

*Expéditeurs : CSNPH et BDF*

c/o SPF Sécurité sociale – DG Personnes handicapées  
Centre Administratif Botanique – Finance Tower  
Boulevard du Jardin Botanique 50 bte 150  
1000 Bruxelles

Madame Z. DEMIR,  
Secrétaire d'Etat aux personnes handicapées

Monsieur F. Van Massenhove  
Président du SPF Sécurité sociale

Monsieur A. Gubbels  
Directeur général de la DG Personnes handicapées

Votre lettre du :  
Vos références :  
Nos références : CSNPH-BDF/AHT  
Date : 06/10/2017  
Annexe(s) :

Madame la Secrétaire d'Etat,  
Monsieur le Président,  
Monsieur le Directeur général,

Le Conseil supérieur national des personnes handicapées et le Belgian Disability Forum ont reçu, il y a quelques semaines, la lettre ouverte rédigée par un fonctionnaire, adressée à Monsieur Van Massenhove.

Dans cette lettre, les éléments suivants sont mentionnés :

- « Une personne handicapée qui téléphone au 0800 987 99 (centre de contact des personnes handicapées) a 96 % de chance de ne pas recevoir de réponse » ;
- « Une personne handicapée qui s'adresse au service interne des plaintes du Service public fédéral a 99 % de chance de ne pas recevoir de réponse » ;
- « Une personne handicapée qui s'adresse au SPF a 100 % de chance de ne pas être traitée selon les règles élémentaires de respect et selon les règles légales (délais légaux de réponse, obligation de mentionner la personne traitant un dossier et son numéro de téléphone, règles relatives à l'accessibilité, obligations d'informer....) » ;
- « Plus de 100.000 personnes handicapées sont en attente d'une décision (pour une allocation, une carte de stationnement, ...) ».

Le CSNPH et le BDF étaient déjà au courant des problèmes au sein de la DG Han, en particulier des délais pour prendre une décision et des problèmes d'accessibilité téléphonique. Les chiffres annoncés dans la lettre ouverte sont néanmoins interloquants.

Le CSNPH et le BDF demandent d'avoir très rapidement un état exact et complet de la situation, reprenant les chiffres exacts des éléments mentionnés ci-dessus (en particulier accessibilité téléphonique et délais de traitement des dossiers). Le CSNPH et le BDF demandent également que ces chiffres leur soient communiqués chaque mois, afin de pouvoir vérifier que des progrès soient accomplis.

Le CSNPH et le BDF souhaitent également que Monsieur Van Massenhove, en tant que responsable de l'ensemble du SPF et ayant compétence sur le fonctionnaire d'information, et Monsieur Gubbels, responsable opérationnel de la DG PH, viennent ensemble, le plus rapidement possible, s'expliquer rapidement sur ce dossier, lors d'une prochaine réunion plénière du CSNPH, à partir de janvier 2018. Pour rappel, ces réunions se tiennent le 3ème lundi de chaque mois à partir de 14h.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Secrétaire d'Etat, Monsieur le Président, Monsieur le Directeur général, l'expression de notre considération distinguée.

Au nom du CSNPH  
La Présidente :

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. Marlière', with a long horizontal stroke extending to the right.

Gisèle MARLIERE

Au nom du BDF  
Le Président :

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Gyselink', with a long horizontal stroke extending to the right.

Pierre GYSELINCK