

# SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2006-2007

28 MARS 2007

**Proposition de loi modifiant l'article 8bis de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées, en vue de réduire le délai de confirmation d'un handicap**

## RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION  
DES AFFAIRES SOCIALES  
PAR  
MME PEHLIVAN

# BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2006-2007

28 MAART 2007

**Wetsvoorstel tot wijziging van artikel 8bis van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap, om de wachttijd voor de vaststelling van een handicap in te korten**

## VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR  
DE SOCIALE AANGELEGENHEDEN  
UITGEBRACHT DOOR  
MEVROUW PEHLIVAN

Composition de la commission / Samenstelling van de commissie :

**Présidente / Voorzitter :** Annemie Van de Casteele.

### Membres / Leden :

SP.A-SPIRIT	Jacinta De Roeck, Christel Geerts, Fatma Pehlivan.
VLD	Nele Lijnen, Annemie Van de Casteele, Patrik Vankrunkelsven.
PS	Sfia Bouarfa, Jean Cornil, Franco Seminara.
MR	Jihane Annane, Jacques Brotchi, Marc Wilmots.
CD&V	Wouter Beke, Mia De Schampelaere.
Vlaams Belang	Frank Creyelman, Wim Verreycken.
CDH	Clotilde Nyssens.

### Suppléants / Plaatsvervangers :

Mimount Bousakla, Bart Martens, Myriam Vanlerberghe, André Van Nieuwkerke.  
Stéphanie Anseeuw, Margriet Hermans, Jeannine Leduc, Stefaan Noreilde.  
Pierre Galand, Joëlle Kapompolé, Philippe Mahoux, Olga Zrihen.  
Marie-Hélène Crombé-Berton, Christine Defraigne, Alain Destexhe, François Roelants du Vivier.  
Etienne Schouppe, Jan Steverlyncx, Elke Tindemans.  
Yves Buysse, Nele Jansegers, Karim Van Overmeire.  
Christian Brotcorne, Francis Delpérée.

*Voir :*

**Documents du Sénat :**

**3-1473 - 2005/2006 :**

N° 1 : Proposition de loi de Mme Anseeuw et consorts.

**3-1473 - 2006/2007 :**

N° 2 : Amendements.

*Zie :*

**Stukken van de Senaat :**

**3-1473 - 2005/2006 :**

Nr. 1 : Wetsvoorstel van mevrouw Anseeuw c.s.

**3-1473 - 2006/2007 :**

Nr. 2 : Amendementen.

## I. INTRODUCTION

La proposition de loi modifiant l'article 8bis de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées, en vue de réduire le délai de confirmation d'un handicap, a été déposée le 7 décembre 2005.

La commission a examiné cette proposition de loi lors de ses réunions des 21 juin 2006, 24 janvier, 21 mars et 28 mars 2007, en présence de Mme Mandaila Malamba, secrétaire d'État aux Familles et aux Personnes handicapées.

## II. EXPOSÉ INTRODUCTIF DE MME ANSEEUW, COAUTEUR DE LA PROPOSITION DE LOI

Selon Mme Anseeuw, la proposition de loi vise à accélérer le traitement des demandes d'intervention. Actuellement, le délai d'attente est de 7 à 12 mois. La proposition tend à régler légalement ce délai et à le réduire d'un mois par an, sur une période de trois ans. Le délai d'attente devrait être inférieur à cinq mois à l'issue de cette période de trois ans.

## III. DISCUSSION GÉNÉRALE

*A. Exposé de Mme Mandaila Malamba, secrétaire d'État aux Familles et aux Personnes handicapées*

Pour un aperçu de sa politique, Mme Mandaila Malamba renvoie à sa note de politique générale (voir doc. Chambre, 2005-2006, n° 51-2045/22).

Elle poursuit toujours l'objectif de réduire le délai de traitement des dossiers. Plusieurs moyens sont mis en œuvre pour réaliser cet objectif :

— La généralisation du système « Communit-e » au 30 juin 2006 permet une transmission immédiate de données entre les administrations communales et la DG Personnes handicapées.

— La réforme permettant un plus large cumul entre allocations et revenus professionnels et modifiant la procédure recourt à l'utilisation des systèmes « Dimona » et « Dmfa » : les données salariales sont transmises à la DG Personnes handicapées via la Banque Carrefour de la Sécurité sociale.

— Le projet « medic-e » en cours de réalisation à la DG Personnes handicapées permettra un échange instantané des données médicales.

## I. INLEIDING

Het wetsvoorstel tot wijziging van artikel 8bis van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap, om de wachttijd voor de vaststelling van een handicap in te korten, werd ingediend op 7 december 2005.

De commissie heeft dit wetsvoorstel besproken tijdens haar vergaderingen van 21 juni 2006, 24 januari, 21 maart en 28 maart 2007, in aanwezigheid van mevrouw Mandaila Malamba, staatssecretaris voor het Gezin en Personen met een handicap.

## II. INLEIDENDE UITEENZETTING DOOR MEVROUW ANSEEUW, INDIENSTER VAN HET WETSVOORSTEL

Het wetsvoorstel strekt ertoe om de procedure bij aanvraag van een tussenkomst vlotter te laten verlopen, aldus mevrouw Anseeuw. De wachttijd bedraagt momenteel tussen de 7 en 12 maanden. Het voorstel wil deze termijnen bij wet vastleggen, en ze over een periode van drie jaar jaarlijks met één maand inkorten. Na drie jaar zou de wachttijd niet meer dan 5 maanden mogen bedragen.

## III. ALGEMENE BESPREKING

*A. Uiteenzetting door mevrouw Mandaila Malamba, staatssecretaris voor het Gezin en Personen met een handicap*

Voor een overzicht van haar beleid verwijst mevrouw Mandaila Malamba naar haar algemene beleidsnota (zie stuk Kamer, 2005-2006, nr. 51-2045/22).

Zij wil nog steeds de termijn voor de behandeling van de dossiers inkorten. Er zijn verschillende middelen voorhanden om deze doelstelling te bereiken :

— Door de veralgemening van het systeem « Communit-e » op 30 juni 2006 kunnen er onmiddellijk gegevens worden uitgewisseld tussen de gemeentebesturen en de DG Personen met een handicap.

— De hervorming die een grotere cumulatie tussen tegemoetkomingen en beroepsinkomsten mogelijk maakt en de procedure wijzigt, gaat over tot het gebruik van de systemen « Dimona » en « Dmfa » : de loongegevens worden aan de DG Personen met een handicap doorgegeven via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

— Het project « medic-e », dat bij de DG Personen met een handicap wordt uitgewerkt, maakt een onmiddellijke uitwisseling van de medische gegevens mogelijk.

— Le projet «Digihan» vise à aboutir à la digitalisation complète des dossiers.

— Plusieurs échanges électroniques de données, via la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, sont en cours de développement entre le SPF Finances et la DG Personnes handicapées : certaines données fiscales seront ainsi transmises à la DG.

— L'examen médical sur pièces sera bientôt possible pour l'administration.

Il lui apparaît qu'eu égard aux délais inscrits dans la Charte de l'assuré social (articles 10 et 12), et aux intérêts moratoires dus en cas de dépassement des délais, cette proposition de loi doit être examinée attentivement.

Il faut, en effet, tenir compte d'un surcoût budgétaire en raison des intérêts de retard.

Lors de l'intégration des principes contenus dans la Charte de l'assuré social dans la législation relative aux allocations, les particularités de celle-ci ont été prises en considération. Les deux délais de quatre mois contenus dans la Charte ont été fusionnés en un seul délai de huit mois lors de la réforme menée en 2003-2004 par Madame Van Gool.

Ramener, comme proposé, ce délai à six puis cinq mois reviendrait à fixer un délai d'instruction inférieur à celui exigé d'autres régimes de sécurité sociale moins complexes dans leur application.

Les procédures et les délais sont réduits dans la mesure du possible et on s'efforce d'éviter de demander plusieurs fois les mêmes informations. L'administration espère pouvoir encore réduire le délai d'attente par l'échange des données déjà disponibles. Une évaluation des mesures déjà prises permettra de déterminer si cet objectif a effectivement été atteint. L'on travaille déjà à tous ces projets, mais il faut bien entendu tenir compte d'une période de test relativement longue. L'intervenante espère que l'on accordera à l'administration le temps de faire tout cela et de remédier aux imperfections éventuelles du système. Elle ne pense donc pas que ce soit une bonne idée d'imposer actuellement un délai et de mettre ainsi l'administration sous pression. Le système fera vraisemblablement l'objet d'une évaluation en 2008. Il lui semble opportun d'attendre le résultat de cette évaluation avant de fixer de nouveaux délais.

M. Gubbels, le responsable de l'administration, pourra exposer en détail les mesures qui ont déjà été prises, celles qui sont encore en chantier et les conséquences que certaines de ces mesures peuvent entraîner.

— Het project «DIGIhan» wil komen tot een volledige digitalisering van de dossiers.

— Er worden verschillende elektronische gegevensuitwisselingen via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid ontwikkeld tussen de FOD Financiën en de DG Personen met een handicap : bepaalde fiscale gegevens zullen zo naar de DG worden doorgestuurd.

— Het medisch onderzoek op basis van dossierstukken is binnenkort mogelijk voor de administratie.

Gelet op de termijnen in het handvest van de sociaal verzekerde (artikelen 10 en 12) en op de verschuldigde moratoire intresten in geval van overschrijding van de termijnen, moet dit wetsvoorstel volgens haar aandachtig worden onderzocht.

Omwille van de verwijlintersten moet er immers rekening worden gehouden met een budgettaire meerkost.

Bij de integratie van de principes van het handvest van de sociaal verzekerde in de wetgeving betreffende de tegemoetkomingen werden de specifieke kenmerken hiervan in aanmerking genomen. De twee termijnen van vier maanden in het handvest werden samengevoegd in een enkele termijn van acht maanden bij de hervorming die in 2003-2004 door mevrouw Van Gool werd doorgevoerd.

Deze termijn zoals voorgesteld terugbrengen tot zes en vervolgens vijf maanden betekent dat er een onderzoekstermijn wordt vastgesteld die korter is dan de termijn vereist voor andere socialezekerheidsstelsels waarvan de toepassing minder complex is.

De procedures en de termijnen worden zoveel als mogelijk gereduceerd en indien men kan vermijden om bepaalde gegevens telkens opnieuw op te vragen gebeurt dit ook. Met de uitwisseling van de bestaande gegevens hoopt men de wachttijd verder in te korten. Een evaluatie van de reeds genomen maatregelen moet aantonen of dit doel daadwerkelijk bereikt wordt. Er wordt reeds aan al deze projecten gewerkt, maar er moet uiteraard rekening gehouden worden met een uitgebreide testperiode. Zij hoopt dat de administratie de tijd gegund wordt om dit inderdaad te doen, zodat eventuele kinderziekten uit het systeem gefilterd kunnen worden. Een termijn opleggen en daardoor druk uitoefenen op de administratie vindt ze daarom op dit ogenblik geen goed idee. Het systeem wordt waarschijnlijk geëvalueerd in 2008. Zij vindt het opportuun deze evaluatie af te wachten vooraleer nieuwe termijnen vast te leggen.

De heer Gubbels, hoofd van de administratie, kan in detail uitleg geven over maatregelen die reeds werden genomen, over maatregelen die nog op stapel staan en over de gevolgen die bepaalde maatregelen met zich kunnen meebrengen.

*B. Exposé de M. André Gubbels, directeur général de la direction d'administration des prestations aux personnes handicapées*

M. Gubbels est directeur général de la direction d'administration des prestations aux personnes handicapées depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2006. Le Service des personnes handicapées est en pleine évolution. L'intervenant n'a nullement l'intention de dresser la liste exhaustive des mesures déjà prises en vue de réduire les délais d'attente des dossiers. Il espère toutefois que son exposé permettra à la commission de mieux cerner le pourquoi et le comment de ces délais d'attente ainsi que les causes spécifiques qui, dans certains cas, entraînent un allongement appréciable des délais.

Actuellement, le délai d'attente moyen est inférieur au délai imposé par la loi. Le chiffre le plus récent, qui date du mois de février, indique un délai d'attente moyen de 7,3 mois pour les demandes relevant du régime de l'allocation de remplacement de revenus. Pour les demandes d'allocation de l'aide aux personnes âgées, ce délai est de 7,2 mois. *A priori*, le service satisfait donc aux exigences en matière de délai de traitement des dossiers.

Il arrive toutefois que certaines personnes doivent patienter pendant 12, 15 ou même 24 mois avant que leur dossier ne soit bouclé. Cette donnée démontre que le chiffre général du délai d'attente moyen masque des situations fort hétérogènes. Les dossiers sont traités dans un délai allant de 2 mois à 2 ans. Le délai d'attente moyen est donc une donnée toute relative.

Pour pouvoir réduire les délais, il faut connaître les paramètres susceptibles d'influencer le traitement des dossiers. En effet, c'est sur ces paramètres qu'il faut agir.

Tout d'abord, il faut savoir que le délai d'attente moyen n'est pas calculé seulement sur la base des nouveaux dossiers, mais aussi sur celle des dossiers en révision. En cas de demande de révision d'une intervention, il est donc question d'une allocation existante, dans le cadre de laquelle une modification s'est produite au niveau de la situation du bénéficiaire, pouvant conduire à une révision de l'intervention. Si la modification de la situation du bénéficiaire est d'ordre purement administratif, le dossier est traité en quelques semaines. Une révision d'ordre médical prendra davantage de temps parce qu'il faudra reconvoquer la personne concernée, que celle-ci devra subir un nouvel examen médical et qu'il faudra prendre une nouvelle décision. Pourtant, ces dossiers aussi sont traités dans un délai généralement inférieur à six mois. Pour des nouveaux dossiers, le délai de traitement est actuellement plus long.

*B. Uiteenzetting door de heer André Gubbels, directeur-generaal van de directie-generaal Personen met een handicap*

De heer Gubbels is sinds 1 oktober 2006 directeur-generaal van de directie-generaal Personen met een handicap. De situatie binnen de Dienst Personen met een handicap is in volle evolutie. Hij gaat geen exhaustief overzicht geven van alle maatregelen die werden genomen om de wachttijd van de dossiers in te korten. Hij hoopt wel de commissie een beter inzicht te kunnen geven in het hoe en waarom van de wachttijd, en in bepaalde zeer specifieke oorzaken van lange wachttijden.

Op dit ogenblik is de gemiddelde wachttijd lager dan de wettelijk vastgelegde termijn. Het meest recente cijfer, van de maand februari, toont voor de aanvragen betreffende het regime van de inkomensvervangende tegemoetkoming een gemiddelde wachttijd van 7,3 maanden. Voor de aanvragen betreffende de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden bedroeg deze termijn 7,2 maanden. *A priori* voldoet de dienst dus aan de voorschriften inzake de termijn van behandeling van de dossiers.

Het gebeurt echter dat sommige personen 12, 15 of zelfs 24 maanden moeten wachten vooraleer hun dossier in orde is. Dit toont aan dat achter het algemene cijfer van de gemiddelde wachttijd zeer heterogene situaties schuilgaan. De dossiers worden behandeld binnen een termijn van 2 maanden tot 2 jaar. De gemiddelde wachttijd is dus een zeer relatief gegeven.

Om de termijnen te kunnen inkorten, moet men weten welke parameters invloed uitoefenen op de behandeling van de dossiers. Het is immers op deze parameters dat moet worden ingegrepen.

In de eerste plaats is het zo dat de gemiddelde wachttijd niet enkel berekend wordt op basis van de nieuwe dossiers, maar ook van de dossiers in herziening. Bij een aanvraag tot herziening van de tegemoetkoming betreft het een bestaande tegemoetkoming, waarbij er zich een wijziging heeft voorgedaan in de toestand van de begunstigde die kan leiden tot een herziening van de tegemoetkoming. Indien de wijziging in de toestand van de begunstigde een louter administratieve wijziging betreft, worden deze dossiers op enkele weken tijd behandeld. Een medische herziening zal meer tijd in beslag nemen omdat de betrokken persoon opnieuw moet worden opgeroepen, een nieuw medisch onderzoek moet ondergaan en er een nieuwe beslissing moet worden genomen. Toch worden ook deze dossiers behandeld binnen een termijn die meestal onder de zes maanden ligt. Bij nieuwe dossiers is de wachttijd momenteel langer.

Les statistiques employées pour contrôler ces écarts au niveau des délais d'attente révèlent qu'au 1<sup>er</sup> mars 2007, le délai légal de 8 mois a été dépassé dans 35 % des dossiers traités. Ce qui veut dire également que 65 % des dossiers ont été traités dans un laps de temps plus court. Les dossiers néerlandophones d'allocations d'aide aux personnes âgées, par exemple, sont traités en moyenne en moins de 6 mois.

Afin de mieux cerner les causes des délais d'attente prolongés et pour répondre à la demande de Mme Mandaila Malamba, l'administration a réalisé une enquête portant sur 200 dossiers dans lesquels il avait fallu, à partir de la demande, plus de 8 mois pour prendre une décision. Ces dossiers ont été examinés en détail un par un en vue de déterminer pourquoi le délai d'attente avait été aussi long. Il est apparu que plusieurs causes étaient à l'origine de cet allongement du délai d'attente.

Tout d'abord, il y a des éléments que le service peut contrôler. Ainsi, il a pu constater que pour certaines parties de l'examen d'un dossier, le traitement interne prenait entre une et six semaines. Parfois, cela s'explique tout simplement par l'absence d'une personne déterminée ou l'indisponibilité d'un médecin.

Toutefois, d'après ce que le service a pu constater, la cause principale d'un délai d'attente excessif est liée aux deux grandes phases qu'un dossier doit parcourir. Avant d'octroyer une allocation au demandeur, le service doit d'abord vérifier quels sont ses revenus, puis le soumettre à un examen médical. En ce qui concerne l'examen des revenus, on a constaté que pour les dossiers ayant connu un très long délai d'attente, cette situation était due dans tous les cas à un problème identique, à savoir la nécessité d'attendre que le ministère des Finances fasse parvenir au service les renseignements nécessaires. C'est surtout le cas lorsqu'il y a lieu de contrôler les revenus immobiliers du demandeur. Il faut parfois 15 à 16 mois avant que les Finances ne transmettent les renseignements.

Que peut faire le service des personnes handicapées pour inciter le ministère des Finances à faire preuve de plus de diligence? Le projet « Digihan » pourrait lui permettre de consulter directement la banque de données des Finances, ce qui éviterait le détour par le SPF. En ce qui concerne les impôts directs, des progrès importants ont pu être accomplis grâce au système *B-tax*. S'agissant des revenus de biens immobiliers, le problème est beaucoup plus difficile à régler car cela dépend de certaines applications informatiques pour lesquelles aucune solution ne se dessine à court et à long terme. Par conséquent, M. Gubbels craint que, dans le cadre de cette problématique spécifique, la réduction des délais

Uit de cijfers die worden gebruikt om deze variatie in de wachttijden te controleren, blijkt dat op 1 maart 2007 in 35 % van de behandelende dossiers de wettelijke termijn van 8 maanden wordt overschreden. Dit houdt ook in dat 65 % van de dossiers in een kortere tijdsspanne worden behandeld. De Nederlandstalige dossiers van tegemoetkomingen voor bejaarden bijvoorbeeld worden behandeld in gemiddeld minder dan 6 maanden.

Om een beter inzicht te krijgen in de oorzaken van de lange wachttijden en op vraag van mevrouw Mandaila Malamba werd er een onderzoek gevoerd van 200 dossiers die meer dan 8 maanden na de aanvraag een beslissing hadden gekregen. Deze dossiers werden één voor één in detail onderzocht om na te gaan waarom de wachttijd zo lang was opgelopen. Verschillende oorzaken bleken aan de basis van de lange wachttijd te liggen.

In de eerste plaats zijn er elementen die onder de controle van onze dienst vallen. Zo kon de Dienst vaststellen dat voor bepaalde delen van het onderzoek de interne behandeling varieerde tussen 1 en 6 weken. Dit kan soms heel eenvoudig verklaard worden door de afwezigheid van een bepaalde persoon, of de onbeschikbaarheid van een bepaalde arts.

De belangrijkste oorzaak van een te lange wachttijd is echter volgens de bevindingen van de Dienst verbonden met de twee belangrijke fases die een dossier moet doormaken. Om een uitkering te krijgen moet de dienst in de eerste plaats de inkomsten van de aanvrager nagaan en in de tweede plaats de aanvrager medisch onderzoeken. Inzake het onderzoek naar de inkomsten stelde zich in alle dossiers met een zeer lange wachttijd hetzelfde probleem: de dienst was voor dit onderzoek sterk afhankelijk van inlichtingen die moesten worden geleverd door het ministerie van Financiën. Dit is vooral het geval indien het inkomen uit onroerende goederen van de aanvrager moet worden nagegaan. Soms duurt het 15 tot 16 maanden vooraleer Financiën de nodige informatie doorgeeft.

Wat kan de dienst Personen met een handicap doen om het ministerie van Financiën tot meer spoed aan te manen? Het « Project Digihan » zou de Dienst de mogelijkheid geven rechtstreeks de databank van Financiën te raadplegen, wat de omweg via de FOD vermijdt. Wat betreft de directe belastingen er is goede vooruitgang dankzij het systeem *B-tax*. Inzake de inkomsten uit onroerende goederen is een oplossing veel complexer. Daar hangt het resultaat af van bepaalde informaticatoepassingen waarvoor noch op korte, noch op lange termijn zicht is op een oplossing. De heer Gubbels vreest bijgevolg dat er inzake deze specifieke problematiek niet dadelijk de mogelijkheid zal zijn de wachttijden van de dossiers in te korten.

d'attente des dossiers ne soit pas pour tout de suite, le service des personnes handicapées ne disposant de surcroît d'aucun moyen de contrôle à cet égard.

La deuxième raison pour laquelle les délais d'attente sont longs est l'examen médical. Il s'agit en l'espèce d'un processus assez complexe, qui consiste à convoquer d'abord le demandeur, puis à examiner sa situation et, enfin, à prendre une décision sur cette base. Dans la pratique quotidienne, le travail des médecins dépend beaucoup des informations fournies par le demandeur lui-même. Il s'agit d'informations provenant du médecin traitant, du médecin spécialiste ou d'un autre prestataire de soins. En effet, on peut rarement prendre une décision correcte en se basant uniquement sur un examen médical. C'est pourquoi on demande souvent un complément d'informations au demandeur. L'analyse de l'échantillon de 200 dossiers a révélé que, lorsque la longueur du délai d'attente est imputable à l'examen médical, elle est due le plus souvent à la nécessité d'obtenir des renseignements complémentaires du médecin traitant ou du spécialiste.

On constate aussi que le retard dans le traitement des dossiers n'est pas forcément dû à la gravité du handicap. Il y a des personnes qui séjournent depuis longtemps déjà dans une institution et qui présentent parfois des handicaps très graves, mais dont les dossiers sont parfaitement en ordre. Il arrive toutefois que le service doive consacrer beaucoup de temps à certains dossiers dans lesquels interviennent des questions de marginalisation sociale ou de pathologies très difficiles à objectiver, tels que des problèmes mentaux ou liés au stress. Dans ces cas-là, le délai d'attente peut effectivement s'allonger considérablement.

La réglementation actuelle permet au service des personnes handicapées de prendre une décision sur la base des informations fournies par le demandeur, c'est-à-dire sans attendre des informations médicales complémentaires. M. Gubbels a toutefois le sentiment que, dans ce cas, les décisions négatives seraient plus nombreuses. C'est pourquoi il soutient le mode de fonctionnement actuel du service médical, qui préfère évaluer un dossier sur la base d'informations complètes, quitte à prolonger d'autant le délai d'attente. M. Gubbels estime que prendre systématiquement une décision dans les 8 mois sans attendre des informations complémentaires ne serait d'ailleurs pas un progrès. En effet, les demandeurs ayant reçu une réponse négative introduiraient simplement une nouvelle demande. Même si, statistiquement parlant, ce système se traduirait par un abrègement du délai d'attente, il n'entraînerait, dans la réalité, aucun gain de temps réel.

De plus, le demandeur est pénalisé parce qu'il ne peut bénéficier d'une allocation qu'à partir de la date

Bovendien heeft de dienst Personen van een handicap er geen enkele controle over.

Een tweede oorzaak van een lange wachttijd betreft het medisch onderzoek. Het gaat hier om een vrij ingewikkeld proces waarbij de aanvrager eerst wordt opgeroepen, vervolgens wordt zijn situatie onderzocht, en op basis hiervan wordt een beslissing genomen. In de dagelijkse praktijk zien de artsen zich geconfronteerd met een sterke afhankelijkheid van informatie die door de aanvrager zelf moet worden aangebracht. Het betreft dan informatie van de behandelende arts, van de specialist of van een andere zorgverstrekker. Het is immers vaak niet mogelijk een correcte beslissing te nemen enkel en alleen op basis van een medisch onderzoek. Daarom wordt er vaak bijkomende informatie gevraagd aan de aanvrager. Uit het onderzoek van het staal van 200 dossiers is gebleken dat, indien de lange wachttijd te wijten is aan de lange termijn van het medisch onderzoek, deze lange termijn meestal veroorzaakt wordt door de nood aan bijkomende informatie van de behandelende arts of specialist.

Er wordt ook vastgesteld dat het niet noodzakelijk de ernst van de handicap is die zorgt voor vertraging. Personen die al lange tijd in een instelling verblijven hebben soms zeer ernstige handicaps, maar hun dossiers zijn perfect in orde. Soms is de Dienst echter verplicht veel tijd te steken in bepaalde onderzoeken, die samenhangen met sociale marginalisatie of met zeer moeilijk te objectiveren pathologieën, zoals mentale of stressgerelateerde problemen. In deze gevallen kan de wachttijd inderdaad behoorlijk oplopen.

De huidige regelgeving geeft de Dienst Personen met een handicap de mogelijkheid een beslissing te nemen op basis van de informatie aangebracht door de aanvrager, dus zonder te wachten op bijkomende medische informatie. De heer Gubbels meent echter dan er in dit geval meer negatieve beslissingen zouden worden genomen. Daarom staat hij achter de huidige werkwijze van de medische dienst, die er de voorkeur aan geeft een dossier te evalueren op basis van volledige informatie, zelfs als dit zorgt voor een langere wachttijd. Het systematisch nemen van een beslissing binnen de termijn van 8 maanden, zonder te wachten op bijkomende informatie, zou volgens de heer Gubbels trouwens geen vooruitgang inhouden. De aanvragers met dergelijke negatieve beslissing zouden immers gewoon een nieuwe aanvraag indienen. Alhoewel dit systeem statistisch zou zorgen voor een verkorting van de wachttijd, zou dergelijke praktijk in de realiteit dus geen echte tijdswinst opleveren.

Bovendien wordt de aanvrager gepenaliseerd omdat hij slecht een uitkering kan krijgen vanaf de datum van

de sa nouvelle demande. Par conséquent, les longs délais ne sont pas toujours désavantageux pour les demandeurs.

M. Gubbels n'est pas hostile en soi à la proposition de loi à l'examen, qui souhaite réduire les délais légaux à sept ou six mois. Toutefois, il ne dispose actuellement d'aucun moyen de pression lui permettant de s'attaquer aux causes. Pour pouvoir le faire, il devrait d'une part avoir un moyen de pression envers le SPF Finances, ce qui n'est pas le cas pour l'instant. Les intérêts de retard sont à la charge du Service Personnes handicapées et non du SPF Finances. D'autre part, il devrait y avoir un moyen de pression permettant de responsabiliser les demandeurs afin qu'ils fournissent les informations complémentaires au Service dans les délais prévus. M. Gubbels estime qu'à cet égard, il faut agir avec la plus grande prudence. Le but ne saurait être de pénaliser les demandeurs.

En réduisant les délais comme le suggère la proposition de loi, on lancerait assurément un signal positif important. Néanmoins, M. Gubbels estime que cela ne changera pas grand-chose sur le terrain. En effet, le Service n'a aucun contrôle sur les causes principales des longs délais d'attente.

Il espère toutefois pouvoir améliorer les choses. Il y a par exemple la possibilité, mentionnée plus haut, d'obtenir plus rapidement des renseignements du SPF Finances. Une autre possibilité, à laquelle le Service travaillera à l'avenir, consiste à mieux accompagner les demandeurs, les médecins traitants et les tiers. Fournir des informations plus abondantes et de meilleure qualité, surtout à destination du médecin traitant, qui joue souvent un rôle décisif dans l'évaluation médicale, contribuera sans aucun doute aussi à accélérer le traitement des dossiers. En outre, les demandeurs doivent également être mieux orientés. Beaucoup d'entre eux se perdent dans les dédales de la réglementation et de l'administration. Un point de contact a donc déjà été créé pour les personnes handicapées. M. Gubbels est partisan d'un accompagnement beaucoup plus actif des demandeurs. Pour quelle raison le Service ne pourrait-il pas leur téléphoner et leur signaler que certaines informations sont manquantes? Cela aussi permettrait un traitement plus rapide des dossiers.

### *C. Questions des membres*

Mme Zrihen souligne qu'il est important de réduire le délai d'attente pour tous les âges. Certains enfants naissent avec un handicap, d'autres y sont confrontés à un moment de leur existence. Quoi qu'il en soit, il s'agit d'une situation difficile pour toutes les personnes concernées et il convient de tout mettre en œuvre pour

zijn nieuwe aanvraag. Lange termijnen zijn dus niet steeds in het nadeel van de aanvragers.

De heer Gubbels is op zich geen tegenstander van het voorliggende wetsvoorstel dat de wettelijke termijnen wenst in te korten tot zeven of zes maanden. Hij beschikt momenteel echter niet over een drukingsmiddel dat hem toestaat de oorzaken aan te pakken. Om dit te kunnen zou hij enerzijds een drukingsmiddel moeten hebben ten aanzien van de FOD Financiën, wat nu niet het geval is. Achterstallige intresten vallen ten laste van de Dienst Personen met een Handicap en niet van de FOD Financiën. Anderzijds zou er een drukingsmiddel moeten bestaan om de aanvragers te responsabiliseren zodoende dat zij bijkomende informatie binnen de termijnen aan de Dienst bezorgen. De heer Gubbels meent dat er wat dit betreft met de grootste omzichtigheid moet gehandeld worden. Het kan immers niet de bedoeling zijn de aanvragers te penalisieren.

Door de termijnen in te korten zoals in het wetsvoorstel wordt voorgesteld, wordt zeker een belangrijk positief signaal gegeven. De heer Gubbels meent dat er op het terrein echter niet zoveel door zal veranderen. De Dienst heeft immers geen controle over de belangrijkste oorzaken van lange wachttijden.

Toch hoopt hij op verbetering. Zo is er de vermelde mogelijkheid om sneller inlichtingen te krijgen van de FOD Financiën. Een andere mogelijkheid, waar de Dienst zich in de toekomst op zal richten, is de betere begeleiding van de aanvragers, van de behandelende artsen en van derden. Meer en betere informatie, vooral ten aanzien van de behandelende arts, die vaak een cruciale rol speelt in de medische beoordeling, zal ongetwijfeld ook zorgen voor een vlottere behandeling van de dossiers. Bovendien moeten ook de aanvragers beter worden begeleid. Velen van hen lopen verloren in het labyrint van de regelgeving en de administratie. Zo werd reeds een contactpunt voor gehandicapte personen opgericht. De heer Gubbels is voorstander van veel actievere begeleiding van de aanvragers. Waarom zou de Dienst hen niet mogen opbellen en hen er attent op maken dat bepaalde informatie ontbreekt? Ook dit zou een snellere behandeling mogelijk moeten maken.

### *C. Vragen van de leden*

Mevrouw Zrihen benadrukt het belang van het terugdringen van de wachttijd voor alle leeftijden. Sommige kinderen worden geboren met een handicap, andere worden er tijdens hun leven mee geconfronteerd. Hoe dan ook is dit voor alle betrokkenen een moeilijke situatie en men dient er alles aan te doen om

intégrer aussi bien et aussi vite que possible les personnes handicapées à la société. Un handicap entraîne malheureusement souvent des dépenses supplémentaires significatives, avec pour conséquence l'apparition de «cas sociaux». La reconnaissance rapide de ce handicap et l'octroi des allocations et des aides prévues sont dès lors d'une importance considérable pour les intéressés. L'intervenante souligne enfin que lorsque c'est une femme qui est confrontée à un handicap, la vie familiale en pâtit gravement. Il faut donc que, spécifiquement pour elles, toute l'attention voulue soit réservée au règlement administratif rapide de la demande de reconnaissance d'un handicap.

L'intervenante estime que la proposition de loi à l'examen vise avant tout à faire en sorte de pouvoir apporter une solution à des situations pénibles. Elle comprend toutefois l'argumentation de la secrétaire d'État selon laquelle il faut d'abord évaluer les initiatives qui ont déjà été prises avant d'en prendre une nouvelle.

La commission pourrait peut-être organiser une audition avec quelques personnes concernées afin d'examiner dans quelle mesure les objectifs avancés pourraient effectivement être atteints par le biais des réformes déjà mise en pratique.

M. Seminara trouve aussi que le moment n'est pas approprié pour faire pression sur l'administration. Il préfère attendre les résultats des projets en cours.

Mme De Roeck demande si l'on a déjà sollicité l'avis du Conseil supérieur des personnes handicapées. Qu'en est-il des conséquences budgétaires, auxquelles on ne pourra certainement pas échapper. Elle préfère attendre les résultats pour élaborer ensuite un calendrier réaliste.

Mme Pehlivan soutient la proposition de loi à l'examen. Elle voudrait toutefois aller plus loin et ne pas seulement réduire le délai d'attente mais aussi les tracasseries administratives qui l'accompagnent. Le secrétaire d'État à la Simplification administrative a-t-il déjà pris des mesures en ce sens? L'intervenante estime que le surcoût financier qui, selon la secrétaire d'État, sera nécessaire pour pouvoir réaliser la réduction du délai d'attente, se justifie pleinement vis-à-vis de la personne handicapée, qui doit également financer toutes sortes de dépenses pendant ce délai d'attente.

En tant que coauteur de la proposition de loi, Mme Van de Castele reconnaît que de nombreuses améliorations ont déjà été apportées au fonctionnement du service public fédéral concerné, ce qui a amélioré le traitement des dossiers. Il convient donc de considérer la proposition de loi comme un appui supplémentaire apporté à la politique, et non comme une critique de celle-ci. La proposition de loi apporte toutefois la

de personnes met een handicap zo goed en zo snel als mogelijk te integreren in de samenleving. Jammer genoeg leidt een handicap dikwijls ook tot significante meeruitgaven, als gevolg waarvan « sociale gevallen » ontstaan. Het snel erkennen van de handicap en het toekennen van de hiermee gepaard gaande tegemoetkomingen en voorzieningen is dan ook enorm belangrijk voor de betrokkenen. Spreekster benadrukt ten slotte dat, wanneer het om een vrouw gaat die wordt geconfronteerd met een handicap, het familiale leven hier ernstig onder lijdt. Specifiek voor hen dient dan ook de nodige aandacht te worden geschonken aan een snelle administratieve afhandeling van de aanvraag tot erkenning van een handicap.

Zij is van mening dat voorliggend wetsvoorstel in de eerste plaats tot doel heeft om aan schrijnende situaties een oplossing te kunnen bieden. Zij begrijpt evenwel de argumentatie van de staatssecretaris dat men eerst de reeds genomen initiatieven moet evalueren alvorens alweer een nieuw initiatief te nemen.

Mogelijk kan de commissie een hoorzitting organiseren met enkele betrokkenen om na te gaan in welke mate de vooropgestelde doelstellingen daadwerkelijk kunnen worden bereikt met de reeds lopende hervormingen.

Ook de heer Seminara vindt het geen ogenblik om druk uit te oefenen op de administratie. Hij geeft er de voorkeur aan de resultaten van de projecten af te wachten.

Mevrouw De Roeck vraagt of er al een advies werd gevraagd aan de Hoge raad voor personen met een handicap. Wat ook met de budgettaire consequenties, die er zeker zullen zijn. Zij geeft er de voorkeur aan de resultaten af te wachten en vervolgens een realistisch tijdsschema op te zetten.

Mevrouw Pehlivan sluit zich aan bij voorliggend wetsvoorstel. Zij wil evenwel verder gaan en niet enkel de wachttijd inkorten maar ook de administratieve rompslomp die ermee gepaard gaat. In welke mate heeft de staatssecretaris voor administratieve Vereenvoudiging hier reeds een initiatief genomen? Zij meent dat de financiële meeruitgave die volgens de staatssecretaris vereist is om het terugdringen van de wachttijd te kunnen realiseren verantwoord is ten aanzien van de persoon met een handicap, die gedurende deze wachttijd ook allerhande uitgaven dient te financieren.

Mevrouw Van de Castele erkent, als mede-indienster van het wetsvoorstel, dat er reeds heel wat verbeteringen werden aangebracht aan de werking van de betrokken federale overheidsdienst, wat heeft geleid tot een betere behandeling van de dossiers. Het wetsvoorstel dient dan ook te worden beschouwd als een bijkomende ondersteuning van het beleid, eerder dan een kritiek erop. Het wetsvoorstel biedt



garantie que les futurs responsables politiques devront s'engager à poursuivre ces efforts.

Elle souligne le caractère sensible du dossier. Il s'agit en effet de personnes qui revendiquent légitimement une intervention à laquelle elles ont droit et qui ne comprennent pas pourquoi l'administration a tant de mal à traiter leur dossier. M. Gubbels a attiré l'attention des membres de la commission sur la grande diversité des dossiers et sur la grande complexité de certains d'entre eux. Mais les demandeurs ignorent tout de cette situation et trouvent la longueur du délai d'attente totalement injustifiée.

L'intervenante appuie ce qui a été dit concernant la nécessité de réduire les formalités administratives. Aujourd'hui, certains questionnaires ne doivent déjà plus être complétés à plusieurs reprises par toutes sortes de catégories professionnelles, mais certaines demandes doivent encore être réintroduites plusieurs fois. Ces démarches s'avèrent inutiles dans de nombreux cas : quelqu'un qui a perdu une jambe ne devrait pas avoir à en refournir chaque fois la preuve.

Mme De Schamphelaere voudrait que la proposition de loi à l'examen précise qu'un dépassement des délais produira de plein droit des intérêts de retard. Il s'agit d'un moyen de pression important et d'une sanction sans équivoque, qui seront toutefois à charge de l'ensemble des contribuables.

Mme Anseeuw souligne qu'un traitement plus efficace des dossiers entraînera une diminution des intérêts de retard à payer. Les économies réalisées permettront d'engager du personnel supplémentaire, grâce auquel on pourra encore réduire les délais. Elle voudrait savoir à quelle date les transferts de données par la Banque-carrefour de la sécurité sociale seront opérationnels. Elle confirme par ailleurs que, dans certains cas, l'intéressé se retrouve sans revenus, ce qui peut parfois avoir des conséquences dramatiques. En pareil cas, on en est souvent réduit au revenu d'intégration ou à une autre forme d'aide du CPAS. L'intervenante observe également qu'à partir du moment où l'administration a décidé qu'une personne a droit à une intervention donnée, les paiements suivent très rapidement. Seul l'examen de la demande prend trop de temps.

Mme Anseeuw constate que le délai d'attente moyen, qui est actuellement de 7,3 mois, a systématiquement baissé au cours des dernières années. Est-il réaliste de postuler un délai d'attente moyen de 5 mois pour 2009 ?

En ce qui concerne les contacts pris avec le SPF Finances en vue d'améliorer la procédure, elle aimerait savoir si cela se traduit déjà par une réduction des délais ou si l'amélioration se limite pour l'instant aux accords conclus.

echter de zekerheid dat de toekomstige beleidsverantwoordelijken zich er toe moeten verplichten om deze inspanningen verder te zetten.

Zij wijst op de gevoeligheid van het onderwerp. Het betreft immers personen die op een legitieme wijze een aanspraak maken op iets waar ze recht op hebben en waarvan ze niet begrijpen dat de behandeling van het dossier zo moeilijk kan zijn. De heer Gubbels heeft de leden van de commissie gewezen op de grote verscheidenheid en soms complexiteit van de dossiers. De aanvragers hebben daar echter geen zicht op en vinden de lange wachttijd zeer onrechtvaardig.

Zij ondersteunt de tussenkomst met betrekking tot het terugdringen van de administratieve overlast. Sommige vragenlijsten hoeven nu niet telkens opnieuw door allerlei beroepsgroepen te worden ingevuld, maar sommige aanvragen dienen telkens opnieuw te worden gedaan. Dit is in vele gevallen niet nodig: wie een been heeft verloren hoeft dit niet telkens opnieuw te bewijzen.

Mevrouw De Schamphelaere zou graag opmerken dat in het voorliggende wetsvoorstel wordt geschreven dat een overschrijding van de termijnen van rechtswege verwijlinteressen oplevert. Dit is een belangrijke stok achter de deur en een duidelijke sanctie, die echter wel ten laste valt van het geheel van de belastingbetalers.

Mevrouw Anseeuw wijst er op dat een efficiëntere behandeling van de dossiers met zich meebrengt dat minder verwijlinteressen zullen moeten worden betaald. Met de gerealiseerde besparing kan extra personeel worden ingezet om de termijn nog verder in te korten. Zij informeert wanneer de gegevensdoorstroming via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid operationeel kan worden gemaakt. Verder bevestigt zij dat, in sommige gevallen, de betrokkene zonder inkomen valt wat soms dramatische gevolgen met zich meebrengt. Vaak moet men terugvallen op het leefloon of een andere vorm van OCMW-steun. Ook merkt ze op dat, eens de overheid heeft beslist dat iemand recht heeft op een bepaalde vergoeding, de betaling zeer vlot verloopt. Het is enkel het onderzoek dat te veel tijd in beslag neemt.

Mevrouw Anseeuw stelt vast dat de gemiddelde wachttijd, die nu 7,3 maanden bedraagt, de afgelopen jaren systematisch is gedaald. Is het realistisch een gemiddelde wachttijd van 5 maanden voorop te stellen tegen 2009 ?

Wat betreft de verbeterende contacten met de FOD Financiën zou zij graag weten of dit zich al vertaalt in een daling van de termijnen ? Of blijven deze verbeterende contacten momenteel beperkt tot betere afspraken ?

Mme Van de Castele souscrit aux propos de l'intervenante précédente. L'objet de la proposition de loi est de réaliser une économie par le biais d'une efficacité accrue, et non de pousser le gouvernement à la dépense. Lorsqu'une personne est handicapée, tout dépassement de délai est injuste et prive l'intéressé du bénéfice d'un droit. La solution consistant à payer des intérêts de retard n'est pas la bonne façon de procéder et ne sert pas vraiment les intéressés. L'intervenante reconnaît que la secrétaire d'État doit disposer du temps nécessaire pour lever les obstacles éventuels, mais elle plaide en faveur d'une réduction progressive du délai telle qu'elle est prévue dans la proposition de loi.

L'inscription dans la loi d'un délai plus court est justement de nature à donner un nouvel élan positif, comme ce fut d'ailleurs déjà le cas dans le passé. La secrétaire d'État ne doit pas considérer cette proposition de loi comme une critique envers sa politique. Le but est précisément de lui donner suffisamment de munitions pour obtenir de ses collègues qu'ils lui fournissent de meilleurs moyens afin qu'elle soit en mesure de mettre en œuvre les décisions du législateur.

Aucune information en provenance du SPF Finances n'est nécessaire pour se prononcer sur des demandes de cartes de parking. Mme Van de Castele voudrait savoir si le problème des délais d'attente est aussi important dans ce domaine? En outre, elle fait remarquer que l'on travaille toujours avec un «délai moyen», lequel masque toutefois des cas extrêmes, dans les deux sens. Afin de mieux se rendre compte s'il y a effectivement une évolution favorable, l'intervenante aimerait avoir une idée de l'évolution des intérêts de retard que l'on est amené à payer. Après avoir entendu l'exposé de M. Gubbels, la sénatrice est du reste convaincue de l'effet positif d'un raccourcissement des délais légaux tel que le propose la proposition de loi à l'examen.

Dans le passé, certains autres dossiers, comme la Banque-carrefour de la sécurité sociale et la Dimona, ont montré qu'un échange fluide d'informations entre plusieurs services publics était bel et bien possible. Mme Van de Castele est fort étonnée d'apprendre que cela ne serait apparemment pas possible avec le SPF Finances. Les Finances disposent de données cruciales pour l'évaluation de dossiers et cette situation ne changera pas à l'avenir. Le statut Omnio aussi sera lié au revenu. Un transfert efficace de données est donc un élément essentiel pour le traitement rapide des dossiers et l'intervenante espère que la secrétaire d'État aux Familles et aux Personnes handicapées voudra bien faire part de cette préoccupation au ministre des Finances.

M. Gubbels a fait référence également au transfert d'informations par les médecins traitants. Sur ce point également, la sénatrice pense que l'on travaille à une

Mevrouw Van de Castele sluit zich aan bij de vorige spreker. De bedoeling van het wetsvoorstel is om een besparing te realiseren door een grotere efficiëntie te verwezenlijken, eerder dan de regering op kosten te jagen. Wanneer iemand gehandicapt is, is elke overschrijding van de termijn onterecht en wordt de betrokkene een recht ontnomen. De oplossing om dan maar verwijlinteressen te betalen is niet de goede manier van werken en is niet in het belang van de betrokkenen. Spreker erkent dat de staatssecretaris de nodige tijd moet krijgen om eventuele knelpunten weg te werken, maar zij pleit voor de stapsgewijze verkorting van de termijn, zoals wordt voorgesteld in het wetsvoorstel.

De inschrijving van een kortere termijn kan net zorgen voor een positief élan, net zoals in het verleden trouwens al is gebeurd. De staatssecretaris moet dit wetsvoorstel niet als een kritiek op haar beleid beschouwen. Het is net de bedoeling haar voldoende munitie te geven om betere middelen te verkrijgen van haar collega's zodat zij kan uitvoering geven aan de beslissingen van de wetgever.

Voor de beoordeling van de aanvragen voor parkeerkaarten is er geen informatie van de FOD Financiën nodig. Mevrouw Van de Castele zou willen weten of het probleem van wachttijden daar even groot is? Verder merkt zij op dat er steeds gewerkt wordt met een «gemiddelde wachttijd». Dit verbergt echter uitersten in beide richtingen. Om een beter inzicht te krijgen in het feit of er wel een gunstige evolutie is, zou zij graag een idee hebben van de evolutie van de verwijlinteressen die moeten betaald worden. Na de uiteenzetting van de heer Gubbels, is de senator trouwens overtuigd van het positieve effect van een verkorting van de wettelijke termijnen, zoals voorgesteld door het voorliggende wetsvoorstel.

In een aantal andere dossiers in het verleden, zoals in het geval van de kruispuntbank voor de sociale zekerheid en Dimona, is gebleken dat een vlotte informatie-uitwisseling tussen verschillende overheidsdiensten wel degelijk mogelijk is. Het verbaast mevrouw Van de Castele in hoge mate dat dit bij de FOD Financiën blijkbaar niet kan. Financiën beschikt immers over cruciale gegevens bij de beoordeling van dossiers en dat zal in de toekomst niet wijzigen. Ook het Omnio-statuuut zal inkomensgerelateerd worden. Een efficiënte overdracht van gegevens is dus cruciaal in de vlotte behandeling van dossiers en zij hoopt dat de staatssecretaris voor het gezin en personen met een handicap deze bezorgdheid wil meedelen aan de minister van Financiën.

De heer Gubbels verwees ook naar de informatie-overdracht van de behandelende artsen. Ook daar denkt de senator dat er in het kader van B-hulp aan een

solution dans le cadre de B-help et qu'un transfert quasi immédiat de données devrait être rendu possible.

En conclusion, Mme Van de Castele considère que le besoin de délais plus stricts se fait de plus en plus sentir. C'est malheureusement le budget du Service Personnes handicapées qui fait les frais de l'opération lorsque les délais ne sont pas respectés, alors qu'il s'agit d'une responsabilité globale des différents services appelés à coopérer. Elle estime cependant qu'une réduction légale des délais est la seule manière de faire bouger les choses dans le système.

Mme Van de Castele pense elle aussi que le problème de l'information est très important. Si les demandeurs savaient déjà qui traite leur dossier et à qui ils peuvent s'adresser pour poser des questions sur celui-ci, le processus administratif s'en trouverait déjà fortement humanisé. Tout cela doit toutefois se faire en fonction de paramètres objectifs. Le but ne saurait être en effet que les gens recourent à des moyens détournés pour faire monter leur dossier en haut de la pile, comme cela arrive hélas de temps en temps aujourd'hui.

Enfin, l'intervenante rappelle que certaines administrations des communautés doivent se prononcer aussi sur des handicaps. Comment la communication se déroule-t-elle avec ces administrations? Se transmet-on les données et se fie-t-on au constat effectué par une autre instance?

Mme Van de Castele insiste sur ces échanges de données. Pour les demandeurs, en effet, c'est du pareil au même. Ils ignorent bien souvent à quel niveau ils se situent et ont régulièrement l'impression de devoir communiquer les mêmes renseignements à plusieurs reprises. Il conviendrait donc d'éviter cela dans la mesure du possible.

#### *D. Réponses*

Mme Mandaila Malamba, secrétaire d'État aux Familles et aux Personnes handicapées, reconnaît que dans certains cas évidents, il n'est pas nécessaire de redemander à chaque fois à la personne de prouver son handicap, mais par ailleurs, il ne faut pas perdre de vue que pour d'autres handicaps, il est nécessaire de le faire pour éviter les abus. Les procédures et les délais sont réduits autant que possible et quand on peut éviter de redemander les mêmes informations, on ne les redemande pas. On espère pouvoir réduire le délai d'attente de 3 à 4 mois grâce à l'échange des données déjà disponibles.

La secrétaire d'État fait observer que son administration avait déjà pu raccourcir substantiellement les délais d'attente. De ce fait, le délai d'attente moyen se situe aujourd'hui à 7,3 mois. En outre, plusieurs

oplossing wordt gewerkt waarbij de quasi onmiddellijke overdracht van gegevens mogelijk zou moeten zijn.

De conclusie van senator Van de Castele is dat er meer en meer nood is aan striktere termijnen. Jammer genoeg wordt het budget van de Dienst Personen met een handicap belast wanneer de termijnen niet worden gehaald, ondanks het feit dat het een globale verantwoordelijkheid betreft van verschillende diensten die moeten meewerken. Zij meent echter dat een wettelijke inkorting van de termijnen de enige manier is om beweging te krijgen in het systeem.

Mevrouw Van de Castele beaamt dat het probleem van de informatie zeer belangrijk is. Indien de aanvragers al zouden weten wie hun dossier behandelt en wie ze kunnen contacteren voor vragen over hun dossier dan zou dit het administratieve proces al behoorlijk wat humaniseren. Dit moet echter aan de hand van objectieve parameters gebeuren. Het kan immers niet de bedoeling zijn dat mensen beroep doen op bepaalde omwegen om hun dossier bovenaan te laten leggen, zoals nu helaas wel eens gebeurt.

Ten slotte wijst zij er op dat ook bepaalde administraties van gemeenschappen uitspraak moeten doen over handicaps. In hoeverre loopt deze communicatie? Worden gegevens aan mekaar doorgegeven en vertrouwt men op een vaststelling die door een andere overheid is gedaan?

Mevrouw Van de Castele dringt aan op deze informatie-uitwisseling. Voor de aanvragers is dit immers allemaal één pot nat. Zij weten vaak niet op welk niveau zij zich bevinden en hebben vaak de indruk dat zij verschillende malen dezelfde informatie moeten doorgeven. Dit zou dus zo veel als mogelijk moeten voorkomen worden.

#### *D. Antwoorden*

Mevrouw Mandaila Malamba, staatssecretaris voor het Gezin en Personen met een Handicap, erkent dat het in sommige evidente gevallen niet nodig is om te vragen telkens opnieuw aan te tonen dat men gehandicapt is, maar anderzijds mag men niet uit het oog verliezen dat dit voor andere handicaps wel nodig is teneinde misbruiken te vermijden. De procedures en de termijnen worden zoveel als mogelijk gereduceerd en indien men kan vermijden om bepaalde gegevens telkens opnieuw op te vragen gebeurt dit ook. Met de uitwisseling van de bestaande gegevens hoopt men de wachttijd met 3 à 4 maanden in te korten.

De staatssecretaris merkt op dat haar administratie de wachttijden al substantieel heeft kunnen inkorten. Hierdoor bedraagt de gemiddelde wachttijd vandaag de dag 7,3 maanden. Bovendien lopen er verschillende

projets en cours de réalisation permettront de réduire encore ce délai. Il est difficile d'évaluer exactement à quel moment cette nouvelle réduction sera effective, puisqu'elle dépend de l'installation de nouveaux moyens informatiques. Un des projets permettra un échange immédiat des données médicales. On collabore également avec la Banque-carrefour de la sécurité sociale.

Mme Mandaila Malamba souligne qu'elle a toujours accordé beaucoup d'attention à la réduction du délai d'attente. Comme l'a montré M. Gubbels, cela n'est pas toujours facile et le Service des personnes handicapées n'a pas toujours le contrôle du dossier. Ramener le délai légal à 5 mois pénaliserait donc le Service, sans entraîner d'effets positifs. Afin de laisser le temps à l'administration de se préparer à des délais légaux plus courts pour le traitement des dossiers, elle propose de retarder d'un an la réduction des délais à sept mois et à six mois, par rapport à ce qui est prévu dans la proposition de loi.

En ce qui concerne les contacts avec le SPF Finances, il est exact que le système Betax permet un échange plus rapide d'informations. Le système est en cours de test mais n'est pas encore suffisamment prêt pour offrir une solution à court terme.

Mme Mandaila Malamba confirme la création, dans le cadre de la conférence interministérielle, d'un groupe de travail chargé d'étudier les échanges de données. L'objectif est d'améliorer les échanges d'informations entre les différentes instances, de manière à pouvoir, à terme, traiter les dossiers avec plus d'efficacité. Ce transfert de données ne concernerait pas seulement l'aspect purement administratif d'un dossier, mais aussi l'une de ses composantes essentielles, à savoir l'évaluation du handicap.

M. Gubbels est formel en ce qui concerne la réduction des délais au cours des dernières années : cette réduction est réelle. Elle peut être imputable en partie aussi à l'imposition du délai légal de 8 mois. Mais l'administration a pris également pas mal de mesures pour modifier certaines procédures. La manière de fonctionner avec les communes a par exemple été modifiée, ce qui a permis de réduire le temps de traitement de plusieurs semaines. Ce qu'il était possible d'améliorer au niveau des procédures l'a donc été au cours des dernières années. Aujourd'hui, pour enregistrer de nouveaux progrès, il s'agira de résoudre des problèmes plus complexes, impossibles à démêler à court terme.

M. Gubbels est très soucieux de l'échange d'informations avec les demandeurs. En effet, les demandeurs ne comprennent pas pourquoi ils doivent attendre huit mois pour avoir une réponse de l'administration. Toutefois, réduire ce délai à six voire cinq

projets en cours de réalisation permettront de réduire encore ce délai. Il est difficile d'évaluer exactement à quel moment cette nouvelle réduction sera effective, puisqu'elle dépend de l'installation de nouveaux moyens informatiques. Un des projets permettra un échange immédiat des données médicales. On collabore également avec la Banque-carrefour de la sécurité sociale.

Mevrouw Mandaila Malamba wijst er op dat zij steeds veel aandacht geschonken heeft aan het inkorten van de wachttijd. Zoals de heer Gubbels heeft aangetoond, is dit niet steeds gemakkelijk en heeft de Dienst Personen met een handicap niet steeds de controle over het dossier. Het brengen van de wettelijke termijn op 5 maanden zou de Dienst daarom penalisieren zonder positieve gevolgen met zich mee te brengen. Om de administratie de tijd te geven zich voor te bereiden op kortere wettelijke termijnen voor de behandeling van dossiers, stelt zij daarom voor de inkorting van de termijnen tot zeven en zes maanden één jaar later te laten ingaan dan in het wetsvoorstel wordt voorgesteld.

Wat de situatie met de FOD Financiën betreft, is het inderdaad zo dat het systeem Betax het mogelijk moet maken sneller informatie uit te wisselen. Het systeem wordt momenteel getest maar is nog niet klaar om op korte termijn een oplossing te bieden.

Mevrouw Mandaila Malamba bevestigt dat er op de interministeriële conferentie een werkgroep is samengesteld die zal werken rond de gegevensoverdracht. Het is de bedoeling tot een betere informatie-uitwisseling te komen tussen de verschillende overheden en zo op termijn de dossiers efficiënter te kunnen behandelen. Deze gegevensoverdracht zou niet enkel het louter administratieve aspect van een dossier betreffen, maar ook één van de essentiële elementen ervan, namelijk de beoordeling van de handicap.

De heer Gubbels is formeel wat betreft de inkorting van de termijnen de afgelopen jaren : die is reëel. Dit kan deels ook veroorzaakt zijn door de opgelegde wettelijke termijn van 8 maanden. De administratie heeft zelf ook behoorlijk wat maatregelen genomen om bepaalde procedures te wijzigen. Zo werd de werkwijze met de gemeenten veranderd, wat heeft geleid tot een inkorting van de behandeling met verschillende weken. Wat er dus kon verbeteren inzake procedures, is de afgelopen jaren effectief ingevoerd. Om op dit ogenblik nogmaals vooruitgang te boeken, moeten moeilijkere problemen aangepakt worden die niet op korte termijn kunnen worden opgelost.

De heer Gubbels is zeer bekommerd om de informatie-uitwisseling met de aanvragers. Het is inderdaad zo dat de aanvragers niet begrijpen waarom het acht maanden moet duren vooraleer zij een beslissing krijgen van de administratie. Maar dit

mois ne changera pas leur sentiment. La seule manière d'éliminer ce sentiment est d'informer davantage les demandeurs. Avant la fin de l'année, le service réalisera une enquête de satisfaction auprès des personnes handicapées. Il pense que cette enquête révélera que les demandeurs se plaignent non pas tant des mois qu'il leur faut attendre pour obtenir une décision, mais du manque d'informations pendant ce délai d'attente. Il souhaite s'engager à ce que les demandeurs reçoivent plus d'informations et obtiennent plus facilement une réponse à leurs questions que ce n'est le cas à l'heure actuelle. Même si cela n'entraîne pas nécessairement une réduction des délais, les personnes handicapées en ressentiront assurément des effets positifs.

Ensuite, il pense effectivement qu'il faut pouvoir agir beaucoup plus rapidement dans certains cas graves, par exemple lorsque le demandeur est en phase terminale. Ainsi, à la demande d'un hôpital pédiatrique, l'administration a élaboré une procédure lui permettant désormais de délivrer des cartes de stationnement dans un délai de trois semaines.

En ce qui concerne la délivrance des cartes de stationnement, M. Gubbels souligne que l'administration est, ici aussi, confrontée à des choix difficiles. En règle générale, elle applique un système «*first in, first out*». Néanmoins, il estime que les dossiers de demande d'allocation doivent avoir la priorité sur les demandes de cartes de stationnement. C'est la raison pour laquelle la délivrance d'une carte de stationnement prend parfois plus de temps, bien qu'elle ne nécessite aucun examen.

Enfin, M. Gubbels observe que son service dispose de 15 assistants sociaux et qu'il traite 200 000 dossiers par an. Il espère pouvoir étendre ses effectifs à l'avenir, afin d'être en mesure de transmettre davantage d'informations et d'améliorer l'accompagnement des demandeurs.

L'introduction de dossiers numériques modifiera complètement le mode de fonctionnement au sein de l'administration. Éliminer la montagne de papier permettra de libérer plus de personnel qui, espérons-le, pourra être affecté à l'accompagnement des demandeurs. En effet, l'administration peut encore faire de gros progrès en termes de convivialité et de disponibilité pour répondre aux questions posées par les personnes handicapées.

\*  
\* \*

gevoel zal niet wijzigen indien de termijn wordt ingekort tot zes of zelfs vijf maanden. Dit gevoel kan enkel worden weggewerkt door de aanvragers meer informatie te geven. Vóór het einde van dit jaar zal de dienst een tevredenheidsenquête uitvoeren bij de personen met een handicap. Zijn aanvoelen is dat hieruit zal blijken dat mensen niet zozeer bezorgd zijn over de maanden die nodig zijn om tot een beslissing te komen, dan wel over het ontbreken van informatie gedurende deze wachttijd. Hij wenst zich ertoe te engageren dat de aanvragers meer informatie zullen krijgen en gemakkelijker een antwoord op hun vragen zullen ontvangen dan nu het geval is. Alhoewel dit niet noodzakelijk zal zorgen voor een inkorting van de termijnen, zal dit ongetwijfeld een positief effect hebben op het aanvoelen van de personen met een handicap.

Verder meent hij dat er in bepaalde ernstige gevallen, bijvoorbeeld wanneer de aanvrager zich in de terminale fase van een ziekte bevindt, inderdaad veel sneller moet kunnen worden gewerkt. Zo heeft de administratie, op vraag van een kinderziekenhuis, een procedure uitgewerkt waarbij zij binnen een termijn van drie weken parkeerkaarten zal kunnen uitreiken.

Wat de termijnen voor de uitreiking van parkeerkaarten betreft, wijst de heer Gubbels er op dat zij ook hier voor moeilijke keuzes staan. Normaal gezien werken zij volgens een «*first in, first out*» systeem. Dossiers betreffende een aanvraag tot uitkering moeten volgens hem echter voorrang krijgen over aanvragen voor parkeerkaarten. Daardoor duurt het soms langer voor er een parkeerkaart kan worden uitgereikt, ondanks het feit dat daarvoor geen onderzoek nodig is.

Ten slotte merkt de heer Gubbels op dat zijn dienst over 15 sociale assistenten beschikt en dat zij jaarlijks 200 000 dossiers behandelen. Hij hoopt in de toekomst zijn personeelsbestand te kunnen uitbreiden om in staat te zijn meer informatie door te geven en de aanvragers beter te begeleiden.

De werkwijze binnen de administratie zal grondig veranderen door de invoering van digitale dossiers. Door de papierberg af te schaffen zal er veel personeel vrijkomen dat hopelijk zal kunnen worden ingezet bij de begeleiding van de aanvragers. De administratie kan inderdaad nog veel inspanningen leveren wat betreft de klantvriendelijkheid en het openstaan voor de vragen van de personen met een handicap.

\*  
\* \*

**IV. DISCUSSION DES ARTICLES**Article 1<sup>er</sup>

Cet article n'a fait l'objet d'aucune remarque.

## Article 2

Mme Anseeuw fait remarquer que l'on ne pourra en tout cas pas respecter ce qui était initialement prévu en termes de délais dans la proposition de loi, la date mentionnée étant le 1<sup>er</sup> janvier 2006. Où placer la barre pour fixer des délais réalistes ?

Mme Mandaila Malamba estime qu'un délai de 7 mois à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2008 et de 6 mois à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009 peut être considéré comme réaliste.

Mme Anseeuw demande si un délai imposé de 5 mois pourrait être atteint.

Mme Mandaila Malamba indique qu'il ne serait pas réaliste, à l'heure actuelle, d'imposer un délai de 5 mois à l'administration et que ce serait même plutôt contre-productif. Il n'est d'ailleurs pas possible de ramener les délais d'attente en dessous d'un certain nombre de mois. En effet, il faut compter environ trois mois pour mettre en ordre le volet médical du dossier. On pourrait difficilement faire plus vite sans nuire à la qualité de l'expertise. L'intervenante craint qu'un délai total de 5 mois ne soit trop serré pour permettre à l'administration de mettre en ordre le volet médical et le volet administratif du dossier.

Mme Anseeuw dépose ensuite un amendement (amendement n<sup>o</sup> 1, doc. Sénat, n<sup>o</sup> 3-1473/2) qui vise à ramener le délai d'attente à 7 mois à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2008 et à 6 mois à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009.

**V. VOTES**

L'article 1<sup>er</sup>, l'amendement n<sup>o</sup> 1 et l'article 2 amendé, sont adoptés à l'unanimité des 10 membres présents.

L'ensemble de la proposition de loi amendée a été adopté à l'unanimité des 10 membres présents.

Confiance a été faite à la rapporteuse pour la rédaction du présent rapport.

*La rapporteuse,*  
Fatma PEHLIVAN.

*La présidente,*  
Annemie VAN de CASTEELE.

**IV. ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING**

## Artikel 1

Over dit artikel zijn er geen opmerkingen.

## Artikel 2

Mevrouw Anseeuw merkt op dat de oorspronkelijke formulering van het wetsvoorstel in elk geval niet meer haalbaar is, vermits dit spreekt over 1 januari 2006. Waar moet de lat worden gelegd om een haalbare termijn te formuleren ?

Mevrouw Mandaila Malamba meent dat een termijn van 7 maanden vanaf 1 januari 2008 en 6 maanden vanaf 1 januari 2009 als realistisch mag worden beschouwd.

Mevrouw Anseeuw vraagt of een opgelegde termijn van 5 maanden haalbaar is.

Volgens mevrouw Mandaila Malamba is een termijn van 5 maanden op dit ogenblik niet haalbaar voor de administratie en zou dit zelfs eerder contra-productief werken. De wachttijden kunnen trouwens niet onder een bepaald aantal maanden kunnen worden ingekort. Zo moet er rekening gehouden worden met een periode van ongeveer drie maanden om het medische gedeelte van het dossier in orde te krijgen. Het is moeilijk om dit in te korten zonder het risico te lopen de kwaliteit van de expertise in het gedrang te brengen. Zij vreest dat een totale termijn van 5 maanden te krap zal zijn om steeds het medische en administratieve gedeelte van het dossier in orde te brengen.

Mevrouw Anseeuw dient vervolgens een amendement in (amendement nr. 1, stuk Senaat, nr. 3-1473/2) dat ertoe strekt de termijnen van de wachttijd in te korten tot 7 maanden vanaf 1 januari 2008 en 6 maanden vanaf 1 januari 2009.

**V. STEMMINGEN**

Artikel 1, amendement nr. 1 en het geamendeerde artikel 2 zijn eenparig aangenomen door de 10 aanwezige leden.

Het geheel van het geamendeerde wetsvoorstel is eenparig aangenomen door de 10 aanwezige leden.

Vertrouwen werd geschonken aan de rapporteur voor het opstellen van dit verslag.

*De rapporteur,*  
Fatma PEHLIVAN.

*De voorzitter,*  
Annemie VAN de CASTEELE.