

Persbericht
7 februari 2011 – Rekenhof

Verslag aan het federale parlement:
Tijdige behandeling van tegemoetkomingen aan personen met een handicap

7 februari 2011 – In zijn verslag aan het federaal parlement onderzoekt het Rekenhof waarom aanvragen voor tegemoetkomingen van personen met een handicap vaak laattijdig worden afgehandeld. Hoewel de administratie er in de loop van 2010 in geslaagd is de termijn met ongeveer drie maanden te verkorten, zorgen vele en complexe oorzaken toch nog voor vertraging. Volgens het Rekenhof is de wettelijke termijn haalbaar als de hervormingen worden voortgezet en de resterende knelpunten worden aangepakt. De FOD Sociale Zekerheid en de staatsecretaris bevoegd voor Personen met een Handicap onderschrijven de conclusies en aanbevelingen.

Financiële tegemoetkomingen aan personen met een handicap worden door de FOD Sociale Zekerheid toegekend. Sinds vele jaren duurt de afhandeling van aanvragen tot een tegemoetkoming veel langer dan de wettelijke termijn, die nochtans vanaf 2010 werd ingekort van acht tot zes maanden. De lange doorlooptijd is niet alleen nadelig voor de doelgroep. De federale overheid moet door de overschrijding van de termijn aanzienlijke verwijlinteressen betalen. Op middellange termijn zal het aantal aanvragen bovendien waarschijnlijk toenemen. Het Rekenhof heeft daarom een audit uitgevoerd naar de tijdigheid van de behandeling van deze aanvragen. Die leidde tot volgende resultaten.

De bevoegde administratie binnen de FOD heeft de laatste jaren al grondige hervormingen doorgevoerd. In 2009 wogen deze aanpassingen zwaar op de organisatie en hadden ze nog geen gunstig effect op de doorlooptijden. De doorlooptijd van de onderzochte dossiers bedroeg voor de maanden februari – december 2009 gemiddeld 9,4 maanden. Slechts bij één derde van alle eerste aanvragen die goedgekeurd werden in 2009, werd de nieuwe wettelijke termijn voor 2010 van 6 maanden gehaald. Tijdens de audit heeft de administratie verder diverse initiatieven ondernomen. Daardoor verbeterde de gemiddelde doorlooptijd al tot 6,7 maanden in augustus 2010.

Toch blijven talrijke oorzaken van vertraging bestaan, die betrekking hebben op verschillende actoren en niet allemaal op korte termijn te verhelpen zijn. Die complexiteit verklaart gedeeltelijk waarom de inspanningen die de administratie in het verleden heeft gedaan nog onvoldoende vruchten afwerpen en de wettelijke termijn nog voor een belangrijk aandeel van de dossiers niet wordt gehaald.

De oorzaken zijn gedeeltelijk buiten de betrokken administratie te vinden:

- elementen uit de regelgeving, zoals de vereiste controle op de inkomsten of de heterogeniteit van de doelgroep;
- het hoge percentage onterechte en stopgezette aanvragen en het soms lange wachten op informatie van de aanvrager zelf;
- gebrekkige, nog niet volledig geautomatiseerde gegevensuitwisseling met andere overheidsdiensten;

- onvoldoende afstemming tussen de centrale ICT- dienst van de FOD Sociale Zekerheid en de betrokken directie-generaal.

Ook binnen de directie-generaal zijn er belangrijke oorzaken van vertraging:

- Procedures en werkpraktijken worden zeer uiteenlopend toegepast binnen de werkstations die de administratieve procedure afhandelen en binnen de medische centra in de provincies die de medische controles uitvoeren.
- De communicatie zowel binnen als tussen de verschillende diensten verloopt gebrekkig, goede praktijken worden niet geïdentificeerd en veralgemeend.
- Beheersinformatie over de processen die worden uitgevoerd, ontbreekt soms nog.
- De productiviteit van de werkstations loopt sterk uiteen. Ook binnen de werkstations behandelen sommige medewerkers veel meer dossiers per dag dan andere.
- De ICT is gedeeltelijk niet meer aangepast aan de huidige procedures en noden van de gebruikers. De opvolging van ICT- projecten is niet optimaal.

Volgens het Rekenhof kan de efficiëntie worden verhoogd door een verdere informatisering van processen, rekening houdend met volgende randvoorwaarden. De medewerkers van de directie-generaal moeten voldoende competent en bereid zijn om de informaticatoepassingen toe te passen. De aanpassingen aan het ICT-systeem moeten zeer goed worden voorbereid en gepland zodat tijdens de migratiefase efficiëntieverlies (bv. door kinderziekten) wordt geminimaliseerd.

De mate waarin de aanvragen worden gecontroleerd, beïnvloedt de doorlooptijd. Het Rekenhof stelde vast dat de controles sterk verschillen tussen de werkstations en tussen de medische centra, zonder dat die verschillen steunen op een risicoanalyse. Een gelijke behandeling van de aanvragers is daardoor onvoldoende gewaarborgd.

Het Rekenhof is van oordeel dat de wettelijk voorgeschreven termijn haalbaar is als de lopende veranderinitiatieven worden voortgezet en de resterende knelpunten worden aangepakt.

De FOD Sociale Zekerheid is het eens met bijna alle aanbevelingen van het Rekenhof. Ook de staatsecretaris bevoegd voor Personen met een Handicap onderschrijft de conclusies en aanbevelingen.

Informatie voor de pers

Het Rekenhof controleert de openbare financiën van de federale Staat, de gemeenschappen, de gewesten en de provincies. Het draagt bij tot de verbetering van het overheidsbeheer door nuttige en betrouwbare informatie die voortvloeit uit een tegensprekelijk onderzoek, toe te zenden aan de parlementaire vergaderingen, aan de beheerders en aan de gecontroleerde diensten. Als collaterale instelling van het parlement werkt het Rekenhof onafhankelijk ten opzichte van de overheden die het controleert.

Het verslag *Tijdige behandeling van tegemoetkomingen aan personen met een handicap* werd bezorgd aan het federale parlement. Het verslag (102 blz.), de

samenvatting (2 blz.) en dit persbericht zijn terug te vinden op de website van het Rekenhof: www.rekenhof.be.

Contactpersoon:
Karl Hendrickx
Cel Federale Publicaties
Tel. 02 551 89 90