

Open brief aan Frank Van Massenhove, voorzitter van één van de meest onbereikbare overheidsdiensten in de wereld (onbereikbaarheid voor personen met een handicap)

Dag Frank,

Zoals je het weet, en zoals vaak in de pers vermeld ([De Standaard](#), [Gazet van Antwerpen](#), [RTBF](#), [RTL](#), La Libre Belgique ...), heeft een gehandicapte persoon die naar het nummer 0800 987 99 (contactcenter voor personen met een handicap) belt, 96% "kans" om géén antwoord te krijgen (*). Deze mensen lijden eronder, veel medewerkers van onze administratie lijden er ook onder omdat de mensen met een handicap lijden.



Zoals je het weet, heeft een persoon met een handicap die zich tot de interne klachtendienst van onze Federale Overheidsdienst richt, 99% kans om zonder antwoord te blijven (**). Deze mensen lijden. Zelf heb ik nachtmerries omdat ik ze niet kan helpen. Ik ben niet de enige. Hoe zit dat met jou?

Zoals je het weet, heeft een persoon met een handicap die zich tot onze FOD richt 100% kans om niet volgens de basisregels van respect of volgens de wettelijke regels te worden behandeld (***). Dat is immoreel, illegaal en ongeëvenaard in alle administraties waarmee ik tijdens mijn 28-jarige loopbaan in contact mee kwam.

Ter herinnering, en om een orde van grootte van het lijden te geven, wachten momenteel meer dan 100.000 gehandicapten op een beslissing (voor een uitkering, een parkeerkaart, ...).

Je vertelde in de pers dat, als er iets fout gaat, het moet gezegd worden en ook dat de mensen tevreden zijn. Ik gehoorzaam je. Nochtans, eerlijk gezegd denk ik dat de mensen alleen maar tevreden zullen zijn als de ambtenaren die we zijn iedereen de diensten kunnen garanderen waarop ze recht hebben, dus ook de personen met een handicap.

Ik tutoyeer je omdat je deze gewoonte in onze administratie hebt ingevoerd. Ik hoop dat je op deze open brief zal antwoorden zelfs al heb je niet één keer geantwoord op de 9 e-mails in verband met deze situatie die ik je het afgelopen anderhalf jaar gestuurd heb (deze 9 pagina's tekst zijn beschikbaar). De situatie is inderdaad rampzalig sinds april 2016 (en was al verre van perfect voordien). Je schreef in je recent boek "Managers zijn niet nodig" dat iedereen met jou kan komen praten, ongeacht wat er gebeurt. Vergeet je niet te vermelden dat je jouw medewerkers niet beantwoordt wanneer hun vragen betrekking hebben op het helpen van personen met een handicap? Je schreef ook dat bijna elke journalist in België over je gsm-nummer beschikt. Zou je bereid zijn je nummer aan personen met een handicap mee te delen?

Jij en ik werken in een organisatie die je graag als uniek beschrijft. En je hebt gelijk, onze toegankelijkheid is uniek. Hierdoor is de stress bij de medewerkers die gehandicapten verzorgen ook uniek. Uit een interne enquête dit jaar blijkt dat 36% van de medewerkers paniekaanvallen voelt op het werk. Je hebt eens gezegd dat alles bij ons gemeten wordt en dat het de mogelijkheid geeft

om veranderingen te zien. Je hebt ook hier gelijk, het helpt ons om te weten dat de situatie nog verslechtert. Terwijl "slechts" 31% van de medewerkers in 2015 aanzienlijke stress had, werd het 49,7 % in 2017!

Frank, nu zonder korrel zout: Ik ga ervan uit dat je ondanks wat je zegt en schrijft over transparantie, openheid, vrijheid, het feit dat we moeten zeggen wat er misloopt, ... je deze brief niet graag zal lezen. Ik stel je toch voor om de kracht en moed te hebben om verder te gaan dan dat. Ik stel voor dat je jouw opmerkelijke media-energie niet zozeer gebruikt om jezelf en de FOD te promoten, maar om de gigantische problemen van personen met een handicap op te lossen door de aanwerving van nieuwe werkers sterk te promoten en door het werk te organiseren met minder rampzalige gevolgen dan die van vandaag.

Ik sta volledig tot je beschikking en vooral tot de beschikking van personen met een handicap om vooruitgang te boeken in dit gebied.

Didier Coeurnelle

Jurist, informatieambtenaar en strategisch communicatieadviseur bij de FOD Sociale zekerheid

Ondersteuning? Reactie? didier.coeurnelle+openletter@gmail.com 0489 43 55 94

Hashtag : #RespectForDisabledPeople

Lettre [en français](#) - Letter [in English](#)

(*) In één maand tijd hebben meer dan 200.000 telefoongesprekken plaatsgevonden, met minder dan 10.000 antwoorden (statistieken van de FOD). Tijdens het afgelopen anderhalf jaar, heb ik persoonlijk duizenden personen per telefoon en per e-mail te woord gestaan (maar kon hen niet helpen omdat ik hen niet kon doorverwijzen en zelf geen toegang heb tot de nodige bestanden).

(**) In één jaar tijd werden er meer dan 400 klachten ingediend, 4 ervan kregen een antwoord.

(***) Wettelijke termijnen voor antwoord, verplichting tot vermelding van de persoon die een dossier behandelt met zijn of haar telefoonnummer, regels inzake toegankelijkheid, informatieplicht, ...