

18 feb 2013 -13:30

Call center personen met een handicap: 2 jaar nodig om de toegankelijkheid te verdrievoudigen

De groene lijn voor personen met een handicap van de Federale Overheidsdienst (FOD) Sociale Zekerheid (0800/987.99) kent sinds zijn invoering in 2010 ernstige toegankelijkheidsproblemen. Tussen februari 2011 en september 2012 werden slechts 23% van de binnengekomen oproepen beantwoord. Om nauwkeurig te bepalen wat de juiste redenen zijn van de slechte toegankelijkheid en om te zoeken naar oplossingen, bestelde staatssecretaris Courard, van bij zijn aantreden, een gespecialiseerde audit van het Call Center. Ook ondernam de FOD Sociale Zekerheid het afgelopen jaar al enkele initiatieven om de bereikbaarheid te verbeteren. Op basis van de voorspellingen van het consultantbureau Möbius zou binnen 2 jaar het aantal beantwoorde oproepen moeten stijgen van 23% tot 81%.

Vandaag (18 februari) stelde de staatssecretaris voor Personen met een handicap, Philippe Courard, in aanwezigheid van Frank Van Massenhove, voorzitter van de FOD Sociale Zekerheid, André Gubbels, directeur-generaal personen met een handicap bij de FOD, de resultaten voor van de gespecialiseerde audit over het call center. Het consultantbureau Möbius, dat de audit realiseerde, gaf tekst en uitleg.

Het groene nummer werd gelanceerd in maart 2010 met als doel om personen met een handicap in staat te stellen het call center, 5 dagen op 7, gratis telefonisch te bereiken. Het succes was groot. Waar het call center voorheen 42.000 oproepen per maand kreeg, steeg dit door de nieuwe maatregel tot 76.000. Ook andere factoren hebben hun invloed gehad op het aantal oproepen, zoals het sterk stijgend aantal aanvragen en rechthebbenden, en de complexiteit van de wetgeving dat veel vragen met zich meebrengt.

De cijfers van de audit spreken voor zich: in de onderzochte periode (van februari 2011 tot september 2012) werden slechts 23% van de oproepen beantwoord. De wachttijden lagen lange tijd zeer hoog met een piek van 13 minuten in mei 2012.

De FOD Sociale Zekerheid wachtte echter de resultaten van de audit niet af om verschillende initiatieven te nemen.

- Zo werden er ondanks de moeilijke budgettaire context tien voltijdse equivalenten, na een intensieve vorming, op het Call Center aangeworven. Er zijn vandaag 36.4 VTE tewerkgesteld op het Call Center.
- Daarnaast wijzigden op 4 juni 2012 de openingsuren. Dit met als doel om zoveel mogelijk medewerkers te mobiliseren tijdens de piekuren maar tevens om snel en efficiënt gevolg te geven aan de noden van de professionals. Vanaf 8u30 tot 13u beantwoordt het Call Center in eerste instantie vragen van personen met een handicap of mensen uit hun omgeving. In de namiddag belt het Call Center zelf professionals van de sector terug.
- Ongeveer 45% van de bellers in het call center zijn professionelen. Dit zijn bijvoorbeeld steden en gemeentes die de aanvragen van personen met een handicap elektronisch bij de FOD indienen of sociale werkers van ziekenfondsen en OCMW's die personen met een handicap bijstaan. Heel wat van de initiatieven focussen op deze doelgroep. Sinds eind 2012 kunnen steden, gemeentes en OCMW's online de dossiers van personen met een handicap raadplegen via Handiweb. In de toekomst wordt dit project uitgebreid naar de ziekenfondsen. Ook via een online sociaal netwerk (Yammer) kunnen professionelen informatie uitwisselen met de FOD en met elkaar.

- Tot slot beschikt de sinds januari vernieuwde website www.handicap.fgov.be over een online contactformulier, dat eenvoudig in te vullen is en dat toelaat om belangrijke elementen over te maken waardoor vragen sneller beantwoord kunnen worden.

De audit toont aan dat de genomen maatregelen conform de huidige gangbare beste praktijken in de markt zijn en de goede richting uit gaan. Het aantal oproepen is reeds gevoelig gedaald en ook de wachttijden zijn ondertussen sterk gedaald (van 13 minuten in mei 2012 tot 4 minuten in oktober 2012).

« De inspanningen moeten uiteraard worden verdergezet in de komende maanden, zegt Philippe Courard. Vandaar het belang van de aanbevelingen van Möbius, die ons daar zeker bij kunnen helpen. Ze hebben betrekking op het personeel, hun opleiding, hun coaching, hun omkadering, de standaardisatie van de werkmethoden maar ook het informaticamateriaal. En nog belangrijker: er is een tijdspanne voorzien. Volgens de berekeningen van Möbius kan de bereikbaarheid van het call center binnen 2 jaar aanzienlijk verbeterd worden. »

Er wordt verwacht dat we binnen 2 jaar met de huidige personeelsbezetting een bereikbaarheid kunnen realiseren van 81% tegenover 23% en een dienstverlening (het aantal oproepen die worden beantwoord binnen een periode van 2,5 minuten) van 61 %, of drie keer meer dan vandaag het geval is. Willen we beantwoorden aan de doelstelling van het charter voor een klantvriendelijke overheid, dit is 100% van de oproepen in 2,5 minuut beantwoord, dan moeten 6,6 VTE aangetrokken worden om het call center te versterken wat gezien de budgettaire context moeilijk lijkt.

« Bovenop deze maatregelen, werk ik eveneens aan andere pistes die het mogelijk moeten maken om de druk op het Call Center te laten dalen, voegt Philippe Courard toe. Andere eerstelijns actoren zouden eveneens personen met een handicap moeten kunnen informeren over hun administratieve situatie. Ik denk daarbij specifiek aan de mutualiteiten. Een ambitieus project dat het leven van personen met een handicap moet vereenvoudigen.”

« Het rapport van Möbius toont ons duidelijke inzichten, concludeert Philippe Courard, en geeft ons aanbevelingen die coherent en realistisch zijn. Ik ben ervan overtuigd dat het ons zal toelaten om de toegankelijkheid van het Call Center optimaal te verbeteren. Het gaat over een dienst die belangrijk is en die moet blijven bestaan. Het is essentieel voor personen met een handicap, die zich vaak bevinden in een precare situatie en die er meer dan andere burgers nood aan hebben om gehoord en gerustgesteld te worden.»

Persdienst van staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen
en Personen met een handicap, Wetenschapsbeleid, belast
met Beroepsrisico's, Philippe Courard
Ernest Blérotstraat 1 – 9de verdieping
1070 Brussel
België
+32 2 238 28 11
<http://www.socialsecurity.fgov.be>