

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

16 november 2001

**ONTWERP VAN ALGEMENE
UITGAVENBEGROTING**
voor het begrotingsjaar 2002

BELEIDSNOTA

SOCIALE ZAKEN

Voorgaande documenten :

Doc 50 **1448/ (2001/2002)** :

001 tot 009 : Beleidsnota's.
010 : Ontwerp van algemene uitgavenbegroting.
011 tot 014 : Beleidsnota's.
015 tot 017 : Verantwoordingen.
018 : Amendement.
019 : Beleidsnota.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

16 novembre 2001

**PROJET DE BUDGET GÉNÉRAL
DES DÉPENSES**
pour l'année budgétaire 2002

NOTE DE POLITIQUE GENERALE

AFFAIRES SOCIALES

Documents précédents :

Doc 50 **1448/ (2001/2002)** :

001 à 009 : Notes de politique générale.
010 : Projet de budget général des dépenses.
011 à 014 : Notes de politique générale.
015 à 017 : Justifications.
018 : Amendement.
019 : Note de politique.

AGALEV-ECOLO	:	Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
FN	:	Front National
PRL FDF MCC	:	Parti Réformateur libéral - Front démocratique francophone-Mouvement des Citoyens pour le Changement
PS	:	Parti socialiste
PSC	:	Parti social-chrétien
SPA	:	Socialistische Partij Anders
VLAAMS BLOK	:	Vlaams Blok
VLD	:	Vlaamse Liberalen en Democraten
VU&ID	:	Volksunie&ID21

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :		Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 50 0000/000 :	Parlementair document van de 50e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 50 0000/000 :	Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA :	Questions et Réponses écrites
CRIV :	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)	CRIV :	Compte Rendu Intégral, avec à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes)
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)	CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (sur papier vert)
CRABV :	Beknopt Verslag (op blauw papier)	CRABV :	Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)
PLEN :	Plenum (witte kaft)	PLEN :	Séance plénière (couverture blanche)
COM :	Commissievergadering (beige kaft)	COM :	Réunion de commission (couverture beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers Bestellingen : Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.deKamer.be e-mail : alg.zaken@deKamer.be		Publications officielles éditées par la Chambre des représentants Commandes : Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.laChambre.be e-mail : aff.generales@laChambre.be	
--	--	---	--

EEN TOEGANKELIJKE EN DEGELIJKE SOCIALE BESCHERMING

Administratieve eenvoud Aandacht voor kwetsbare groepen Aandacht voor vergeten groepen

De leidraad van mijn beleid is van onze sociale zekerheid en sociale bijstand een moderne en klant-vriendelijke sociale bescherming te maken, waarbij aan iedereen gelijke kansen worden gegeven en geen enkele groep van de samenleving vergeten wordt.

België wordt alom geroemd om haar sociale bescherming. De verschillende takken van sociale zekerheid bieden een degelijke bescherming voor werknemers, zelfstandigen en ambtenaren die getroffen worden door sociale risico's. Deze sociale risico's zijn enerzijds gebeurtenissen die een persoon beletten normale beroepsinkomsten te verwerven (zoals ziekte, ouderdom, werkloosheid, ...) en anderzijds gebeurtenissen die de levensstandaard verlagen (zoals gezinslast, ziektekosten, ...). Daarnaast voorzien de regelingen van sociale bijstand in basisvoorzieningen (zoals het leefloon, de inkomensgarantie voor ouderen, de tegemoetkomingen aan personen met een handicap, ...) voor diegenen die geen of onvoldoende bestaansmiddelen hebben.

Het volstaat evenwel niet om over een degelijke sociale bescherming te beschikken, men moet er eveneens voor zorgen dat elkeen zijn rechten - en plichten - kent, zodat hij zich daar ook op kan beroepen en dat deze rechten toegekend worden zonder al te veel administratieve formaliteiten en met gebruikmaking van de moderne communicatiemiddelen.

Een degelijk stelsel van sociale bescherming moet tevens oog hebben voor diegenen die niet vanzelfsprekend deel kunnen nemen aan het maatschappelijk leven. Opdat de actieve welvaartsstaat er ook voor mensen met een verminderde zelfredzaamheid zou zijn, moet in de eerste plaats de houding van de maatschappij tegenover mensen met een verminderde zelfredzaamheid wijzigen. Sensibiliseringsbeleid en non-discriminatiewetgeving kunnen daarbij hefboomen zijn. Maar ook de stelsels van tegemoetkomingen moeten op de inclusie van mensen met een verminderde zelfredzaamheid gericht zijn.

Een goede sociale bescherming is tenslotte ook nodig voor mensen die buiten het klassieke economische circuit een belangrijke bijdrage leveren aan de maat-

UNE PROTECTION SOCIALE ADEQUATE ET ACCESSIBLE

Simplicité administrative Attention portée aux groupes vulnérables Attention portée aux groupes oubliés

Le fil conducteur de ma politique est de faire de notre sécurité sociale et de notre aide sociale une protection sociale moderne et conviviale, qui donne à tous des chances égales et qui n'oublie aucun des groupes de la société.

La Belgique est réputée pour sa sécurité sociale. Les différentes branches de la sécurité sociale offrent une protection décente pour les travailleurs salariés, les travailleurs indépendants et les fonctionnaires qui sont touchés par des risques sociaux. Ces risques sociaux sont d'une part des événements qui empêchent une personne d'acquiescer des revenus (maladie, vieillesse, chômage, ...) et d'autre part des événements qui rabaisent le niveau de vie (charges familiales, frais médicaux,...). De plus, les régimes de l'aide sociale prévoient des dispositions de base (comme le revenu vital, la garantie de ressources aux personnes âgées, les allocations aux personnes handicapées, ...) pour ceux qui n'ont pas de revenus ou des revenus insuffisants.

Une protection sociale décente ne suffit pas. Il faut également veiller à ce que chacun connaisse ses droits - et ses devoirs -, de sorte qu'il puisse y faire appel et que ces droits soient accordés sans trop de formalités administratives et à l'aide de moyens de communication modernes.

Une protection sociale adéquate doit également être attentive aux gens pour qui il n'est pas évident de participer à la vie sociale. Afin que l'Etat-social actif soit aussi là pour les personnes ayant une autonomie réduite, il faut en premier lieu changer le comportement de la société vis-à-vis des gens moins autonomes. Une politique de sensibilisation et une législation de non-discrimination peuvent être des points d'appui dans ce domaine. Les systèmes d'allocations doivent également être axés sur l'inclusion des personnes ayant une autonomie réduite.

Pour terminer, il doit également y avoir une bonne sécurité sociale pour les gens qui contribuent de manière importante à la société en dehors du circuit éco-

schappij, zoals vrijwilligers. Ook aan hen moet er dus een aangepaste sociale bescherming en rechtszekerheid geboden worden.

I. — ADMINISTRATIEVE EENVOUD: EEN MEER TOEGANKELIJKE EN KLANTVRIENDELIJKE SOCIALE BESCHERMING

Onze sociale bescherming wordt naast haar degelijkheid gekenmerkt door haar complexiteit, wat in hoge mate historisch te verklaren valt.

Niettegenstaande in het verleden verschillende inspanningen zijn geleverd om de sociale zekerheid en de sociale bijstand toegankelijker en klantvriendelijker te maken, moeten we vandaag vaststellen dat sommige burgers nog steeds uit de boot vallen omdat ze niet weten wat hun rechten zijn of hoe ze die kunnen laten gelden.

De toekenning van bepaalde rechten is vaak afhankelijk van het vervullen van een aantal administratieve formaliteiten die meestal tijdrovend en soms overbodig zijn. Administratieve vereenvoudiging is dan ook de sleutel tot de garantie dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft, en dat op snelle en correcte wijze.

Omdat sociale bescherming mij een zorg is, heb ik het Kafka-plan gelanceerd, dat moet leiden tot een meer toegankelijke en klantvriendelijke sociale bescherming. Uiteraard sta ik hierin niet alleen en kan ik op de steun en medewerking rekenen van de instellingen van sociale zekerheid. Het plan omvat 2 grote krachtlijnen:

- de vereenvoudiging van procedures;
- de vereenvoudiging van formulieren.

De Kafka-clausule, het handvest van de sociaal verzekerde, de bestuursovereenkomsten en e-government zijn stuk voor stuk belangrijke hulpmiddelen die bijdragen tot de realisatie van een meer toegankelijke en klantvriendelijke sociale bescherming.

Men moet ook de nodige aandacht besteden aan correcte informatieverstrekking en vlotte communicatie met de burger. Een transparante sociale bescherming, waarbinnen iedereen in duidelijke en eenvoudige taal wordt ingelicht over het hoe en waarom, is een absolute «must».

nomique classique, comme les bénévoles. Une protection sociale et une sécurité juridique adaptées doivent donc aussi leur être offertes.

I. — SIMPLICITE ADMINISTRATIVE : UNE PROTECTION SOCIALE PLUS ACCESSIBLE ET PLUS CONVIVIALE

Notre protection sociale est, outre son caractère décent, également caractérisée par sa complexité, ce qui s'explique principalement par son histoire.

Malgré le fait que beaucoup d'efforts ont été faits dans le passé pour rendre tant le système de sécurité sociale que celui de l'aide sociale plus accessible et plus conviviale, nous constatons aujourd'hui que certains citoyens sont toujours laissés pour compte parce qu'ils ne savent pas quels sont leurs droits ou comment les faire valoir.

L'attribution de certains droits dépend souvent de l'accomplissement de certaines formalités. Ces formalités prennent du temps et sont parfois superflues. La simplification administrative est donc la clef qui garantit que chacun reçoit rapidement et correctement ce à quoi il a droit.

Parce que la sécurité sociale est pour moi une préoccupation, j'ai lancé le plan Kafka, qui doit mener à une sécurité sociale plus accessible et plus conviviale. Je ne suis bien sûr pas seule et je peux compter sur la collaboration des institutions de la sécurité sociale. Le plan comporte 2 grands axes :

- la simplification des procédures;
- la simplification des formulaires.

La clause Kafka, le charte de l'assuré social et les contrats d'administration sont des moyens importants qui contribuent à la réalisation d'une protection sociale plus accessible et plus conviviale.

Il faut également accorder l'attention nécessaire à une diffusion correcte de l'information et à une communication aisée avec le citoyen. Une protection sociale transparente au sein de laquelle chacun est informé dans un langage clair et simple du comment et du pourquoi est un «must» absolu.

1. Vereenvoudiging van procedures

De instellingen van sociale zekerheid hebben reeds een lange weg afgelegd op het gebied van vereenvoudiging en klantvriendelijkheid ten aanzien van de sociaal verzekerde. De uitbouw van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) is daar zeker niet vreemd aan. Via de KSZ worden dagelijks miljoenen gegevens uitgewisseld tussen de verschillende instellingen. Dit komt de burger rechtstreeks ten goede; er worden hem immers minder gegevens gevraagd dan vroeger en de termijn voor de afhandeling van dossiers is aanzienlijk ingekort.

Heel wat zaken zijn echter nog voor verbetering vatbaar. Om die reden is aan elke instelling van sociale zekerheid gevraagd om de bestaande toekenningsprocedures te evalueren en na te gaan hoe ze vereenvoudigd kunnen worden. De betrokken instellingen hebben een aantal vereenvoudigingsprojecten voorgesteld, waarvan de implementatie voorzien is tegen ten laatste eind 2002. Deze projecten beogen minder verplichtingen voor de sociaal verzekerde en een betere sociale bescherming.

De klemtoon ligt:

- ofwel op het automatisch toekennen van uitkeringen of voordelen (zonder dat de sociaal verzekerde een aanvraag moet indienen);
- ofwel op gegevensuitwisseling tussen de instellingen van sociale zekerheid (zodat het opvragen van informatie bij de sociaal verzekerde beperkt blijft).

1.1 Maatregelen voor (toekomstige) gepensioneerden

In de verschillende pensioenstelsels (werknemers, zelfstandigen en ambtenaren) kan een pensioen slechts toegekend worden wanneer de betrokkene daartoe een aanvraag indient. Niet-naleving van deze formaliteit kan tot gevolg hebben dat het pensioen op een latere datum ingaat en dat de betrokkene enkele maanden zonder inkomen valt. Een aantal projecten heeft daarom betrekking op de automatische toekenning van het pensioen. Verder moet de (toekomstige) gepensioneerde heel wat inlichtingen en gegevens verstrekken aan bepaalde instellingen van sociale zekerheid. Dit brengt voor hem niet enkel administratieve rompslomp met zich mee, maar kan eveneens tot gevolg hebben dat de doorlooptijden langer worden of zelfs dat hij in sommige gevallen niet verzekerd is. Vandaar dat met een aantal projecten de tussenkomst van de betrokkene in

1. Simplification des procédures

Les institutions de la sécurité sociale ont déjà accompli un long chemin dans le domaine de la simplification et de la convivialité vis à vis l'assuré social. Le développement de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) n'y est certainement pas étrangère. Par la BCSS, des milliers de données sont échangées quotidiennement entre les diverses institutions. Le citoyen en bénéficie directement; moins de données lui sont demandées qu'auparavant et le délai pour le traitement d'un dossier est considérablement raccourci.

Beaucoup de choses sont encore susceptibles d'être améliorées. Pour ces raisons, il est demandé à chaque institution d'évaluer les procédures d'octroi et de voir si celles-ci ne peuvent pas être simplifiées.

Les institutions concernées ont proposé un certain nombre de projets de simplification, dont l'implémentation est prévue au plus tard pour la fin 2002. Ces projets visent moins de formalités pour l'assuré social et une meilleure protection sociale.

L'accent est mis sur :

- soit l'octroi automatique des allocations et des avantages (sans que le bénéficiaire de la sécurité sociale ne doive introduire de demande);
- soit l'échange de données entre les institutions de sécurité sociale (de sorte que les demandes d'information au bénéficiaire de la sécurité sociale restent limitées).

1.1. Mesures pour les (futurs) pensionnés

Dans les différents systèmes de pensions (travailleurs salariés, travailleurs indépendants et fonctionnaires), une pension ne peut être accordée que quand l'intéressé en fait la demande. Si ces formalités ne sont pas effectuées, cela peut avoir pour conséquence que la pension est versée à une date ultérieure et que la personne se retrouve sans revenus pendant quelques mois. C'est pourquoi une série de projets visent à accorder automatiquement la pension. En outre, le (futur) pensionné doit fournir beaucoup d'informations aux diverses institutions de la sécurité sociale. Cela entraîne pour lui, non seulement un embarras administratif, mais cela a également pour conséquence que les délais deviennent plus longs et même, dans certain cas, qu'il n'est pas assuré. D'où une série de projets pour que, dans le futur, l'intervention de la personne concernée

de toekomst uitgeschakeld wordt en dat de nodige gegevens rechtstreeks bezorgd worden aan, of opgevraagd worden bij, de bevoegde instelling.

1.2 Maatregelen voor zelfstandigen

Wie zich als zelfstandige wil vestigen, moet zich aansluiten bij een sociaal verzekeringsfonds. De aansluiting bij een sociaal verzekeringsfonds en de betaling van bijdragen vormen bovendien een determinerend element om te bepalen of de betrokkene al dan niet aanspraak maakt op een aantal rechten. Daarom worden aan de zelfstandige een attest van aansluiting bij een sociaal verzekeringsfonds en soms nog bijkomende gegevens gevraagd. De voorgestelde projecten beogen een rechtstreekse gegevensuitwisseling, zonder tussenkomst van de zelfstandige, zodat een sneller en beter dossierbeheer mogelijk wordt.

1.3 Maatregelen met betrekking tot de toekenning van bijkomende voordelen

Iemand die een bepaalde uitkering geniet of iemand bij wie een gebrek of vermindering van zelfredzaamheid is vastgesteld, kan op grond daarvan een aantal bijkomende voordelen verkrijgen. Meestal moet hij zelf een attest aanvragen en dit vervolgens aan de bevoegde dienst of instelling bezorgen. De projecten in deze reeks hebben als doel de uitwisseling van gegevens tussen de instelling van sociale zekerheid en de dienst of de instelling die het voordeel verleent, automatisch te doen verlopen.

1.4 Maatregelen met betrekking tot de toekenning van kinderbijslag

De Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW) beschikt over een databank waarin de nodige gegevens voor de vaststelling van de kinderbijslag opgenomen zijn. Door een verruiming van de toegang tot deze databank en een verbetering van de gegevensuitwisseling, kan het recht op kinderbijslag sneller en nauwgezetter vastgesteld worden.

1.5 Maatregelen met betrekking tot de toekenning van premies en uitkeringen in het kader van tewerkstelling en werkloosheid

Deze reeks van projecten beoogt het tot stand brengen en verder uitbouwen van geautomatiseerde gegevensstromen, zodat de werknemer-werkloze beter geïnformeerd wordt en zelf minder documenten moet

soit éliminée et que les données nécessaires soient directement procurées ou demandées à l'institution compétente.

1.2. Mesures pour les travailleurs indépendants

Celui qui veut s'établir comme travailleur indépendant doit s'affilier à une caisse d'assurances sociales. L'affiliation à une caisse et le paiement de cotisations forment un élément déterminant pour établir si la personne concernée jouit de certains droits. C'est pourquoi on demande aux travailleurs indépendants une attestation d'affiliation et parfois des données complémentaires. Les projets proposés ont pour but un échange de données direct, sans intervention du travailleur indépendant, pour une gestion plus rapide et meilleure des dossiers.

1.3. Mesures relatives à l'attribution d'avantages complémentaires

Quelqu'un qui bénéficie d'une allocation ou quelqu'un chez qui une diminution de l'autonomie est constatée peut de ce fait recevoir des avantages complémentaires. La plupart du temps, il doit demander une attestation et ensuite la fournir au service compétent ou à l'institution compétente. Les projets dans ce domaine ont pour but de rendre automatique l'échange de données entre l'institution de sécurité sociale et le service ou l'institution qui accorde l'avantage.

1.4 Mesures relatives à l'octroi des allocations familiales

L'Office National des Allocations familiales aux Travailleurs Salariés (ONAFS) dispose d'une banque de données dans laquelle sont enregistrées les informations nécessaires concernant la fixation des allocations familiales. En élargissant l'accès à cette banque de données et en améliorant l'échange d'informations, on peut fixer d'une manière plus rapide et plus rigoureuse le droit aux allocations familiales.

1.5 Mesures relatives à l'octroi de primes et d'allocations en cas d'embauche et de chômage

Cette série de projets vise à élaborer et à développer des courants de données automatisés, afin de mieux informer le travailleur salarié qui se retrouve sans emploi, et afin que ce dernier doive, de son pro-

bezorgen aan de bevoegde instelling, met een sneller dossierbeheer tot gevolg.

1.6 Maatregelen met betrekking tot gezondheidszorgen

De in deze reeks opgenomen projecten hebben als doel gegevensstromen uit te werken en elektronische consultatie van gegevens mogelijk te maken, met het oog op een betere bescherming van de sociaal verzekerde.

Deze projecten zullen in de komende maanden verder uitgewerkt en uitgevoerd worden. De realisatie ervan leidt tot de afschaffing van een aanzienlijk aantal formulieren en attesten. In de plaats komen nieuwe elektronische gegevensstromen tussen de instellingen van sociale zekerheid. Bovendien worden de formulieren die toch nog naar de sociaal verzekerde moeten worden verzonden, geëvalueerd en ingrijpend vereenvoudigd.

Doelgroep / Sector	Aantal betrokkenen	Af te schaffen formulieren / attesten ten aanzien van de sociaal verzekerde
Maatregelen voor (toekomstige) gepensioneerden	301 058	256 058
Maatregelen voor zelfstandigen	93 472	23 472
Maatregelen m.b.t. de toekenning van bijkomende voordelen	304 119	304 119
Maatregelen m.b.t. tot de toekenning van kinderbijslag	24 410	24 410
Maatregelen m.b.t. de toekenning van premies en uitkeringen in het kader van tewerkstelling en werkloosheid	311 116	987 558
Totaal	1 034 175	1 595 617

pre chef, fournir moins de documents à l'autorité compétente en la matière, ce qui engendre une gestion plus rapide du dossier.

1.6 Mesures relatives aux soins de santé

Les projets enregistrés dans cette série visent à élaborer des flux de données et à permettre une consultation électronique des données, avec pour objectif une meilleure protection de l'assuré social.

On procédera dans les mois à venir à l'élaboration et à l'exécution de ces projets, dont la réalisation conduira à la suppression d'un nombre considérable de formulaires et certificats, lesquels seront remplacés par de nouveaux flux de données électroniques entre les institutions de la sécurité sociale. De plus, les formulaires restants qui sont malgré tout encore envoyés à l'assuré social, seront évalués et considérablement simplifiés.

Groupe cible / Secteur	Nombre de personnes concernées	Attestations et formulaires à supprimer à l'égard de l'assuré social
Mesures pour les (futurs) pensionnés	301 058	256 058
Mesures pour les travailleurs indépendants	93 472	23 472
Mesures relatives à l'octroi d'avantages complémentaires	304 119	304 119
Mesures relatives à l'octroi des allocations familiales	24 410	24 410
Mesures relatives à l'octroi de primes et allocations en cas d'embauchage et de chômage	311 116	987 558
Total	1 034 175	1 595 617

2. Vereenvoudiging van formulieren

De communicatie tussen de overheid en de sociaal verzekerde verloopt doorgaans via formulieren, die niet zelden ergernis opwekken. Mensen vragen zich af waar al die vragen goed voor zijn of begrijpen niet wat aan hen gevraagd wordt. Daarom is, naar analogie van de vereenvoudiging van procedures, aan de instellingen van sociale zekerheid gevraagd om de door hen gebruikte formulieren te evalueren en ingrijpend te vereenvoudigen. In eenzelfde beweging wordt bovendien de aandacht gevestigd op het belang van een heldere en herkenbare «huisstijl» per instelling.

Het spreekt voor zich dat het hier gaat om het aanleren van een permanente basisingesteldheid ten aanzien van contacten met de sociaal verzekerde in het algemeen en de communicatie via formulieren in het bijzonder.

Daartoe werd een bijzondere werkgroep opgericht, waarin 18 overheidsinstellingen en diensten die sociale voordelen toekennen verenigd zijn, met inbegrip van de Administratie der Pensioenen van het Ministerie van Financiën en het Nationaal Intermutualistisch College.

De deelnemende instellingen hebben als eerste stap twee gangbare formulieren uitgekozen die bestemd zijn voor het grote publiek, inclusief één waarbij het gaat om het brengen van «slecht nieuws», zoals bijvoorbeeld de gedwongen terugvordering van ten onrechte betaalde uitkeringen of de mededeling dat een bepaald sociaal voordeel niet kan worden verleend.

Op een volgende vergadering van de werkgroep zullen de verschillende instellingen de voor vereenvoudiging geselecteerde formulieren voorstellen.

In een eerste fase worden de formulieren op het vlak van hun actuele relevantie voor de sociaal verzekerde beoordeeld. Het criterium hier is dat het formulier werkelijk noodzakelijk moet zijn en dat dus gegevens die van andere instellingen of diensten verkregen kunnen worden, niet opnieuw mogen worden opgevraagd bij de sociaal verzekerde.

Deze vaststelling maakt ook meteen duidelijk hoe diepgaand een hervorming van de formulieren ingrijpt in een organisatie. Wanneer informatie ingewonnen moet worden zonder de sociaal verzekerde verder met vragen te belasten, moeten de informatiestromen helemaal gereorganiseerd worden. Wil de overheid deze kans op een belangrijke verbetering van de dienstverlening

2. Simplification des formulaires

La communication entre les autorités et l'assuré social s'effectue généralement par formulaires ; à propos de ces derniers, il n'est pas rare qu'ils soient source de mécontentement. Les gens se demandent à quoi toutes ces questions peuvent bien servir, ou ne comprennent pas ce qu'on leur demande. C'est pourquoi on demande aux institutions de sécurité sociale, par analogie avec la simplification des procédures, d'évaluer et de simplifier considérablement les formulaires qu'elles utilisent. Par ailleurs, on attire dans un même mouvement l'attention sur l'importance que revêt l'adoption par chaque institution d'un style qui lui est propre, clair et reconnaissable.

Il va sans dire qu'il est ici question de l'apprentissage d'une attitude permanente au niveau des contacts avec l'assuré social en général, au niveau de la communication au moyen de formulaires en particulier.

A ce propos, un groupe de travail spécifique a été constitué, dans lequel ont été rassemblés 18 institutions et services qui octroient des avantages sociaux, y compris l'Administration des Pensions du Ministère des Finances et le Collège National Intermutualiste.

Les institutions y participant ont dans une première phase choisi deux formulaires courants destinés au grand public, y compris un portant sur la communication des mauvaises nouvelles, comme par exemple la récupération d'allocations injustement accordées ou la communication qu'un avantage social ne pourra être accordé.

Au cours d'une prochaine réunion du groupe de travail les différentes institutions présenteront les formulaires destinés à être simplifiés.

Dans une première phase, les formulaires seront jugés quant à leur véritable importance pour l'assuré social. Le critère est que le formulaire doit être réellement nécessaire et que les données qui peuvent être obtenues auprès d'autres institutions ou services, ne doivent donc pas à nouveau être demandées à l'assuré social.

Ce constat indique d'emblée clairement dans quelle mesure une réforme des formulaires exerce une influence profonde dans une organisation. Quand l'information doit être recueillie sans toutefois continuer à harceler de questions l'assuré social, les flux d'informations doivent être alors être complètement réorganisés. Si l'autorité veut saisir pleinement cette oppor-

ten volle aangrijpen, dan moeten elektronische gegevensstromen gecreëerd worden tussen instellingen. Het is dus duidelijk dat een goede formulierenherziening - wat de duidelijke en vaste ambitie is - veel meer inhoudt dan alleen een vormelijke face-lift. Formulieren herzien heeft een weerslag op de manier waarop de administratie georganiseerd is.

Daarom zal de eerder genoemde werkgroep haar werkzaamheden voortzetten met een trainingssessie onder leiding van professor C. Jansen, communicatiespecialist van de universiteit van Nijmegen en auteur van het handboek «Formulierenwijzer». Hij zal medewerkers van alle instellingen leren hoe ze formulieren kunnen concipiëren volgens de state of the art.

- met een inleidende tekst die de invuller motiveert;
- met een heldere en overzichtelijke structuur;
- met vragen die gegroepeerd zijn vanuit het standpunt van de invuller en niet vanuit dat van de regelgeving;
- met duidelijke route-aanwijzingen die de invuller doorheen het formulier loodsen zodat hij alleen moet invullen wat betrekking heeft op zijn situatie;
- met oordeelkundig gekozen vragen die zo geformuleerd zijn dat de kans op correcte invulling maximaal is;
- met duidelijke invulinstructies.

De werkgroep zal ook een opleiding krijgen op het vlak van de «restyling» van formulieren. Het gaat daarbij niet in de eerste plaats om een leuke «look» of een trendy uitzicht. De basisbedoeling bestaat erin formulieren veel minder «bedreigend» te laten overkomen dan voor vele overheidsformulieren op dit ogenblik nog het geval is.

Een formulier dient namelijk om essentiële informatie te bezorgen aan de overheidsadministratie, die deze feitenkennis in rechte kwalificeert, zodat aan de sociaal verzekerde toegang wordt verleend tot zijn rechten in de sociale zekerheid.

Het is de bedoeling dat tegen eind 2002 per instelling of dienst 2 formulieren ingrijpend herzien zijn, met de ambitie ze toegankelijk, begrijpelijk en in plaats van bedreigend veeleer uitnodigend te maken, en dat daarnaast ook zoveel mogelijk de wijze van doorstroming van de informatie in en tussen de verschillende betrokken administraties aangepast is.

tunité d'améliorer de manière importante la prestation de services, alors on doit procéder à la création de flux de données électroniques entre les institutions. Il apparaît donc clairement qu'une bonne révision des formulaires – ce qui constitue l'ambition claire et précise du projet – implique nettement plus de choses qu'un face-lift formel seul. Le fait de réviser les formulaires engendre des répercussions sur la manière dont l'administration est organisée.

C'est pour cette raison que le groupe de travail dont il a été fait mention ci-dessus poursuivra ses activités avec une séance d'entraînement dirigée par le professeur C. Jansen, spécialiste en communication de l'université de Nîmègue et auteur du manuel «Formulierenwijzer», séance durant laquelle sera transmis à différents collaborateurs de chaque institution un solide know-how, de sorte que ces derniers soient en mesure de concevoir des formulaires selon les règles de l'art :

- avec un texte d'introduction destiné à motiver le remplisseur ;
- avec une structure claire et bien ordonnée ;
- avec des questions regroupées à partir du point de vue du remplisseur et non à partir de la réglementation;
- avec des indications claires guidant le remplisseur à travers le formulaire, de sorte qu'il ne doive remplir que ce qui a trait à sa situation ;
- avec des questions judicieusement choisies, formulées de manière à ce que les chances de remplissement correct soient maximales ;
- avec des instructions de remplissage claires.

Le groupe de travail suivra en outre une formation dans le domaine de la restylisation des formulaires. Il n'est pas question ici en premier lieu de «look» amusant ou à la mode. L'objectif de base consiste à faire en sorte que les formulaires paraissent nettement moins «menaçants» que ce n'est le cas pour l'instant pour nombre de formulaires.

Un formulaire sert principalement à fournir des informations essentielles à l'administration, qui qualifie en justice cette connaissance factuelle, afin que l'assuré social puisse avoir accès à ses droits en matière de sécurité sociale.

L'objectif est de revoir en profondeur deux formulaires par institution ou par service d'ici la fin de l'année 2002, avec l'ambition d'une part de rendre ces derniers accessibles, compréhensibles et engageants au lieu d'être menaçants, et d'autre part d'adapter autant que faire se peut la manière dont circule l'information dans et entre les différentes administrations concernées.

3. Kafka-clausule

Een goed initiatief verliest vaak een deel van zijn kracht wanneer het veel administratieve lasten met zich brengt. Zoals de uitvaardiging van nieuwe of de aanpassing van bestaande regelgeving een reflectiemoment kent voor wat betreft de kostprijs (cf. de motivering die moet gegeven worden ten aanzien van de Inspecteur van Financiën), moet er eveneens een reflectiemoment komen voor wat betreft de administratieve gevolgen van het initiatief voor zowel de gebruiker als voor de administratie.

Op initiatief van mijn collega, de heer Alain Zenner, de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging (DAV) en mezelf heeft de ministerraad beslist om vanaf 1 november 2001 in elke nota die aan de Ministerraad wordt voorgelegd een paragraaf op te nemen, de zogenaamde Kafka-clausule, waaruit blijkt dat de indiener zich rekenschap heeft gegeven van de administratieve lasten die het initiatief inhoudt. Uit de paragraaf moet blijken:

- welke actoren betrokken zijn bij de procedure, hetzij als leverancier van gegevens, hetzij als tussenpersoon, hetzij als eindgebruiker;
- of er nieuwe administratieve lasten worden opgelegd of daarentegen worden afgeschaft? Zo ja, welke en met welke frequentie;
- of vereiste gegevens eventueel bij een andere overheidsdienst of op elektronische wijze ingewonnen kunnen worden.

Nog dit najaar zullen de onderrichtingen aan de leden van de Regering met betrekking tot de procedures voor het indienen van nota's aan de Ministerraad in het algemeen en voor ontwerpen van koninklijk besluit in het bijzonder in deze zin aangepast worden.

Vermits een mentaliteitswijziging op alle niveaus de meest effectieve manier is om administratieve eenvoud te bekomen, is er aan de leden van de Regering gevraagd om dezelfde reflectie eveneens toe te passen voor wat betreft de regelgeving die niet aan de Ministerraad moet worden voorgelegd.

Tegen juli 2002 plan ik, in overleg met mijn collega Regeringscommissaris en met de DAV een eerste evaluatie van de naleving van de Kafka-clausule.

3. Clause Kafka

Une bonne initiative perd souvent une partie de sa force lorsqu'elle occasionne beaucoup de charges administratives. Toute comme la promulgation d'une nouvelle réglementation ou l'adaptation d'une autre déjà existante nécessite un moment de réflexion pour ce qui concerne le coût budgétaire (cf. la motivation qui doit être donné à l'Inspecteur des Finances), de même un moment de réflexion s'impose pour ce qui concerne les conséquences administratives de l'initiative aussi bien pour l'utilisateur que pour l'administration.

Sur l'initiative de mon collègue, Monsieur Alain Zenner, de l'Agence pour la Simplification Administrative (ASA) et de moi-même, le Conseil des Ministres a décidé d'insérer à partir du 1^{er} novembre 2001, dans chaque note qui lui sera soumise, un paragraphe, la clause Kafka, duquel ressortira que l'initiateur s'est rendu compte des charges administratives qui découlent de son initiative. Dans le paragraphe doit apparaître :

- quels sont les acteurs concernés par la procédure, soit en tant que fournisseur de données, soit en tant qu'intermédiaire, soit en tant qu'utilisateur final ;
- si de nouvelles charges administratives sont imposées, ou au contraire supprimées ? Si oui, lesquelles et avec quelle fréquence ;
- si des données requises peuvent éventuellement être recueillies par un autre service de l'autorité ou de manière électronique.

Cet automne encore, les instructions données aux membres du Gouvernement à propos des procédures permettant l'introduction de notes auprès du Conseil des Ministres en général et l'introduction de projets d'arrêtés royaux en particulier, seront adaptées en ce sens.

Etant donné qu'un changement au niveau des mentalités constitue à tous les niveaux la manière la plus efficace d'obtenir plus de transparence et de simplicité au niveau administratif, on a demandé aux membres du Gouvernement d'appliquer cette même réflexion pour ce qui concerne la réglementation qui ne doit pas être soumise au Conseil des Ministres.

Je prévois pour juillet 2002, en concertation avec mon collègue Monsieur le Commissaire du gouvernement et avec l'ASA, une première évaluation de l'application de la clause Kafka.

4. Handvest van de sociaal verzekerde

Het handvest van de sociaal verzekerde is ontstaan uit een parlementair initiatief en kadert in de bezorgdheid om de relatie tussen de sociaal verzekerde en de instellingen van sociale zekerheid toegankelijker, doorzichtiger en gebruiksvriendelijker te maken. Het bevat een aantal rechten en plichten, zowel voor de sociaal verzekerde als voor de instellingen van sociale zekerheid. Het is daarmee een belangrijk instrument om te komen tot een meer toegankelijke en klantvriendelijke sociale bescherming.

Het handvest is reeds van toepassing sinds 1 januari 1997 en hoewel het daadwerkelijk een aantal wijzigingen en verbeteringen tussen de sociaal verzekerde en de instellingen van sociale zekerheid heeft teweeggebracht, kan men er vijf jaar na zijn inwerkingtreding toch niet omheen dat niet alle aspecten uitvoering hebben gekregen en dat een aantal kansen om actiever de rechten van de sociaal verzekerde te onderzoeken, onbenut is gebleven.

Daarom is, in overleg met de leidende ambtenaren van de instellingen van sociale zekerheid, beslist om de werkgroep die in het verleden nauw betrokken was bij de uitvoering van de bepalingen van het handvest, opnieuw bijeen te roepen. Deze werkgroep heeft als opdracht gekregen na te gaan hoe de instellingen van sociale zekerheid het handvest toepassen, te onderzoeken waar eventuele knelpunten liggen en welke aanpassingen of verbeteringen nodig zijn. Een gelijkaardige werkgroep, specifiek gericht op de uitvoering van de bepalingen van het handvest binnen de openbare sector, zal begin 2002 geïnstalleerd worden.

Volgende punten worden prioritair behandeld, ze zijn immers van onmiddellijk nut voor de sociaal verzekerde.

4.1. Informatie - Doorzending van aanvragen - Validatie van de datum van aanvraag

Wanneer een instelling van sociale zekerheid een aanvraag ontvangt waarvoor ze niet bevoegd is, moet ze deze aanvraag onmiddellijk doorsturen naar de bevoegde instelling. Die kan dan de aanvraag valideren wat betreft de datum van indiening ervan. Dit kan belangrijk zijn, omdat de ingangsdatum van sommige uitkeringen afhangt van de datum van aanvraag. In de praktijk blijkt dat deze bepaling niet in elke sector uitgevoerd is, of niet op dezelfde manier. De werkgroep wordt daarom belast te onderzoeken hoe de doorzending

4. La Charte de l'assuré social

La charte de l'assuré social est née d'une initiative parlementaire et traduit la préoccupation de rendre la relation entre l'assuré social et les institutions de sécurité sociale plus accessibles, plus transparentes et plus conviviales. Elle comprend un certain nombre de droits et devoirs, aussi bien pour l'assuré social que pour les institutions de sécurité sociale. Elle est en plus de cela un instrument important dans la perspective d'aboutir à une protection sociale plus accessible et plus conviviale.

La charte est d'application depuis le 1^{er} janvier 1997 et bien que cette dernière ait effectivement entraîné une série de modifications et d'améliorations dans les relations entre l'assuré social et les institutions de sécurité sociale, on ne peut toutefois, cinq ans après son entrée en vigueur, nier que tous les aspects n'ont pas été exécutés et que l'on n'a pas profité de l'opportunité qui se présentait d'enquêter de manière plus active sur les droits de l'assuré social.

C'est pour cette raison qu'il a été décidé, de commun accord avec les fonctionnaires dirigeants des institutions de la sécurité sociale, de faire à nouveau appel au groupe de travail qui, dans le passé, était étroitement concerné par l'exécution des dispositions de la charte. Ce groupe de travail a reçu pour mission de vérifier comment les institutions de sécurité sociale appliquent la charte, d'enquêter à propos d'éventuelles pierres d'achoppement et autres adaptations ou améliorations qui s'avéreraient nécessaires. Un groupe de travail semblable, spécifiquement orienté vers l'exécution des dispositions de la charte au sein du secteur public, verra le jour début 2002.

Les points qui suivent seront traités de manière prioritaire, ils sont d'ailleurs d'une utilité immédiate pour l'assuré social.

4.1. Information – Transmission de demandes – Validation de la date de demande

Quand une institution de sécurité sociale reçoit une demande pour laquelle elle n'est pas compétente, elle doit immédiatement renvoyer cette même demande à l'institution compétente. Cette dernière peut alors valider la demande pour ce qui concerne sa date d'introduction. Ceci peut s'avérer d'importance, dans la mesure où la date de prise de cours de certaines allocations dépend de la date de demande. Dans la pratique, il apparaît que cette disposition n'est pas exécutée dans chaque secteur, ou bien alors pas de la

van de aanvragen in de praktijk gebeurt en te proberen een eenvormige regel inzake de validering van de datum van aanvraag uit te werken.

Daarnaast bevat het handvest een algemene verplichting voor de instellingen van sociale zekerheid tot het verstrekken van inlichtingen. Deze laatste zijn er toe gehouden de sociaal verzekerde die daar schriftelijk om verzoekt, alle dienstige inlichtingen betreffende zijn rechten en verplichtingen te verstrekken die nodig zijn voor de behandeling van zijn verzoek of voor het behoud van zijn rechten.

De inlichtingen moeten duidelijk, nauwkeurig, volledig en, in principe, gratis zijn. Behalve in sommige sectoren waar een koninklijk besluit een langere termijn vaststelt, moeten ze binnen een termijn van 45 dagen verstrekt worden. Het handvest geeft geen nauwkeurige omschrijving van de aanvangsdatum van deze termijn. Verder wordt het begrip «dienstige» inlichtingen, behalve in enkele sectoren, niet verduidelijkt.

Een ontwerp van koninklijk besluit, dat door de werkgroep is voorbereid en dat bovenstaande bepalingen uitvoert, is reeds door de Ministerraad goedgekeurd. Het is voor advies aan de Raad van State voorgelegd.

4.2. Onderzoek van het dossier - Uitvoering van de beslissing

Eén van de belangrijkste nieuwigheden van het handvest bestaat erin dat aan de instellingen van sociale zekerheid duidelijke termijnen opgelegd worden om beslissingen te nemen en om deze uit te voeren; telkens 4 maanden. Het handvest legt de instellingen ook op een actieve rol te spelen bij het onderzoek van het dossier door uit eigen beweging ontbrekende gegevens op te vragen.

De werkgroep moet hier onderzoeken hoe deze verplichtingen toegepast worden door de instellingen van sociale zekerheid en moet begin 2002 een verslag met een evaluatie en voorstellen uitbrengen.

5. Bestuursovereenkomsten

De bestuursovereenkomsten zijn een belangrijk hulpmiddel voor het garanderen van een meer toegankelijke en klantvriendelijke sociale bescherming. Door middel van bestuursovereenkomsten worden de instel-

même manière. Le groupe de travail est alors chargé d'enquêter sur la manière dont se déroule dans la pratique l'expédition de demandes et de travailler à l'élaboration d'une règle uniforme pour ce qui concerne la validation de la date de demande.

La charte comprend par ailleurs pour les institutions de sécurité sociale une obligation générale de fournir des informations. Ces institutions sont tenues de fournir à l'assuré social qui en a effectué la demande par écrit, toutes les informations utiles concernant ses droits et obligations qui sont nécessaires au traitement de sa requête ou à la préservation de ses droits.

Les informations doivent être claires, précises, complètes et, en principe, gratuites. Elles seront fournies dans un délai de 45 jours, sauf dans certains secteurs ou un arrêté royal a fixé un délai plus long. La charte ne donne pas de plus amples précisions à propos du point de départ de ce délai. De plus, hormis dans quelques secteurs, la notion d'informations « opportunes » n'est pas explicitée.

Entre-temps, un projet d'arrêté royal préparé par le groupe de travail et qui exécute les dispositions précitées, a été approuvé par le Conseil des Ministres. Il est soumis pour avis au Conseil d'Etat.

4.2 Examen du dossier- Exécution de la décision

L'une des innovations les plus importantes de la charte réside dans le fait que des délais précis sont imposés aux institutions de sécurité sociale pour prendre des décisions et exécuter celles-ci, à savoir chaque fois 4 mois. La charte impose également aux institutions de jouer un rôle actif dans l'examen du dossier, puisqu'elle stipule que ces dernières doivent réclamer de leur propre initiative les données manquantes.

Le groupe de travail doit enquêter ici sur la manière dont ces obligations sont appliquées par les institutions de la sécurité sociale, et doit début 2002 émettre un rapport accompagné d'une évaluation et de propositions.

5. Contrats d'administration

Les contrats d'administration forment un instrument important pour garantir une protection sociale plus accessible et conviviale. Au moyen de contrats d'administration, les institutions de sécurité sociale sont res-

lingen van sociale zekerheid geresponsabiliseerd en worden zij, onder toezicht van de Regering, aangezet om hun werking en dienstverlening ten aanzien van de sociaal verzekerde te verbeteren.

Het koninklijk besluit van 3 april 1997 stelt het kader vast voor de responsabilisering van de sociale parastatalen, met name door het begrip «bestuurs-overeenkomsten» in te voeren. In het verslag aan de Koning staat duidelijk geschreven dat er voldoende aandacht moet worden besteed aan de relaties tussen de politieke overheden en de uitvoerende instellingen en aan het publiek. De sociale parastatalen moeten op het publiek gericht zijn. Bij de dienstverlening moet een integrale kwaliteit worden nagestreefd. Artikel 5, 3° bepaalt dat de overeenkomst gedragsregels moet bevatten ten aanzien van de gebruikers van de diensten die de instelling aanbiedt; er is sprake van de mogelijkheid om bijvoorbeeld verplichte openingsuren voor de loketten vast te stellen of om regels op te stellen met betrekking tot de leesbaarheid van formulieren.

De begrippen toegankelijkheid en klantvriendelijkheid van de sociale zekerheid zijn voor mij natuurlijk punten waaraan voorrang moet worden verleend. Daarom werd ik er mee belast om in het kader van het sluiten van de bestuursovereenkomsten de gedragsregels jegens het publiek en de sociaal verzekerde te analyseren, met name in het licht van het handvest van de sociaal verzekerde.

Het onderzoek van de overeenkomsten heeft geleid tot het uitwerken van een aantal gemeenschappelijke en eenvormige principes die in alle bestuursovereenkomsten moeten worden opgenomen of waarvan men ten minste de geest moet terugvinden in elke overeenkomst, rekening houdend met de specifieke kenmerken van elke instelling.

Het gaat om algemene bepalingen die met name preciseren:

- dat de verbintenissen in de bestuursovereenkomst geen afbreuk doen aan de verplichting van de instelling van sociale zekerheid om de diverse wettelijke en reglementaire teksten na te leven die algemene richtlijnen bevatten die de instellingen van sociale zekerheid moeten volgen bij het onderzoeken van de rechten op prestaties en in hun relaties met de sociaal verzekerden, te weten:
 - de wet van 29 juli 1991 betreffende de motivering van de bestuurshandelingen;
 - het handvest van de gebruiker van de openbare diensten van 4 december 1992;
 - de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur;

ponsabilisées et sont, sous le contrôle du Gouvernement, incitées à améliorer leur fonctionnement et leurs services à l'égard de l'assuré social.

En effet, l'arrêté royal du 3 avril 1997 fixe le cadre de la responsabilisation des parastataux sociaux, notamment en intégrant la notion de contrats d'administration. Dans le rapport au Roi, il est clairement inscrit qu'il faut consacrer suffisamment d'attention aux relations entre les autorités politiques et les organismes d'exécution et au public. Les parastataux sociaux doivent être axés sur le public. Les services doivent être rendus dans une optique de qualité intégrale. L'article 5, 3° précise que le contrat doit contenir des règles de conduite vis-à-vis des utilisateurs des services offerts par l'organisme; on y parle de la possibilité de fixer par exemple des heures d'ouverture obligatoires pour les guichets ou de définir des règles en matière de lisibilité des formulaires.

Ces notions d'accessibilité et de convivialité de la sécurité sociale sont évidemment pour moi des points prioritaires. C'est pourquoi j'ai été chargée dans le cadre de la conclusion des contrats d'administration, de l'analyse, des règles de conduite à l'égard du public et de l'assuré social, notamment par rapport, à la charte de l'assuré social.

L'examen des contrats a conduit à l'élaboration de principes communs et uniformes qui devront être introduits dans tous les contrats, ou du moins dont on doit retrouver l'esprit dans chacun des contrats, tenant compte des spécificités de chaque organisme.

Il s'agit de dispositions générales qui précisent notamment:

- que les engagements repris dans le contrat d'administration ne portent pas atteinte à l'obligation de l'institution de sécurité sociale de respecter les divers textes légaux et réglementaires contenant des directives générales qui s'imposent aux institutions de sécurité sociale lors de l'examen des droits à prestations et dans les relations avec les assurés sociaux, à savoir:
 - la Loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs;
 - la Charte de l'utilisateur des services publics du 4 décembre 1992;
 - la Loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration;

– de wet van 11 april 1995 tot invoering van het handvest van de sociaal verzekerde;

- dat alleen de bepalingen die verder gaan dan de reglementaire verbintenissen, die aan de sociaal verzekerden meer waarborgen bieden, als verbintenissen worden beschouwd;

- dat de instellingen van sociale zekerheid zich ertoe verbinden tijdig melding te maken van eender welke tekortkoming (bv. bij een instelling waarmee men samenwerkt), die tot gevolg heeft dat er nadeel kan worden berokkend aan de sociaal verzekerden; de vastgestelde problemen moeten op proactieve wijze worden aangepakt;

- dat, wanneer de toepasbare regels en wetten een zekere beoordelingsmarge laten in het kader van individuele beslissingen, de instellingen van sociale zekerheid transparante en eenvormige objectieve criteria moeten vaststellen;

- dat de instellingen van sociale zekerheid zich ertoe verbinden een proactieve houding aan te nemen met betrekking tot het toesturen en het gebruik van gegevens, dit in het kader van het handvest dat de instelling ertoe verplicht actief deel te nemen aan het onderzoek van het dossier door uit eigen beweging de inlichtingen in te winnen waarover ze nog niet beschikt;

- dat de toegang van personen met een handicap tot de bestaande gebouwen zal worden vergemakkelijkt; met betrekking tot de gebouwen die in de toekomst zullen worden gehuurd of gekocht zal de vlotte toegang voor deze personen worden geëist in de huur- of koopovereenkomst;

- dat, met betrekking tot de termijnen, alleen de verbintenissen betreffende een verbetering van de huidige termijnen als doelstelling in aanmerking komen; dit veronderstelt dat er betrouwbare informatie wordt verstrekt over de huidige termijnen (om vergelijkingen mogelijk te maken).

Benevens deze algemene principes moeten de instellingen minimumplichten nakomen:

- informatieplicht;
- adviesplicht;
- doorsturen van aanvragen om informatie of advies bestemd voor een andere instelling;
- verplichting een duidelijke en begrijpelijke taal te gebruiken;
- openingsuren;
- toekenningsprocedures;
- beslissing;
- uitvoeren van de beslissing.

– la Loi du 11 avril 1995 visant à instituer la charte de l'assuré social;

- que sont seuls considérés comme engagements, les dispositions allant plus loin que les obligations réglementaires, et offrent des garanties supérieures aux assurés sociaux;

- que les institutions de sécurité sociale s'engagent à signaler à temps tout manquement (par exemple dans le chef d'un organisme collaborant) ayant pour conséquence de porter préjudice aux assurés sociaux; les problèmes constatés doivent être traités de manière pro-active;

- que lorsque les règles et législations en vigueur laissent une certaine marge d'appréciation dans le cadre de décisions individuelles, les institutions de sécurité sociale se doivent d'établir des critères objectifs, transparents et uniformes;

- que les institutions de sécurité sociale s'engagent à adopter une attitude pro-active en termes de transmission de données et d'exploitation de données, dans le cadre de la charte qui impose à l'institution de participer activement à l'instruction du dossier en récoltant d'initiative les renseignements qui lui font défaut;

- que l'accès des personnes handicapées aux bâtiments existants sera facilité; en ce qui concerne les futurs bâtiments à louer ou à acquérir, un accès aisé pour ces personnes sera exigé dans le contrat de location ou de vente;

- qu'en ce qui concerne les délais, ne sont repris comme objectifs que les engagements portant sur une amélioration des délais actuels, ce qui suppose une information fiable sur les délais actuels (pour permettre la comparaison).

Outre ces principes généraux, il y a les devoirs minimaux qui s'imposent aux institutions:

- devoir d'information;
- devoir de conseil;
- transmission des demandes d'information ou de conseil destinées à un autre organisme;
- obligation d'utiliser un langage clair et compréhensible;
- heures d'ouvertures;
- procédures d'octroi;
- décision;
- exécution de la décision.

6. Correcte informatieverstrekking en vlotte communicatie

Het belang van correcte en volledige informatie mag niet onderschat worden. Juiste informatie is niet enkel een middel om de betrokkene duidelijkheid te verschaffen over zijn situatie - en in die zin dient zij de rechtszekerheid - ze is vaak ook het enige middel dat iemand heeft om het overheidshandelen in het algemeen en het optreden van de administratie in zijn concrete situatie in het bijzonder te controleren. Om die reden zijn er tal van wettelijke normen die bepaalde verplichtingen opleggen inzake informatieverstrekking. Daarnaast is correcte informatie natuurlijk ook gewoon een kwestie van correct omgaan met de mensen met wie de administratie in contact staat.

Dit geldt ook voor wat betreft de omschakeling van de Belgische frank naar de euro. Met het oog op een meer toegankelijke en klantvriendelijke sociale bescherming, is het immers van het grootste belang ook aandacht te besteden aan een vlotte communicatie betreffende de omschakeling naar de euro.

Daarom onderzoek ik heel aandachtig de omstandigheden waarin deze omschakeling verloopt in de diverse sociale parastatalen en bij het bestuur van de personen met een handicap: het gaat enerzijds om wijzigingen van de reglementering en anderzijds om de boordtabellen die de parastatalen en de administraties opstellen. Elke maand versturen de instellingen van sociale zekerheid hun boordtabellen over de vorderingen van de werkzaamheden. Op grond van de tabellen van alle instellingen en ministeries maakt het bureau ABC een rapport op voor de regering, dat wordt besproken in het uitvoerend comité admi-euro en dat de Minister van Financiën vervolgens voorstelt aan de Ministerraad. Indien er problemen zouden worden vastgesteld, zal ik niet aarzelen de betrokken parastatalen te ondervragen. Begin 2002 zal het college van de administrateurs-generaal de opdracht krijgen het goede verloop van deze operaties te evalueren.

De communicatie vormt een belangrijk luik. Er bestaan ter zake natuurlijk diverse initiatieven, maar ik wens dat er een directe communicatie zou ontstaan met de sociaal verzekerden over de betaling van de sociale prestaties. Op dit vlak kan er nooit sprake zijn van te veel informatie: het hoofddoel bestaat er immers in de sociaal verzekerden gerust te stellen.

Het is immers belangrijk dat al wie een sociale uitkering of een sociale prestatie geniet op de hoogte wordt gebracht van het feit dat deze prestatie vanaf 1 januari

6. Diffusion correcte de l'information et communication rapide

L'importance d'une information correcte et complète ne doit pas être sous-estimée. Une information correcte n'est pas seulement un moyen de procurer à la personne concernée de la clarté concernant sa situation -et dans ce sens elle sert la sécurité juridique - mais elle est souvent le seul moyen qu'a la personne de contrôler les actions de l'autorité en général et les interventions de l'administration dans une situation concrète en particulier. Pour ces raisons, il y a toute une série de normes juridiques qui établissent certaines obligations relatives à la diffusion de l'information. En outre, une information correcte est simplement une question de comportement correct vis-à-vis des gens avec lesquels l'administration rentre en contact.

Cela vaut aussi pour la conversion du franc belge en euro. En vue d'une protection sociale plus accessible et conviviale, il est en effet primordial d'accorder de l'importance à une bonne communication en ce qui concerne le passage à l'euro.

C'est donc avec attention que j'examine les modalités de ce passage dans les différents parastataux sociaux ainsi que pour l'administration des personnes handicapées: il s'agit d'une part des modifications de la réglementation et d'autre part des tableaux de bords réalisés par les parastataux et administrations. Chaque mois les organismes de sécurité sociale adressent leurs tableaux de bord sur l'état d'avancement des travaux. Le bureau ABC établit sur base des tableaux de toutes les institutions et ministères un rapport au gouvernement qui est discuté au comité exécutif d'admi-euro puis présenté par le Ministre des Finances au Conseil des Ministres. En cas de problème éventuellement constaté, je n'hésiterai pas à interroger les parastataux concernés. Une évaluation du bon déroulement de ces opérations sera également demandée au Collège des administrateurs généraux au début de l'année 2002.

Un volet important est la communication. Il existe naturellement plusieurs initiatives en la matière, mais je souhaite qu'une communication directe puisse avoir lieu avec les assurés sociaux en ce qui concerne le paiement des prestations sociales. En cette matière, il n'y aura jamais trop d'informations: le principal est de rassurer les assurés sociaux.

Il est important en effet que toute personne bénéficiant d'une allocation sociale ou d'une prestation sociale soit informée de l'exclusivité du paiement de cette

2002 uitsluitend in euro zal worden betaald en tegelijk wordt verzekerd dat zijn koopkracht dezelfde zal zijn na de omschakeling naar de euro. Hiertoe zal mijn website en de website van het federaal Ministerie van Sociale Zaken binnenkort een rubriek bevatten die uitsluitend hieraan is gewijd; de sociale parastatalen en de OCMW's zullen er tevens een brochure vinden die ze kunnen downloaden en, indien ze dat wensen, kunnen bezorgen aan de sociaal verzekerden.

II. — AANDACHT VOOR KWETSBARE GROEPEN: EEN INCLUSIEF BELEID VOOR MENSEN MET EEN VERMINDERDE ZELFREDZAAMHEID

Iedereen die deel uitmaakt van de samenleving moet op een volwaardige manier kunnen participeren aan de verschillende facetten van het maatschappelijk leven. Dit is niet voor iedereen even vanzelfsprekend, zeker niet voor mensen die een verminderde zelfredzaamheid hebben, zoals personen met een handicap, chronisch zieken, invaliden en ouderen.

Weinig zaken zijn zo determinerend voor de levensloop en de participatiemogelijkheden van een persoon als de mate waarin hij al dan niet zelfredzaam is. Die vermindering van zelfredzaamheid kan twee gevolgen hebben: de betrokkene heeft hulpmiddelen of zorg nodig en/of zijn verdienvermogen vermindert. Een situatie van verminderde zelfredzaamheid kan ook verschillende oorzaken hebben (zoals ziekte, handicap, ongeval, ouderdom, aangeboren eigenschappen, ...) en kan bij iedereen en op elk moment van het leven ontstaan. Het is in die zin een maatschappelijk risico.

Wanneer wij streven naar een actieve welvaartstaat, dan moeten wij een antwoord bieden op dit maatschappelijk risico, en moeten mensen met een verminderde zelfredzaamheid volwaardig kunnen deelnemen aan alle aspecten van het maatschappelijk leven. Wij moeten daarom een inclusief beleid voeren. Fundamenteel daarbij is niet dat mensen met een verminderde zelfredzaamheid zich moeten aanpassen aan de maatschappij, maar wel dat de maatschappij de verscheidenheid erkent en respecteert, zich aanpast en dus voldoende participatiemogelijkheden creëert en in stand houdt.

Een inclusief beleid moet dus gericht zijn op de gevolgen van de verminderde zelfredzaamheid of de handicap en op de manier waarop de samenleving met hen omgaat. Die bepaalt immers voor een groot deel hoe

prestation in euro dès le 1er janvier 2002 et soit assurée de conserver un pouvoir d'achat identique après le passage à l'euro. A cet effet, on trouvera bientôt sur mon site web ainsi que sur le site du Ministère fédéral des Affaires Sociales une rubrique exclusivement consacrée à cela, ainsi qu'une brochure qui pourra être téléchargée, par les parastataux sociaux et les CPAS, s'ils le souhaitent, et distribuée aux assurés sociaux, le cas échéant.

II. — ATTENTION POUR LES GROUPES SENSIBLES : UNE POLITIQUE INCLUSIVE POUR LES PERSONNES DISPOSANT D'UNE AUTONOMIE RÉDUITE

Toute personne faisant partie de la société doit pouvoir participer à part entière aux différentes facettes de la vie sociale. Cela ne va pas de soi pour tout le monde, certainement pas pour les personnes disposant d'une autonomie réduite, telles que les personnes handicapées, les personnes souffrant de maladies chroniques, les invalides et les personnes âgées.

Peu de choses sont aussi déterminantes pour la vie et les possibilités de participation d'une personne que la mesure dans laquelle il/elle est autonome ou pas. Cette perte de l'autonomie peut avoir deux conséquences : l'intéressé(e) a besoin de moyens ou de soins et/ou ses moyens de subsistance diminuent. Une situation d'autonomie réduite peut avoir différentes causes (comme la maladie, un handicap, un accident, la vieillesse, des caractères héréditaires, ...) et peut affecter chacun d'entre nous à tout moment de sa vie, ce qui constitue, en ce sens, un risque social.

Lorsque nous visons un état social actif, nous devons apporter une réponse à ce risque social et permettre aux personnes ne disposant que d'une autonomie réduite de participer à part entière à tous les aspects de la vie sociale. Dans cette perspective, nous devons mener une politique d'inclusion. L'élément fondamental dans ce cadre n'est pas que les personnes ayant une autonomie réduite doivent s'adapter à la société, mais bien que la société reconnaisse et respecte cette différence, s'adapte et donc crée et maintienne des possibilités de participation suffisantes.

Une politique d'inclusion doit donc être basée sur les conséquences de cette autonomie réduite ou de l'handicap et sur l'attitude la société vis-à-vis ces personnes. Celle-ci détermine, en effet, en grande partie

zwaar die handicap de kansen op participatie en zelfredzaamheid van de betrokkene zal hypotheceren.

Iemand met verlamde benen kan zich in principe perfect in de maatschappij bewegen mits hij een aangepast hulpmiddel (een rolstoel) heeft. Hij heeft slechts bijkomende hulp of zorg nodig wanneer de maatschappij niet aan die rolstoel aangepast is. Het gaat hier om een proces van jaren, waar verschillende actoren bij betrokken zijn.

Ook de Europese Gemeenschap is zich ervan bewust dat de wijze waarop de samenleving omgaat met personen met een handicap, medebepalend is voor de impact van die handicap voor de betrokkene zelf. Omdat de samenleving vaak een betuttelende, negatieve houding heeft tegenover mensen met een verminderde zelfredzaamheid, wordt 2003 uitgeroepen tot het Europees Jaar van Personen met een Handicap. Maar een sensibiliseringsbeleid moet ook gesteund worden door normerende voorschriften, zoals anti-discriminatie-wetgeving en gelijke kansen-plannen. Daarom zal er een non-discriminatie-wetgeving worden uitgewerkt, die betrekking heeft op de verschillende aspecten van het leven: opleiding, mobiliteit, huisvesting, toegankelijkheid van gebouwen, tewerkstelling, ...

Een inclusieve beleid moet er dus voor zorgen dat de omgevingsgebonden factoren geen beletsel vormen voor personen met een verminderde zelfredzaamheid om zich volwaardig in de maatschappij te begeven. Dat belet natuurlijk niet dat een aantal persoonsgebonden factoren die leiden tot een verminderde zelfredzaamheid, nooit volledig gecompenseerd zullen kunnen worden door een aangepaste reactie van de samenleving. Bovendien is soms een persoonlijke maatregel nodig om iemand op weg te helpen in de maatschappij. Het voorbeeld van daarjuist illustreert dit: zonder aangepaste treinstellen en perrons zal de verlamde persoon met zijn rolstoel nog steeds even immobiel zijn als te voren, maar anderzijds volstaat een aangepast perron op zich ook niet, indien niet eerst op persoonlijk vlak wordt ingegrepen door de persoon een geschikte rolstoel aan te bieden. De actieve welvaartstaat moet dus ook aandacht hebben voor de gevolgen van de verminderde zelfredzaamheid of de handicap. Zij heeft immers de plicht te zorgen voor een omkadering waarbij de zelfredzaamheid en dus de zelfstandigheid van een individu zo optimaal mogelijk ingevuld wordt. Pas als onze sociale bescherming dermate georganiseerd is dat aan deze behoeften tegemoet gekomen kan worden, kan men spreken van volwaardige en permanente inschakeling van personen met een handicap, chronisch zieken, ... in de maatschappij. Dit impliceert fundamentele wijzigingen in de be-

à quel point ce handicap va hypothéquer les chances de participation et l'autonomie de l'intéressé(e).

Une personne qui a les jambes paralysées peut, en principe, parfaitement se déplacer dans la société à condition qu'elle dispose d'une aide adaptée (un fauteuil roulant). Elle a besoin d'une aide supplémentaire que si la société n'est pas adaptée à ce fauteuil roulant. Il s'agit ici d'un processus qui prendra des années, impliquant différents acteurs.

La Communauté européenne s'est également rendu compte du fait que la manière dont la société considère les personnes handicapées, a une incidence sur l'impact de ce handicap pour l'intéressé(e). Étant donné que la société a souvent une attitude paternaliste et négative envers les personnes ayant une autonomie réduite, l'année 2003 a été déclarée année européenne des personnes handicapées. Cependant, une politique de sensibilisation doit également être soutenue par des règles normatives, comme une législation anti-discrimination et des programmes visant l'égalité des chances. C'est pourquoi une législation de non discrimination va être élaborée en rapport avec les différents aspects de la vie : la formation, la mobilité, le logement, l'accessibilité des bâtiments, l'emploi, ...

Une politique d'inclusion doit donc veiller à ce que les facteurs liés à l'environnement ne constituent pas des obstacles pour les personnes à autonomie réduite de se déplacer à part entière dans la société. Cela n'empêche évidemment pas qu'un certain nombre de facteurs liés à la personne même qui mènent à une réduction de l'autonomie, ne pourront pas être entièrement compensés par une réaction adaptée de la société. De plus, une mesure personnelle est parfois nécessaire pour aider quelqu'un à se lancer dans la société. L'exemple ci-dessus l'illustre parfaitement : sans rampes et quais adaptés, une personne paralysée avec sa chaise roulante sera aussi immobile qu'avant ; d'autre part, un quai adapté ne suffit pas en soi si l'on n'intervient pas d'abord sur un plan personnel pour proposer une chaise roulante à cette personne. L'état social actif doit donc prendre en considération les conséquences de l'autonomie réduite ou du handicap. Il faut, en effet, veiller à prévoir un encadrement où l'autonomie et donc l'indépendance d'un individu puissent être assurées de manière optimale. Ce n'est que lorsque notre protection sociale sera organisée de manière à pouvoir répondre à ces besoins que l'on pourra parler d'intégration permanente et à part entière des personnes handicapées, des malades chroniques, ... dans la société. Cela implique des changements fondamentaux des systèmes d'allocations existants, tant au niveau des allocations qui interviennent pour la perte

staande stelsels van tegemoetkomingen, zowel in de uitkeringen die tussenkomen in het verlies aan zelfredzaamheid, als in de inkomensverschaffende uitkeringen. Belangrijk daarbij is de activering van die uitkeringen. Arbeid is immers een fundamenteel recht. Net zoals voor iedereen is voor personen met een handicap het hebben van werk een belangrijk middel om zich sociaal, economisch, cultureel en politiek te integreren. Meer en meer personen met een handicap wensen tewerkgesteld te worden. Een toenemend aantal studeert verder, waardoor er steeds meer hooggeschoolde personen klaar staan om deel te nemen aan de arbeidsmarkt. Zij die door hun handicap de kans niet gekregen hebben verder te studeren of niet over de nodige 'traditionele capaciteiten' beschikken, beginnen steeds meer duidelijk te maken dat ook zij gelijke kansen op gebied van tewerkstelling willen. In realiteit ziet men echter dat het hebben van een handicap in vele gevallen nog altijd een hinderpaal vormt om aan de slag te kunnen gaan.

Volgens het Europees panel voor de huishoudens heeft 66 procent van de bevolking tussen 16 en 64 jaar een baan, voor personen met een lichte handicap bedraagt dit percentage 47 procent en voor personen met een ernstige handicap slechts 25 procent. Net omdat tewerkstelling nog steeds een centrale plaats in onze samenleving inneemt, moeten de verschillende actoren die betrokken zijn bij het vormgeven van het tewerkstellingsbeleid en de arbeidsmarkt doordrongen worden van de basisattitude dat iedereen recht heeft op een passende tewerkstelling.

Daarnaast moet vanzelfsprekend ook aandacht besteed worden aan de werking van de administratie. Het beleid ten aanzien van personen met een handicap wordt voor een belangrijk deel uitgevoerd door de Bestuursdirectie Uitkeringen aan Personen met een Handicap. Al deze diensten staan in voortdurend contact met de burger. Het is dan ook noodzakelijk dat zij zich klantvriendelijk opstellen en dat ze georganiseerd zijn zoals we dat van een performante overheidsdienst kunnen verwachten.

1. Sensibilisering en anti-discriminatie

Onze samenleving heeft dikwijls een betuttelende houding tegenover personen met een handicap. Bovendien bestaan er nog steeds heel wat vooroordelen op onderwijs-, sociaal en cultureel vlak. Het is dan ook cruciaal dat het inzicht van de samenleving in de rechten van personen met een handicap, in de positieve bijdrage die ze kunnen leveren, in de problemen die ze

d'autonomie, que des allocations de remplacement de revenus. Le point essentiel ici est l'activation de ces allocations. Le travail est en effet un droit fondamental. Tout comme pour chaque citoyen, un travail représente un important moyen d'intégration sur le plan social, politique, économique, culturel pour les personnes disposant d'une autonomie réduite. De plus en plus de personnes handicapées veulent du travail. Un nombre croissant de personnes poursuivent des études supérieures, de sorte que plus de personnes disposant d'un haut niveau de formation sont prêtes à se positionner sur le marché du travail. Ceux qui, à cause de leur handicap, n'ont pas eu la chance de poursuivre des études ou qui ne disposent pas des «capacités traditionnelles» nécessaires commencent aussi, de manière toujours plus marquée, à affirmer qu'ils ont les mêmes chances d'embauche. En réalité, on constate que le fait de souffrir d'un handicap constitue encore, dans beaucoup de cas, un obstacle pour trouver un emploi.

Selon le Panel européen des ménages, 66 pourcent de la population entre 16 et 64 ans a un emploi. Cependant, ce pourcentage s'élève à 47 pourcent pour les personnes présentant un handicap léger et à seulement 25 pourcent pour les personnes souffrant d'un handicap grave. Et c'est justement parce que le fait d'avoir un travail occupe une place centrale dans notre société que les différents acteurs impliqués dans l'élaboration d'une politique de l'emploi et sur le marché de l'emploi doivent être convaincus que chacun a droit à un emploi adapté.

En outre, il va de soi qu'une attention particulière doit également être consacrée au fonctionnement de l'administration. La politique à l'égard des personnes handicapées est, en grande partie, menée par la direction d'administration des Prestations aux Personnes handicapées. Tous ces services sont continuellement en contact avec les citoyens. Il est donc nécessaire que leurs employés se montrent aimables et disponibles dans leur communication avec les citoyens et que ces services soient organisés comme nous pouvons l'attendre d'un service public performant.

1. Sensibilisation et anti-discrimination

Notre société a souvent une attitude paternaliste par rapport aux personnes handicapées. Il existe, en outre, encore un grand nombre d'idées préconçues sur le plan éducatif, social et culturel. Il est donc crucial que la vision de la société s'ouvre aux droits des personnes handicapées, à la contribution positive qu'ils peuvent nous apporter, aux problèmes auxquels elles sont con-

ervaren en in de vele vormen van discriminatie waaraan ze blootgesteld zijn, vergroot. Het Europees Jaar van Personen met een Handicap 2003, zal daar zeker toe bijdragen.

Met dit Europees jaar wil de Commissie de publieke opinie bewust maken van de problematiek van personen met een handicap en de uitwisseling van "best practices" bevorderen. Met het bedrag dat Europa ter beschikking stelt (12 miljoen euro) moeten voorlichtings- en informatiecampaagnes op juridisch en beleidsvlak voorbereid worden, zodat het Europees jaar het fundament kan leggen voor verdere duurzame vooruitgang.

Het voorstel van besluit betreffende dit Europees jaar is positief onthaald op de Raad. Naar alle verwachting zal de Raad op 3 december 2001 hiervoor groen licht geven. Zowel de Europese Unie als de lidstaten worden dan ook gevraagd om in 2003 activiteiten te ontwikkelen op volgende vlakken:

- bewustmaking van het recht van personen met een handicap op bescherming tegen discriminatie en het volledige en gelijkwaardige genot van hun rechten;
- aanmoediging van de discussie over de maatregelen die nodig zijn ter bevordering van gelijke kansen voor personen met een handicap in Europa;
- bevordering van de uitwisseling van ervaringen met goede praktijken en van op lokaal, nationaal en Europees niveau ontwikkelde doeltreffende strategieën;
- versterking van de samenwerking tussen alle betrokken partijen, met name overheden, sociale partners, NGO's, sociale diensten, de particuliere sector, gemeenschappen, vrijwilligersorganisaties, personen met een handicap en hun gezin;
- verbetering van de informatie over de handicap en bevordering van een positieve voorstelling van personen met een handicap;
- bewustmaking van de heterogeniteit van personen met een handicap en van de vele vormen van handicaps;
- bewustmaking van de talrijke vormen van discriminatie waaraan mensen met een handicap worden blootgesteld.

Elke lidstaat is verantwoordelijk voor de coördinatie op nationaal niveau van de activiteiten die in het kader van het Europees jaar worden ontplooid, inclusief de selectie van de projecten die met Europees geld gefinancierd zullen worden. Voor België bedraagt de financiële enveloppe 371 840 euro.

In nauw overleg met de gemeenschappen zal een nationaal coördinatiecomité worden opgericht ter voorbereiding van het Europees Jaar van Personen met

frontés et aux nombreuses formes de discrimination auxquelles elles sont exposés. L'année 2003, déclarée année européenne des personnes handicapées, y contribuera certainement.

Par le biais de cette année européenne, la Commission souhaite sensibiliser l'opinion publique à la problématique des personnes handicapées et favoriser l'échange de «best practices». Le montant que l'Europe met à disposition (soit 12 millions d'euros) doit permettre la préparation de campagnes d'information sur le plan politique et juridique, de sorte que cette année européenne puisse poser les bases d'un progrès ultérieur durable.

La proposition de résolution relative à cette année européenne a été accueillie positivement par le Conseil et celui-ci devrait, selon les attentes, y donner son feu vert le 3 décembre 2001. Tant l'Union européenne que les États membres seront invités en 2003 à développer des activités dans les domaines suivants :

- sensibilisation au droit des personnes handicapées à une protection contre la discrimination et à une jouissance complète et équivalente de leurs droits ;
- encouragement de la discussion concernant les mesures qui sont nécessaires pour favoriser l'égalité des chances des personnes handicapées en Europe ;
- promotion de l'échange des expériences et des bonnes pratiques ainsi que des stratégies efficaces au niveau local, national et européen ;
- renforcement de la collaboration entre toutes les parties impliquées, à savoir les autorités, les partenaires sociaux, les ONG, les services sociaux, le secteur privé, les communautés, les organisations de bénévoles, les personnes handicapées et leur famille ;
- amélioration de l'information sur le handicap et promotion d'une représentation positive des personnes handicapées ;
- sensibilisation à l'hétérogénéité des personnes handicapées et aux différentes formes de handicaps ;
- sensibilisation aux nombreuses formes de discrimination auxquelles sont exposées les personnes handicapées.

Chaque État membre est responsable de la coordination, au niveau national, des activités mises en place dans le cadre de l'année européenne, y compris la sélection des projets qui seront financés avec les subventions européens. Pour la Belgique, l'enveloppe financière s'élève à environ 371 840 euros.

En étroite collaboration avec les communautés, un comité de coordination national sera mis en place pour la préparation de l'année européenne des personnes

een Handicap. In dit comité zullen eveneens representatieve organisaties voor personen met een handicap vertegenwoordigd zijn. Het is niet de bedoeling dat dit comité zelf concrete projecten uitwerkt voor 2003, maar wel dat het in de coördinatie voorziet tussen de inspanningen die de gemeenschappen leveren. Hiertoe zal het een centrale leiddraad zoeken waarrond de verschillende overheden en hun partners zullen werken. Deze samenwerking heeft tot doel de zichtbaarheid en dus de effectiviteit van de inspanningen te vergroten. Daarnaast zal het comité ook toezien op de verdeling van de Europese gelden over de verschillende projecten. Voor zover dat nodig is, zal het comité daartoe:

- minimale gemeenschappelijke selectieprocedures en selectiecriteria bepalen;
- een gemeenschappelijke campagne voorstellen waarmee het Europees jaar bekend zal worden gemaakt en waarmee een oproep zal worden gelanceerd voor potentiële kandidaat-projecten.

Sensibilisering is erg belangrijk, maar moet gesteund worden door normerende voorschriften, zoals anti-discriminatiewetgeving en gelijke kansen-plannen. Een belangrijke hefboom daarbij is de Europese Richtlijn 2000/78/EU van 27 november 2000 betreffende de gelijke behandeling in het arbeids- en beroepsmilieus. Deze bepaalt dat de lidstaten tegen eind 2003 het nodige moeten gedaan hebben om dit recht op arbeid voor personen met een handicap te realiseren.

Op basis van deze Europese Richtlijn zal een non-discriminatiewetgeving uitgewerkt worden, die betrekking heeft op de verschillende aspecten van het leven: opleiding, mobiliteit, huisvesting, toegankelijkheid van gebouwen, tewerkstelling, enz.

Wetgevend optreden is één ding, toezien op de uitvoering van de wet een ander. De zwakte, zelfs soms het failliet van een aantal discriminatieregelingen ligt op het gebied van de afdwingbaarheid. Zelfs zware sancties doen hieraan geen afbreuk, zeker niet op een per definitie economisch terrein als arbeid en tewerkstelling. De spelers op het terrein moeten ervan overtuigd worden hun gedrag aan te passen. Positieve incentives en bevordering van «best practices» hebben bewezen dikwijls veel doeltreffender te zijn dan strafmaatregelen.

Die uitwisseling van «best practices» is ook één van de doelstellingen die de Europese conferentie, die ik samen met Minister Johan Vande Lanotte, op 4 en 5 december van dit jaar organiseer in het kader van het Europees Voorzitterschap.

handicapées. Des représentants des organisations de personnes handicapées feront également partie de ce comité. Le but n'est pas que ce comité élabore lui-même des projets concrets pour 2003, mais bien qu'il assure la coordination entre les efforts fournis par les communautés. À cette fin, un fil conducteur central sera recherché autour duquel les différentes autorités et leurs partenaires travailleront. Cette collaboration a pour objectif d'accentuer la visibilité et donc l'efficacité des efforts. Par ailleurs, ce comité veillera également à la répartition des fonds européens entre les différents projets. Pour autant que cela s'avère nécessaire, le comité :

- déterminera les critères et les procédures de sélection communautaires minimaux ;
- présentera une campagne communautaire en vue de faire connaître l'année européenne et de lancer un appel aux projets candidats potentiels.

La sensibilisation est très importante, mais doit être soutenue par des règles normatives, comme une législation anti-discrimination et des programmes visant l'égalité des chances. Un important levier en est la directive européenne 2000/78/UE du 27 novembre 2000 concernant l'égalité de traitement dans le travail et la profession. Cette directive stipule que les États membres doivent avoir fait le nécessaire d'ici fin 2003 pour mettre en pratique le droit au travail des personnes souffrant d'un handicap.

Sur la base de cette directive européenne, une législation non discriminatoire sera mise au point, qui porte sur les différents aspects de la vie : formation, mobilité, logement, accessibilité des bâtiments, emploi,....

Fixer des lois est une chose, veiller à leur exécution en est une autre. La faiblesse, voire l'échec de certaines règles en matière de discrimination tiennent à la difficulté de les rendre exécutoires. Même imposer de lourdes sanctions n'y changera rien, surtout dans un domaine doté par définition d'un caractère économique comme le travail et l'emploi. Il faut convaincre les responsables d'adapter leur comportement. Des incitations positives et la stimulation des « meilleures pratiques » se sont souvent avérées plus efficaces que des sanctions.

Cet échange des « meilleurs pratiques » est également un des objectifs de la conférence européenne que j'organise avec le ministre Johan Vande Lanotte, les 4 et 5 décembre de cette année, dans le cadre de la Présidence européenne.

De conferentie wil:

- een stand van zaken brengen over het bestaande beleid met betrekking tot tewerkstellingsbevorderende maatregelen voor personen met een handicap;
- goede praktijkvoorbeelden en lacunes in de Nationale Actieplannen naar voren brengen en suggesties formuleren voor 2002 en 2003;
- luisteren naar de personen met een handicap ten einde beter op hun specifieke behoeften te kunnen inspelen.

Daarvoor zijn een aantal hefboomen nodig op het gebied van mobiliteit, opleiding, aanwerving, selectie, promotie en aangepaste omkadering op de arbeidsplaats.

Zo komen de anti-discriminatiewetgeving voor personen met een handicap, de stimulering van tewerkstelling en integratie in de arbeidsmarkt, de maatregelen inzake ondersteuning voor gezinnen met een persoon met een zware handicap en de combinatie met arbeid, maatregelen voor reïntegratie of werkbehoud, de verzoening van een inkomensgarantie en de tewerkstelling van personen met een handicap aan bod.

Het is mijn bedoeling na deze conferentie op hetzelfde elan verder te gaan en op basis van de wetenschappelijke uiteenzettingen op deze conferentie en de ervaringen van het publiek verder te werken aan een bijdrage voor het meer toegankelijk maken van onze samenleving voor personen met een handicap.

Vanzelfsprekend zal ik nauw overleg plegen met de gemeenschappen en gewesten over de verschillende aspecten van dit sensibiliseringsbeleid en bij de uitwerking van non-discriminatiewetgeving. Zij hebben ter zake immers ruime bevoegdheden.

2. Wijzigingen in de bestaande stelsels van tegemoetkomingen

Voor personen met een handicap bestaan twee soorten tegemoetkomingen. De *integratietegemoetkoming* en de *tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden* komen tussen in de kosten die mensen met een verminderde zelfredzaamheid hebben om zich in het maatschappelijk leven in te passen; de *inkomensvervangende tegemoetkoming* wordt toegekend aan mensen die, omwille van hun handicap, niet in staat zijn voldoende beroepsinkomen te verwerven. Beide soorten behoren tot de sociale bijstand, wat tot gevolg heeft dat de toekenning ervan beïnvloedt wordt door de bestaansmiddelen die de betrokkene heeft.

La conférence a pour but :

- de faire le point sur la politique existante relative aux mesures favorisant l'emploi des personnes handicapées ;
- de souligner les bonnes pratiques et les lacunes dans les Plans d'Action nationaux et de formuler des suggestions pour 2002 et 2003 ;
- d'être à l'écoute des personnes handicapées afin de pouvoir mieux répondre à leurs besoins spécifiques.

A cette fin, une série de leviers sont nécessaires en matière de mobilité, de formation, d'embauche, de sélection, de promotion et d'un environnement adapté sur le lieu de travail.

C'est ainsi que sont abordés la législation anti-discriminatoire en faveur des personnes handicapées, la stimulation de l'emploi et l'intégration sur le marché du travail, les mesures de soutien aux familles comptant une personne gravement handicapée et le cumul avec le travail, des mesures de réintégration ou de maintien au travail, le cumul d'une garantie de revenu avec l'emploi de personnes handicapées

Mon intention est, après cette conférence, de poursuivre sur cette lancée et, sur la base des exposés scientifiques tenus lors de cette conférence et des expériences du public, de continuer d'œuvrer à une meilleure accessibilité de notre société en faveur des personnes handicapées.

Il va de soi que pour les différents aspects de la politique de sensibilisation et pour l'élaboration d'une législation non discriminatoire, je me concerterai avec les communautés et les régions. Elles disposent en effet de très amples pouvoirs en la matière.

2. Changements dans les services existants d'allocations

Il existe deux sortes d'allocations pour les personnes handicapées. L'*allocation d'intégration* et l'*allocation pour aide aux personnes âgées* interviennent dans les frais encourus par les personnes avec une autonomie réduite pour s'adapter à la vie sociale.. L'allocation de remplacement de revenus est accordée à des personnes qui, suite à leur handicap, ne sont pas en mesure d'acquérir un revenu professionnel suffisant. Ces deux types d'allocations sont du ressort de l'aide sociale, ce qui a pour conséquence que leur attribution est influencée par les ressources dont dispose la personne concernée.

Naast een aantal punctuele wijzigingen die in 2002 doorgevoerd zullen worden, zal ook onderzocht worden welke meer fundamentele wijzigingen zich opdringen om tot een volwaardige en permanente inschakeling van personen met een handicap, chronisch zieken, ... in de maatschappij te komen.

Het gaat hier om ingrijpende wijzigingen in de bestaande voorzieningen voor mensen met een handicap in het bijzonder en mensen met een vermindering aan zelfredzaamheid in het algemeen. Niet alleen worden de systemen van tegemoetkoming grondig aangepakt, de visie zelf op de plaats van de personen met een handicap en personen met een verminderde zelfredzaamheid (ouderen, zieken, personen met een handicap, invaliden, ...) in de samenleving staat hier ter discussie. Om het cru te stellen: blijven we bij een systeem dat meer weg heeft van een schadevergoeding voor geleden leed en ongemakken, of kiezen we resoluut voor een activerend en inclusief systeem dat mensen niet reduceert tot hun problemen maar hen in staat stelt een volwaardige en gelijke plaats in te nemen in de samenleving.

Vanzelfsprekend moeten de verschillende beleidsdomeinen en de verschillende beleidsniveaus hierbij betrokken worden. Cruciaal is dat het inzicht van de samenleving in de rechten van mensen die een verminderde zelfredzaamheid hebben, in de positieve bijdrage die zij kunnen leveren, in de problemen waarop zij door hun handicap stuiten en in de vele vormen van discriminatie waaraan zij blootgesteld zijn, vergroot.

2.1 Inkomensvervangende tegemoetkomingen

Een adequate sociale bescherming moet ervoor zorgen dat mensen die niet in de mogelijkheid zijn om in hun eigen levensonderhoud te voorzien, een voldoende inkomen hebben waarvan zij menswaardig kunnen leven.

Verschillende studies tonen aan dat personen die uitsluitend van een tegemoetkoming leven, vaak tot de armoede veroordeeld worden. In het kader van het Nationaal Actieplan Armoedebestrijding (NAPA), dat is opgesteld op vraag van de top van Lissabon, is beslist om de inkomensvervangende tegemoetkoming met vier procent te verhogen. Een eerste verhoging (twee procent) heeft reeds plaatsgevonden op 1 juli 2001. Op 1 januari 2002 wordt de inkomensvervangende tegemoetkoming opnieuw met twee procent verhoogd. De kostprijs van deze tweede verhoging wordt geraamd op 9,162 miljoen euro.

Outre un certain nombre de modifications ponctuelles qui seront effectuées en l'an 2002, une enquête sera menée sur les modifications fondamentales qui s'imposent pour que des personnes handicapées ou des personnes souffrant de maladies chroniques etc... puissent s'intégrer entièrement et de façon permanente dans la société.

Il s'agit ici de modifications fondamentales dans les prévisions qui existent actuellement pour des personnes handicapées en particulier et des personnes avec une autonomie réduite en général. Non seulement les systèmes d'allocations seront abordés d'une façon approfondie mais de plus, la vision même de la place des personnes handicapées et des personnes avec une autonomie réduite (les personnes âgées, les malades, les personnes handicapées, les invalides) dans la société sera discutée. Pour dire les choses crûment: doit-on conserver un système qui ressemble plus à une compensation pour un préjudice ou des inconvénients ou doit-on au contraire opter résolument pour un système activant et inclusif qui ne réduit pas les personnes à leurs problèmes mais les met en mesure de prendre une place à part entière et égale dans la société.

Il va de soi que les différents domaines et niveaux de la politique y seront avancés. Il est crucial que la société comprenne toujours mieux les droits des personnes avec une autonomie réduite, la manière dont ces dernières peuvent contribuer au bon fonctionnement de la société, les problèmes qu'elles rencontrent suite à leur handicap et les formes diverses de discrimination auxquelles elles sont exposés.

2.1. Allocations de remplacement de revenus

Une protection sociale adéquate doit faire en sorte que les personnes qui ne sont pas en mesure de pourvoir à leur entretien, disposent d'un revenu suffisant pour mener une vie humaine et digne.

Diverses études montrent que les personnes qui vivent exclusivement d'allocations sont souvent condamnées à la pauvreté. Dans le cadre des plans d'action nationaux pour la lutte contre la pauvreté établis à la demande du sommet de Lisbonne, il a été décidé d'augmenter de 4 % les allocations de remplacement de revenus. Une première augmentation de 2 % a déjà eu lieu le 1^{er} juillet 2001. Le 1^{er} janvier 2002, l'allocation de remplacement de revenus sera de nouveau augmentée de 2 %. Le coût de ces deux augmentations est estimé à 9,162 millions d'euros.

Daarnaast is er in het stelsel van de inkomensvervangende tegemoetkomingen, net zoals in de andere stelsels van sociale bijstand (het gewaarborgd inkomen voor bejaarden en het bestaansminimum), nood aan een modernisering van de regelgeving, waardoor de verschillende bepalingen voor de aanrekening van de bestaansmiddelen en de opdeling in verschillende categorieën aangepast worden aan de huidige maatschappelijke omstandigheden.

Dat is evenwel niet voldoende: er moet radicaal een einde gesteld worden aan de huidige situatie waarin mensen met een handicap ontmoedigd, ja zelfs ontraaden worden om te gaan werken. Arbeid is immers een fundamenteel recht. Net zoals voor iedereen is ook voor personen met een verminderde zelfredzaamheid het hebben van werk een belangrijk middel is om zich sociaal, economisch, cultureel en politiek te integreren.

Daarom moeten stimulerende en activerende maatregelen inzake tewerkstelling genomen worden, vergelijkbaar met de maatregelen inzake leefloon. Doel is een zinvolle inschakeling in het arbeidsproces, aangepast aan de mogelijkheden en behoeften van de betrokkene. Niettemin mag niet vergeten worden dat het voor sommige mensen zeer moeilijk, zelfs onmogelijk, zal zijn om zelfs aangepast werk te verrichten.

2.2 Integratietegemoetkomingen en tegemoetkomingen voor hulp aan bejaarden

Verminderde zelfredzaamheid kan zich manifesteren in de nood aan zorgen en/of de nood aan hulpmiddelen om te kunnen functioneren binnen onze maatschappij op een zo zelfstandig mogelijke manier⁽¹⁾. Deze zorgen of hulpmiddelen kunnen eenmalig, tijdelijk of blijvend nodig zijn. Zij hebben tot doel de negatieve gevolgen van de vermindering aan zelfredzaamheid te neutraliseren of te compenseren en zo de vermindering zelf ongedaan te maken. Het voorwerp van de maatregelen is dus het herstel van de zelfredzaamheid.

Er bestaan een heel aantal regelingen waarvan de finaliteit het herstel van de zelfredzaamheid is. De sociale zekerheid voorziet, binnen de systemen van de verzekering tegen arbeidsongeschiktheid, beroepsziekten en arbeidsongevallen, in tegemoetkomingen «hulp van derden», die toegekend worden aan mensen die hulpbehoevend zijn. Via de sociale bijstand worden integratietegemoetkomingen en tegemoetkomingen voor hulp aan bejaarden toegekend, waarvan het bedrag

¹ Dit functioneren omvat de diverse aspecten van een «normaal» leven: persoonlijke hygiëne, taken in het huishouden, ontspanning, onderwijs, tewerkstelling, sociale contacten, ...

En outre, dans le régime des allocations de remplacement de revenus, comme dans les autres régimes d'aide sociale (revenu garanti aux personnes âgées et le minimex, il y a un besoin de modernisation de la réglementation : les différentes dispositions concernant le calcul des ressources et la scission en plusieurs catégories doivent être adaptées aux conditions sociales actuelles.

Mais cela ne suffit pas : il faudra d'une façon radicale mettre fin à la situation actuelle selon laquelle des personnes handicapées sont découragées, voire même déconseillées d'aller travailler. Le travail est en effet un droit fondamental. Comme pour toute autre personne, de surcroît pour les personnes avec une autonomie réduite, le fait d'avoir un travail est un moyen important pour s'intégrer dans la vie sociale, économique, culturelle et politique.

C'est la raison pour laquelle des mesures stimulantes et activantes doivent être prises en matière d'emploi, comparables aux mesures en matière du revenu vital. Le but est d'insérer les personnes dans le processus de travail adapté aux possibilités et besoins de la personne concernée. On ne pourra cependant pas oublier que pour certaines personnes il sera très difficile, même impossible d'effectuer un travail même adapté.

2.2. Allocations d'intégration et allocation pour aide aux personnes âgées

Une autonomie réduite peut se manifester dans le besoin de soins ou le besoin de moyens d'assistance pour pouvoir fonctionner dans notre société de la façon la plus indépendante possible¹. Ces soins ou moyens d'assistance peuvent être nécessaires de façon unique, provisoire ou permanente. Ils ont pour but de neutraliser ou de compenser les effets négatifs de l'autonomie réduite et d'annuler ainsi cette dernière. Ces mesures ont donc pour objet le rétablissement de l'autonomie.

Il existe un certain nombre de réglementations qui ont pour but de rétablir l'autonomie. Dans le système de l'assurance contre l'incapacité de travail, les maladies professionnelles et les accidents du travail, la sécurité sociale prévoit des allocations pour l'aide de tiers qui sont accordées à des personnes qui ont besoin d'aide. Par l'aide sociale, des allocations d'intégration et des allocations pour aide sont aux personnes âgées sont octroyées, dont le montant diffère selon le degré d'auto-

¹ Ce fonctionnement comprends les aspects divers d'une vie « normale » : hygiène personnelle, tâches ménagères, détente, enseignement, emploi, contacts sociaux, ...

verschilt naargelang van de graad van zelfredzaamheid. Deze uitkeringen en tegemoetkomingen zijn soms leeftijdsgebonden, zijn niet altijd voldoende en ze zijn vaak geconditioneerd door het inkomen van de betrokkene.

Deze veelheid en verscheidenheid zijn misschien historisch te verklaren, maar in de praktijk zijn ze nog moeilijk te verantwoorden: de betrokkene vindt zijn weg niet in het administratieve kluwen, de administratie zelf verslikt zich in allerhande cumulregels, en, wat het ergste is, ondanks het aanbod is de volledige dekking van de behoeften niet gegarandeerd.

Met het oog op een grotere toegankelijkheid van de sociale bescherming op dit vlak, enerzijds, en een effectievere dekking van de behoeften, anderzijds, is het aangewezen deze verschillende tegemoetkomingen samen te brengen, te harmoniseren en te verbeteren. Aldus draagt men bij tot een afdoende bescherming tegen vermindering of verlies van zelfredzaamheid en herstelt men de participatiekansen.

Ook de dekking van het risico moet efficiënter gemaakt worden, wat kan impliceren dat de doelgroep uitgebreid moet worden. In elk geval, mede met het oog op de activering van de uitkeringen, zal de inkomenstoets grondig herbekeken moeten worden. Het is immers verre van logisch dat een tegemoetkoming die toegekend wordt opdat de betrokkene zou kunnen participeren aan het maatschappelijk leven, en dus ook een job zou kunnen uitoefenen, niet meer uitbetaald zou worden eens hij een inkomen ontvangt uit arbeid. Wie zich "volwaardig" integreert wordt daarvoor gestraft, en verliest zijn tegemoetkoming. Die activering is dus essentieel, want anders blijft de integratietegemoetkoming een vorm van passieve schadevergoeding in plaats van een hefboom tot actieve integratie en inclusie.

Het gaat hier niet om een zoveelste vangnet: een doordachte aanpak van een risico zoals het verlies aan zelfredzaamheid en dus aan participatiemogelijkheden, is een essentieel onderdeel van een actief inclusiebeleid. De dekking van dit risico is dus geen opvang voor wie niet meekan in de samenleving, maar is juist een essentiële voorwaarde om te voorkomen dat iemand niet zou meekunnen.

Het gaat hier wel om een ingrijpende wijziging in de bestaande systemen, waarbij de verschillende actoren betrokken moeten worden en die ook tijd zal vragen. In de tijd die nodig is om deze omvorming te realiseren, moet de mogelijkheid gecreëerd worden voor de betrokken personen om de vraag om tegemoetkoming

nomie. Ces allocations sont souvent liées à l'âge et pas toujours suffisantes. Elles sont souvent conditionnées par les revenus de la personne concernée.

Cette multitude et cette diversité s'expliquent peut-être par des raisons historiques mais dans la pratique, sont difficiles à justifier : la personne concernée se perd dans la complexité administrative, l'administration elle-même s'étrangle dans toutes sortes de règles de cumul et ce qui est le pire, la couverture complète des besoins n'est pas garantie malgré l'offre.

Pour que la protection sociale soit d'une part plus accessible et que la couverture des besoins soit d'autre part plus effective, il est indiqué que ces diverses allocations soient regroupées, harmonisées et améliorées. C'est ainsi que les personnes seront mieux protégées contre une réduction ou une perte d'autonomie et que les possibilités de participation seront rétablies.

De même, la couverture du risque doit être rendue plus efficace, ce qui peut impliquer la nécessité d'une extension du groupe cible. En tout cas, en vue de l'activation des allocations, l'examen des ressources doit être réexaminé en profondeur. Il est, en effet, loin d'être logique qu'une indemnité, qui est accordée pour que l'individu puisse participer à la vie sociale et dès lors puisse exercer une profession, ne soit plus versée dès qu'il obtient un revenu de son travail. Celui qui s'intègre «à part entière» s'en trouve sanctionné et perd son indemnité. Cette activation est donc essentielle sans quoi l'indemnité d'intégration resterait une forme d'indemnisation passive au lieu d'être un levier d'intégration et d'inclusion actif.

Il ne s'agit pas ici d'un quelconque filet de sécurité: une approche réfléchie d'un risque tel que la perte d'autonomie et donc de possibilités de participation constitue un élément essentiel d'une politique active d'inclusion. La couverture de ce risque ne représente donc pas un accueil pour celui qui ne peut participer à la société mais constitue une condition essentielle pour empêcher que quelqu'un ne puisse pas y prendre part.

Il s'agit bien ici d'une modification radicale des systèmes existants où les différents acteurs doivent être impliqués, ce qui prendra du temps. Dans le laps de temps nécessaire pour réaliser cette réforme, il convient de créer pour les personnes concernées la possibilité de présenter aux institutions compétentes leur

op een laagdrempelige en eenvoudige wijze voor te leggen aan de bevoegde instellingen. Dat houdt in dat mensen met een verminderde zelfredzaamheid zich niet meer tot verschillende instanties moeten wenden om de tegemoetkoming waarop zij recht hebben te verkrijgen. Zodra de vraag om tegemoetkoming gesteld is aan één van de bevoegde instellingen, zou die moeten nagaan of de betrokkene ook voor andere tegemoetkomingen in aanmerking kan komen, en de vraag dan aan die instellingen doorsturen.

Wenselijk ware het natuurlijk ook dat de beoordelingsinstrumenten, die op de keper beschouwd dezelfde finaliteit hebben (de zelfredzaamheid beoordelen), op termijn ook gelijkgeschakeld zouden worden. Hiervoor zijn al studies aan de gang. In afwachting van die harmonisering zal ik nagaan in welke mate de instellingen elkaars beslissingen als gelijkwaardig kunnen aanvaarden, zodat de betrokkene niet meer verschillende onderzoeken moet ondergaan.

3. Klantvriendelijkheid en toegankelijkheid

De Bestuursdirectie Uitkeringen aan Personen met een Handicap is verantwoordelijk voor het opstellen, het interpreteren en ook het praktisch toepassen van de reglementering in verband met de tegemoetkomingen aan personen met een handicap en behandelt de aanvragen van de personen met een handicap vanaf het binnenkomen van de aanvraag tot aan de uitbetaling van de tegemoetkoming en dit met inbegrip van het vereiste medisch onderzoek.

De bestuursdirectie is hiertoe georganiseerd in enerzijds de algemene en administratieve diensten en anderzijds de medische diensten. Al deze diensten staan in voortdurend contact met de burger. Klantvriendelijkheid en toegankelijkheid moeten een vanzelfsprekendheid zijn.

Zowel het rechtstreekse contact met de personen met een handicap aan de telefoon, maar ook tijdens de medische onderzoeken moet correct en met het nodige respect verlopen. Dit houdt in dat de verwachtingen aan beide zijden correct geëxpliciteerd moeten kunnen worden. Wanneer de klant zijn dossier volledig indient moet hij kunnen rekenen op een redelijke doorlooptijd van zijn dossier en moet hij weten bij wie hij terecht kan voor informatie omtrent dit dossier. De schriftelijke communicatie moet duidelijk en herkenbaar zijn. Genomen beslissingen moeten voldoende gemotiveerd zijn en volledig stroken met de regelgeving zoals ze op dit moment in voege is.

demande d'indemnité d'une manière simple et sans que le seuil de cette demande ne soit élevé. Cela implique que les personnes à autonomie réduite ne doivent plus s'adresser à différentes instances pour obtenir l'indemnité à laquelle elles ont droit. Dès que la demande d'indemnité est introduite auprès de l'une des institutions compétentes, celle-ci devra examiner si la personne intéressée peut entrer en considération aussi pour d'autres indemnités et transmettre alors la demande à ces institutions.

Il est, bien entendu, souhaitable aussi que les instruments d'appréciation qui, tout compte fait, visent la même finalité (évaluer l'autonomie) puissent être à terme également alignés. Des études portant sur cette question sont d'ores et déjà en cours. En attendant cette harmonisation, j'examinerai dans quelle mesure les institutions peuvent accepter comme équivalentes leurs décisions mutuelles de sorte que la personne intéressée ne doive plus se soumettre à divers examens.

3. Convivialité et accessibilité

La Direction administrative des allocations aux personnes handicapées est responsable de la rédaction, de l'interprétation ainsi que de l'application pratique de la réglementation relative aux allocations aux personnes handicapées et traite les demandes des personnes handicapées à partir de l'introduction de leur demande jusqu'au versement de l'indemnité, en ce compris l'examen médical requis.

La direction administrative est organisée à cette fin, d'une part, au niveau des services généraux et administratifs et, d'autre part, au niveau des services médicaux. Tous ces services restent en contact permanent avec le citoyen. La convivialité et l'accessibilité doivent aller de soi.

Le contact direct avec les personnes handicapées, que ce soit au téléphone ou lors des examens médicaux, doit être correct et se dérouler dans le respect voulu. Cela implique que les attentes des deux côtés puissent être explicitées correctement. Lorsque le client introduit complètement son dossier, il doit pouvoir compter sur un délai raisonnable de traitement de son dossier et doit savoir à qui s'adresser pour obtenir les informations relatives à ce dossier. La communication écrite doit être claire et identifiable. Les décisions prises doivent être suffisamment motivées et respecter parfaitement la réglementation en vigueur à ce moment.

Een eerste onderzoek besteedde specifiek aandacht aan het verkorten van de doorlooptijd. De aanbevelingen die hieruit naar voren kwamen zullen in overleg met de administratie opgevolgd en - waar het budgettaire en organisatorisch op korte termijn mogelijk is - doorgevoerd worden.

Naast het verkorten van de doorlooptijd zijn er andere, meer fundamentele vragen waarop een antwoord gegeven moet worden. Deze vragen betreffen de wijze van organiseren van de uitvoering van het beleid ten aanzien van personen met een handicap en meer bepaald de keuze tussen de verschillende administratieve beheersstructuren voor de optimale lokalisatie van administratieve entiteiten en functies.

De bestuursdirectie uitkeringen aan personen met een handicap staat niet los van de ruimere administratieve context. De vragen in verband met kerntaken en operationele efficiëntie stellen zich voor verschillende besturen en bestuursdirecties: welke taken moet het bestuur uitvoeren? Hoe kunnen deze opdrachten op een efficiënte en kwaliteitsvolle wijze worden uitgevoerd? Kunnen sommige opdrachten efficiënter worden opgenomen door andere instanties, hetzij binnen de overheid, hetzij buiten de overheid?

Deze vragen komen aan bod in een nieuwe studieopdracht die zal starten op 1 januari 2002 en die zowel de Bestuursdirectie Uitkeringen aan Personen met een Handicap als het Bestuur van de Medische Expertise omvat. De begeleiding bij de implementatie van de gedane voorstellen maakt integraal deel uit van deze opdracht.

Het doel is uiteraard een stap dichterbij te komen bij een klantvriendelijke, performante dienstverlening ten aanzien van personen met een handicap.

3.1. Afgeleide rechten

Vereenvoudiging

Personen met een handicap kunnen op basis van het feit dat zij als dusdanig erkend zijn of een uitkering krijgen, een aantal bijkomende voordelen in andere sectoren van de sociale zekerheid (bv. WIGW-statuuut) of op andere domeinen van het maatschappelijk leven (bv. fiscaliteit, telefonie, ...) genieten. Dit laatste vertaalt zich dan in een kosteloos of verminderd tarief.

Une première étude a porté l'attention spécifiquement sur le raccourcissement du délai de traitement du dossier. Les recommandations qui en ont découlé feront l'objet d'un suivi en concertation avec l'administration et seront exécutées à court terme ou cela s'avère possible d'un point de vue budgétaire et organisationnel.

Outre le raccourcissement de la durée de traitement, d'autres questions, plus fondamentales attendent une réponse. Ces questions concernent le mode organisationnel de l'exécution de la politique relative aux personnes handicapées et, plus précisément, le choix entre les différentes structures de gestion administrative pour assurer une localisation optimale des fonctions et entités administratives.

La direction administrative chargée des allocations aux personnes handicapées n'est pas indépendante d'un contexte administratif plus large. Les questions relatives aux tâches clés et à l'efficacité opérationnelle se posent pour différentes administrations et directions administratives: quelles tâches doit exécuter l'administration? Comment ces missions peuvent-elles être exécutées de façon efficace et avec la qualité voulue? Certaines tâches peuvent-elles être prises en charge de façon plus efficace par d'autres instances, que ce soit au sein du pouvoir public ou hors de celui-ci?

Ces questions seront prises en compte dans une nouvelle mission d'étude qui démarrera le 1^{er} janvier 2002 et qui englobera tant la direction administrative chargée des allocations aux personnes atteintes d'un handicap que l'Administration de l'expertise médicale. L'encadrement lors de la mise en œuvre des propositions avancées fait partie intégrante de cette mission.

Le but poursuivi consiste, bien entendu, à se rapprocher d'un cran d'une prestation de service conviviale et performante vis-à-vis des personnes handicapées.

3.1. Droits dérivés

Simplification

Les personnes handicapées peuvent, sur la base du fait qu'elles sont reconnues en tant que telles ou qu'elles reçoivent une allocation, bénéficier d'un certain nombre d'avantages supplémentaires dans d'autres secteurs de la sécurité sociale (par exemple, le statut de VIPO) ou d'autres domaines de la vie sociale (par exemple, la fiscalité, la téléphonie, ...). Ce dernier point se traduit par un tarif gratuit ou réduit.

De instelling die de vermindering geeft doet dit echter niet op eigen initiatief: meestal moet er een aanvraag worden ingediend en een attest worden voorgelegd van de instelling die de erkenning of de uitkering verleent. Dit heeft tot gevolg dat een deel van de rechthebbers hun rechten niet laten gelden omdat ze het niet weten of opzien tegen de formaliteiten.

Dit euvel kan worden ondervangen door het opzetten van automatische gegevensstromen via de Kruispunbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) tussen de administratie die de erkenning of uitkering verleent en de instelling die het bijkomend voordeel toekent.

In samenwerking met de KSZ zijn volgende projecten gepland:

- project De Lijn: gratis reispas (1 december 2001)
- nutsvoorzieningen:
 - verminderd tarief voor gas en elektriciteit (in voorbereiding)
 - verminderd tarief voor telefoon
- fiscaliteit:
 - toeslag vrijstelling personenbelasting
 - vrijstelling belasting autovoertuigen
 - vermindering onroerende voorheffing
 - vermindering kijk- en luistergeld (Waals gewest)

Indien men dit systeem van automatische toekenning van rechten wil optimaliseren, dan is het wel noodzakelijk dat het gebruik van het Rijksregister wordt veralgemeend en de toegang tot of mededeling van de informatiegegevens uit het Rijksregister wordt vereenvoudigd. Hiertoe zijn reeds de nodige contacten gelegd met het kabinet van de minister van Binnenlandse Zaken om een wetswijziging op dit punt voor te bereiden.

Betwistingen inzake afgeleide rechten

Voor betwistingen over het al dan niet toekenning van attesten, is er bij rondzendbrief van 9 februari 1995 een vorm van minnelijk beroep georganiseerd. De vraag werd gesteld of deze rondzendbrief dit contentieux kan onttrekken aan de bevoegdheid van de rechtbanken, een vraag die door het Hof van Cassatie terecht ontkennend werd beantwoord. Het Hof stelde eveneens vast dat de beslechting van deze geschillen niet aan de bevoegdheid van de gewone rechtbanken is onttrokken, en dat het contentieux bijgevolg valt onder de algemene bevoegdheid, overeenkomstig artikel 568, eerste lid, Gerechtelijk Wetboek, van de rechtbank van eerste aanleg.

L'institution qui octroie la réduction ne le fait cependant pas de sa propre initiative: la plupart du temps, une demande doit être introduite et une attestation émanant de l'institution qui accorde la reconnaissance ou l'allocation doit être présentée. Ceci a pour conséquence qu'une partie des ayants droit ne peuvent faire valoir leurs droits du fait qu'ils n'en ont pas connaissance ou reculent devant les formalités requises.

On peut y remédier en établissant des flux de données automatiques via la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS) entre l'administration qui octroie la reconnaissance ou l'allocation et l'institution qui accorde l'avantage supplémentaire.

Les projets qui suivent sont programmés en collaboration avec la BCSS :

- Projet De Lijn: abonnement gratuit (1^{er} décembre 2001)
- Approvisionnements de première nécessité:
 - tarif réduit pour le gaz et l'électricité (en préparation)
 - tarif réduit pour le téléphone
- fiscalité:
 - supplément d'exonération de l'impôt sur les personnes physiques
 - exonération de l'impôt sur les véhicules
 - réduction du précompte immobilier
 - réduction de la redevance radio-télévision (région wallonne)

Si l'on veut optimiser ce système d'octroi automatique de droits, il est alors indispensable que l'utilisation du Registre national se généralise et que l'accessibilité ou la communication de données d'information à partir du Registre national soient simplifiées. C'est à cette fin que les contacts nécessaires sont déjà établis avec le cabinet du ministre de l'intérieur afin de préparer une modification de la loi sur ce point.

Contestations en matière de droits dérivés

Pour ce qui concerne les contestations relatives à l'octroi ou au refus d'attestations, une forme d'appel amiable est organisée par une circulaire datée du 9 février 1995. La question de savoir si cette circulaire pouvait soustraire ce contentieux de la compétence des tribunaux a été posée et a reçu une réponse négative de la Cour de Cassation. La Cour a donc statué que l'arbitrage de ces différends n'était pas soustrait à la compétence des tribunaux ordinaires et que, par conséquent, le contentieux relève de la compétence générale du tribunal de première instance, conformément à l'article 568, premier alinéa, Code judiciaire.

Ik zal echter in overleg met de minister van Justitie onderzoeken of artikel 582, 1°, Gerechtelijk Wetboek zo kan gewijzigd worden dat voortaan de arbeids-gerechten eveneens bevoegd zouden zijn voor de medische beslissingen inzake het afleveren van attesten betreffende de fiscale en/of sociale voordelen.

Dit is niet alleen de wens van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, het sluit ook aan bij de algemene regel die de arbeidsrechtbanken bevoegd maakt voor betwistingen inzake sociale zekerheid en stelsels van bijstand. In zijn brief van 22 augustus 2000 sprak trouwens ook de federale ombudsman zijn voorkeur uit voor de bevoegdheid van de arbeidsrechtbanken ter zake.

Nationale verminderingskaarten voor het openbare vervoer

De nationale verminderingskaarten voor het openbare vervoer voor personen met een visuele handicap worden uitgereikt door de Bestuursdirectie voor Personen met een Handicap. Nog in de loop van het vroege voorjaar 2002 zullen deze kaarten gewijzigd worden zodat zij voortaan de essentiële vermeldingen zoals de vervaldatum, ook in braille zullen weergeven.

Parkeerkaarten

De geldigheidsduur van de bruine parkeerkaarten afgeleverd door het Rijksfonds voor sociale reclas-sering van de mindervaliden is op 31 juli 2001 verstreken. De zogenaamde «blauwe» kaarten, die de «bruine» kaarten vanaf 1 juli 1991 hebben vervangen, hadden een geldigheidsduur van 10 jaar en beginnen dus ook ten einde te lopen. De aanvragen om hernieuwing van de verlopen modellen zijn dus de ge-wone stroom van eerste aanvragen komen aandikken.

De weerslag van de invoering van de kaart die be-antwoordt aan het model van Europese parkeerkaart mag evenmin worden onderschat.

Het gemiddeld maandelijks aantal aanvragen is ge-stegen van 2 733 in 1999 tot 4 272 in 2000 en bedraagt 4 596 voor de 5 eerste maanden van het jaar 2001.

De onderzoekstermijnen voor de aanvragen om parkeerkaarten zijn dus onvermijdelijk toegenomen. Daarnaast stellen zich ook problemen inzake de con-trole op het gebruik van de parkeerkaarten, en kan men zich de vraag stellen of de toekennings-

En concertation avec le ministre de la justice, j'exa-minerai toutefois si l'article 582, premier alinéa, du Code judiciaire peut être modifié de manière à rendre les tribunaux du travail dorénavant également compétents, pour ce qui concerne les décisions médicales en ma-tière de délivrance d'attestations relatives aux avanta-ges fiscaux et/ou sociaux.

Il ne s'agit pas ici seulement d'un souhait du Con-seil Supérieur National pour les personnes handica-pées. En effet pour toutes contestations en matière de sécurité sociale et régimes d'assistance, il existe une règle générale qui rend les tribunaux du travail compé-tents. Dans sa lettre datée du 22 août 2000, l'ombuds-man fédéral a exprimé, du reste, aussi sa préférence pour la compétence des tribunaux du travail en cette matière.

Cartes de réductions nationales pour les transports publics

Les cartes de réduction nationales pour les trans-ports publics à l'intention des personnes atteintes d'un handicap visuel sont délivrées par la Direction admi-nistrative pour les personnes handicapées. Dès le dé-but du printemps 2002, ces cartes seront modifiées de manière à indiquer les données essentielles, telles que la date d'échéance, dorénavant en braille aussi.

Cartes de parking

La durée de validité des cartes de parking brunes délivrées par le Fonds national de reclassement social des moins valides a expiré le 31 juillet 2001. Ce que l'on appelle les cartes «bleues», qui ont remplacé les cartes «brunes» à partir du 1^{er} juillet 1991, avaient une durée de validité de 10 ans et approchent donc aussi de leur date d'échéance. Les demandes de renouvellement des modèles en cours viennent donc grossir le flux habituel des premières demandes.

L'incidence de l'introduction de la carte répondant au modèle de la carte de parking européenne ne peut pas non plus être sous-estimée.

Le nombre annuel moyen de demandes s'est accru de 2.733 en 1999 à 4.272 en 2000 et s'élève à 4.596 pour les 5 premiers mois de l'année 2001.

Les délais d'examen pour les demandes de cartes de parking se sont donc inévitablement allongés. En outre se posent également des problèmes au niveau du contrôle de l'utilisation des cartes de parking et l'on peut se poser la question de savoir si les conditions

voorwaarden nog voldoende aangepast zijn aan de huidige maatschappelijke en medische situaties.

Aan de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap zal daarom gevraagd worden het bestaande systeem te evalueren en waar mogelijk voorstellen tot verbetering uit te werken.

3.2. Hervorming van het evaluatieproces

Formulieren en beoordeling

Wanneer een persoon met een handicap een aanvraag indient voor een tegemoetkoming dan moet hij bij zijn aanvraagformulier (dat via het gemeentebestuur wordt ingediend) een geneeskundig getuigschrift voegen, de zogenaamde formulieren 3 en 4.

Deze documenten moeten ingevuld worden door de huisarts en daarop moet de arts volgens de Katz-schaal een beschrijving geven van de functionele beperkingen die de betrokkene ondervindt in het dagelijks leven. Deze Katz-schaal geeft een overzicht van de problemen die de persoon met een handicap ondervindt op het vlak van zelfredzaamheid, met name:

- verplaatsingen;
- eten (bereiden en nuttigen);
- persoonlijke hygiëne en kleden;
- onderhoud van de woning en huishoudelijk werk;
- leven zonder toezicht en het kunnen inschatten van gevaar;
- communicatie en sociaal contact.

Tot op heden moet de huisarts per item een score toekennen. Daarna wordt de betrokkene opgeroepen voor een medisch onderzoek, door de controlearts van de administratie, die vervolgens de score eventueel herziet. Dit geeft aanleiding tot frustratie bij de huisarts, de sociaal verzekerde en de administratie. Een huisarts durft soms niet te weinig punten toe te kennen, de sociaal verzekerde begrijpt niet waarom de ene arts X-aantal punten geeft en de andere Y-aantal punten, de administratie vindt dat ze het werk van de huisarts moet herdoen.

Daarom heb ik aan de administratie gevraagd een nieuw formulier te ontwerpen waarop de huisarts niet langer punten moet vermelden, maar enkel een beschrijving moet geven van de functionele toestand van de betrokkene.

d'octroi sont encore suffisamment adaptées aux conditions sociales et médicales actuelles.

C'est pourquoi il sera demandé au Conseil Supérieur National pour les personnes handicapées d'évaluer le système existant et, si possible, d'élaborer des propositions d'amélioration.

3.2. Réforme du processus d'évaluation

Formulaires et décision

Quand une personne atteinte d'un handicap introduit une demande d'allocation, elle doit joindre à son formulaire de demande (qui est introduit par l'administration communale) une attestation médicale, les formulaires 3 et 4.

Ces documents doivent être complétés par le médecin généraliste qui doit donner une description des limitations fonctionnelles, selon l'échelle Katz, que rencontre la personne concernée dans la vie quotidienne. Cette échelle de Katz donne un aperçu des problèmes rencontrés par la personne atteinte de handicap sur le plan de son autonomie, à savoir notamment, au niveau :

- des déplacements ;
- de la nutrition (préparation et ingestion) ;
- de l'hygiène personnelle et habillement ;
- de l'entretien du logement et travail ménager ;
- de la possibilité de vivre sans surveillance et pouvoir évaluer le danger ;
- de la communication et du contact social.

Jusqu'ici le médecin généraliste devait attribuer un score par item. Ensuite, la personne concernée était convoquée pour un examen médical par un médecin contrôleur de l'administration qui peut éventuellement réviser le score attribué. Cela peut amener des frustrations dans le chef du médecin généraliste, de l'assuré social et de l'administration. En effet, parfois un médecin généraliste n'ose pas accorder trop peu de points, l'assuré social ne comprend pas pourquoi un médecin accorde un nombre X de points et un autre médecin un nombre Y de points, et l'administration a l'impression de devoir refaire le travail du médecin généraliste.

C'est la raison pour laquelle j'ai demandé à l'administration d'établir un nouveau projet de formulaire sur lequel le médecin généraliste ne doit plus indiquer de points, mais doit donner une description de la situation fonctionnelle de la personne concernée.

Bij nader toezien lost dit het probleem van de quoterings nog niet helemaal op, vermits de controlearts hoe dan ook punten moeten toekennen (het bedrag van de tegemoetkoming is immers afhankelijk van het aantal punten dat men behaalt). De wijze waarop de controlearts het aantal punten toekent, laat teveel ruimte voor interpretatie.

Vandaar dat ook dit luik, in samenspraak met de artsen van het RIZIV (die met een gelijkaardige problematiek worden geconfronteerd bij de toekenning van hulp van derden) herbekeken moet worden. De evaluatie dient te gebeuren door middel van een getrapte wijze van vraagstelling waardoor het resultaat van de scores meer reproduceerbaar zal zijn dan nu het geval is.

Vooraleer de nieuwe evaluatieprocedure wordt ingevoerd zal het advies worden ingewonnen van de wetenschappelijke vereniging van huisartsen en de Nationale Hoge Raad. Vanzelfsprekend zal er ook in een testfase worden voorzien.

Hervorming van het evaluatiesysteem

Zelfs indien de evaluatie voor de tegemoetkomingen op een meer wetenschappelijke wijze zal gebeuren, waardoor de sociaal verzekerde ook een grotere rechtszekerheid krijgt, dan nog is de evaluatie van het verlies van zelfredzaamheid weinig transparant voor de burger. Het verlies van zelfredzaamheid wordt immers in de verschillende systemen (arbeidsongevallen, beroepsziekten, ziekteverzekering, tegemoetkomingen aan personen met een handicap, zorgverzekering, ...) door telkens andere instanties ingeschaald.

Daarom zal ik in overleg met de andere sectoren (ZIV, BZ en AO) nagaan of het niet mogelijk is de aanvraag en de evaluatie voor een tegemoetkoming voor hulp van derden en een integratietegemoetkoming pluriform te maken waardoor de sociaal verzekerde nog slechts 1 aanvraag en 1 evaluatie moet ondergaan.

In het verlengde daarvan moet er een bijkomende studieopdracht worden gegeven aan doctor De Maeseneer, die reeds een eerste vergelijkende studie uitvoerde, om een lastenboek uit te schrijven ten einde een geïnformatiseerd systeem op touw te zetten dat toelaat dat personen met een handicap nog slechts eenmaal ingeschaald moeten worden, maar waarbij deze inschaling vertaald wordt in functie van de criteria die gelden in de verschillende sectoren. Ter voor-

Cependant, cela ne résout pas tout à fait le problème de la cotation puisque le médecin contrôleur doit, de toute façon, accorder des points (en effet, le montant de l'allocation dépend du nombre de points obtenus). La manière dont le médecin contrôleur attribue des points laisse trop de place à l'interprétation.

C'est pour cette raison, que ce volet devra être examiné également en concertation avec les médecins de l'INAMI (qui sont confrontés aux mêmes problèmes lors de l'attribution d'une allocation d'aide aux tiers). L'évaluation doit se faire sur base d'un questionnaire échelonné, de sorte que le résultat des scores pourra être plus facilement reproductible que ce n'est le cas actuellement.

Avant d'introduire une nouvelle procédure d'évaluation, l'avis des associations scientifiques des médecins généralistes ainsi que du Conseil Supérieur National sera demandé. Il va de soi qu'une phase-test sera également prévue.

Réforme du système d'évaluation

Même si l'évaluation pour l'octroi d'allocations se fera de manière plus scientifique de sorte que l'assuré social disposera d'une plus grande sécurité juridique, l'évaluation de la perte d'autonomie reste encore peu transparente pour le citoyen. En effet, la perte d'autonomie est évaluée dans les différents systèmes (accidents de travail, maladies professionnelles, assurance maladie, allocations aux personnes handicapées, assurance de soins- « zorgverzekering »...) de façon différente par chacune des instances.

A cet égard, j'examinerai, en concertation avec les autres secteurs (assurance maladie-invalidité, maladies professionnelles et incapacité de travail) s'il n'est pas possible de rendre la demande et l'évaluation, pour une allocation d'aide à des tiers ou une allocation d'intégration, multi-fonctionnelle, de sorte que l'assuré social ne doive se soumettre qu'à une seule demande et une seule évaluation.

Dans ce contexte, une mission d'étude supplémentaire sera confiée au Docteur De Maeseneer qui a déjà effectué une étude comparée, en vue d'établir un cahier des charges relatif à la mise en œuvre d'un système informatisé permettant que des personnes handicapées ne soient évaluées qu'une seule fois, mais tenant compte des critères d'évaluation valables dans les différents secteurs. Pour préparer cette étude, une concertation a été planifiée entre le Docteur

bereiding hiervan wordt begin 2002 een overleg gepland tussen doctor De Maeseneer en de artsen van de administratie om de fasering van het project nader te omschrijven.

Hervorming van het evaluatiesysteem van verhoogde kinderbijslag

Voor kinderen met een handicap kan verhoogde kinderbijslag toegekend worden. Deze toekenning gebeurt op basis van een administratief en een medisch onderzoek waarbij het percentage van lichamelijke of mentale ongeschiktheid en de graad van autonomie wordt bepaald aan de hand van de Officiële Belgische Schaal ter bepaling van de graad van Invaliditeit (OBSI), een lijst van kinderaandoeningen en een verhogingspercentage.

De wijze waarop de handicap wordt beoordeeld en sommige toekenningvoorwaarden werden echter sinds lange tijd bekritiseerd zowel door ouders, artsen, andere zorgverleners en belangenorganisaties. De belangrijkste punten van kritiek waren:

- de OBSI is een onaangepast evaluatie-instrument;
- er wordt te weinig rekening gehouden met het impact van de handicap op het gezin;
 - het systeem werkt de revalidatie tegen;
 - het alles of niets karakter van de bijslag is ongenueerd.

Begin 2000 werd daarom aan de Bestuursdirectie Uitkeringen aan Personen met een Handicap, die bevoegd is voor de medische onderzoeken ter zake, de opdracht gegeven een nieuw beoordelingsinstrument te ontwerpen in overleg met alle betrokken actoren. De werkgroep die bij de administratie opgericht werd, heeft een nieuw model uitgewerkt, dat steunt op 3 pijlers, waarbij elke pijler een betrekkelijk autonome dimensie evalueert:

- P 1: meet de functionele ongeschiktheid vs. de OBSI en het KB 3.5.91;
- P 2: geeft het effect weer van de handicap in zijn samenstellende delen op het vlak van activiteit en participatie van het kind;
- P3: reflecteert de familiale belasting voor het gezin bij het omgaan met de moeilijkheden van het kind.

De vernieuwing bestaat erin dat er niet enkel rekening wordt gehouden met puur medische dysfuncties, maar met het kind en zijn globale leefwereld en de bijkomende inspanningen en kosten die de aandoening voor het kind zelf en het gezin waarin het opgroeit met

De Maeseneer et les médecins de l'administration, afin d'établir les différentes phases du projet.

Réforme du système d'évaluation d'allocation familiale majorée

On peut octroyer les enfants handicapés des allocations familiales majorées. Cet octroi se fait sur base d'un examen administratif et médical déterminant le pourcentage de l'incapacité physique ou mentale et le degré d'autonomie sur base de l'échelle officielle belge pour déterminer le degré d'invalidité, d'une liste d'affections infantiles et d'un pourcentage d'augmentation.

La manière dont l'handicap est évalué et certaines conditions d'attribution ont fait l'objet depuis longtemps de certaines critiques, exprimées tant par les parents, les médecins et les dispensateurs de soins que par les organisations défendant les intérêts de ces enfants. Les points les plus importants de la critique se rapportent au fait que :

- l'échelle BOBI est un instrument d'évaluation non adapté
- il n'est pas suffisamment tenu compte de l'impact de l'handicap sur la famille
- le système n'incite pas à la revalidation
- le caractère « tout ou rien » de l'allocation n'est pas nuancé.

A cet effet, la Direction de l'administration allocations à des personnes handicapées qui est compétente en matière d'examens médicaux a été chargée d'établir un projet de nouvel instrument d'évaluation en concertation avec tous les acteurs concernés. Le groupe de travail établi auprès de l'administration a élaboré un nouveau modèle basé sur 3 piliers, dans lequel chaque pilier évalue une dimension relativement autonome :

- P 1 : mesure l'incapacité fonctionnelle vis-à-vis de l'OBSI et l'A.R. du 3.5.91;
- P 2 : reflète l'effet de l'handicap au niveau de l'activité et de la participation de l'enfant;
- P 3 : reflète la charge pesant sur la famille consécutive aux difficultés de l'enfant.

La nouveauté consiste dans le fait qu'il n'est pas seulement tenu compte des dysfonctionnements purement médicaux, mais de l'enfant et de son environnement global, ainsi que des efforts supplémentaires et des frais engendrés par le handicap de l'enfant pour la

zich brengt. Bovendien laat het systeem toe te werken met schijven waardoor een gefractioneerde bijslag in functie van de zwaarte van de handicap kan worden voorzien.

Het voorgestelde model moet nu vertaald worden in concrete reglementaire wetteksten. Ook de betrokken actoren moeten verder geconsulteerd worden. Vervolgens dient er ook nog een aanpassing te gebeuren van de OBSI en de lijst der aandoeningen.

Na de zomer 2002 kunnen dan de formulieren en de praktische uitvoeringsmodaliteiten worden aangepakt. Begin 2003 kan dan gestart worden met een doelmatig systeem van verhoogde kinderbijslag waardoor de ouders van kinderen met een handicap een bijslag op maat krijgen.

3.3. Ondersteuning van de controleartsen

Het ministerie werkt momenteel met twee soorten artsen: een aantal vastbenoemde artsen en dan de zogenaamde aangestelde artsen die medische onderzoeken verrichten tegen een vaste prijs. Deze dienst wordt geconfronteerd met een aantal problemen.

Om te beginnen is het niet evident om steeds voldoende artsen te vinden die bereid zijn om de gevraagde diensten te presteren voor de barema's die de overheid kan betalen. Dit heeft tot belangrijkste gevolg dat in sommige regio's personen die een aanvraag hebben ingediend heel lang moeten wachten vooraleer ze voor een onderzoek kunnen worden uitgenodigd. Maar niet enkel de verloning maakt het werk minder aantrekkelijk, ook de omkadering is niet optimaal en de persoonlijke voldoening is niet altijd gegarandeerd. De sub-optimale administratieve ondersteuning is niet van dien aard om dit te verbeteren. Dit probleem zal grondig worden aangepakt in het kader van de hervorming van de administratie.

Een tweede reeks problemen - maar die zijn niet eigen aan de overheid - hebben er mee te maken dat artsen geen specifieke opleiding krijgen die hen voorbereidt op het omgaan met patiënten in het algemeen en met personen met een handicap in het bijzonder. Zoals gezegd sluit deze discussie aan bij de algemene discussie over de arts-patiënt-relatie (zie de voorstellen rond patiëntenrechten van minister Aelvoet), maar ik meen niettemin dat er specifieke inspanningen nodig zijn. Een aantal proefprojecten zullen worden uitgewerkt.

famille dans laquelle il grandit. En outre, le système permet de travailler par tranches, de sorte qu'une allocation fractionnée peut être prévue en fonction de la gravité de l'handicap.

Le modèle proposé doit maintenant être traduit sous forme de textes légaux réglementaires concrets. Les acteurs concernés doivent également être consultés. Ensuite, l'échelle ainsi que la liste des maladies doivent être adaptées.

Après l'été 2002, les formulaires et les modalités d'exécution pratiques pourront être abordés. Début 2003, un système plus efficace d'allocations familiales majorées pourra être mis en place de sorte que les parents ayant un enfant handicapé puissent obtenir une allocation adaptée.

3.3. Soutien des médecins contrôleurs

A l'heure actuelle le ministère travaille avec deux sortes de médecins : un certain nombre de médecins nommés définitivement et puis les médecins désignés qui effectuent des examens médicaux à prix forfaitaire. Ce service est confronté à un certain nombre de problèmes.

Pour commencer, il n'est pas toujours évident de trouver suffisamment médecins disposés à prester des services aux tarifs proposés par les autorités. Ceci a pour conséquence que dans certaines régions des personnes ayant introduit une demande doivent attendre longtemps avant d'être invitées à un examen. Non seulement la rémunération rend le travail moins attractif, mais aussi l'encadrement est loin d'être optimal et la satisfaction personnelle n'est pas toujours garantie. L'appui administratif sous-optimal n'est pas de nature à apporter une amélioration dans ce contexte. Le problème doit être abordé de manière approfondie dans le cadre de la réforme de l'administration.

Une deuxième série de problèmes – mais ceux-ci ne sont pas typiquement liés aux autorités – concernent le fait que les médecins n'ont pas reçu de formation spécifique les préparant à traiter avec une certaine approche des patients en général, et des personnes handicapées en particulier. Comme indiqué, ce débat fait partie d'une discussion générale sur la relation entre le médecin et son patient (voir les propositions du ministre Aelvoet concernant les droits des patients), mais j'estime cependant que des efforts spécifiques sont nécessaires. Un certain nombre de projets pilotes seront élaborés.

Opleidingen voor artsen en administratieve bedienden met betrekking tot het onthaal

Artsen en de bedienden van het medisch centrum zijn voor de persoon met een handicap vaak het enige gezicht van het Ministerie van Sociale Zaken. Zij spelen dus een sleutelrol in de perceptie door de persoon met een handicap van wat dan "het Ministerie" wordt genoemd en de perceptie van hun dienstverlening zal medebepalend zijn voor de inschatting van de kwaliteit van de beslissing. Het verloop van dit eerste contact zal een grote invloed hebben op de ingesteldheid van de betrokken persoon tijdens zijn verdere contacten met de bestuursdirectie.

In samenwerking met de dienst onthaal en vorming van het departement en OFO zullen bijzondere opleidingen georganiseerd worden die de artsen en personeelsleden trainen in het omgaan met de betrokken doelgroep en die hen sensibiliseren voor het functioneren in een *front office*-positie.

Aanbevelingen voor de beoordelende arts

Het is de bedoeling om naast de opleidingen een aantal praktische aanbevelingen op te stellen voor het omgaan met het doelpubliek. Omdat het moet gaan om concrete, op praktijk gebaseerde tips en ervaringen worden deze aanbevelingen best opgesteld door evaluatiegroepen van de betrokken artsen zelf. Het nodige overleg zal hiervoor nog dit jaar gestart worden.

Medische guidelines voor evaluatie

Personen met een handicap en/of hun begeleiders hebben soms de indruk dat de evaluerende arts niet of nauwelijks vertrouwd is met de hen betreffende pathologie. Zij menen dit vaak te mogen opmaken uit de wijze van vraagstelling tijdens het medisch onderzoek, het verloop van het klinisch onderzoek zelf en de bijkomende rapporten die worden gevraagd (ik verwijs in dit verband ook naar de opmerkingen inzake de medische vragenlijst en de evaluatie).

Het is enerzijds natuurlijk een utopie te denken dat de artsen vertrouwd zouden zijn of kunnen zijn met de eigenheid van alle pathologieën. Het is anderzijds eveneens evident dat niet alle criteria een medische beoordeling vergen (met meet immers naar de zelfredzaamheid van de betrokken, hetgeen vaak meer een beoordeling is van het dagdagelijkse functioneren van de betrokkene dan een medische diagnose). Deze

Formations pour médecins et employés administratifs concernant l'accueil

Les médecins et les employés du centre médical constituent souvent pour une personne handicapée le seul visage du Ministère des Affaires Sociales. Ils jouent par conséquent un rôle-clé dans la perception, par la personne handicapée, de ce qu'on appelle le « Ministère » et la perception du service sera déterminante pour l'évaluation de la qualité de la décision. La manière dont ce premier contact se déroule aura une influence importante sur les dispositions de la personne concernée vis-à-vis des contacts ultérieurs avec la Direction de l'administration.

Des formations spéciales seront organisées en collaboration avec le service accueil et formation du département et de l'IFA qui permettront de former les médecins et les membres du personnel au contact avec le groupe-cible afin de les sensibiliser au fonctionnement dans une position de *front office*.

Recommandations à l'intention du médecin évaluant

Outre les formations, un certain nombre de recommandations pratiques pour le contact avec le public-cible seront élaborées. Puisqu'il doit s'agir de suggestions et d'expériences concrètes basées sur la pratique, les recommandations seront établies par des groupes d'évaluation de médecins concernés eux-mêmes. La concertation nécessaire à cet effet débutera encore cette année.

Directives médicales pour l'évaluation

Les personnes handicapées et/ou leurs accompagnants ont souvent l'impression que le médecin évaluant n'est pas, ou peu, familiarisé avec les pathologies les concernant. Cette impression vient de la manière dont les questions sont souvent posées durant l'examen médical, du déroulement de l'examen clinique même et des rapports supplémentaires demandés (je me réfère dans ce contexte aux remarques concernant le questionnaire médical et l'évaluation).

Il va de soi qu'il est utopique de penser que les médecins seraient ou pourraient être familiarisés avec la nature de toutes les pathologies. D'autre part, il est également évident que tous les critères ne nécessitent pas une évaluation médicale (en effet, la mesure de l'autonomie de la personne concernée, constitue souvent plutôt une évaluation de son fonctionnement quotidien qu'un diagnostic médical). Ce manque de clarté

onduidelijkheid over de taak en de vereiste deskundigheid van de beoordelende arts, is niet bevorderlijk voor een goede perceptie van het onderzoek. Hieraan wordt gewerkt door de voorgestelde maatregelen inzake de evaluatiemethode, maar dat neemt niet weg dat ook op het strikt medische vlak enkele maatregelen moeten worden uitgewerkt, met name het opstellen van richtlijnen voor de medische evaluatie.

De Franstalige statutaire artsen hebben reeds «*directives d' évaluation*» uitgewerkt. Deze worden momenteel getoetst aan de praktijk. In een volgende fase zullen deze directieven worden verbeterd waar nodig en worden aangevuld, om in een derde fase te komen tot algemene richtlijnen voor het volledige medische korps. Finaal moet dit dan resulteren in een werk-instrument dat het voor de huidige en toekomstige artsen mogelijk moet maken om op een snelle en efficiënte wijze inzicht te krijgen in diverse pathologieën.

Tevredenheidsonderzoek bij de persoon met een handicap

Om de effectiviteit van de vorige drie maatregelen te kunnen meten en om eventuele nieuwe problemen te kunnen detecteren, zal een permanent systeem van «klantenbevraging» worden uitgewerkt. Ik denk daarbij aan een eenvoudige vragenlijst die aan de persoon met een handicap de mogelijkheid biedt om zijn ervaringen, klachten en voorstellen m.b.t. het medisch onderzoek, de infrastructuur, het administratief onthaal, enz., zo gewenst op anonieme wijze, aan de bestuursdirectie mee te delen.

3.4. Motivering van beslissingen

Personen die een aanvraag om een tegemoetkoming indienen, blijken vaak de hen toegezonden beslissing slecht of niet te begrijpen. Zij zijn vaak verontwaardigd dat hen een recht ontzegd werd, op basis van wat bij hen overkomt als een louter arbitraire procedure.

Zoals ook het college van federale ombudsmannen reeds opmerkte, zijn de beslissingen van de administratie vaak opgesteld in aan ambtelijk jargon dat ontoegankelijk is voor de betrokkene.

Daarom zullen maatregelen genomen worden om de medegedeelde beslissingen duidelijker te maken door:

- ze op te maken in een eenvoudige taal;
- te verduidelijken waarom men tot een bepaalde categorie van rechthebbenden behoort (gerechtigde met personen ten laste, alleenstaande, samenwonende);

concernant la tâche et l'expertise nécessaire de la part du médecin évaluateur n'est pas toujours favorable à une bonne perception de l'examen. A cette fin, on peut travailler sur les mesures proposées en matière de méthode d'évaluation, mais cela n'empêche pas qu'au niveau strictement médical, certaines mesures doivent être prises et notamment la rédaction d'instructions pour l'évaluation médicale.

Les médecins statutaires francophones ont déjà élaboré des directives d'évaluation. Celles-ci font, à l'heure actuelle, l'objet d'un test pratique. Dans une phase ultérieure ces directives seront, le cas échéant, améliorées et complétées pour arriver, dans une troisième phase, à des directives générales à l'intention de l'ensemble du corps médical. Finalement le tout devrait aboutir à un instrument de travail qui devra permettre aux médecins actuels et à venir d'analyser les diverses pathologies de manière rapide et efficace.

Examen de satisfaction auprès des personnes handicapées

Un système permanent de sondages auprès des patients sera élaboré afin de pouvoir mesurer l'efficacité des trois mesures précédentes et afin de pouvoir détecter de nouveaux problèmes éventuels. Dans ce contexte, je pense à un questionnaire simple qui permettra à la personne handicapée de communiquer à la Direction de l'administration ses expériences, plaintes et propositions concernant l'examen médical, l'infrastructure, l'accueil administratif, etc. et cela de manière anonyme si elle le souhaite.

3.4. Motivation des décisions

Les personnes qui introduisent une demande d'allocation semblent souvent comprendre mal ou pas du tout la décision qui leur est envoyée. Elles se montrent souvent indignées qu'un droit ne leur soit pas accordé sur base de ce qui leur apparaît comme une procédure purement arbitraire.

Comme déjà signalé par le collège des ombudsmans fédéraux, les décisions de l'administration sont souvent rédigées dans un jargon administratif peu accessible à la personne concernée.

Pour cette raison, les mesures seront prises afin de rendre les décisions plus claires :

- en les établissant dans un langage simple;
- en expliquant pourquoi la personne appartient à une certaine catégorie d'ayants-droits (bénéficiaire avec personnes à charge, personne seule, cohabitant(e));

- bij het administratieve luik van de beslissing te vermelden met welke inkomsten rekening werd gehouden voor de berekening van de tegemoetkoming;

- bij het medische luik van de beslissing de punten aan te halen die in rekening werden gebracht voor de vermindering van zelfredzaamheid en te argumenteren waarom die punten werden toegekend.

III. — EEN GOEDE SOCIALE BESCHERMING OOK VOOR VERGETEN GROEPEN : VRIJWILLIGERSWERK EN SEMI-AGORALE ARBEID ⁽²⁾

De afgelopen decennia hebben we een langzame maar fundamentele evolutie meegemaakt die er voor zorgde dat steeds meer mensen actief konden deelnemen aan het publieke leven en aan de arbeidsmarkt. Dat is een positieve evolutie omdat ze beklemmende sociale rolpatronen heeft doorbroken, omdat ze onder andere de emancipatie van de vrouw heeft mogelijk gemaakt en omdat ze aan steeds meer mensen de kans heeft gegeven om zichzelf te ontplooien.

Een tweede, reeds langer bezig zijnde evolutie is die van een steeds verder gaande inkrimping van de arbeidstijd, en een overeenkomstige toename van de “vrije tijd”.

Dat heeft twee belangrijke gevolgen gehad met directe relevantie voor het vrijwilligerswerk en de semi-agorale arbeid.

Een eerste gevolg is dat steeds meer mensen op zoek dienden te gaan naar een zinvolle invulling van hun herwonnen vrije tijd. Het vrijwilligerswerk biedt hier een haast onbegrensde waaier aan mogelijkheden tot maatschappelijke ontplooiing en tot zinvolle tijdsbesteding.

Maar vrijwilligerswerk is niet enkel een invulling van vrije tijd en hobby. Een tweede gevolg van de zojuist geschetste evolutie is immers dat een aantal taken die voordien binnen de familie - en in de praktijk dus vooral door (huis)vrouwen - werden uitgevoerd, voortaan door

² De term «semi-agorale arbeid» kreeg bekendheid door het werk van professor Van Buggenhout. De Nationale Vrouwenraad verkiest de term ‘semi-professionele arbeid’. In deze tekst is de eerst term gebruikt, ten eerste omdat die ondertussen meer verspreid is geraakt, ten tweede omdat ook extra- en semi-agorale arbeid van professionele kwaliteit kan zijn, zonder dat het daarom een beroepsbezigheid is. De kwalificatie ‘professioneel’ wordt m.a.w. gereserveerd voor uitspraken over de inhoud van het werk en de kwalificatie ‘agoraal’ voor de plaats binnen het (arbeids)marktgebieden hetgeen in deze context het meest relevante criterium lijkt.

- en indicant dans le volet administratif de la décision de quels revenus il a été tenu compte pour le calcul de l'allocation;

- en indicant dans le volet médical de la décision les points qui ont été pris en compte pour l'évaluation de la réduction de l'autonomie et les arguments sur base desquels les points ont été accordés.

III. — UNE BONNE PROTECTION SOCIALE EGALEMENT POUR LES GROUPES OUBLIES : LE BENEVOLAT ET LE TRAVAIL SEMI-AGORAL ²

Ces dernières décennies, nous avons connu une évolution lente mais fondamentale qui a contribué à ce que de plus en plus de gens puissent participer activement à la vie publique et au marché du travail. C'est une évolution positive parce qu'elle a cassé les schémas sociaux oppressants, parce qu'elle a entre autres rendu possible l'émancipation de la femme, et parce qu'elle a donné la chance à plus de gens de pouvoir s'épanouir.

Une seconde évolution, en route depuis encore plus longtemps, est celle d'une diminution du temps de travail encore plus grande et une augmentation du «temps libre» correspondante.

Cela a eu deux conséquences très importantes en lien direct avec le bénévolat et le travail semi-agoral.

Une première conséquence est que les gens ont du chercher une manière de remplir leur temps libre qui a du sens. Le bénévolat offre à cette égard une palette illimitée de possibilités d'épanouissement social et d'occupation intelligente du temps libre.

Mais le volontariat n'est pas seulement une manière de remplir son temps libre et ses hobbies. Une deuxième conséquence de l'évolution évoquée ici, est en effet qu'un nombre de tâches qui étaient auparavant effectuées dans la famille- et dans la pratique essentielle-

² Le terme de « travail semi-agoral » est devenu notoire grâce à l'oeuvre du Professeur Van Buggenhout. Le Conseil National des Femmes préfère le terme « travail semi-professionnel ». Dans ce texte, nous avons utilisé le premier terme. En premier lieu parce qu'entre-temps il est devenu plus répandu que l'autre et deuxièmement parce que le travail extra ou semi-agoral peut avoir une qualité professionnelle sans constituer pour autant une activité professionnelle. En d'autres termes, la qualification « professionnel » est réservée pour des commentaires sur le contenu du travail et la qualification « agoral » pour la position occupée dans la réalité du marché du travail ce qui, dans ce contexte, nous semble le critère le plus important.

anderen moeten worden uitgevoerd. Het gaat daarbij niet enkel om klassieke huishoudelijke taken, maar ook om mantelzorg, kinderopvang, ouderenzorg, ... Deze taken worden nu steeds vaker ingevuld door instellingen, commerciële dienstverleners of, heel vaak, vrijwilligers.

Vrijwilligers vervullen dus essentiële en onmisbare taken in onze samenleving. Naarmate de eerst geschetste evolutie zich doorzet - en er is geen reden om aan te nemen dat dit niet het geval zal zijn - zal de vraag naar invulling van deze taken nog toenemen. In die mate zelfs, dat voor de «leveranciers» van de overeenkomstige diensten het vervullen van deze taken steeds meer beslag zal leggen op hun tijd. Naarmate tegenover deze diensten een geldelijke tegenprestatie staat, al naargelang van het geval «verpakt» als een al dan niet forfaitaire kostenvergoeding of een soort van loon, zal dit meer en meer een substantiële bron van inkomsten worden voor de «vrijwilliger» of «semi-agorale arbeider». Wat het fiscale en het sociaalrechtelijke aspect van de zaak betreft, zit hier de kern van het probleem: men zit met een activiteit die de privé-sfeer heeft verlaten en die langzaam voor de betrokken personen het karakter van een meer dan occasionele inkomensbron begint aan te nemen. Anders gezegd: men heeft een maatschappelijk nuttige of zelfs nodige activiteit die migreert van het privé-domein naar de arbeidsmarkt. Het sociale zekerheidsrecht is hier niet voor geconcipeerd omdat het uitgaat van een alles of niets situatie: het is werk, en dan betaalt men bijdragen en is men beschermd, of het is geen werk, en dan betaalt men in de regel geen bijdragen en heeft men geen bescherming. Een ruimte tussen die twee, is er niet; de sociale zekerheid wordt immers niet geleidelijk van toepassing ⁽³⁾. Voor het fiscale recht en het arbeidsrecht zijn gelijklopende vaststellingen te maken.

De manier waarop het recht omgaat met dit gegeven is dus niet altijd van die aard dat vrijwilligers hierin een stimulans of een erkenning vinden voor hun bijdrage tot de samenleving. Mijn beleid ter zake gaat dan ook uit van twee doelstellingen.

³ De manier waarop de activiteit en de eventueel ontvangen bedragen behandeld worden (vb. inzake toelaatbaarheid van de activiteit en cumuleerbaarheid met uitkeringen) in andere sociale zekerheidsstelsels (vb. werkloosheid, pensioenen, arbeidsongeschiktheid, bestaansminimum, enz.) wordt dan nog even buiten beschouwing gelaten.

ment par les femmes (au foyer)- doivent à présent être effectuées par d'autres personnes. Il ne s'agit pas seulement de tâches ménagères classiques mais aussi le « mantelzorg », la garde d'enfants, les soins aux personnes âgées. Ces tâches sont à présent de plus en plus effectuées par des prestataires de service, des institutions, des commerciaux ou, très souvent, par des bénévoles.

Les bénévoles remplissent donc un rôle essentiel et accomplissent des tâches indispensables dans notre société. A mesure que l'évolution évoquée en premier se poursuit - et il n'y a pas de raison de supposer que ce ne sera pas le cas - la demande d'accomplissement de telles tâches ne fera qu'augmenter. Dans une mesure telle que pour les «fournisseurs» des services correspondants l'accomplissement de ces tâches leur prendra de plus en plus de temps. Dans la mesure où ces services sont payés selon le cas « emballé » dans des indemnités de frais forfaitaire ou non ou bien une forme de salaire, ceci constituera de plus en plus une source de revenu plus substantielle pour le « bénévole » ou le «travailleur semi-agoral ». En ce qui concerne l'aspect fiscal et socio-juridique, le nœud du problème est le suivant, on a affaire à une activité qui a quitté le secteur privé et qui commence de plus en plus à revêtir pour la personne concernée le caractère d'une source de revenu plus qu'occasionnelle.

En d'autres termes, il s'agit d'une activité utile et même nécessaire à la société qui migre du domaine privé vers le marché du travail. Le droit de la sécurité sociale n'est pas conçu pour cela puisqu'il est basé sur le « tout ou rien »: soit il s'agit de travail et on paie des cotisations et on est protégé, soit ce n'est pas un travail et, en principe, on ne paie pas de cotisations et on est pas payé, il n'existe pas de demi-mesure. En effet, la sécurité sociale ne s'applique pas progressivement.³ Des constatations parallèles peuvent être faites pour le droit fiscal et le droit du travail.

La façon dont le droit traite cette donnée n'est pas toujours de nature telle que les bénévoles y trouvent un incitant ou une reconnaissance pour leur contribution à la société. Ma politique en la matière découle dès lors de deux objectifs :

³ La manière dont l'activité et les montants éventuellement reçus sont traités (par exemple en matière d'admissibilité de l'activité et le cumul avec des allocations) dans d'autres systèmes de sécurité sociale (par exemple le chômage, les pensions, l'incapacité de travail, le minimex, etc) n'est pas prise en considération.

Neutralisatie van negatieve gevolgen

Het kan niet de bedoeling zijn dat de vrijwilliger er door zijn vrijwilligerswerk slechter aan toe zou zijn dan wanneer hij niets ondernomen zou hebben. Onder deze noemer vallen bijvoorbeeld maatregelen die er toe strekken om - daar waar dat nodig is - het verlies van uitkeringen tegen te gaan (vb. ten gevolge van het feit dat inkomsten als vrijwilliger worden meegerekend in de bestaansmiddelen waardoor men eventueel niet meer in aanmerking zou komen voor een uitkering).

Invoeren van positieve incentives ⁽⁴⁾

Vrijwilligerswerk is maatschappelijk zeer zinvol, en verdient dus enige aanmoediging. De vrijstelling van de bijdrageplicht voor 991,57 euro per jaar is zo een aanmoediging. Het bieden van een goede aansprakelijkheidsverzekering eveneens.

Hier moeten twee bedenkingen bij gemaakt worden:

- deze doelstellingen kunnen natuurlijk ook geformuleerd worden ten aanzien van arbeid in het algemeen. Het is zelfs zo dat de realisatie van deze doelstellingen voor wat betreft vrijwilligerswerk niet strijdig mag noch kan zijn met de realisatie ervan voor wat betreft tewerkstelling in het algemeen: zo mogen de maatregelen inzake vrijwilligerswerk geen rem zijn op het ontstaan van en doorgroeien tot volwaardige arbeid. Juist om die reden kunnen de maatregelen ten voordele van vrijwilligers niet zonder meer toegepast worden op semi-agonale arbeid. Vrijwilligerswerk bevindt zich immers nog veel sterker in de sfeer van de individuele, private tijdsbesteding, terwijl een aantal semi-agonale activiteiten op weg zijn naar de arbeidsmarkt;

- enkele zeer specifieke activiteiten zoals vrijwilligerswerk bij urgentiediensten (ambulance en brandweer) zijn dermate noodzakelijk voor de samenleving dat zij, hoewel ze vaak op (semi-)agonale wijze georganiseerd worden, toch een aparte behandeling verdienen.

Er zijn vier knelpunten waarvoor ik op korte termijn een regeling wil tot stand brengen, zo mogelijk naar aanleiding van de bespreking van de wetsvoorstellen terzake:

⁴ Onder 'incentives' worden hier verstaan maatregelen die het voordeliger maken om als vrijwilliger actief te zijn. Het gaat natuurlijk niet om bijvoorbeeld subsidies of ander ondersteunend beleid ten aanzien van de sector in het algemeen, vermits dat geen federale bevoegdheden zijn.

Neutralisation des effets négatifs

Il n'est pas concevable que le bénévole se retrouve dans une situation plus désavantageuse suite à son travail en tant que bénévole que s'il n'avait rien entrepris. Sous ce dénominateur se trouvent par exemple les mesures qui visent à combattre la perte d'allocations (par exemple suite au fait que les revenus des bénévoles sont inclus dans le calcul des ressources de sorte que finalement, on n'aurait plus droit à une allocation).

Introduction d'incitants positifs⁽⁴⁾

Le bénévolat est socialement très utile et mérite d'être encouragé. Une forme d'encouragement est par exemple l'exemption de cotisations de 991,57 euro par an. L'offre d'une bonne assurance-responsabilité en est une autre.

Deux réflexions s'imposent dans ce contexte :

- ces objectifs peuvent évidemment aussi être formulés à l'égard du travail en général. Il est vrai que la réalisation de ces objectifs en ce qui concerne le bénévolat ne peut être contradictoire avec leur réalisation en ce qui concerne l'emploi en général : les mesures concernant le bénévolat ne peuvent pas freiner l'origine de et l'évolution vers un travail à part entière. C'est précisément pour ces raisons que les mesures en faveur des bénévoles ne peuvent pas être appliquées telles quelles au travail semi-agonale. En effet; le bénévolat se situe au niveau des activités individuelles et privées, tandis qu'un certain nombre d'activités semi-agonales évoluent vers le marché du travail ;

- certaines activités très spécifiques telles que le bénévolat en services d'urgence (ambulance et pompiers) sont tellement nécessaires à la société qu'elles méritent un traitement spécifique bien que ces activités soient souvent organisées de façon semi-agonale.

Il existe quatre pierres d'achoppement pour lesquelles je souhaiterais arriver à un arrangement, si possible suite à la discussion des propositions de loi en la matière :

⁴ Par stimulus, il faut entendre les mesures qui rendent le bénévolat plus avantageux. Il ne s'agit évidemment pas de subsides par exemple ni de toute autre politique de soutien à l'égard du secteur en général puisque ce ne sont pas des compétences fédérales.

Sociaal en fiscaal statuut van de vergoedingen die eventueel betaald worden aan de vrijwilliger

Spreeken over vergoedingen in combinatie met vrijwilligerswerk lijkt misschien paradoxaal, omdat vrijwilligers per definitie kosteloos werken, maar de realiteit leert ons dat zij af en toe wel kosten hebben die vergoed door de organisatie waarvoor zij werken zonder dat dit altijd volgens de regels van de boekhoudkunde aantoonbaar en bewijsbaar is.

Op fiscaal vlak is deze aangelegenheid geregeld via administratieve richtlijnen en omzendbrieven. Een wettelijke regeling verdient echter de voorkeur.

Op sociaal vlak is er het koninklijk besluit dat ter ondertekening door Koning voorligt. Dit besluit heeft veel voeten in de aarde gehad onder meer omdat de Raad van State een reeks pertinente opmerkingen had geformuleerd. Ook nu is de regeling niet perfect te noemen. De problemen die dit dossier heeft gekend zijn illustratief voor de ganse problematiek van vrijwilligerswerk en semi-agorale arbeid: we worden geconfronteerd met activiteiten waarvoor de sociale zekerheid niet bedoeld is, maar omwille van de duidelijkheid en de rechtszekerheid willen we ze toch binnen de sociale zekerheid geregeld zien. Bijgevolg moeten we activiteiten waarvan duidelijk is dat ze geen 'werk' zijn in de betekenis van de RSZ-wetgeving, toch regelen in een tekst die enkel over dat 'werk' gaat. De vraag is maar of dit op termijn werkbaar blijft.

De invloed van vrijwilligerswerk op sociale uitkeringen die de vrijwilliger geniet

In de meeste sectoren is het zo dat mensen die een uitkering genieten, wel een activiteit kunnen of mogen uitoefenen maar dan moeten ze dit wel op voorhand melden en eventueel ook hun inkomsten beperken.

Het kan en mag niet de bedoeling zijn om op al die regels uitzonderingen te maken voor vrijwilligers. Dit lijkt immers geen goede zaak. Ook vrijwilligers die uitkeringen ontvangen moeten in principe aan dezelfde regels inzake sociale bescherming onderworpen blijven als andere sociaal verzekerden. Het is wél de bedoeling om de administratieve rompslomp die met die sociale beschermingsregels gepaard gaan, te beperken voor vrijwilligers. Mijn voorkeur gaat daarbij uit naar de creatie van lokale coördinatiepunten die deze formaliteiten voor de vrijwilliger in orde maken. De vrijwilliger die uitkeringen krijgt, zal dan enkel nog aan dit lokaal coördinatiepunt moeten melden dat hij als vrij-

Statut social et fiscal des indemnités éventuellement payées aux bénévoles

Parler d'indemnités en combinaison avec le bénévolat peut sembler paradoxal puisque les bénévoles travaillent à titre gratuit. Mais la réalité nous apprend que de temps à autre, ils encourent des frais qui sont remboursés par l'organisation pour laquelle ils travaillent sans que cela puissent être démontré par les règles comptables.

Fiscalement, ceci est réglé par des directives et circulaires administratives. Cependant, des dispositions légales sont préférables.

Au niveau social, il existe un arrêté royal qui est présenté au Roi pour être signé. Il n'a pas été facile d'établir cet arrêté, entre autre parce que le Conseil d'Etat avait formulé toute une série de remarques pertinentes. A ce jour, la réglementation ne peut être qualifiée de parfaite. Les problèmes qu'a connu ce dossier illustrent l'ensemble de la problématique du bénévolat et du travail semi-agoral : nous sommes confrontés à des activités pour lesquelles la sécurité sociale n'a pas été conçue. Mais pour la clarté et la sécurité juridique, il est souhaitable qu'elle soit réglée dans le cadre de la sécurité sociale. Par conséquent, nous devons régler dans un texte qui traite seulement de ce travail des activités pour lesquelles il est clair qu'elles ne sont pas du travail au sens de la législation ONSS. La question se pose de savoir si cela reste gérable à terme.

Influence du bénévolat sur les allocations dont bénéficie le volontaire

Dans la plupart des secteurs, les personnes qui bénéficient d'une allocation peuvent exercer une activité à condition qu'elles en fassent la déclaration préalable et qu'elles en limitent des revenus.

Le but ne peut pas être de faire des exceptions à ces règles pour les bénévoles. Les bénévoles qui bénéficient d'allocations sociales doivent en principe être soumis aux mêmes règles de protection sociale que les autres assurés sociaux. Ce qu'il faut faire c'est limiter pour les bénévoles les charges administratives qui sont liées aux règles de protection sociale. C'est pourquoi je préfère des points de coordination locaux qui prennent en charge les formalités administratives pour les volontaires. Le bénévole qui bénéficie des allocations sociales devra uniquement déclarer au point de coordination local qu'il travaille en tant que bénévole et le

williger werkzaam is en het coördinatiepunt zorgt er voor dat de vrijwilliger in orde blijft voor wat betreft zijn uitkeringen. Ik zal dit standpunt dan ook verdedigen bij de bespreking van de voorliggende wetsvoorstellen inzake vrijwilligerswerk.

De aansprakelijkheid van de vrijwilliger en de organisatie

De aansprakelijkheid van de vrijwilliger en de organisatie is waarschijnlijk het moeilijkste probleem. Er moeten eerst en vooral twee zaken onderscheiden worden.

Ten eerste is er de schade die veroorzaakt wordt aan derden, vb. de gebruikers van de diensten die een vrijwilligersorganisatie biedt.

Stel, iemand werkt als vrijwilliger voor een organisatie die bejaardenzorg aanbiedt en tijdens één van zijn bezoeken aan een bejaard koppel, heeft hij een klein ongelukje waardoor een huishoudtoestel van het koppel beschadigd wordt. Dit is zeker geen uitzondering. Maar hoe moet dit opgelost worden? Moet het koppel zelf opdraaien voor de schade, moet de organisatie die betalen naar het voorbeeld van de werkgever die ook verantwoordelijk kan worden gesteld voor de schade die zijn werknemers veroorzaken, of moet de vrijwilliger het geld zelf ophoesten? Dat is geen gemakkelijke vraag. Men zou dit kunnen oplossen door een verzekeringsplicht op te leggen, maar dan is de vraag: wie moet de verzekeringspremie betalen. Het is moeilijk te rechtvaardigen dat het oudere koppel in het voorbeeld voor de schade moet opdraaien. Het lijkt ook geen goed idee om systematisch de vrijwilliger te laten betalen, omdat dit een enorme rem zou betekenen voor het vrijwilligerswerk. Het lijkt dus logisch dat de organisaties zich verzekeren voor de schade die zij zelf en hun vrijwilligers veroorzaken. Dergelijke verzekeringen zijn echter niet altijd goedkoop en het is dus mogelijk dat dit niet altijd zal passen binnen de grenzen van de financiële draagkracht van een aantal organisaties. Het lijkt mij dan ook onmogelijk om hier wetgevend op te treden ten aanzien van de vrijwilligers en hun organisaties. Wat hen betreft kan mijn inziens enkel een gepast subsidiebeleid hiervoor een oplossing bieden, al zou het ook al een hele stap vooruit zijn indien de vrijwilligersorganisaties zich zouden samen zetten om in groep goede verzekeringsregelingen te treffen en te onderhandelen. Men kan zich bijvoorbeeld spiegelen aan de regeling die BLOSO heeft uitgewerkt. Het spreekt voor zich dat een dergelijke samenwerking niet bij wet kan worden opgelegd. Maar geen van beide opties (sub-

point de coordination fera le nécessaire pour que le bénévole reste en règle pour ses allocations sociales.

La responsabilité du bénévole et de l'organisation

La responsabilité du bénévole et de l'organisation constitue probablement le problème le plus délicat. A ce propos, il convient avant toute chose de distinguer deux choses.

Il convient tout d'abord de faire mention des dégâts qui sont occasionnés à des tiers, par exemple aux utilisateurs des services qu'offre une organisation de bénévoles.

Imaginez-vous que quelqu'un travaille en tant que bénévole pour une organisation qui procure des soins aux personnes âgées et que survient durant l'une de ses visites à un couple de personnes âgées un petit incident qui entraîne la détérioration d'un appareil ménager appartenant au couple. Un tel cas de figure est loin de constituer une exception. Mais comment le solutionner ? Est-ce le couple qui doit payer les pots cassés, ou bien est-ce alors l'organisation qui doit payer les frais selon l'exemple de l'employeur qui peut être jugé responsable des dégâts occasionnés par ses employés, ou enfin est-ce le bénévole lui-même qui doit sortir les billets ? Ce n'est pas une question facile. On pourrait résoudre ce problème en imposant une obligation d'assurance, mais la question serait alors la suivante : qui doit payer la prime d'assurance. On peut difficilement justifier que le vieux couple de l'exemple doive payer les pots cassés pour les dégâts occasionnés. Il semble également que ce ne soit pas une bonne idée de faire payer systématiquement le bénévole, parce que cela constituerait assurément un frein énorme pour le bénévolat. Il paraît donc logique que les organisations s'assurent contre les dégâts qu'elles-mêmes ainsi que leurs bénévoles occasionnent. De telles assurances ne sont toutefois pas toujours bon marché et il est dès lors possible qu'elles ne soient pas dans les cordes de certaines organisations. Il me semble également impossible de légiférer à propos des bénévoles et des organisations pour le compte desquelles ils travaillent. En ce qui concerne ces dernières, seule une politique de subsides adaptée peut selon moi apporter une solution à ce problème, même si cela serait déjà un grand pas en avant si les organisations de bénévoles pouvaient se rassembler pour négocier en groupe à propos des réglementations qu'il convient d'adopter

sidies enerzijds, samenwerking anderzijds) zijn op federaal niveau te regelen en ik zal me daar dan ook niet verder over uitspreken.

Ik ben wel gewonnen voor een wetgevend optreden ten aanzien van de verzekeraars en ten aanzien van de inhoud van hun polissen.

Een ander kwestie is de schade die de vrijwilliger zelf oploopt. Keren we even terug naar het voorbeeld van daarjuist: stel dat de vrijwillige bejaardenverzorger een ongelukkige val maakt wanneer hij iets uit de kelder gaat halen. Indien de bejaardenverzorger als werknemer op die trap had gestaan, dan zou de arbeidsongevallenverzekering van zijn werkgever tussenbeide komen. Maar voor de vrijwilliger is er geen arbeidsongevallenverzekering. Nochtans kan dit ongeval ernstige gevolgen hebben voor de professionele mogelijkheden van de vrijwilliger.

Dit is zo mogelijk een nog moeilijkere kwestie dan de voorgaande. Waarschijnlijk is er weinig discussie over dat als iemand in zijn vrije tijd een ongeval krijgt, hij daardoor wel werkonbekwaam kan worden, maar dat dat toch wel verschilt van de situatie van iemand die op en door zijn werk arbeidsonbekwaam wordt. Maar wat met de vrijwilliger? Die is ten eerste duidelijk geen werknemer en ten tweede is het zo dat vrijwilligerswerk eigenlijk toch wel een vorm van vrijetijdsbesteding is. Maar tegelijk voelt men aan dat het niet echt juist is dat iemand die zich inzet voor zijn medemens daar zelf de gevolgen van moet dragen. Op die manier bekeken, is een regeling voor de arbeidsongeschiktheid door vrijwilligerswerk misschien toch wenselijk. Maar ook nu is de vraag: wie gaat dat betalen? De organisatie, naar analogie met de werkgever, of de vrijwilliger?

Er zijn grenzen aan de financiële mogelijkheden van de staat, maar ook aan die van de organisatie en de individuele vrijwilliger. Daarom gaat mijn voorkeur uit naar een vlot toegankelijk, facultatief systeem van arbeidsongevallenverzekeringen voor organisaties. Organisaties kunnen niet verplicht worden die verzekering te nemen, maar ze zouden wel verplicht kunnen worden hun vrijwilligers vooraf duidelijk in te lichten over het feit of er al dan niet zo een verzekering is, zodat de vrijwilliger duidelijk van in het begin weet waar hij aan toe is.

en matière d'assurance. On peut à ce sujet prendre pour exemple la réglementation que BLOSO a élaborée. Il va sans dire qu'une collaboration similaire ne peut être imposée par la loi. Mais aucune des deux options (les subsides d'une part, la collaboration d'autre part) n'est du ressort du niveau fédéral et je ne vais donc pas m'exprimer davantage à ce sujet.

Je suis partisane d'une approche législative à l'égard des assureurs et du contenu de leurs polices.

Une autre question est celle du risque qu'encourt le bénévole lui-même. Revenons-en à notre exemple : imaginons que le bénévole qui procure des soins aux personnes âgées fasse une chute malheureuse lorsqu'il va chercher quelque chose à la cave. Si le bénévole s'était retrouvé sur la marche en tant qu'employé, alors l'assurance contre les accidents de travail serait intervenue. Mais pour le bénévole il n'existe pas d'assurance contre les accidents de travail. L'accident peut néanmoins avoir des conséquences graves pour les perspectives professionnelles du bénévole.

C'est une question encore plus délicate que la précédente. Il n'y aura vraisemblablement que peu de discussions à propos de ce qui suit : si quelqu'un est victime d'un accident durant son temps libre, il peut être déclaré inapte au travail, mais sa situation est toute différente de celle d'une personne qui devient inapte au travail sur le lieu de et par son travail. Mais quid du bénévole ? Celui-ci n'est tout d'abord clairement pas un employé mais d'autre part il est un fait que le bénévolat est quelque part quand même une forme d'occupation du temps libre. Mais en même temps on ressent qu'il n'est pas vraiment juste qu'une personne qui s'investit pour ses semblables doive en supporter elle-même les conséquences. Vu sous cet angle, une réglementation en matière d'inaptitude au travail due au bénévolat est peut-être souhaitable. Mais ici aussi, la question est la suivante : qui va payer ? L'organisation, par analogie avec l'employeur, ou le bénévole ?

Il y a des limites aux possibilités financières de l'état, mais également à celles de l'organisation ou du bénévole individuel. C'est pourquoi ma préférence se porterait sur un système facultatif, aisément accessible d'assurances contre les accidents de travail pour les organisations. On ne peut obliger les organisations à adopter ces assurances, mais on pourrait bien les contraindre à informer à l'avance leurs bénévoles qu'une telle assurance existe ou non, de sorte que le bénévole sache clairement dès le départ de quoi il retourne.

Ik zal in eerste instantie trachten beide opties uit te werken samen met de Kamer wanneer zij overgaat tot de bespreking van de voorliggende wetsvoorstellen. Indien het niet mogelijk zou blijken om op die wijze tot een oplossing te komen zal ik nagaan of er op het niveau van de uitvoerende macht maatregelen kunnen worden getroffen.

Federale Raad voor Vrijwilligers

Het is niet waarschijnlijk dat alle problemen waarmee vrijwilligers geconfronteerd worden in één wetgeving definitief opgelost zullen worden. Bovendien kunnen toekomstige maatregelen nieuwe problemen doen ontstaan. Een blijvende aandacht voor het vrijwilligerswerk en een blijvende dialoog met de betrokkenen lijken mij dan ook noodzakelijk. Om die redenen zal ik een besluit tot oprichting van een Federale Raad voor Vrijwilligers ontwerpen. Deze raad zal met volgende taken worden belast:

1° het verzamelen, systematiseren en analyseren van informatie met betrekking tot vrijwilligers en vrijwilligerswerk;

2° het onderzoeken van de specifieke problemen waarmee vrijwilligers en het vrijwilligerswerk geconfronteerd kunnen worden;

3° op eigen initiatief of op verzoek van de bevoegde Ministers adviezen geven of voorstellen doen met betrekking tot vrijwilligers en vrijwilligerswerk;

4° met het oog op de goede uitvoering van zijn taken, contacten leggen en onderhouden met organisaties, instellingen en overheden die gezien hun doel, werking of bevoegdheden te maken hebben met vrijwilligers en vrijwilligerswerk;

5° informatie verstrekken over vrijwilligers en vrijwilligerswerk.

De minister van Sociale Zaken en Pensioenen

Frank VANDENBROUCKE

De Regeringscommissaris voor Sociale Zekerheid

G. VAN GOOL

Je vais dans un premier temps essayer de développer ces deux options en collaboration avec la Chambre lorsque cette dernière abordera la discussion des projets de loi précités. S'il s'avérait impossible d'arriver de cette façon à une solution, je vérifierais alors si des mesures peuvent être entreprises au niveau du pouvoir exécutif.

Conseil Fédéral pour les Bénévoles

Il est improbable que tous les problèmes auxquels sont confrontés les bénévoles seront définitivement solutionnés dans une législation. De plus, des mesures futures peuvent faire apparaître de nouveaux problèmes. Une attention continue pour le bénévolat et un dialogue constant avec les personnes concernées me semblent donc également nécessaires. C'est pour ces motifs que je projette d'établir un Conseil Fédéral pour les Bénévoles. Ce conseil sera investi des tâches suivantes :

1° rassembler, systématiser et analyser les informations relatives aux bénévoles et à leur travail;

2° enquêter sur les problèmes spécifiques auxquels peuvent être confrontés les bénévoles et le bénévolat ;

3° à la propre initiative ou à la demande des ministres compétents en la matière, donner des conseils ou émettre des propositions à propos des bénévoles et du bénévolat ;

4° en vue d'une bonne exécution de ses tâches, établir des contacts avec les organisations, les institutions et les autorités qui au vu de leur objectif, de leur fonctionnement ou de leurs compétences sont liées aux bénévoles et au bénévolat ;

5° fournir des informations sur les bénévoles et sur le bénévolat.

Le ministre des Affaires Sociales et des Pensions

Frank VANDENBROUCKE

La Commissaire du Gouvernement à la Sécurité Sociale

G. VAN GOOL