

21 feb 2017 -13:01

Reactie van de FOD Sociale Zekerheid naar aanleiding van de stakingsactie van een deel van de medewerkers

Impact van de nieuwe software op de dienstverlening van de FOD Sociale Zekerheid

Meer dan 600.000 Belgen zijn door de Federale Overheidsdienst (FOD) Sociale Zekerheid erkend als persoon met een handicap. Met deze erkenning kunnen ze recht hebben op een parkeerkaart, attest of tegemoetkoming. In 2016 behandelde de FOD 123.000 dossiers (nieuwe aanvragen en vragen om herzieningen) op initiatief van de persoon met een handicap. Op 23 januari nam de FOD Sociale Zekerheid een nieuwe software in gebruik om de aanvragen te behandelen.

De FOD is zich ervan bewust dat er in deze software nog technische aanpassingen moeten gebeuren om een optimale dienstverlening te kunnen verzekeren. Na een precieze en volledige inschatting van de impact op de afhandelingstermijnen, wordt een retroplanning opgemaakt om de opgelopen achterstand zo snel mogelijk weg te werken. Intussen neemt de FOD alvast initiatieven om op korte termijn de werkdruk bij de medewerkers te verminderen.

Migratie van gegevens vergt manuele correcties maar betalingen gaan door

Het correct overzetten van de grote hoeveelheid informatie naar het nieuwe systeem kost tijd. Bij minder dan 3% van de gemigreerde dossiers blijken er manuele correcties nodig te zijn. Om geen enkel risico te nemen werden de betalingen voor eind februari daarom vanuit het oude systeem uitgevoerd. De continuïteit van de betalingen is dus absoluut verzekerd.

Gevolgen burger: 0800-nummer onbereikbaar, maar afhandelen dossiers gaat door

De invoering van de nieuwe software bemoeilijkt een kwaliteitsvolle dienstverlening via het 0800-nummer. Daarom wordt er momenteel niet op telefonische oproepen gereageerd. De FOD vroeg en vraagt daarom iedereen om maximaal het contactformulier op de website www.handicap.belgium.be te gebruiken. Alle vragen worden zo geregistreerd en de medewerkers leveren extra inspanningen voor een snelle en gerichte afhandeling via dit kanaal, ondanks de moeilijke omstandigheden.

De medewerkers van de FOD nodigen nog steeds mensen uit op medisch onderzoek en handelen nog dossiers af, gaande van de hernieuwing van het recht op verhoogde kinderbijslag tot een herziening van dossiers van personen in de laatste fase van een terminale ziekte.

Werklast medewerkers verminderen

De vereiste manuele aanpassingen betekenen een extra werklast voor het inkrappend personeelsbestand. De FOD zal ook bij de opvolger van ontslagnemend staatssecretaris Elke Sleurs blijven pleiten voor extra medewerkers.

Intussen werden de volgende maatregelen genomen om de werkdruk te verminderen:

- De FOD werkt samen met de organisatie Passwerk, die personen met autisme inzet voor de nodige manuele correcties en o.a. het coderen van volmachten.
- Lokale partners en burgers worden op de website en via gerichte mailings gevraagd om zoveel mogelijk het contactformulier te gebruiken in plaats van het 0800-nummer.

Gevolgen partners op het terrein

Meer dan 4850 medewerkers van gemeentes, ocmw's en ziekenfondsen dienen sinds 1 juli online aanvragen in via de portaalwebsite My Handicap. Sinds 23 januari kunnen zij op deze site ook het dossier van de persoon met een handicap raadplegen.

Nog niet alle informatie is gemigreerd naar de interne software, waardoor deze ook ontbreekt in het portaal. Bij de volgende update eind februari, wordt alvast de beslissing over de graad van de handicap weergegeven. Partners gebruiken deze o.a. om het recht op een bepaalde premie van andere instanties in te schatten. Inzage in de erkenningen van de handicap kan nu al via de webservice Handiflux van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid.

Sociaal ondersteuners van andere instellingen zoals gevangenissen, rusthuizen of CLB's wilden al via My Handicap aanvragen indienen met hun eigen eID. Een universele toegang is voor hen niet mogelijk omdat deze instellingen niet erkend zijn door de Kruispuntbank Sociale Zekerheid. Door de koppeling van het interne softwareprogramma aan My Handicap kunnen zij de FOD per mail een volmacht vragen om met hun eigen e-ID iemand te helpen. De volmacht wordt door Passwerk geregistreerd in My Handicap.

Regelmatig worden overlegmomenten met externe gebruikers van My Handicap voorzien om op basis van hun waardevolle feedback het portaal My Handicap te verbeteren.

Volgende stappen

Intern en naar de partners zal volgende week een duidelijk stappenplan gecommuniceerd worden over de geplande verbeteringen aan de software. De FOD zet zich in afwachting van een definitieve oplossing alvast maximaal in om de werklast van de medewerkers te verminderen. De FOD verontschuldigt zich ook uitdrukkelijk voor de onbereikbaarheid van het 0800-nummer en de vertraging die zal ontstaan in bepaalde dossiers.

Contact

Persdienst FOD Sociale Zekerheid
0473 13 13 29 | press@minsoc.fed.be

Meer informatie

Meer informatie over de online aanvraagprocedure via My Handicap, vindt u hier:
<http://socialsecurity.belgium.be/nl/pers>

Voor meer informatie over Handiflux kan u terecht op deze website:
<http://handicap.belgium.be/nl/voor-professionals/handiflux.htm>

Meer informatie over volmachten is hier beschikbaar:
<http://handicap.belgium.be/nl/mijn-dossier/volmacht-verstrekken.htm>

Federale Overheidsdienst (FOD) Sociale Zekerheid
Administratief Centrum Kruidtuin - Finance Tower
Kruidtuinlaan 50/100
1000 Brussel
België
+32 2 528 60 11
<http://www.socialsecurity.fgov.be>

Evelien De Vos
+32 473 13 13 29
press@minsoc.fed.be