



Federale Overheidsdienst
Sociale Zekerheid

Directie-generaal
Personen met een handicap

Verslag van de enquête
CityH@ndi



1. Inleiding

- 1.1. Doelstellingen van het project
- 1.2. Projectteam
- 1.3. Uitvoering van de enquête

2. De resultaten van de enquête in 10 punten

- 2.1. Deelnamepercentage op nationaal niveau
- 2.2. Deelnamepercentage per basisteam
- 2.3. Hoeveel personeelsleden in de gemeenten zetten zich in voor personen met een handicap?
- 2.4. Profiel van gemeentepersoneel dat personen met een handicap opvangt
- 2.5. Soorten steun (aangeboden door DG HAN) gevraagd door gemeenten
- 2.6. Statistieken over "technische" ondersteuning
- 2.7. Statistieken over opleidingsondersteuning
- 2.8. Reacties van gemeenten op de open vraag ("feedback")
 - 2.8.1 Noodzaak van betere en directe toegankelijkheid van de DG voor professionals
 - 2.8.2 Grotere rol van de DG op het gebied van informatie (via de website) en facilitering (met andere instellingen)
 - 2.8.3 De leesbaarheid van DG-documenten moet worden verbeterd
 - 2.8.4 Noodzaak om netwerken in stand te houden en uit te breiden (DG > gemeenten & OCMW's)
- 2.9. Organisatie van de opvang van personen met een handicap in de gemeenten
- 2.10. HandiPro e-nieuwsbrief

3. 2022 Actieplannen

- 3.1. Een zeer gedetailleerd beeld van de opvang van personen met een handicap in de gemeenten
- 3.2. Statistieken beschikbaar op alle niveaus
- 3.3. Een vijftiental actieplannen
- 3.4. 11 lokale actieplannen ontwikkeld met de 11 basisteams
- 3.5. Een individuele fiche per gemeente om het/de antwoord(en) op de enquête samen te vatten
- 3.6. Presentatie van de enquêteresultaten

I. Inleiding

1.1. Doelstellingen van het project

Helpen om te helpen

CityH@ndi is een project van [DG Personen met een handicap](#) (FOD Sociale Zekerheid) dat tot doel heeft alle gemeentebesturen en OCMW's in België actief te ondersteunen bij de ondersteuning die zij bieden aan personen met een handicap.

Onze slogan is: "De gemeenten **helpen om** personen met een handicap te **helpen**".

Strijd tegen bestaansonzekerheid

De laatste jaren is het aantal aanvragen die personen met een handicap via de gemeenten en de OCMW's indienen, voortdurend gedaald. Uit een analyse van de statistieken blijkt dat te veel aanvragen worden afgewezen. Zo wordt ongeveer 20% van de aanvragen afgewezen omdat administratieve informatie niet is verstrekt en ongeveer 5% van de afwijzingen is te wijten aan ongerechtvaardigde afwezigheid na een oproep voor een medisch centrum.

Deze negatieve beslissingen leiden tot een grotere onzekerheid voor personen met een handicap. Deze realiteit werd aangetoond in het [Verslag Armoede en Handicap in België](#).

Strijd tegen het "Non-take-up van rechten".

De redenen voor de genoemde afwijzing, wijzen op een *non-take-up* van rechten, een verschijnsel waartegen minister Karine Lalieux, die bevoegd is voor personen met een handicap, heeft besloten met voorrang te strijden.

Sensibilisering van alle gemeentelijke autoriteiten

De zojuist beschreven situatie heeft het projectteam CityH@ndi ertoe aangezet te reageren.

Ons actieplan bestond erin **alle Belgische burgemeesters** aan te spreken via **een e-mail**, met inbegrip van een bewustmakingsbrief (ondertekend door minister LALIEUX) en een enquête.

Een e-mail met een brief en een vragenlijst

In de **brief** van minister Lalieux wordt een uitvoerig betoog gehouden om duidelijk te maken hoe belangrijk het is dat de lokale overheden, gelet op hun nabijheid bij de burger, personen met een handicap bij hun procedures ondersteunen, vooral tijdens de pandemie (wanneer de toegankelijkheid van de diensten in het gedrang komt).

De **elektronische enquête** bevat een tiental vragen die ons in staat zullen stellen de opvang van personen met een handicap in het derde kwartaal van 2021 in de gemeentebesturen van België in kaart te brengen.

De CityH@ndi-enquête had tot doel:

- het verzamelen van gegevens over de **organisatie van de opvang** van personen met een handicap in de gemeente;
- weten **welke impact de pandemie** op deze opvang heeft gehad;
- bijwerken van de **lijst van contactpersonen** van DG Personen met een handicap in de gemeenten;
- **vaststellen van de specifieke ondersteuningsbehoeften van elke gemeente** (op basis van voorstellen van DG Personen met een handicap).

Globale, regionale, lokale en specifieke actieplannen

In ruil voor de deelname van de gemeenten aan de enquête heeft het CityH@ndi-team zich ertoe verbonden in 2022 verschillende actieplannen uit te voeren:

- een **globaal actieplan** (op Belgisch niveau)
- **regionale actieplannen** (voor Vlaanderen, Wallonië, Brussel en de Duitstalige Gemeenschap);
- **lokale actieplannen** (die overeenkomen met de gebieden die door de 11 basisteams van DG Personen met een handicap worden bestreken)
- **specifieke actieplannen** (met name voor sommige gemeenten, afhankelijk van de resultaten van de enquête)

Burgemeesters, voorzitters en algemeen directeuren

Minister Lalieux verzocht het projectteam contact op te nemen met alle **voorzitters van de OCMW's**, alsook met de **algemeen directeuren** van de gemeenten en OCMW's, zodat zoveel mogelijk mensen op gemeentelijk niveau op de hoogte kunnen worden gebracht van de problematiek. Naar aanleiding van de inkanteling van de OCMW's in de gemeenten in Vlaanderen werd de brief - alleen in dit gewest - ook toegezonden aan alle **schepenen van sociale zaken**.

EXCEL HAN

CityH@ndi maakt uiteraard deel uit van het programma **EXCEL HAN** van DG Personen met een handicap, dat gericht is op "excellente" diensten voor personen met een handicap, met de nadruk op een grotere toegang tot rechten, een actieve bestrijding van het gebruik van rechten (*non-take-up*), inclusieve communicatie (waarbij meer rekening wordt gehouden met de verwachtingen en capaciteiten van de persoon met een handicap) en een sterkere coördinerende rol van de lokale actoren.

Enquête verzonden op 27/9/2021 naar 1993 geadresseerden

Op 27 september 2021 werd vanuit Cityhandi@minsoc.fed.be een mail verstuurd (met als bijlage de brief van minister LALIEUX en de enquête) naar 1.993 geadresseerden.

Het projectteam stond hiervoor in.

1.2 Projectteam CityH@ndi

Het projectteam is als volgt samengesteld:

BOURGUIGNON Aurian	data-analist	Ondersteuningsteam
COPPENS Emilie	maatschappelijk werker	Team Vlaams-Brabant
DANTINNE Pierre*	communicatiedeskundige	Ondersteuningsteam
HEYSE Emmanuel	maatschappelijk werker	Team Antwerpen
MAGOTTEAUX Jean-François*	maatschappelijk werker	Team Namen-Luxemburg
MODRIAAN Nancy	maatschappelijk werker	Team Henegouwen
Jessica RIZZO	maatschappelijk werker	Team Brussel

* Projectleiders

Zoals u kunt zien, wordt het project, met uitzondering van 2 deskundigen (COM en data-analist), geleid door **een team van maatschappelijk werkers die** zeer vertrouwd zijn met de dagelijkse realiteit van personen met een handicap en gemeentelijke diensten. Alles werd intern ontworpen en uitgevoerd door de FOD Sociale Zekerheid, zonder dat er een budget nodig was.

1.3. Uitvoering van de CityH@ndi-enquête

Het projectteam CityH@ndi heeft alle **contactgegevens van de geadresseerden** (bijna 2.000!) verzameld via zijn netwerk (POD Maatschappelijke Integratie, AViQ, Vereniging van steden en gemeenten), aangezien er geen databank was die al deze informatie bevatte.

Onze strategie bestond erin al onze ontvangers **een e-mail** te sturen met als bijlage de **brief** van de Minister. De link naar onze **elektronische enquête** was opgenomen in de e-mail en in de brief.

Wij hebben 4 groepsmailings uitgevoerd naar gelang van de taal van de gecontacteerde personen:

- Brief + Nederlandstalige vragenlijst voor heel **Vlaanderen**
- Brief + Franstalige vragenlijst voor heel **Wallonië**
- Brief + **Duitstalige** vragenlijst voor alle **Duitstalige** kantons
- Brief + vragenlijst **in het Frans en Nederlands** voor het hele **Brussels Hoofdstedelijk** Gewest.

In totaal hebben wij in onze eerste mailing **1993 personen** gecontacteerd, voor alle **581 Belgische gemeenten**.

De enquête vond plaats van **27 september tot 12 november 2021**.

Er werden **drie herinneringen** gestuurd, ongeveer om de twee weken, aan gemeenten die nog niet hadden deelgenomen.

Elke persoon die de enquête beantwoordde, ontving een **ontvangstbewijs** om hem te bedanken voor zijn deelname.

Tijdens de gehele duur van deze operatie (7 weken) **beantwoordde** het CityH@ndi-team dagelijks **vragen van gemeenten** via het e-mailadres cityhandi@minsoc.fed.be.

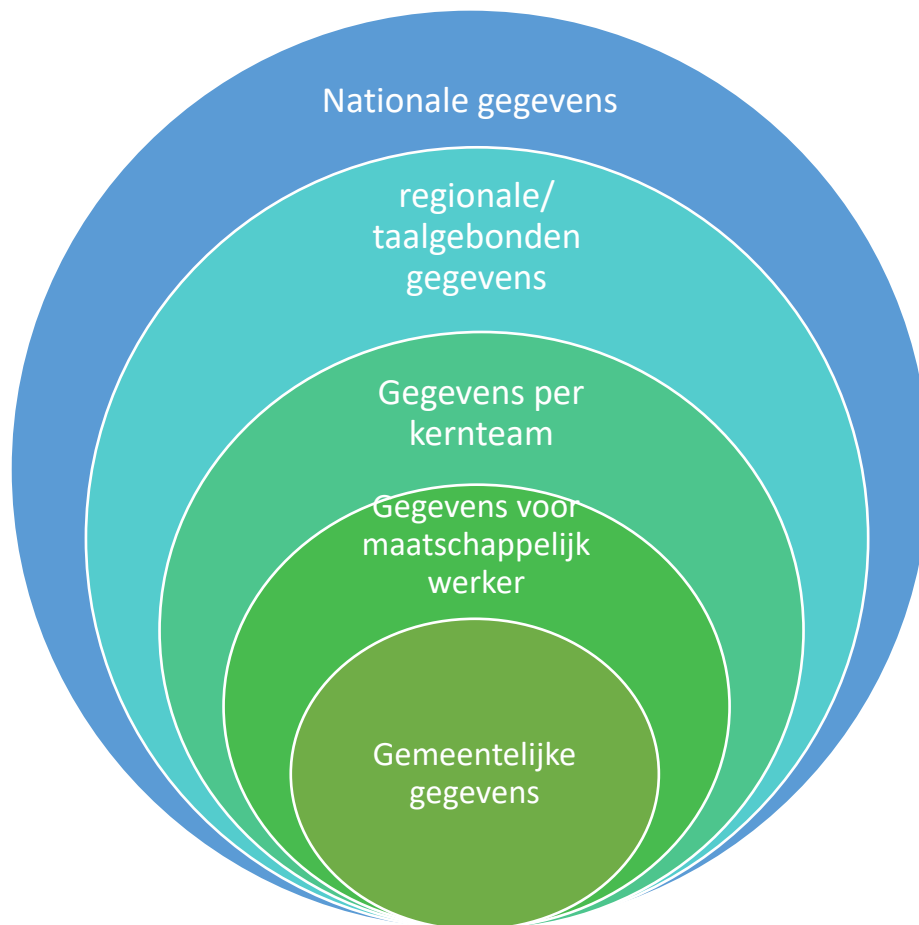
Onze procedure is in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) en werd goedgekeurd door de informatieveiligheidsconsulent van de FOD Sociale Zekerheid.

Aangezien er **meerdere geadresseerden per gemeente** waren, was het mogelijk om **meerdere antwoorden per gemeente** te ontvangen.

Alle gegevens werden samengebracht in een Excel-tabel en vervolgens verwerkt met het programma Power BI (zie volgend punt).

2. De resultaten van de enquête in 10 punten

Dankzij de voorbereidende analyse vóór de verzending van de enquête en het gebruik van de tool Power BI kan de projectgroep de resultaten volgens verschillende analyseniveaus presenteren:

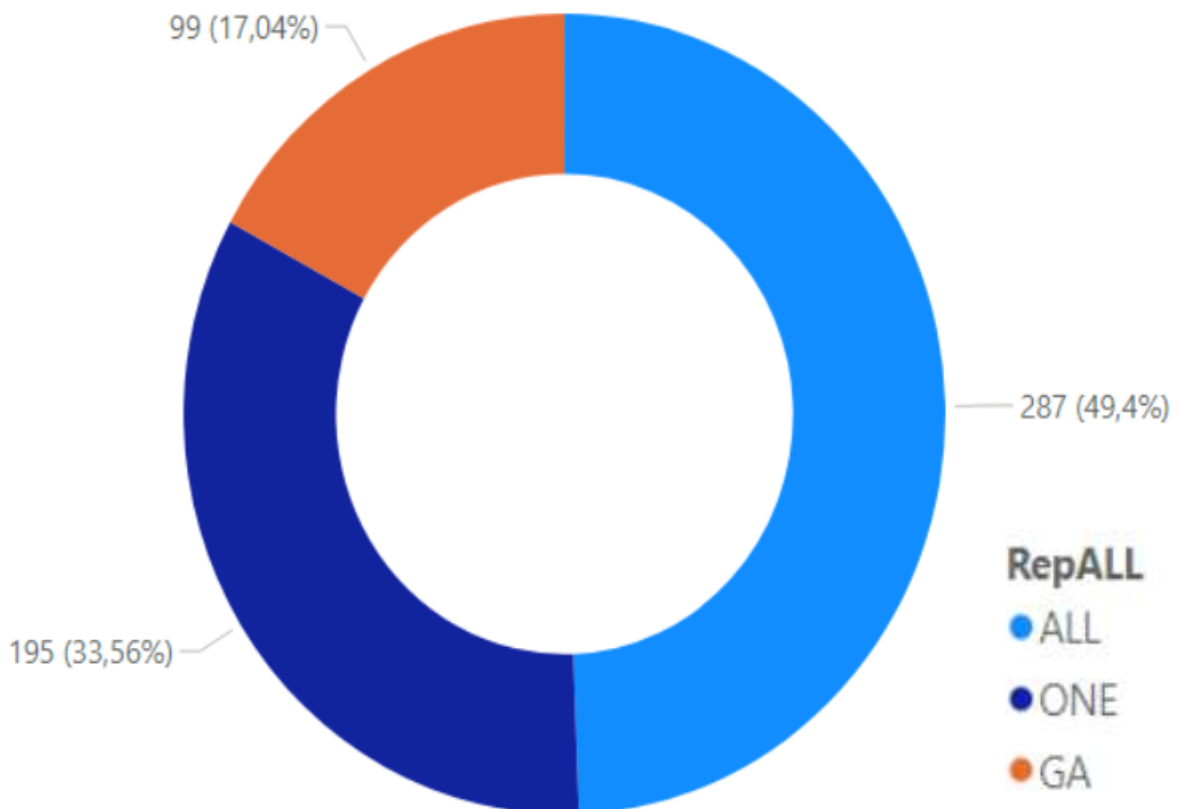


👉 Met Power BI is het eenvoudig om duizenden gegevens te verzamelen en duidelijke statistieken te presenteren, zodat de informatie gemakkelijk kan worden geëxploiteerd. Kenmerkend voor deze tool is de interactiviteit (door op een gebied te klikken kunnen meer details over dat gebied worden verkregen, waarbij nieuwe grafieken worden gegenereerd).

Het is niet mogelijk hier de veelheid van tabellen weer te geven die kunnen worden gegenereerd voor onze enquête, die uit slechts 10 vragen bestond.

2.1. Deelnamepercentage op nationaal niveau

- **82,96%** respons!
- Slechts **99** van de 581 **gemeenten hebben** niet geantwoord (17,04%).
- Ten minste 1 antwoord (van 1 van de verschillende ontvangers van de mailing) voor **195 gemeenten** (33,56%).
- Voor **287 gemeenten** (49,40%) ontvingen we informatie van zowel de gemeente als het OCMW (Wallonië, Brussel en de Duitstalige Gemeenschap) of van de schepen van sociale zaken (alleen Vlaanderen).

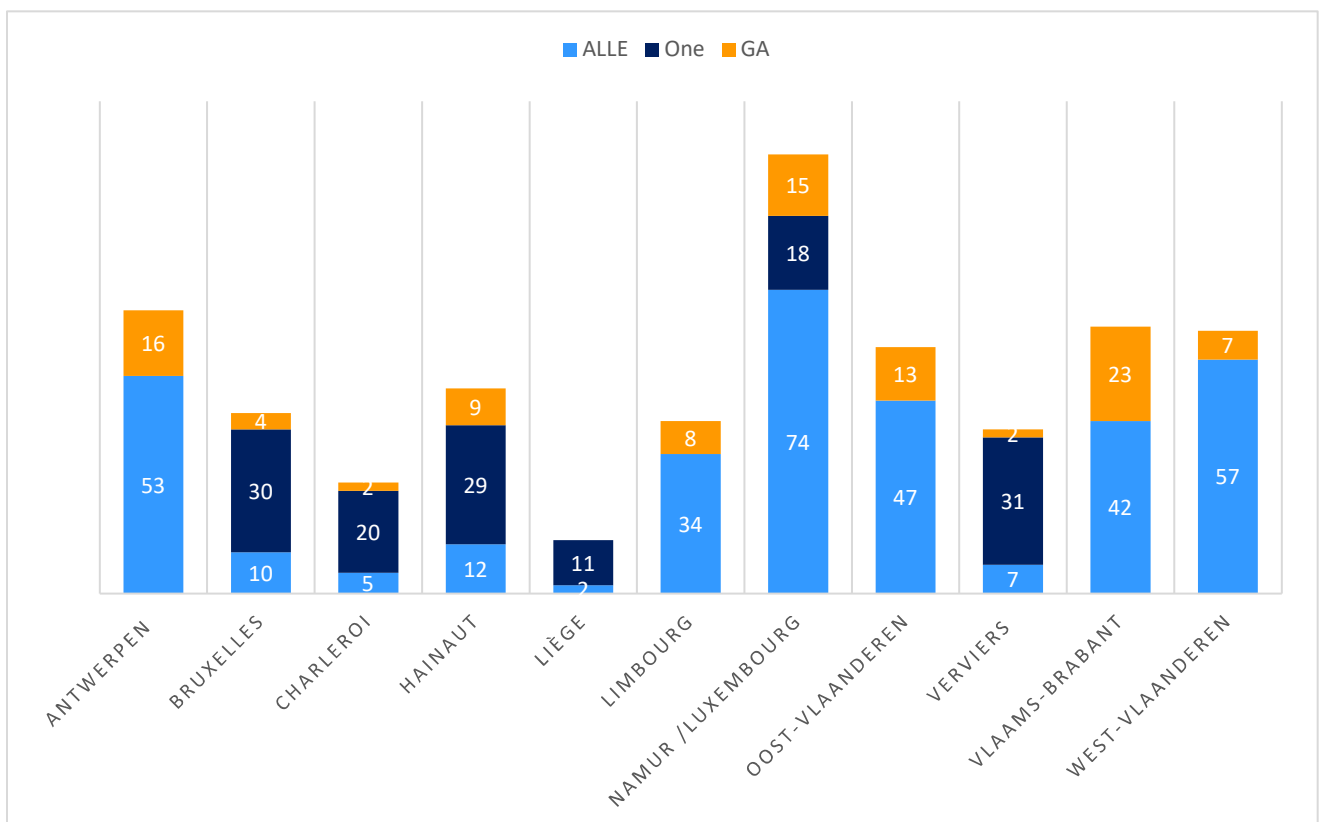


☞ Wij kunnen nagaan welke gemeenten niet hebben gereageerd en deze informatie doorgeven aan de (maatschappelijk werkers in de) kernteams om "netwerkvorming" op gang te brengen of te versterken.

2.2. Deelnamepercentage per kernteam

Uitsplitsing van de gemeenten die hebben geantwoord per kernteam*:

- **GA** = geen reactie
- **One** = 1 van de verschillende ontvangers van de enquête heeft geantwoord
- **ALL** = antwoord van de gemeente en het OCMW of de schepen van sociale zaken



* DG Personen met een handicap is onderverdeeld in 14 teams: **11 kernteams** (die gebieden in de nabijheid van de provincies bestrijken), 1 team voor Geschillen, 1 team voor Invorderingen en 1 ondersteuningsteam.

De cijfers in de histogrammen verwijzen naar het aantal gemeenten dat heeft gereageerd. Voor het gebied dat door het Antwerpse kernteam (waarvan het grondgebied 69 gemeenten beslaat) wordt beheerd, hebben 53 gemeenten geantwoord en 16 niet.

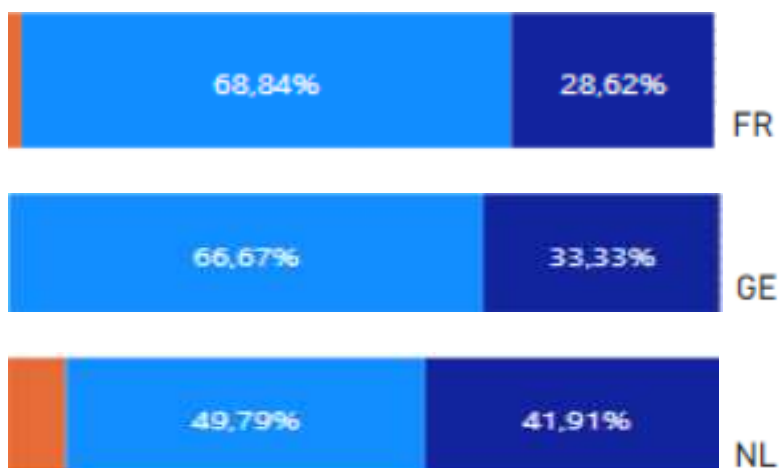
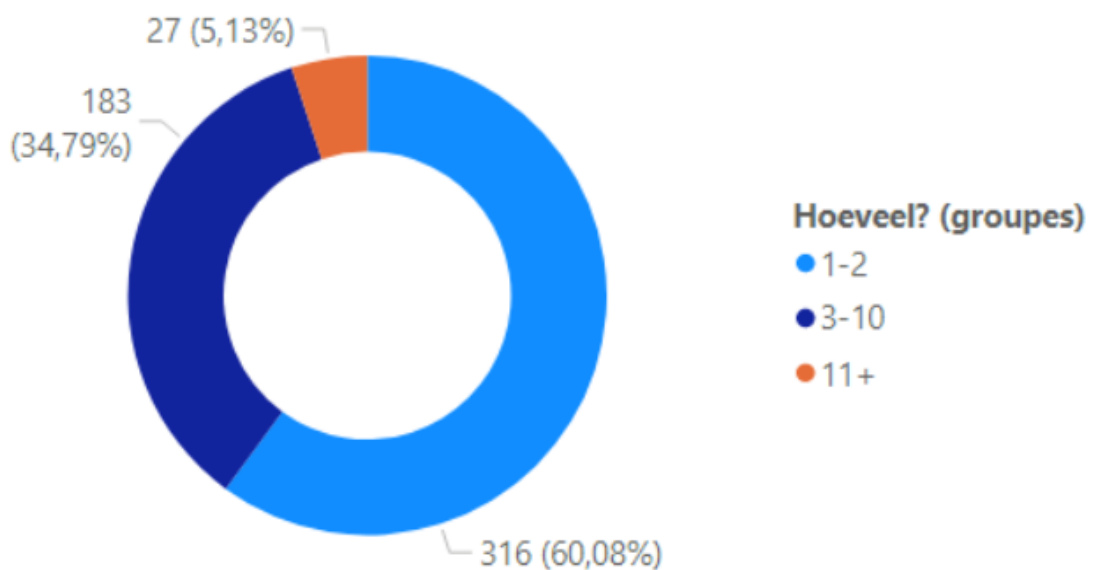
Het hoogste **non-responspercentage** komt voor rekening van het team van Vlaams-Brabant.

2.3. Hoeveel personeelsleden in de gemeenten zetten zich in voor personen met een handicap?

Uit de ontvangen antwoorden kunnen we afleiden dat er op gemeentelijk niveau gemiddeld 3 personen zijn aangewezen om personen met een handicap te helpen:

- 316 gemeenten meldden dat zij tussen 1 en 2 personeelsleden hebben die zich bezighouden met personen met een handicap;
- 183 gemeenten hebben tussen 3 en 10 medewerkers;
- 27 gemeenten maken melding van meer dan 11 medewerkers.

Opgelet: sommige van deze gemeenten lijken hun totale personeelsbestand te hebben vermeld en niet de gespecialiseerde medewerkers voor ondersteuning van personen met een handicap.



2.4. Profiel van gemeentepersoneel die personen met een handicap opvangen

Lijst van contactpersonen in de gemeenten

Een van de ambities van de enquête was de database van **contactpersonen** van de DG bij te werken. Wij ontvingen de contactgegevens van **1240** gemeentemedewerkers en maatschappelijk werkers die zich bezighouden met hulp aan personen met een handicap.

75% van de gemeentemedewerkers heeft een "maatschappelijk" profiel

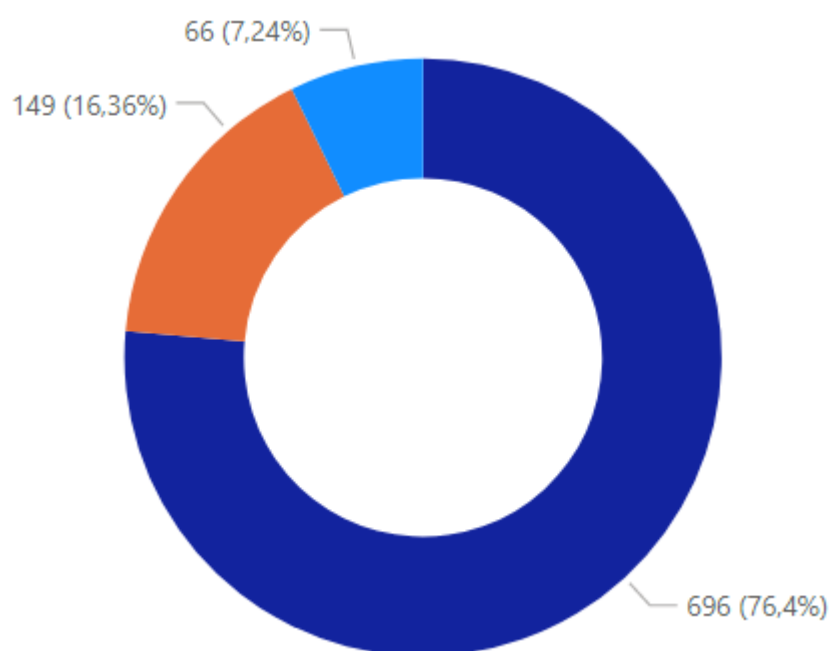
Uit de onderstaande grafiek blijkt dat in **76,4%** van de gevallen de personen die zich in de gemeenten bezighouden met personen met een handicap een profiel van "**maatschappelijk werker**" hebben, terwijl **16,36%** een "**administratief**" profiel heeft. Voor 7,24% is het onmogelijk te bepalen of het personeelslid tot een van deze twee profielen behoort (sommige gemeenten opteren voor zeer specifieke formuleringen om de rol van het personeelslid te omschrijven).

Bijgewerkte contactgegevens voor de informatieveiligheidsconsulent

Het CityH@ndi-team heeft van de enquête gebruik gemaakt om de gemeenten te vragen naar de volledige contactgegevens van de informatieveiligheidsconsulent. Deze informatie is van belang voor de ICT-dienst van de FOD Sociale Zekerheid in het kader van de toegang die aan bepaalde gemeentemedewerkers wordt verleend voor interacties via My Handicap.

Gezien het succes van de enquête kan de lijst worden bijgewerkt.

(Vide)	Limburg
Antwerpen	Namur_Luxembo...
Bruxelles_FR_1	Oost-Vlaanderen
Charleroi	Verviers
Hainaut	Vlaams_Brabant
Liège	West_Vlaanderen

**Function (groupes)**

- SOC
- ADMI
- INDETERMINE

2.5. Soorten steun die DG HAN aan de gemeenten biedt

Om te voldoen aan de hoofddoelstelling van CityH@ndi, namelijk de gemeenten en OCMW's **helpen om** personen met een handicap **te helpen**, konden verschillende ondersteuningsvoorstellen door de respondent worden gekozen:

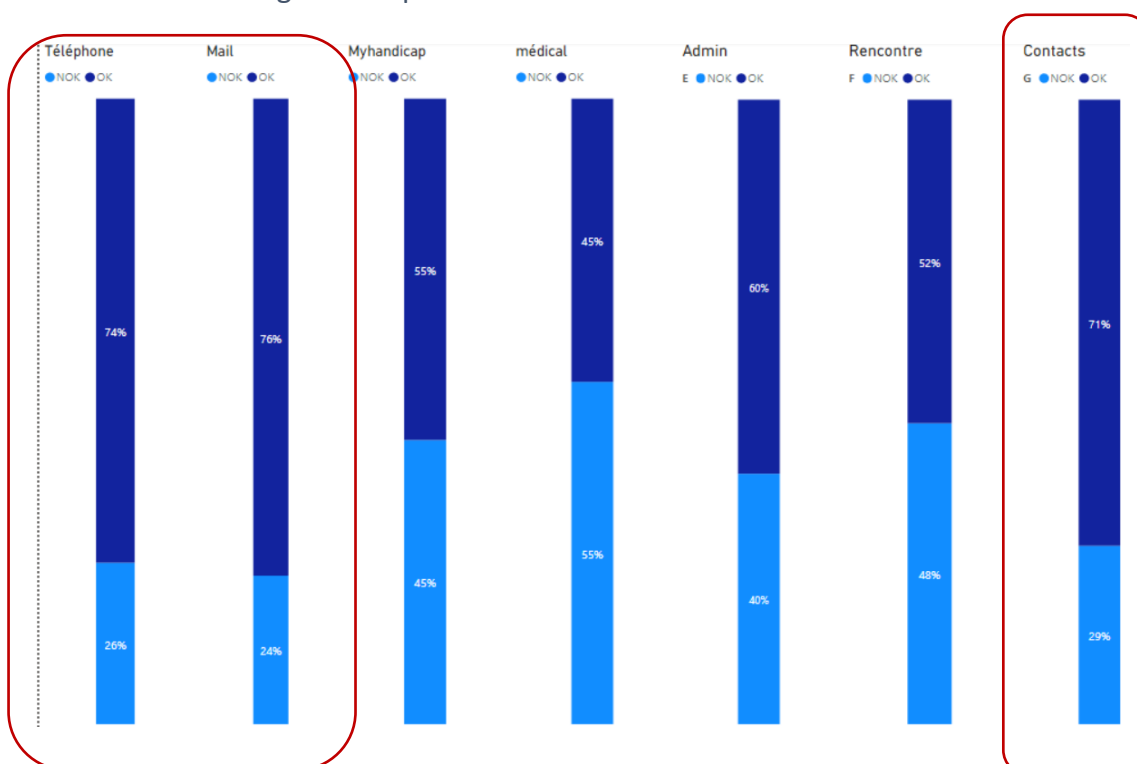
- **Telefonische** ondersteuning
- Ondersteuning **per e-mail**
- een **informatiesessie** over de applicatie **My Handicap** (hoe de applicatie te gebruiken)
- een **voorlichtingsbijeenkomst** over het "**medische**" aspect (beoordeling van het verlies van zelfredzaamheid)
- een **voorlichtingsbijeenkomst** over het **administratieve aspect** (berekening van de uitkeringen)
- een **vergadering** tussen het gemeentelijk personeel en de maatschappelijk werker(s) van de DG
- verzending van een bijgewerkte **lijst van contacten**

We kunnen deze vormen van ondersteuning in twee luiken onderbrengen:

- een "technisch" luik
- een luik "opleiding"

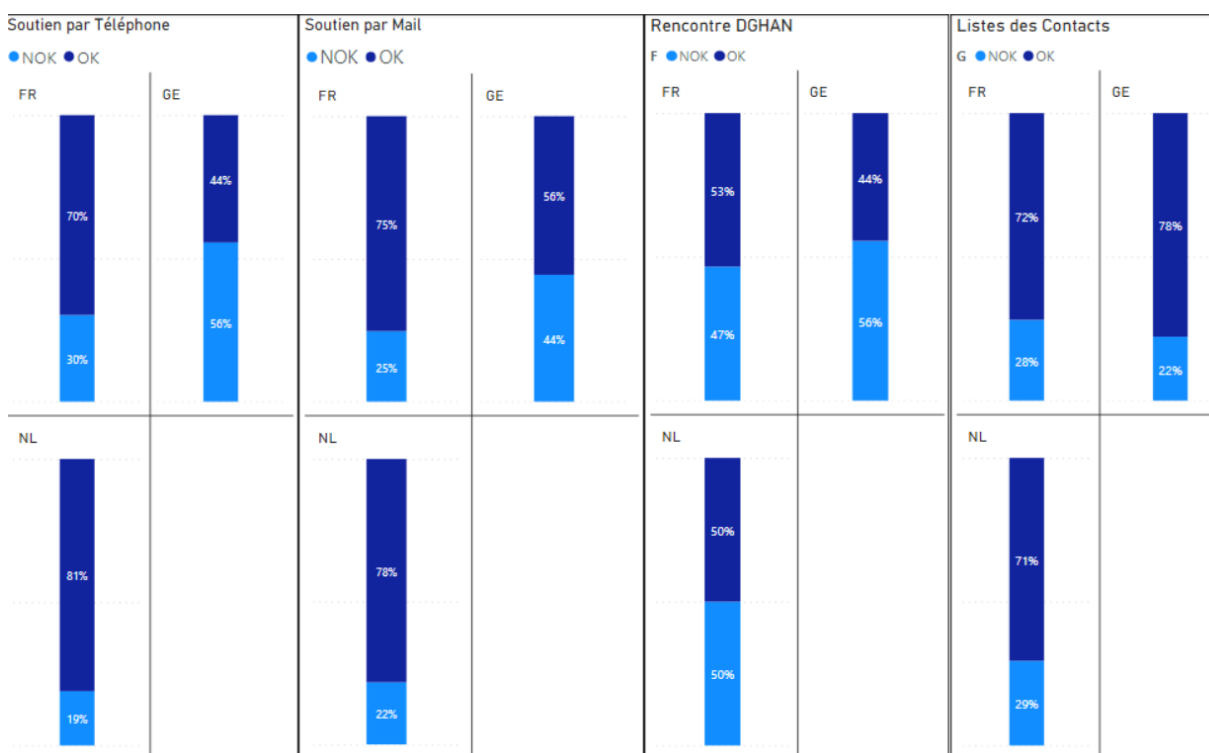
2.6. Statistieken over "technische" ondersteuning (door DG HAN)

Uit de op nationaal niveau verkregen resultaten blijkt, met meer dan 70% van de ondervraagden, dat men ondersteuning wenst op het technische vlak.



Opmerking: hierboven vindt u de resultaten voor alle respondenten (Nederlands-, Frans- en Duitstaligen).

Wij hebben hieronder geanalyseerd of deze verwachtingen in de drie taalregimes dezelfde zijn. We kunnen aanzienlijke verschillen vaststellen.



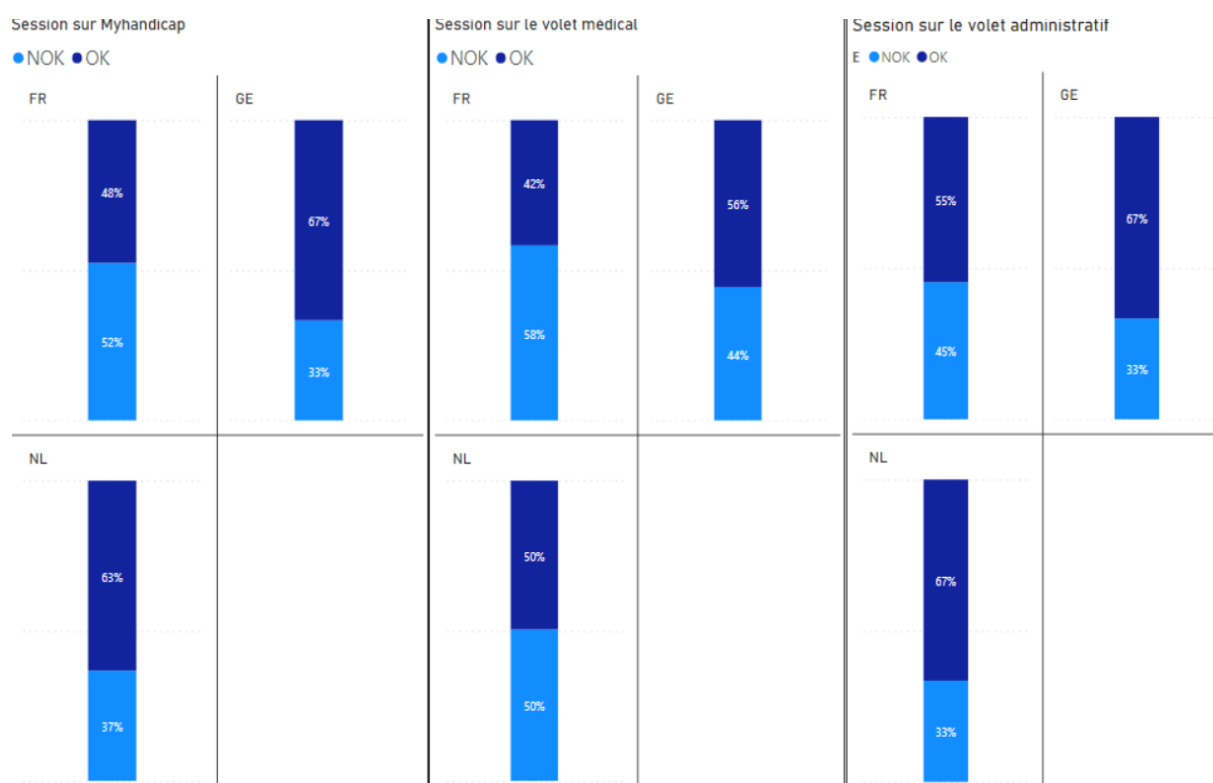
Wij merken het volgende op:

- 81% van de Nederlandstalige respondenten zou graag **telefonische ondersteuning krijgen**, tegenover 70% van de Franstalige respondenten en slechts 44% van de Duitstalige respondenten.
- Meer dan 70% van de Franstalige en Nederlandstalige respondenten is voorstander van **ondersteuning via e-mail**, maar slechts 56% aan Duitstalige zijde.
- Slechts 1 op de 2 gemeenten wenst **een ontmoeting met de maatschappelijk werkers** van DG HAN.
- De bijgewerkte **lijst met contactgegevens** wordt gevraagd door meer dan 70% (van de Frans- en Nederlandstaligen) en wordt gewenst door 78% van de Duitstalige respondenten.

Hypotheses:

- We kunnen veronderstellen dat de gegevens die aan Duitstalige zijde zijn verzameld, beïnvloed zijn door het gebrek aan Duitstalig personeel bij DG Personen met een handicap.
- De gemeenten wensen een geprivilegieerd en rechtstreeks contact om de persoon met een handicap te woord te staan wanneer hij/zij in hun gebouwen komt.

2.7. Statistieken over opleidingsondersteuning (door DG HAN)



Wij merken het volgende op:

- 63% van de Nederlandstalige respondenten wenst **informatiesessies over de applicatie My Handicap**, tegenover 67% van de Duitstalige respondenten en slechts 48% van de Franstalige respondenten.
- **Informatiesessies over het medische luik** zijn slechts in één op de twee gemeente gewenst, en zelfs nog minder aan de Franstalige kant.

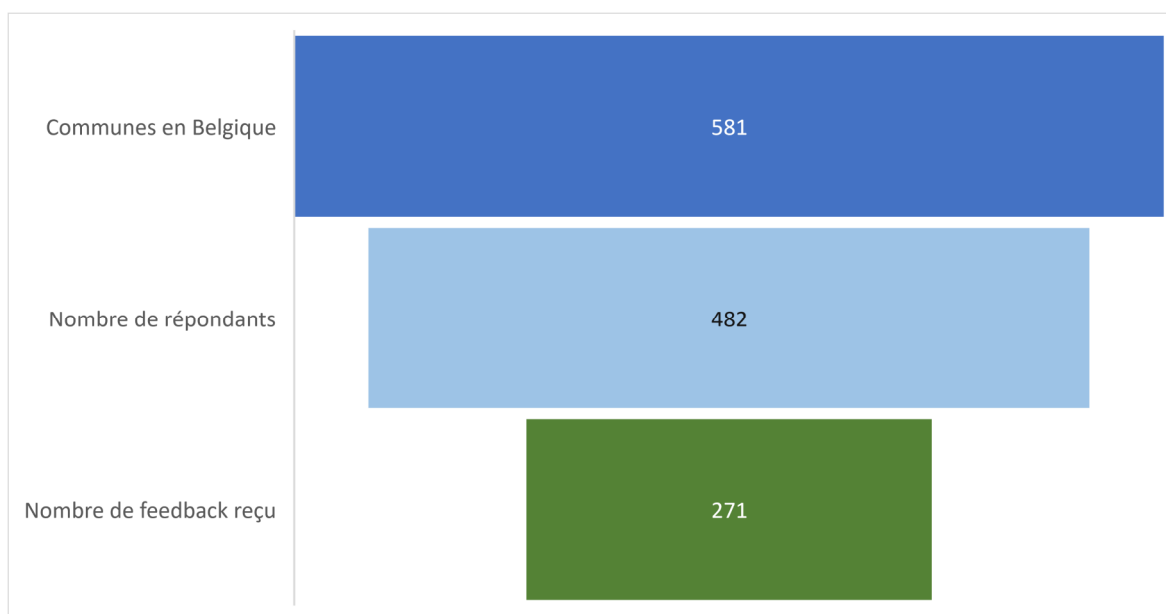
- **Informatiesessies** over het **administratieve luik** worden gevraagd door 67% van de Nederlandstalige en Duitstalige respondenten en slechts 55% van de Franstalige respondenten.

Opmerking: De enquête eindigde met een open vraag, waarbij de respondent een mening kon geven of een suggestie kon doen. Zie punt 2.8 hieronder. Sommige gemeenten geven aan dat **webinars** op prijs zouden worden gesteld en zouden worden gevolgd (dit is waarschijnlijk te wijten aan de impact van de pandemie, die het moeilijk maakt fysieke sessies te organiseren).

2.8. Reacties van gemeenten op de open vraag (feedback)

De CityH@ndi-enquête bestond uit 10 vragen. De laatste vraag was een open vraag (die niet hoefde te worden beantwoord) die de respondent de mogelijkheid bood zich vrij uit te drukken.

“In deze beknopte vragenlijst ontbreekt wellicht een aspect dat u belangrijk vindt. Wil u een suggestie of een opmerking formuleren? Wij zullen hiermee rekening houden bij het actie- en communicatieplan dat uit deze vragenlijst zal voortvloeien.”



56,22% van de respondenten heeft *feedback gegeven**. Deze opmerkingen werpen een licht op de door de respondenten ervaren situatie, maar bevatten ook suggesties voor verbeteringen voor DG HAN.

Deze informatie is zeer waardevol: de bundeling van alle *feedback* (F, N en D) levert een document van 25 bladzijden op!

We kunnen de feedback onderbrengen in 4 hoofdthema's:

- A. Noodzaak van betere en directe toegankelijkheid van de DG voor professionals
- B. Grotere rol van de DG op het gebied van **informatie** (via zijn website) en facilitering (met de andere instellingen)
- C. De **leesbaarheid** van documenten (formulieren en besluiten) moet beter
- D. Noodzaak om **netwerken in stand te houden*** en uit te breiden (DG HAN > gemeenten en OCMW's).

De vaststelling is gelijk in de drie taalgebieden.

* Aan te stippen valt dat, hoewel de feedback globaal betrekking heeft wenselijke verbeteringen, zij verscheidene lovende opmerkingen over de maatschappelijk werkers van DG HAN bevat.

Hier volgt een selectie van deze opmerkingen
(gegroepeerd volgens de 4 thema's die naar voren komen).

2.8.1. Noodzaak van betere en directe toegankelijkheid van de DG voor beroepsbeoefenaren

- "... Niettemin zou een **speciale telefoonlijn voor professionals** een pluspunt zijn voor meer dringende zaken.
- "het zou nuttig zijn om een **telefoonlijn of e-mail voor professionals** te hebben
- "**speciaal nummer voor onze professionals met contactgegevens**"
- "**Grotere toegankelijkheid** van de diensten van de FOD, beschikbaarheid, contacten met de medische dienst (hulpverlener),..."
- "We vonden het **moeilijk om diensten SNEL telefonisch te bereiken**, zelfs buiten de gezondheidscrisis..."
- "Hoe kan **het rechtstreekse contact tussen de DG en de begunstigde worden verbeterd** (het publiek kan het call-center moeilijk bereiken)?"
- "Het **contactformuliersysteem is erg prettig** voor niet-urgente vragen, aangezien we altijd een reactie krijgen (binnen een week). Er zijn echter situaties waarin wij **snel een antwoord willen**, in welk geval het nuttig zou zijn **iemand telefonisch te kunnen bereiken**".
- De contacten van de DG moeten **voorrang geven aan onze e-mails** (zij wachten soms een week of langer op een antwoord). Directe contactpersonen voor ons. ..
- "**Technische problemen met de toegankelijkheid** van de aanvraagformulieren, zoals wanneer we het formulier verzenden, krijgen we een foutmelding en dan moeten we alles opnieuw invoeren."

2.8.2. Grotere rol van de DG op het gebied van informatie (via de website) en facilitering (met de andere instellingen)

- Geef **duidelijke informatie over alle mogelijkheden om steun aan te vragen**; in Brussel is het een doolhof van instellingen, waar kan ik persoonlijke steun aanvragen?
- **Meer informatie ter beschikking stellen van de maatschappelijk werkers** van de gemeente, zodat zij onmiddellijk volledige en duidelijke informatie kunnen verstrekken aan personen met een handicap: bijvoorbeeld **alle correspondentie beschikbaar stellen op Handiweb**.
- Ik denk dat het goed zou zijn als u, bijvoorbeeld in uw kennisgevingen van besluiten, **informatie zou verstrekken over het bestaan en de opdrachten van het AVIQ**, want ik merk in mijn kantoren dat de meerderheid van de personen met een handicap niet op de hoogte is van deze organisatie en de waardevolle hulp die zij hen kan bieden.
- Grotere toegankelijkheid van de diensten van de FOD, beschikbaarheid, contact met de sociale dienst (hulpverlener), meer **zorgvuldigheid in geval van verergering zonder de procedure opnieuw te moeten doorlopen**, besparing van tijd en energie, mogelijkheid om contact op te nemen met een hulpverlener bij de medische dienst
- **Betere samenwerking met Walprotect** (in het bijzonder met betrekking tot parkeerkaarten)
- **Optimalisering van het gebruik van de site**. Regelmatig bieden wij iemand een afspraak aan en helaas werkt de site niet op het moment van de afspraak.
- Gezien de zware werklast van onze maatschappelijk werkers en de **technische moeilijkheden in verband met het MyHandicap-platform** die ons werden gemeld, overweegt het OCMW van M... momenteel niet om zijn dienstenaanbod op dit gebied uit te breiden.
- "...De **overdracht van dossiers** tussen DG PH en Iriscare sinds januari 2021 is **problematisch**".

2.8.3. De leesbaarheid van documenten van de DG moet worden verbeterd

- Wij krijgen veel vragen van **bewoners die de besluiten van DG Personen met een handicap niet begrijpen**. Vooral de lange brieven die verstuurd worden als er een **herziening of terugvordering is**
- "...Het is niet door te lezen wat er op "My handicap" staat **dat men een berekening of zelfs een weigering kan verklaren**. Indien toegekend, moet het maandelijkse bedrag worden genoteerd naast het bedrag
- Bij een herziening van het dossier na het einde van het recht zijn **de documenten die u de mensen toestuurt niet duidelijk** en komen ze niet altijd overeen met de hangende aanvragen in My Handicap. Is het nodig om deel I en deel II telkens opnieuw te doen in geval van een automatische herziening? jaarlijks, aangezien veel mensen het niet begrijpen (denken dat zij het geld in één keer zullen ontvangen, of zelfs maandelijks, afhankelijk van het bedrag...).
- Blijf zo expliciet mogelijk over de status van aanvragers op **uw portaal**. (Wat **heel goed werkt**)
- We **hebben steun nodig voor complexe zaken**, vooral voor aanvragen van mensen met mentale gezondheidsproblemen. Wij willen ook meer duidelijkheid over de medische beoordeling van deze doelgroep. Wij stellen vast dat onze aanvragen voor deze doelgroep soms wel en soms niet worden goedgekeurd. **De verantwoording is ons niet altijd duidelijk**.
- ... Ten slotte, over het geheel genomen, te veel vertraging bij de analyse van de eerste aanvraag.

- Naar onze mening, zouden dit soort vragen niet gesteld mogen worden in een bevolkingsdienst... De vragen zijn inderdaad gevoelig en voornamelijk van medische aard. De medewerkers zijn niet opgeleid als maatschappelijk werkers, laat staan als medisch werkers.

2.8.4. Noodzaak om netwerken in stand te houden en uit te breiden (DG > gemeenten & OCMW's)

- Wij hebben het geluk dat de maatschappelijk werker van de DG voor personen met een handicap bij de administratie werkt.
Dit is een pluspunt voor de werknemers die met deze zaak belast zijn. Een rechtstreeks verband met DG Personen met een handicap is voor iedereen gunstig.
- Wij hebben een bevoorrecht contact met een maatschappelijk werker van uw diensten, wat voor ons zeer waardevol is bij onze verschillende interventies. Het is essentieel om dit te behouden!
- Zorg voor een contactpersoon in de DG voor het OCMW (gemakkelijk bereikbaar per telefoon en e-mail). Voortgezette opleiding over nieuwe ontwikkelingen verstrekken (bijvoorbeeld via webinars met vragen en antwoorden).
- Het kantoor van de maatschappelijk werker van de FOD is één keer per maand open. Om de dienstverlening aan het publiek te verbeteren, zou het nodig kunnen zijn zijn aanwezigheid uit te breiden tot twee keer per maand.
- Informatiebijeenkomsten via videoconferenties of opgenomen webinars besparen reistijd voor mensen zoals wij die ver weg wonen. Zij maken dus een vlottere deelname mogelijk.
- Het is van essentieel belang dat de maandelijkse permanentie van de DG PH binnen onze administratie wordt gehandhaafd (met name voor de meer complexe situaties en berekeningsprognoses).
- Wij zouden graag een "opleidingsdag" willen voor de maatschappelijk werker die belast is met de dossiers, om de personen met een handicap van onze gemeente zo goed mogelijk te kunnen voorlichten na de veranderingen die dit jaar hebben plaatsgevonden. Onze maatschappelijk werker die de aanvragen beheert, werkt zeer goed samen met de maatschappelijk werker en dat is essentieel. Het helpt ons aan informatie, contact via e-mail en soms telefoon. Een contactpersoon is van essentieel belang om personen met een handicap te kunnen helpen.
- Elke maand komt je collega naar het sociaal huis voor een vergadering. De samenwerking is echt goed en onze medewerkers kunnen altijd bij haar terecht voor verdere uitleg of ondersteuning.
- Politieke steun voor en reflectie over acties ten behoeve van personen met een handicap is eerder beperkt tot het essentiële. Het delen van interessante praktijken uit uw departement of van andere lokale administraties kan zeker een toegevoegde waarde zijn.
- Nauwe samenwerking met de maatschappelijk werkers van de afdeling sociale actie is hier van belang.

2.9. Organisatie van de opvang van personen met een handicap in de gemeenten

Een vraag in de enquête ging over de organisatie van de opvang van personen met een handicap (buiten de pandemie).

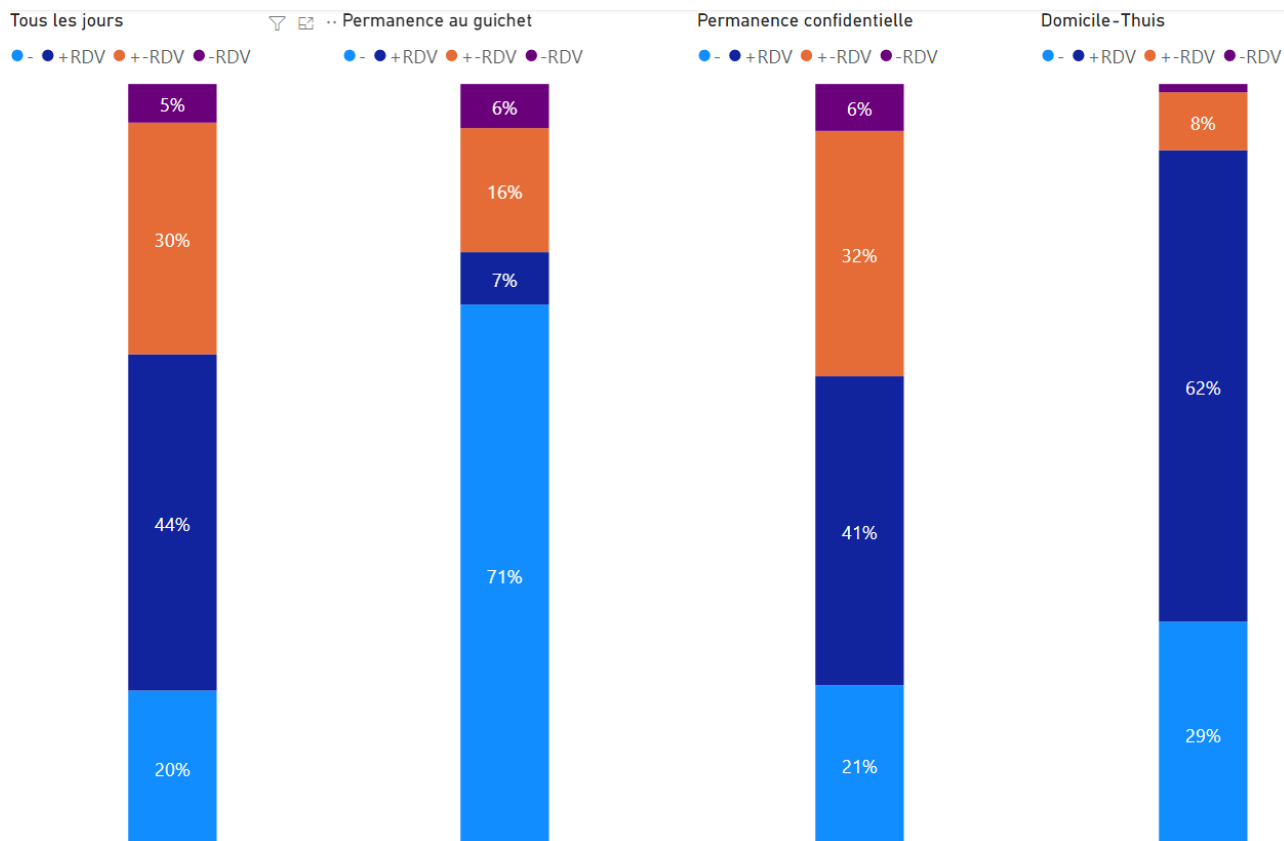
Hoe wordt er in uw gemeente rekening gehouden met personen met een handicap*?

* Buiten de door DG HAN georganiseerde diensturen en buiten de COVID-19-periode?

	Op afspraak	Geen afspraak nodig	Met of zonder afspraak	Geen
Elke dag.				
Tijdens permanentie aan een loket				
Tijdens een kantoorbezoek (vertrouwelijke omgeving)				
Huisbezoek				

De onderstaande grafiek is zeer interessant maar moeilijk te interpreteren.

- **Lichtblauw** **nee** (geen dergelijk onthaal)
- **Donkerblauw** **ja**, op afspraak
- **Oranje** **ja**, met of zonder afspraak
- **Zeer donker blauw** **ja**, zonder afspraak



Gevolgen van de pandemie voor het onthaal van personen met een handicap

Naast een open vraag, die de respondent de mogelijkheid bood een vrije opmerking te maken, bevatte de vragenlijst een vraag over **de impact van de pandemie** op de organisatie van de opvang van personen met een handicap in de gemeente. Deze opmerkingen zullen aan de deelnemers van de *focusgroepen* worden meegedeeld in het kader van de ontwikkeling van de lokale actieplannen (zie hoofdstuk **Actieplannen**, blz. 21).

2.10. Vraag over de elektronische nieuwsbrief HandiPro

De Dienst Communicatie van de FOD Sociale Zekerheid publiceert, in samenwerking met DG HAN, ongeveer tien keer per jaar een elektronische nieuwsbrief - HandiPro - voor professionals uit de sector personen met een handicap.

Wij vroegen lokale ambtenaren of zij op de hoogte waren van deze nieuwsbrief. In onze vragenlijst en in de ontvangstbevestiging hebben wij de inschrijving op deze e-brief aangemoedigd ([door de link naar de inschrijving](#) te publiceren).

Het CityH@ndi-projectteam stelt voor om via deze nieuwsbrief *nog meer* en *beter te* communiceren en zo een *nog breder* publiek te bereiken.



De bekendheid van HandiPro verschilt per taalregime. Logischerwijs is deze elektronische nieuwsbrief aan Duitstalige zijde het minst bekend (44% kent hem niet). Dat komt omdat HandiPro niet in het Duits wordt verspreid! De brief is het bekendst aan Nederlandstalige kant met 74%. Dit is "normaal": het aantal HandiPro-abonnees is aan Nederlandstalige kant veel hoger (zonder enige verklaring!).

☞ De operatie City H@ndi heeft een aanzienlijke stijging van het aantal abonnees mogelijk gemaakt (+ 5,2% abonnees geregistreerd tussen 27/9 en 20/12/2021).

	Aantal abonnees VÓÓR de CityH@ndi-enquête	Aantal abonnees NA de CityH@ndi-enquête
HandiPro N	2.195	2.268 (+73)
HandiPro F	1.243	1.348 (+105)
Totaal aantal abonnees	3.438	3.616 (+178)

3. 2022 Actieplannen

3.1 Een zeer gedetailleerd beeld van de opvang van personen met een handicap in de gemeenten

Met zo'n uitzonderlijk hoog deelnamepercentage aan de enquête (83%) heeft het CityH@ndi-team een zeer gedetailleerd beeld van de opvang van personen met een handicap in de Belgische gemeenten.

Deze informatie is zeer nuttig voor :

- het kabinet van minister LALIEUX ;
- de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap;
- de *Management Board* van DG Personen met een handicap;
- het team EXCEL HAN, dat - via een strategische visie en een operationeel plan - de terugkerende activiteiten en de projectportefeuille van de DG "aanstuurt";
- Projectleiders DG HAN* en projectleiders FOD Sociale Zekerheid*;
- De 11 basisteams van DG HAN (met name de teamfacilitatoren en de maatschappelijk werkers).

* Volgens het adviesbureau ARCH moeten de enquêteresultaten in aanmerking worden genomen bij het beheer van andere lopende DG-projecten. Wij denken aan de "European Disability Card" of "EVAL" of "Intake remake" of "Herschrijven van documenten" of "TRIA", enz.

Met de resultaten van de enquête moet rekening worden gehouden **bij het beheer van andere lopende projecten van DG HAN**.

We denken bijvoorbeeld aan de projecten:

- "Intake remake", betreffende de vernieuwing van het formulier voor de indiening van aanvragen;
- "Documenten herschrijven", gericht op het verbeteren van de leesbaarheid ervan;
- De "strijd tegen de non-take-up van rechten", bedoeld om de procedures te vergemakkelijken.

3.2. Statistieken beschikbaar op alle niveaus

Het projectteam heeft de tool Power BI gebruikt om enquêtegegevens te exploiteren, zodat statistieken konden worden opgemaakt op verschillende niveaus:

- nationaal (wereldwijd) ;
- taalgroep (N, F of D);
- grondgebied gedekt door elk van de 11 basisteams van de DG;
- grondgebied dat door elk kernteam wordt bestreken;
- elke groep gemeenten waarmee elke maatschappelijk werker in de DG te maken heeft;
- een bepaalde gemeente.

3.3. Een vijftiental actieplannen

Het projectteam zal de resultaten van de enquête gebruiken om in de eerste helft van 2022 het volgende te ontwikkelen:

- 1 **globaal** actieplan (België),
- 3 of 4 **regionale** actieplannen (Vlaanderen, Wallonië, Brussel en de Duitstalige Gemeenschap*)
- 11 **lokale** actieplannen (gebied bestreken door een basisteam, ongeveer gelijk aan een provincie)
- **specifieke** actieplannen (voor afzonderlijke gemeenten).

* Indien nodig, zal een analyse dit vaststellen.

Het **algemene actieplan** en de 3 of 4 **regionale actieplannen** zullen worden ontwikkeld door het CityH@ndi-projectteam in samenwerking met de Management Board EXCEL HAN en enkele leden van het ondersteuningsteam of de *projectpool* van de FOD. Deze plannen zullen worden gevoed door de overwegingen die zijn geformuleerd tijdens de presentaties aan het kabinet en de NHRPH, alsmede tijdens de *focusgroepen* met de kernteams (zie 3.4., hieronder).

3.4. 11 lokale actieplannen ontwikkeld met de 11 basisteam

Wij zijn van plan 11 lokale actieplannen te ontwikkelen op basis van de bevindingen van elk van de 11 basisteam. Deze oefening zal tussen maart en mei 2022 worden uitgevoerd in *focusgroepen* met vrijwilligers uit elk team (maatschappelijk werkers, facilitators en medewerkers).

De projectgroep CityH@ndi kan aan de deelnemers de verzamelde gegevens bezorgen voor **hun hele grondgebied** of voor de gemeenten waarvoor **elke maatschappelijk werker verantwoordelijk is** of voor **specifieke gemeenten**.

* De teams van DG Personen met een handicap zijn niet in volgens een traditionele hiërarchie georganiseerd. Elk van de 11 teams omvat ongeveer 5 of 6 administratieve deskundigen, 5 of 6 klantenrelatiebeheerders, 2 evaluerend artsen, 2 assistenten voor de beoordeling van handicaps, 2 sociaal assistenten en 2 facilitatoren. De laatsten zijn geen "chefs". Het zijn ervaren medewerkers die regelgeving en de procedures beheersen. Zij zorgen voor een goede doorstroming van informatie en zien erop toe dat taken correct en op tijd worden uitgevoerd.

3.5. Een individuele fiche per gemeente om het/de antwoord(en) op de enquête samen te vatten

Dankzij de tool Power BI kunnen wij per gemeente een synthesefiche met alle verzamelde gegevens verstrekken.

Voorbeeld van een fiche:

	Sans rendez-vous Premier PermaLoket	Oui AIDE/HELP	30 AGENTS-EN	Oui HANDIPRO
	Avec ou sans rendez-vous Premier PermaConfli	société <input type="text"/> pour le délégué à la protection des données DPO		
session d'information sur le volet administratif (prise en compte des revenus, abattements, mise en paiement, etc.) (E); session d'information sur l'évaluation médicale du handicap (D); SoutOnder	Sur rendez-vous Premier DomiThuis	pas de visite à domicile pendant le confinement strict mais nous avons toujours gardé 2 x une demi journée de permanence/semaine sur site Premier Covid19		
Directeur Général du CPAS Premier QuiWieRepAnt	Sur rendez-vous Premier AllDays	nous avons constaté certaines difficultés pour joindre les services RAPIDEMENT par téléphone et ce, même en dehors de la crise sanitaire Délais aussi parfois très longs pour obtenir une décision Premier LastVraag		

Opmerking: deze fiche omvat de "DPO" (data protection officer). Ter herinnering: met het oog op de actualisering van de lijst waarover de DG/ de FOD beschikt, hebben wij de gemeenten gevraagd ons de contactgegevens van hun informatiebeveiligingsconsulent (DPO) te bezorgen.

3.6. Presentatie van de enquêteresultaten

Het CityH@ndi-team heeft de resultaten van de enquête voorgesteld (december 2021 - februari 2022):

- aan het kabinet van Minister LALIEUX;
- aan de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap;
- aan de *Management Board* EXCEL HAN ;
- aan de teams van facilitatoren N & F;
- aan de teams van maatschappelijk werkers N & F;
- op de driemaandelijke vergadering van DG HAN met de vertegenwoordigers van de mutualiteiten.

Het team overweegt in maart 2022 een **webinar** te organiseren voor projectleiders van DG HAN / FOD (en eventueel geïnteresseerde personeelsleden). Wij zullen de resultaten presenteren en een “uitwisseling van goede praktijken” voorstellen.

De opmerkingen en suggesties die tijdens deze vergaderingen naar voren worden gebracht, zullen worden geïntegreerd in de actieplannen.

Pierre DANTINNE & Jean-François MAGOTTEAUX

Projectleiders

DG Personen met een handicap

FOD Sociale Zekerheid

Voor vragen over het project: cityhandi@minsoc.fed.be

Verantwoordelijke uitgever : Yves DE SMEDT, Directeur-generaal a.i.