

## Samenvatting

De directie-generaal Personen met een Handicap (DG Han) van de FOD Sociale Zekerheid heeft als opdracht de toekenning van financiële tegemoetkomingen aan personen met een handicap. Vóór 2010 moest een aanvraag voor een tegemoetkoming binnen acht maanden worden afgehandeld. Vanaf 2010 is die termijn op zes maanden gebracht. De administratie haalt van oudsher de reglementaire termijn niet en ondanks de vele maatregelen die in het verleden werden genomen, blijft dit probleem hardnekkig voortbestaan. De lange doorlooptijd is niet alleen nadelig voor de doelgroep, de federale overheid moet door de overschrijding van de termijn aanzienlijke verwijlintersten betalen. Bovendien zal op middellange termijn het aantal aanvragen waarschijnlijk toenemen. Het Rekenhof heeft daarom een audit uitgevoerd naar de tijdigheid van de behandeling van deze aanvragen.

DG Han is een dynamische administratie, waar de laatste jaren al zeer grondige hervormingen werden doorgevoerd en waar continu aandacht uitgaat naar mogelijke verbeteringen. 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 zes maanden gehaald. Ondanks een aanzienlijk afname van het aantal openstaande dossiers, wachtten eind 2009 nog steeds meer dan 7.000 mensen meer dan een jaar op een beslissing over hun eerste aanvraag. Ook tijdens de audit heeft de administratie nog diverse veranderinitiatieven ondernomen, waardoor de gemiddelde doorlooptijd al verbeterde tot 6,7 maanden in augustus 2010.

Toch blijven aan aantal oorzaken van vertraging bestaan. Ze zijn talrijk, hebben betrekking op verschillende actoren en zijn niet allemaal op korte termijn te verhelpen. Deze 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 gehaald wordt.

De oorzaken zijn gedeeltelijk buiten de directie-generaal te vinden:

- Elementen uit de regelgeving, in hoofdzaak met betrekking tot controle op de inkomsten, verhinderen voor bepaalde dossiers een snelle doorlooptijd. Het Rekenhof stelde ook vast dat de doelgroep zeer heterogeen is, wat de vraag opwerpt of de regelgeving niet meer op maat moet worden gemaakt.
- De directie-generaal wordt geconfronteerd met een hoog percentage onterechte en stopgezette aanvragen. Vaak moet de administratie lang wachten op informatie van de aanvrager zelf. De administratie kan dat zelf gedeeltelijk verhelpen, bv. door formulieren te vereenvoudigen. De aanvragers en vooral de ondersteunende organisaties (OCMW's, ziekenhuizen, rusthuizen...) moeten worden gesensibiliseerd om de regelgeving gepast te gebruiken.
- Tijdswinst kan worden gerealiseerd als gegevensuitwisseling met andere overheidsdiensten (zoals FOD Financiën of RKW) verder wordt geautomatiseerd, in het bijzonder als die overheidsdiensten hun geplande informatiseringprojecten tot een goed eind brengen.
- Een goede coördinatie tussen de centrale ICT-dienst van de FOD Sociale Zekerheid en de directie-generaal is essentieel om de ICT-projecten van laatstgenoemde op tijd tot een goed einde te brengen en om incidenten zo snel mogelijk op te lossen.

Belangrijke oorzaken van vertraging die binnen de directie-generaal zelf kunnen worden gevonden, zijn:

- 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 procesuitvoering ontbreekt soms nog, in het bijzonder over de afhandeling van het medische onderdeel van de procedure en over dossiers die geblokkeerd raken.
- 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.

Het Rekenhof merkt op dat de efficiëntie kan 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. ten gevolge van kinderziekten) wordt geminimaliseerd.

De mate waarin de aanvragen worden gecontroleerd, beïnvloedt de doorlooptijd. Het Rekenhof stelde vast dat de controles (bv. van de inkomsten of medische onderzoeken) 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.

De FOD Sociale Zekerheid is het eens met nagenoeg alle aanbevelingen van het Rekenhof. Ook de staatssecretaris bevoegd voor Personen met een Handicap onderschrijft de conclusies en aanbevelingen. Het Rekenhof is van oordeel dat de wettelijk voorgeschreven termijn haalbaar is als de lopende vernieuwingsinitiatieven worden voortgezet en de resterende knelpunten worden aangepakt.