

29 apr 2024 -10:55

Tegen de trend in: FOD Sociale Zekerheid zette in op persoonlijke contacten in 2023

In een tijd waarin bij vele organisaties persoonlijke service aan loketten in afbouw is, zette de FOD Sociale Zekerheid in op meer persoonlijk contact en betere bereikbaarheid. Uit onderzoek blijkt namelijk dat persoonlijk contact met onze medewerkers een belangrijke positieve impact heeft op de tevredenheid van onze gebruikers. Dat is één van de markante vaststellingen bij lezing van het jaarverslag 2023 van de FOD Sociale Zekerheid.

Meer persoonlijk contact

De maatschappelijk assistenten (van 32 naar 52) organiseren onder andere “zitdagen” dicht bij de burger. Op deze contactmomenten kunnen personen met een handicap en hun entourage raad vragen over hun specifieke situatie bij een expert ter zake. Dat kan zowel met als zonder afspraak. Concreet betekent dit dat we nu in totaal 150 maandelijks contactmomenten hebben met de burger.

Bovendien zijn onze maatschappelijk assistenten telefonisch bereikbaar voor professionele partners van bijv. gemeentes, ziekenfondsen of verenigingen via een apart contactpunt. Via deze onmisbare tussenschakel bereiken we kwetsbare burgers.

||
Als maatschappelijk assistent is het onze belangrijkste taak om burgers en hun netwerk te informeren en begeleiden rond onze diensten en de wetgeving. Tijdens de zitdagen krijgen we heel wat uiteenlopende vragen. De extra aanwervingen hebben ervoor gezorgd dat de regio's - waarvoor elke maatschappelijk assistent verantwoordelijk is - kleiner geworden zijn. Zo kunnen we focussen op onze eigen regio en ons netwerk uitbouwen. Hierdoor zijn we zichtbaarder voor potentiële rechthebbenden en onze professionele partners die vaak
||
fungeren als tussenpersoon.

Maatschappelijk assistent DG HAN

Verhoging van het aantal rechthebbenden IT en IVT

Er zijn ook nieuwe cijfers in verband met de inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) en de integratietegemoetkoming (IT) voor personen met een handicap. Als we de cijfers van de laatste 10 jaar bekijken, zien we dat het aantal rechthebbenden op een IVT en/of een IT doorheen de tijd gestaag blijft toenemen. In 2023 waren er in totaal 242.454 rechthebbenden, tegenover 230.703 rechthebbenden in 2022, wat een toename van 5,1% betekent. Ten opzichte van 2014 is het aantal rechthebbenden op een IVT en/of een IT toegenomen met 42,0%.

Ook de uitgaven voor IVT en IT zijn de voorbije 10 jaar toegenomen. Dit is voornamelijk te wijten aan de eerder vermelde stijging van het aantal rechthebbenden en de toename van het gemiddeld maandelijks bedrag.

Spectaculaire verbetering van de bereikbaarheid

Bereikbaarheid en toegankelijkheid van de dienstverlening zijn belangrijke wapens in het ijveren voor een inclusievere maatschappij en de strijd tegen non-take-up. Dat is het niet opnemen van rechten. Een overheidsdienst telefonisch bereiken of een medewerker persoonlijk spreken? Dat is niet altijd vanzelfsprekend. In 2023 zetten we dankzij het transformatieprogramma *Excel Han* en de extra middelen van de federale regering in op de bereikbaarheid van onze diensten, mét resultaat.

Van een bereikbaarheid van 17% in september '22 gingen we naar een bereikbaarheid van 60% in oktober '23. Over het gehele jaar 2023 was de telefonische bereikbaarheid 51%. Met de 28 wervingen die nog op de planning staan, willen we eind '24 een bereikbaarheid van 90% realiseren.

Ook hebben we de responstijd voor contactformulieren verkort van 10 naar 5 werkdagen. Hierbij beantwoordden we 66% van de vragen binnen 2 dagen, 84% binnen 5 dagen en 14% binnen meer dan 5 dagen.

Inclusieve werkgever en sterk leiderschap

Als waardengedreven organisatie is ook de inclusie van personen met een handicap een absoluut speerpunt geweest in 2023. Dankzij een aantal gedurfde initiatieven op het vlak van selecties en *employer branding* zijn we er voor het eerst in geslaagd om de wettelijke verplichting van 3% tewerkstelling van personen met een handicap te behalen.

In 2023 hebben we opnieuw een middenmanagement geïnstalleerd. Exit doorgedreven zelfsturing dus, maar autonomie en vertrouwen blijven aan de basis van ons samenwerkingsmodel. We geloven in de

kracht van betrokken leiders die de vertaalslag van visie naar praktijk maken en die actief betrokken zijn bij de motivatie, het welzijn en de talentontwikkeling van de medewerkers. Continue feedback is hierbij de rode draad.

Meer info

Dankzij transversale samenwerking binnen en buiten onze organisatie slagen we erin om responsief te zijn in een complexe en snel veranderende omgeving. Als netwerkpartner binnen het landschap van OISZ, Federale Overheidsdiensten en middenveldorganisaties slagen we erin om een strategische partner te zijn voor onze bevoegde beleidscellen en het verschil te maken voor een inclusieve samenleving waar we niemand achter laten.

Lees alles over de talrijke opdrachten en projecten van de FOD Sociale Zekerheid in het jaarverslag.

[Bekijk het jaarverslag](#)

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

Sofia Ati Allah
+32 473 13 13 29
press@minsoc.fed.be