegevens mag een schriftelijke vraag worden ingediend; dat is de normale procedure.

Mevrouw de staatssecretaris, mocht u evenwel zo vriendelijk willen zijn om de cijfergegevens op geregelde tijdstippen ter beschikking te stellen, dan ontvangen wij deze graag. De gegevens mogen worden overgemaakt aan de commissiesecretaris die ze op zijn beurt zal doorsturen naar de commissieleden. Op die manier vermijdt men een toevloed aan vragen naar cijfergegevens.

**03.16** Staatssecretaris **Zuhail Demir**: Mevrouw de voorzitter, ik wil dat zeker doen. Ik denk dat ik altijd heel transparant en heel open ben geweest in alles, ook als het niet goed gaat. Ik heb er geen enkel probleem mee om de cijfers te bezorgen aan het commissiesecretariaat, dat ze dan zal bezorgen aan de commissieleden.

être traités selon une procédure régulière et ne pas se retrouver chaque fois sur le bureau de la secrétaire d'État.

**03.15 Catherine Fonck** (cdH): Verwijzen naar uw voorgangers is een zwaktebod. Uw partij heeft deze portefeuille al vier jaar in handen. Ik stel voor dat de commissie elke maand een overzicht zou krijgen met de globale termijnen en de termijnen per regio.

Wanneer uw actieplan klaar is, zullen we er dan snel kennis van kunnen nemen? Ik hoop dat dat nog voor eind juni het geval zal zijn.

La **présidente**: Mme Fonck a demandé à recevoir chaque mois une actualisation des chiffres. Elle peut normalement aussi les demander par le biais d'une question écrite. Dans le souci d'éviter une surabondance de questions, la secrétaire d'État peut aussi transmettre les chiffres à intervalles réguliers au secrétariat de la commission.

**03.16 Zuhail Demir**, secrétaire d'État: Je ne manquerai pas de le faire. J'ai toujours fait preuve de la plus grande transparence, y compris lorsque la situation est difficile.



De **voorzitter**: Waarvoor dank.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.37 uur.*

*La réunion publique de commission est levée à 15.37 heures.*