

**Sénat de Belgique**

**Session ordinaire 2011-2012**



**5-166COM**

**Commission des Affaires sociales**

**Mardi 3 juillet 2012**

**Séance de l'après-midi**

**Annales**

**Belgische Senaat**

**Gewone Zitting 2011-2012**

**Handelingen**

**Commissie voor de Sociale  
Aangelegenheden**

**Dinsdag 3 juli 2012**

**Namiddagvergadering**

**5-166COM**

Les **Annales** contiennent le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions – *imprimées en italique* – sont publiées sous la responsabilité du service des Comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

La pagination mentionne le numéro de la législature depuis la réforme du Sénat en 1995, le numéro de la séance et enfin la pagination proprement dite.

Pour toute commande des Annales et des Questions et Réponses du Sénat et de la Chambre des représentants: Service des Publications de la Chambre des représentants, Place de la Nation 2 à 1008 Bruxelles, tél. 02/549.81.95 ou 549.81.58.

Ces publications sont disponibles gratuitement sur les sites Internet du Sénat et de la Chambre:  
[www.senate.be](http://www.senate.be)    [www.lachambre.be](http://www.lachambre.be)

#### Abréviations – Afkortingen

CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
cdH	centre démocrate Humaniste
Ecolo	Écologistes confédérés pour l'organisation de luttes originales
MR	Mouvement réformateur
N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Open Vld	Open Vlaamse liberalen en democraten
PS	Parti Socialiste
sp.a	socialistische partij anders
VB	Vlaams Belang

De **Handelingen** bevatten de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling – *cursief gedrukt* – verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst Verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

De nummering bestaat uit het volgnummer van de legislatuur sinds de hervorming van de Senaat in 1995, het volgnummer van de vergadering en de paginering.

Voor bestellingen van Handelingen en Vragen en Antwoorden van Kamer en Senaat:  
Dienst Publicaties Kamer van volksvertegenwoordigers, Natieplein 2 te 1008 Brussel, tel. 02/549.81.95 of 549.81.58.

Deze publicaties zijn gratis beschikbaar op de websites van Senaat en Kamer:  
[www.senate.be](http://www.senate.be)    [www.dekamer.be](http://www.dekamer.be)

**Sommaire**

Demande d'explications de Mme Helga Stevens au secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées sur «les problèmes récurrents du numéro vert de la Direction générale Personnes handicapées» (n° 5-1944).....	4
Demande d'explications de Mme Helga Stevens au secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées sur «les délais de prescription de la loi relative aux allocations aux personnes handicapées» (n° 5-2172) .....	6
Demande d'explications de Mme Fabienne Winckel au secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées sur «l'exigence de l'INAMI d'une lettre recommandée pour reconnaître l'octroi d'intérêts sur les allocations familiales» (n° 5-2256) .....	7
Demande d'explications de Mme Nele Lijnen au secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées sur «l'évaluation du système des allocations en faveur des personnes handicapées» (n° 5-2311) .....	9

**Inhoudsopgave**

Vraag om uitleg van mevrouw Helga Stevens aan de staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap over «de aanhoudende problemen met het groene nummer van de Directie-generaal Personen met een handicap» (nr. 5-1944) .....	4
Vraag om uitleg van mevrouw Helga Stevens aan de staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap over «de verjaringstermijnen van de wet betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap» (nr. 5-2172) .....	6
Vraag om uitleg van mevrouw Fabienne Winckel aan de staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap over «de door het RIZIV vereiste aangetekende brief voor de erkenning van de toekenning van interesten op kindergeld» (nr. 5-2256) .....	7
Vraag om uitleg van mevrouw Nele Lijnen aan de staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap over «de evaluatie van het systeem van tegemoetkomingen voor mensen met een handicap» (nr. 5-2311).....	9

**Présidence de Mme Elke Sleurs***(La séance est ouverte à 14 h 20.)***Demande d'explications de Mme Helga Stevens au secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées sur «les problèmes récurrents du numéro vert de la Direction générale Personnes handicapées» (n° 5-1944)**

*Mme Helga Stevens (N-VA). – Les problèmes de disponibilité et d'accessibilité de la Direction générale Personnes handicapées ne sont pas neufs. J'ai déjà interrogé plusieurs fois le prédécesseur du secrétaire d'État à ce sujet. Que je doive sans cesse revenir sur le sujet est honteux d'autant qu'il s'agit d'un service de l'autorité fédérale destiné à des personnes vulnérables. On en vient à se demander si on est bien en Belgique.*

*Ma question date de quelques mois et est peut-être dépassée sur certains points. Je ne suis fondée sur les données qui étaient disponibles voici quelque temps.*

*Le centre d'appel de la Direction générale Personnes handicapées est en service depuis le 1<sup>er</sup> mai 2009 et un numéro vert devait être mis en place le 1<sup>er</sup> mars 2010 afin d'améliorer la disponibilité et l'accessibilité. Ce fut en effet le cas : en 2009, le centre d'appel a reçu plus de 530 000 appels, en 2010 plus de 800 000 et fin septembre 2011, on en était déjà à près de 800 000 appels. Le cap du million d'appels devait être franchi fin 2011. À la fin de l'année dernière, M. Delizée, le précédent secrétaire d'État, reconnaissait que l'on ne pouvait répondre qu'à environ 30% des appels. La mauvaise accessibilité du centre d'appel a en outre provoqué une augmentation sensible du nombre de courriels adressés à la Direction générale et les délais de réponse se sont là aussi allongés.*

*Le secrétaire d'État Delizée, en réponse à ma question orale du 17 novembre 2011, a annoncé que cinq mesures avaient été prises pour améliorer l'accessibilité.*

*Je le cite : « Le cadre doit être progressivement étendu. Les engagements n'ont pu être réalisés qu'en partie, à défaut d'un nombre suffisant de candidats valables. Il importe d'observer qu'avant d'être opérationnels, les nouveaux collaborateurs devront suivre une formation poussée eu égard à l'étendue et à la complexité du sujet et du processus de traitement des demandes.*

*Une autre mesure est l'usage d'un outil de planification, qui permet d'affecter le personnel en fonction des heures de pointe. Ce projet, en préparation, devrait être achevé d'ici février 2012.*

*J'évoquerai aussi handiweb, le guichet électronique où un bénéficiaire peut actuellement consulter tous ses dossiers. Nous prévoyons que de plus en plus de gens useront de cette faculté, réduisant de ce fait le nombre d'appels au callcenter. Dans une phase ultérieure, les utilisateurs pourront introduire eux-mêmes des données. Un projet parallèle vise à donner l'accès à handiweb aux professionnels, entre autres*

**Voorzitster: mevrouw Elke Sleurs***(De vergadering wordt geopend om 14.20 uur.)***Vraag om uitleg van mevrouw Helga Stevens aan de staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap over «de aanhoudende problemen met het groene nummer van de Directie-generaal Personen met een handicap» (nr. 5-1944)**

*Mevrouw Helga Stevens (N-VA). – De klantvriendelijkheid en de bereikbaarheid van de Directie-generaal Personen met een handicap is een oud zeer. Over dit thema ondervroeg ik de voorganger van de staatssecretaris al verschillende keren, een eerste keer in maart 2010, nu toch al meer dan twee jaar geleden. Ik vind het beschamend dat ik op dezelfde nagel moet blijven kloppen, want het gaat om een dienstverlening vanwege de federale overheid aan een groep kwetsbare personen. Soms zou men zich afvragen of we wel in België zijn en niet in een of ander voormalig Oostblokland.*

*Mijn vraag is al een paar maanden oud en mogelijk daardoor hier en daar gedateerd. Ik heb me dus gebaseerd op gegevens die een tijd geleden beschikbaar waren.*

*Het callcenter van de Directie-generaal Personen met een handicap is sinds 1 mei 2009 actief en een groen nummer moest vanaf 1 maart 2010 de klantvriendelijkheid en de bereikbaarheid verhogen. Wat inderdaad gebeurde: in 2009 kreeg het callcenter meer dan 530 000 oproepen, in 2010 waren dat er meer dan 800 000 en eind september 2011 zaten we al aan bijna 800 000 oproepen. Eind 2011 zou de grens van een miljoen oproepen bereikt worden. Voormalig staatssecretaris Delizée gaf eind vorig jaar toe dat in de omstandigheden van toen maar ongeveer 30% van de oproepen kon worden beantwoord. De gebrekkige bereikbaarheid van het callcenter veroorzaakte op haar beurt een belangrijke toename van het aantal mails naar de Directie-generaal, zodat ook daar de antwoordtermijnen opliepen.*

*Staatssecretaris Delizée antwoordde op mijn mondelinge vraag van 17 november 2011 in de Senaat dat vijf maatregelen waren genomen om de bereikbaarheid te verbeteren, waarvan sommige al in uitvoering waren.*

*Ik citeer uit zijn antwoord: “De personeelsformatie moet worden aangevuld. Deze aanwervingen konden slechts gedeeltelijk gerealiseerd worden bij gebrek aan een voldoende aantal valabele kandidaten. Het is belangrijk hierbij op te merken dat de nieuwe medewerkers een uitgebreide opleiding moeten volgen voordat ze kunnen worden ingezet, gelet op de omvang en de complexiteit van de materie en van de processen voor de behandeling van de aanvragen.*

*Een andere maatregel is het gebruik van een planningstool waarmee het personeel bij voorkeur wordt ingezet overeenkomstig de piekuren. Dat project is nu in voorbereiding en wordt vermoedelijk tegen februari 2012 afgerond.*

*Ik verwijst ook naar handiweb, het elektronische loket waar de*

*aux travailleurs sociaux.*

*Finale­ment, toute l'infrastructure infor­matique de la DGPH doit être modernisée pour rendre le service plus convivial encore. Avec l'accord du Conseil des ministres, j'ai chargé FEDICT d'une étude. Le coût du projet est estimé à 8,5 millions d'euros. »*

*Mais que constate-t-on à présent ? Les problèmes perdurent à la Direction générale Personnes handicapées. Le nouveau secrétaire d'État a reconnu dans la presse le 6 février 2012 que le numéro vert posait un réel problème. Il envisagerait de faire réaliser une étude sur les causes de ces problèmes.*

*Les cinq mesures prises par M. Delizée n'ont-elles pas eu l'effet escompté ? Le cadre a-t-il été complété ? Des renforts sont-ils prévus aux heures de pointe ? Le réseau informatique a-t-il été modernisé ?*

*Est-il encore nécessaire de réaliser une étude sur les causes des problèmes puisque les difficultés sont connues ? Ne faut-il pas se concentrer davantage sur la mise en œuvre complète des mesures entamées par M. Delizée ?*

**M. Philippe Courard**, secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées, chargé des Risques professionnels. – Mme Stevens souligne à juste titre que la situation préoccupante est surtout due à une augmentation du nombre d'appels à la suite de l'instauration d'un numéro vert. Ce nombre a quasi doublé depuis mars 2010.

*Diverses mesures censées améliorer le service ont été prises à court et long terme.*

*Malgré les restrictions budgétaires, dix collaborateurs seront engagés en septembre 2012 et seront opérationnels au terme d'une formation en janvier 2013.*

*Début juin, un nouvel outil d'organisation du service de téléphonie a été mis en usage. L'objectif est d'affecter au centre d'appel le plus grand nombre possible de collaborateurs aux heures de pointe. Les personnes handicapées pourront également s'adresser à des professionnels pour obtenir une réponse détaillée et rapide à leurs questions.*

*Un réseau en ligne a par ailleurs été mis en service pour les professionnels de Communit-e, des CPAS, des mutualités, des associations, etc.*

*Ce réseau permet de diffuser régulièrement des informations et de consulter les professionnels sur de nouvelles mesures,*

begunstigden momenteel al hun dossiers kunnen raadplegen. We verwachten dat steeds meer mensen van deze mogelijkheid gebruik zullen maken, waardoor het aantal oproepen naar het callcenter zal dalen. In een volgende fase zullen de gebruikers ook zelf gegevens kunnen inbrengen. Daarnaast loopt er een project waarbij ook beroepsmensen, onder anderen maatschappelijk werkers, toegang krijgen tot de handiwebtoepassing.

Ten slotte moet het hele informaticanetwerk van de DGPH grondig worden gemoderniseerd om de dienst nog toegankelijker te maken. Ik heb hiertoe, met de goedkeuring van de Ministerraad, een studie laten uitvoeren door FEDICT. De kostprijs van het project wordt geraamd op ongeveer 8,5 miljoen euro." Einde citaat.

Maar wat blijkt? De problemen bij de Directie-generaal Personen met een handicap blijven aanslepen. De nieuwe staatssecretaris erkende in een persbericht van maandag 6 februari 2012 dat "er een reëel probleem is met de groene lijn voor personen met een handicap". Zijn woordvoerder reageerde daarmee op een bericht in *Le Soir*. De staatssecretaris zou ook van plan zijn een studie te laten uitvoeren naar de oorzaken van de huidige problemen.

Hebben de vijf maatregelen genomen door staatssecretaris Delizée niet het beoogde effect gehad? Meer bepaald wil ik graag weten of er nog steeds een probleem is met het invullen van de personeelsformatie? Wordt er nu meer personeel ingezet tijdens piekuren? Werd het informaticanetwerk intussen gemoderniseerd?

Is het nog steeds nodig een studie te laten uitvoeren naar de oorzaken van de problemen, aangezien de knelpunten toch al gekend zijn? Moet niet meer ingezet worden op de volledige uitvoering van de maatregelen waarmee voormalig staatssecretaris Delizée was begonnen?

**De heer Philippe Courard**, staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap, belast met Beroepsrisico's. – Collega Stevens merkt terecht op dat de zorgwekkende situatie in hoofdzaak te wijten is aan de stijging van het aantal oproepen als gevolg van de invoering van een gratis nummer. Sinds de invoering daarvan in maart 2010 is het aantal oproepen bij de Directie-generaal praktisch verdubbeld.

Om de dienstverlening te verbeteren zijn verschillende beslissingen genomen op korte en op lange termijn.

Ondanks de budgettaire beperkingen worden in september 2012 tien medewerkers in dienst genomen, die na een opleiding in januari 2013 kunnen worden ingezet.

Begin juni werd een nieuwe tool voor telefoonplanning in gebruik genomen. Bedoeling is zoveel mogelijk beschikbare medewerkers bij het callcenter in te zetten tijdens de piekuren. Personen met een handicap zullen ook bij professionele dienstverleners terecht kunnen voor een uitvoerig en snel antwoord op hun vragen.

Daarnaast werd een onlinenetwerk in gebruik genomen voor professionals: medewerkers van Communit-e, van de OCMW's en ziekenfondsen, dienstverleners van verenigingen enzovoort.

Via dat netwerk kan regelmatig informatie worden verspreid

*des délais de paiement, par exemple. L'initiative remporte un grand succès : en moins d'un mois, près de mille travailleurs sociaux y ont adhéré.*

*Un audit du fonctionnement du centre d'appel débutera en septembre. Une analyse indépendante de la situation et les propositions qui en découleront me permettront de répondre aux attentes des personnes handicapées et de leurs représentants.*

*La modernisation du réseau informatique est un projet à long terme. Elle nécessite tout un développement conceptuel et budgétaire. Lors du conclave budgétaire de mars, le gouvernement a approuvé la modernisation. Les moyens de la première phase préparatoire ont été dégagés.*

**Mme Helga Stevens (N-VA).** – *Je me réjouis d'apprendre que la Direction générale pourra compter sur dix collaborateurs supplémentaires dès janvier 2013 et qu'un nouveau réseau en ligne est mis en place pour les professionnels.*

*Je plaide néanmoins pour que toutes les informations pertinentes soient directement accessibles aux handicapés, sans qu'ils doivent faire appel à des professionnels du CPAS ou de la mutuelle. Si les informations des autorités sont transparentes et accessibles, on pourra se passer de tous ces intermédiaires et le service sera moins coûteux pour l'État. Notre réglementation est encore trop complexe. Sa simplification permettrait de supprimer les maillons intermédiaires.*

### **Demande d'explications de Mme Helga Stevens au secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées sur «les délais de prescription de la loi relative aux allocations aux personnes handicapées» (n° 5-2172)**

**Mme Helga Stevens (N-VA).** – *La loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées a fixé trois délais de prescription pour les assurés.*

*En principe, le délai est de trois ans à compter de la date à laquelle le paiement a été effectué.*

*Le délai est porté à cinq ans lorsque les sommes indues ont été perçues à la suite de manœuvres frauduleuses ou du non-respect de l'obligation d'information par l'ayant droit.*

*Le délai de prescription peut être ramené à un an lorsque le paiement indu est la conséquence d'une erreur d'un service ou organisme administratif.*

*Que pense le secrétaire d'État de tous ces délais ?*

*N'estime-t-il pas que le délai de prescription d'un an est contraire à l'article 17 de la Charte de l'assuré social ?*

en kan met de professionals worden overlegd over bijvoorbeeld nieuwe maatregelen, betalingstermijnen enzovoort. Het initiatief is een groot succes: in minder dan een maand hebben al bijna duizend maatschappelijk werkers zich ingeschreven.

Een audit van de werking van het callcenter start in september. Met een onafhankelijke analyse van de situatie en daarop gebaseerde voorstellen zal ik tegemoet kunnen komen aan de vragen van de personen met een handicap en hun vertegenwoordigers.

De modernisering van het informaticanetwerk is een project op lange termijn. Dat vergt een aanzienlijke conceptuele en budgettaire ontwikkeling. Tijdens het begrotingsconclaf van maart heeft de regering de modernisering goedgekeurd. De middelen voor de eerste voorbereidende fase zijn uitgetrokken.

**Mevrouw Helga Stevens (N-VA).** – Ik verneem graag dat de staatssecretaris in september tien nieuwe medewerkers in dienst neemt bij de Directie-generaal, dat die in januari 2013 al aan het werk kunnen en dat er een nieuw onlinenetwerk voor professionelen komt. Dat is allemaal positief.

Toch pleit ik ervoor dat alle relevante informatie rechtstreeks toegankelijk wordt voor de personen met een handicap zelf, zonder dat ze moeten steunen op professionelen van de OCMW's en de ziekenfondsen. Als de informatie van de overheid transparant en toegankelijk wordt, zijn al die tussenpersonen overbodig en wordt de dienstverlening uiteindelijk goedkoper voor de overheid. Vandaag is onze regelgeving nog veel te ingewikkeld. Door ze te vereenvoudigen, verdwijnen de tussenschakels.

### **Vraag om uitleg van mevrouw Helga Stevens aan de staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap over «de verjaringstermijnen van de wet betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap» (nr. 5-2172)**

**Mevrouw Helga Stevens (N-VA).** – In de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap zijn voor de sociaal verzekerden drie verjaringstermijnen vastgelegd.

In principe bedraagt de termijn drie jaar te rekenen vanaf de datum waarop de uitbetaling is geschied.

De termijn wordt op vijf jaar gebracht wanneer de onverschuldigde sommen werden verkregen door frauduleuze handelingen of het niet naleven van de informatieverplichting door de rechthebbende.

De verjaringstermijn kan worden verminderd tot een jaar wanneer de onrechtmatige betaling een gevolg is van een vergissing van een administratieve dienst of instelling.

Hoe staat de staatssecretaris tegenover zoveel soorten termijnen?

Vindt hij ook niet dat de verjaringstermijn van een jaar in strijd is met artikel 17 van het Handvest van de sociaal

**M. Philippe Courard**, secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées, chargé des Risques professionnels. – *Les délais de prescription reflètent un juste équilibre. D'une part, il faut veiller à décourager et à sanctionner les fraudes, d'autre part, la justice sociale doit être maintenue dans un secteur où le versement des allocations ne peut être suspendu.*

*Mes services respectent tant la loi relative aux allocations aux personnes handicapées que la Charte de l'assuré social.*

*Les réajustements résultant d'une erreur administrative et entraînant une diminution ou une suppression du droit aux allocations n'ont d'effet que le premier jour du mois suivant la nouvelle décision.*

**Mme Helga Stevens (N-VA)**. – *Selon moi, les derniers propos du secrétaire d'État ne sont pas exacts à moins que les règles n'aient été modifiées récemment. Aujourd'hui, la loi prévoit qu'une allocation puisse être remboursée jusqu'à un an après avoir été versée, pour autant que le versement ait été lié à une erreur de l'administration. Je pense que vous avez mal compris ma question.*

**M. Philippe Courard**, secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées, chargé des Risques professionnels. – *J'examinerai à nouveau cette question et je communiquerai à Mme Stevens une réponse écrite.*

### **Demande d'explications de Mme Fabienne Winckel au secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées sur «l'exigence de l'INAMI d'une lettre recommandée pour reconnaître l'octroi d'intérêts sur les allocations familiales» (n° 5-2256)**

**Mme Fabienne Winckel (PS)**. – *Sauf réglementation particulière, l'octroi d'intérêts sur des allocations doit être appliqué par les institutions de sécurité sociale, comme l'INAMI, en fonction des dispositions de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social.*

*Cette loi stipule que l'institution doit statuer dans un délai de quatre mois à moins qu'un autre délai ne soit prévu par une disposition légale ou réglementaire particulière.*

*Le délai pour rendre sa décision est suspendu tant que l'intéressé ou qu'une institution étrangère n'ont pas fourni tous les renseignements nécessaires.*

*Si la décision d'octroi est prise avec un retard imputable à une institution de sécurité sociale, les intérêts sont dus dès l'expiration du délai visé à l'article 10, et au plus tôt, à partir de la date de prise de cours de la prestation.*

*Il semblerait que l'INAMI exige l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure pour faire débiter le cours des intérêts alors que l'article 20 précise que les prestations*

*verzeerde?*

**De heer Philippe Courard**, staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap, belast met Beroepsrisico's. – *De verjaringstermijnen weerspiegelen een billijk evenwicht. Enerzijds moet erop toegezien worden dat fraude ontmoedigd en bestraft wordt, anderzijds moet in een sector waar de uitkering niet kan worden geschorst, de sociale rechtvaardigheid gehandhaafd blijven.*

*Mijn diensten respecteren zowel de wet op de tegemoetkomingen aan personen met een handicap als het handvest van de sociaal verzeerde.*

*Herzieningen die het gevolg zijn van een administratieve fout en die een vermindering of een afschaffing van het recht op de tegemoetkoming tot gevolg hebben, hebben pas uitwerking de eerste dag van de maand volgend op de nieuwe beslissing.*

**Mevrouw Helga Stevens (N-VA)**. – *De laatste uitspraak van de staatssecretaris klopt volgens mij niet, tenzij de regels onlangs zijn gewijzigd. Vandaag zegt de wet dat een tegemoetkoming tot een jaar na de uitbetaling kan worden teruggevorderd, indien de uitbetaling gebeurde door een fout van de overheid. Ik denk dat u mijn vraag verkeerd heeft begrepen.*

**De heer Philippe Courard**, staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap, belast met Beroepsrisico's. – *Ik wil die kwestie nog eens onderzoeken en mevrouw Stevens een schriftelijk antwoord bezorgen.*

### **Vraag om uitleg van mevrouw Fabienne Winckel aan de staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap over «de door het RIZIV vereiste aangetekende brief voor de erkenning van de toekenning van interesten op kindergeld» (nr. 5-2256)**

**Mevrouw Fabienne Winckel (PS)**. – *Behoudens in geval van een bijzondere regeling moeten de instellingen van sociale zekerheid krachtens de wet van 11 april 1995 tot invoering van het "handvest" van de sociaal verzeerde van rechtswege interesten op de uitkeringen toekennen.*

*Onverminderd de in specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen vastgestelde kortere termijnen beslist de instelling van sociale zekerheid binnen vier maanden.*

*De termijn wordt geschorst zolang de betrokkene of een buitenlandse instelling niet alle noodzakelijke inlichtingen heeft gegeven.*

*Indien de beslissing tot toekenning genomen werd met een vertraging die te wijten is aan een instelling van sociale zekerheid, is de interest evenwel verschuldigd vanaf het verstrijken van de in artikel 10 bedoelde termijn en ten vroegste vanaf de datum waarop de prestatie ingaat.*

*Blijkbaar eist het RIZIV dat een aangetekende brief met ingebrekestelling wordt opgestuurd om de interesten te doen lopen, hoewel artikel 20 bepaalt dat de prestaties van*

portent intérêt de plein droit.

Monsieur le secrétaire d'État, confirmez-vous ces informations ? L'INAMI peut-il réclamer une lettre recommandée pour octroyer des intérêts sur des allocations liées à l'assurance maladie-invalidité ? Cette exigence est-elle toujours appliquée aujourd'hui ?

**M. Philippe Courard**, secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées, chargé des Risques professionnels. – L'article 10 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social stipule en effet que l'institution de sécurité sociale doit statuer dans un délai de quatre mois – délai pouvant être porté à huit mois, dans certains cas – à moins qu'un délai plus court ne soit prévu par une disposition légale ou réglementaire particulière.

Le délai pour rendre sa décision est suspendu tant -que l'intéressé ou une institution étrangère n'ont pas fourni tous les renseignements nécessaires.

L'article 20 de la Charte précise quant à lui que les prestations portent intérêt de plein droit.

Si la décision d'octroi est prise avec un retard imputable à l'institution de sécurité sociale, les intérêts sont dus à partir de l'expiration du délai de quatre mois à dater de la réception de la demande ou du fait donnant lieu l'examen d'office, et au plus tôt, à partir de la date de prise de cours de la prestation.

Concernant l'INAMI, il convient de relever que l'Institut n'a pas la qualité d'organisme assureur : il n'est donc pas habilité, en vertu de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, à payer aux titulaires des indemnités d'incapacité de travail. L'INAMI ne peut dès lors être condamné au paiement des indemnités et des intérêts qui s'y rapportent.

La Cour de cassation s'est, à plusieurs reprises, exprimée clairement en ce sens, notamment dans des arrêts du 25 novembre 1985 et du 26 octobre 1992.

Seuls les organismes assureurs peuvent dès lors être tenus de payer des intérêts aux assurés sociaux.

L'INAMI n'exige donc pas l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure pour faire débiter le cours des intérêts si la décision d'octroi est prise avec un retard imputable à l'organisme assureur. Ces intérêts moratoires sont payés par l'organisme assureur à l'assuré.

Si nécessaire, l'INAMI recommande aux assurés sociaux de réclamer, par lettre recommandée à la poste, les prestations supplémentaires auxquelles ils peuvent prétendre et les intérêts moratoires y afférents, pour échapper à la prescription de l'action en paiement de ces prestations supplémentaires, visée à l'article 174, 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup> de la loi coordonnée susvisée.

**Mme Fabienne Winckel (PS)**. – Je remercie le secrétaire d'État de cette réponse rassurante. Cette question m'a été inspirée par un cas qui avait été épinglé par le médiateur fédéral. Je me demande s'il ne conviendrait pas de rappeler la règle aux institutions concernées.

*rechtswege interest opbrengen.*

*Klopt dat? Kan het RIZIV een aangetekende brief eisen om interesten toe te kennen op uitkeringen voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering? Wordt die eis nu nog opgelegd?*

**De heer Philippe Courard**, staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap, belast met Beroepsrisico's. – Artikel 10 van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het "handvest" van de sociaal verzekerde bepaalt dat de instelling van sociale zekerheid binnen een termijn van vier maanden – die soms tot acht maanden kan worden verlengd – beslist, onverminderd de in specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen vastgestelde kortere termijnen.

*De termijn wordt geschorst zolang de betrokkene of een buitenlandse instelling niet alle noodzakelijke inlichtingen heeft gegeven.*

*Krachtens artikel 20 brengen de prestaties van rechtswege interest op.*

*Indien de beslissing tot toekenning genomen werd met een vertraging die te wijten is aan een instelling van sociale zekerheid, is de interest evenwel verschuldigd vanaf het verstrijken van de termijn van vier maanden en ten vroegste vanaf de datum waarop de prestatie ingaat.*

*Het RIZIV is echter geen verzekeringsinstelling: het is dan ook niet gemachtigd om krachtens de wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, gecoördineerd op 14 juli 1994, aan rechthebbenden uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid uit te betalen. Het RIZIV kan dan ook niet worden veroordeeld tot de betaling van uitkeringen en daaraan verbonden interesten.*

*Het Hof van Cassatie heeft dat meermaals uitdrukkelijk bevestigd, onder meer in de arresten van 25 november 1985 en 26 oktober 1992.*

*Alleen de verzekeringsinstellingen kunnen worden verplicht om interesten te betalen aan de sociaal verzekerden.*

*Het RIZIV eist dan ook niet dat een aangetekende brief met ingebrekestelling wordt opgestuurd om de interesten te doen lopen als de beslissing tot toekenning genomen werd met een vertraging die te wijten is aan een instelling van sociale zekerheid. Die moratoire interesten worden door de verzekeringsinstelling van de verzekerde betaald.*

*Indien nodig raadt het RIZIV de sociaal verzekerden aan om, bij een per post aangetekende brief, de bijkomende prestaties op te eisen waarop ze recht hebben en de daaraan verbonden moratoire interesten, teneinde de verjaring te vermijden van de vordering tot betaling van die bijkomende prestaties, bedoeld in artikel 174, 1<sup>o</sup> en 2<sup>o</sup> van de gecoördineerde wet.*

**Mevrouw Fabienne Winckel (PS)**. – Ik dank de staatssecretaris voor zijn geruststellende antwoord. Ik stelde mijn vraag naar aanleiding van een dossier dat de federale ombudsman heeft aangekaart. Misschien moeten de betrokken instellingen aan de regel worden herinnerd.



**Demande d'explications de  
Mme Nele Lijnen au secrétaire d'État aux  
Affaires sociales, aux Familles et aux  
Personnes handicapées sur «l'évaluation  
du système des allocations en faveur des  
personnes handicapées» (n° 5-2311)**

*Mme Nele Lijnen (Open Vld).* – Dans une lettre ouverte, la « Vereniging personen met een handicap » constate que les personnes handicapées se font plus que jamais du souci quant à leur avenir.

*On se préoccupe notamment des budgets et de la disponibilité des experts quand les compétences seront transférées de l'échelon fédéral vers les communautés.*

*On insiste sur une nouvelle évaluation sérieuse du système des allocations aux handicapés. La dernière évaluation remonte à 1987. Par ailleurs, le précédent secrétaire d'État Delizée avait déjà annoncé une évaluation.*

*Le transfert de la réglementation régissant la minorité prolongée des personnes handicapées suscite aussi des incertitudes. Les personnes handicapées ont besoin de davantage de temps pour accéder à la maturité.*

*Il apparaît en outre que les différentes instances et structures appliquent des normes, des critères et des définitions divergents pour déterminer la notion de handicap, ce qui, en pratique, conduit souvent à des problèmes de communication.*

*Étudier et chercher du travail exigent plus de temps et de flexibilité des personnes handicapées. Beaucoup d'entre elles disposent pourtant d'une expérience pratique, qui est rarement reconnue.*

*Où en est l'évaluation approfondie du système des allocations pour personnes handicapées ?*

**M. Philippe Courard**, secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées, chargé des Risques professionnels. – La dernière réforme du système d'allocations aux personnes handicapées remonte effectivement à 1987. Elle devait rendre le système plus juste et plus efficace tout en le simplifiant. Cependant, en dépit de nombreuses adaptations au fil des années, cet objectif n'a pas été atteint. Non seulement la réglementation en matière d'allocations est devenue plus compliquée et sensiblement plus lourde, mais en outre elle ne répond pas à l'ensemble des besoins des personnes handicapées.

*C'est pourquoi l'accord de gouvernement prévoit une évaluation de la loi.*

*Pour que cette évaluation soit aussi poussée que possible, de larges consultations paraissent s'imposer.*

*J'ai donc décidé de mettre en branle une réflexion en profondeur sur le système d'allocations aux personnes handicapées, avec comme question centrale : un régime pour les personnes handicapées, pour qui, pourquoi et comment ?*

*Je veux surtout prendre le temps d'écouter les principales*

**Vraag om uitleg van mevrouw Nele Lijnen  
aan de staatssecretaris voor Sociale Zaken,  
Gezinnen en Personen met een handicap  
over «de evaluatie van het systeem van  
tegemotoekomstingen voor mensen met een  
handicap» (nr. 5-2311)**

**Mevrouw Nele Lijnen (Open Vld).** – De Vereniging personen met een handicap stelt in een open brief vast dat personen met een handicap zich meer dan ooit zorgen maken over hun toekomst.

Zo zijn er zorgen over de budgetten en de inzet van experten als de bevoegdheden inzake personen met een handicap worden overgeheveld van het federale niveau naar de gemeenschappen.

Er wordt aangedrongen op een nieuwe en grondige evaluatie van het systeem van de tegemoetkomingen voor gehandicapten. De laatste evaluatie dateert al van 1987. Overigens heeft voormalig staatssecretaris Delizée zo'n evaluatie al aangekondigd.

Ook de overheveling van de regelgeving omtrent de verlengde minderjarigheid van personen met een handicap wekt onzekerheid. Personen met een handicap hebben meer tijd nodig om de overgang te maken naar de volwassenheid.

Daarnaast blijken de verschillende betrokken instanties en structuren uiteenlopende maatstaven, criteria en definities te gebruiken bij de omschrijving van het begrip handicap. Dat leidt in de praktijk vaak tot communicatiestoornissen.

Studeren en werk zoeken vraagt meer tijd en aanpassing voor personen met een handicap. Toch bezitten personen met een handicap meestal een omvangrijke ervaringsdeskundigheid die veelal niet erkend wordt.

Wat is de stand van zaken van de aangekondigde grondige evaluatie van het systeem van tegemoetkomingen voor personen met een handicap?

**De heer Philippe Courard**, staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap, belast met Beroepsrisico's. – De vorige hervorming van het stelsel van de tegemoetkomingen voor personen met een handicap dateert inderdaad van 1987. Ze moest het hele systeem rechtvaardiger, efficiënter en eenvoudiger maken. Maar ondanks de talrijke aanpassingen doorheen de jaren is dat doel niet bereikt. De regelgeving inzake de tegemoetkomingen is niet alleen ingewikkelder en aanzienlijk logger geworden, ze beantwoordt op de koop toe niet aan alle fundamentele behoeften van personen met een handicap.

Het regeerakkoord kondigt daarom een evaluatie van die wet aan.

Om die evaluatie zo grondig mogelijk te maken lijkt een brede consultatieronde onontbeerlijk.

Daarom heb ik beslist werk te maken van een grondige reflectie over het stelsel van de uitkeringen voor personen met een handicap, met als centrale vraag: een regeling voor personen met een handicap, voor wie, waarom en hoe?

Ik wil vooral tijd nemen om te luisteren naar de belangrijkste

*personnes concernées, non seulement les handicapés eux-mêmes mais aussi les différents acteurs, à savoir les associations qui les représentent, les prestataires de services et les décideurs à tous les échelons.*

*Je ne veux pas escamoter les problèmes rencontrés par les personnes handicapées en matière d'autonomie et d'inclusion.*

*Je suivrai un calendrier strict. Des lettres ont été envoyées fin juin aux associations. Jusqu'au 30 septembre, chacun peut envoyer ses remarques et ses témoignages par courriel ou par courrier. Chacun peut indiquer les mesures qu'il estime nécessaires pour rendre le système plus équitable, plus efficace et plus simple.*

*Dans une phase ultérieure, les données seront analysées et synthétisées. L'objectif est d'élaborer un projet de loi d'ici la fin de l'année.*

**Mme Nele Lijnen (Open Vld).** – *Le prédécesseur du secrétaire d'État n'avait-il pas commencé l'évaluation ? Où en est-il arrivé ? Ce serait dommage de recommencer son travail.*

**M. Philippe Courard,** *secrétaire d'État aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées, chargé des Risques professionnels.* – *Le secrétaire d'État Delizée a fait réaliser une étude, mais n'a pas consulté les handicapés et leurs associations. Je voudrais encore me donner deux ou trois mois afin de recueillir leur avis avant de déposer un projet de loi au parlement.*

*(La séance est levée à 14 h 45.)*

betrokkenen, niet alleen de personen met een handicap zelf maar ook de verschillende actoren binnen de sector, met name de verenigingen die hen vertegenwoordigen, de professionele dienstverleners en de beleidsmakers op alle niveaus.

Ik wil niet zomaar voorbij gaan aan de problemen van personen met een handicap op vlak van zelfstandigheid en insluiting.

Ik wil een strakke planning volgen. De brieven naar de verenigingen zijn eind juni verstuurd. Tot 30 september krijgt iedereen de kans om per mail of per brief opmerkingen en getuigenissen op te sturen. Iedereen kan maatregelen die hij nodig acht om het systeem rechtvaardiger, efficiënter en eenvoudiger te maken, doorgeven.

In een volgende fase worden de gegevens geanalyseerd en wordt er een synthese gemaakt. Bedoeling is einde van het jaar klaar te zijn met een tekst voor een wetsontwerp.

**Mevrouw Nele Lijnen (Open Vld).** – *Is de voorganger van de staatssecretaris al niet begonnen met de evaluatie? Hoever is hij geraakt? Het zou zonde zijn het werk over te doen.*

**De heer Philippe Courard,** staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap, belast met Beroepsrisico's. – *Staatssecretaris Delizée heeft wel een studie laten maken, maar hij heeft de mensen met een handicap en hun verenigingen niet gehoord. Ik wil ook hun mening kennen. Daar wil ik nog twee à drie maanden voor uittrekken om vervolgens een wetsontwerp in te dienen bij het parlement.*

*(De vergadering wordt gesloten om 14.45 uur.)*