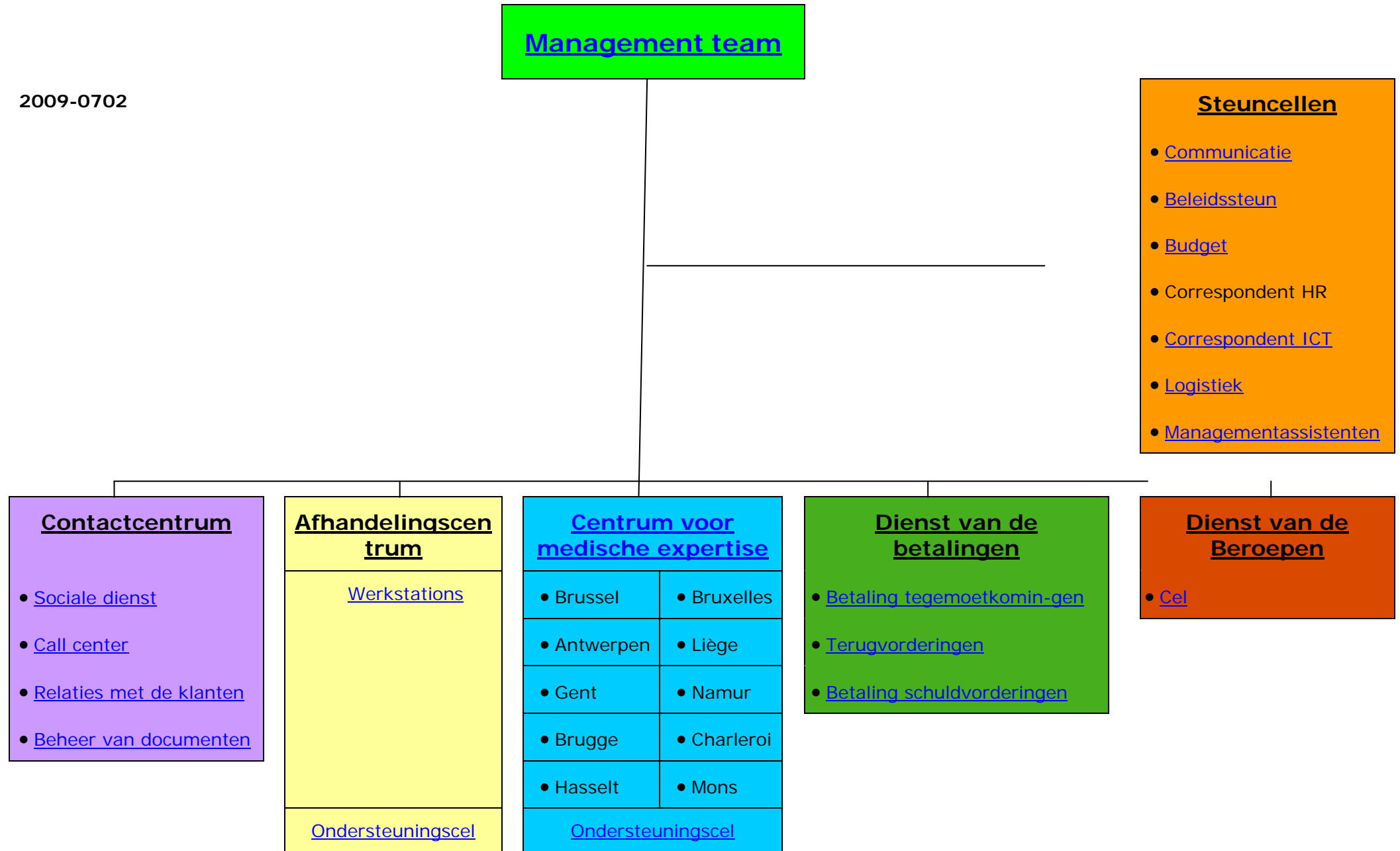


2009-0702



MANAGEMENT TEAM

Het Management Team is verantwoordelijk voor het geheel van de activiteiten inzake planning, beheer en richtinggeving van de activiteiten, van de middelen en de prestaties van de Directie-generaal. Het bestaat uit de directeur-generaal, de directeur belast met de afhandeling van de dossiers, de directeur belast met de relaties met de klanten, de directeur belast met de medische expertises en de directeur belast met de financiën en de communicatie.

[Terug naar het organogram](#)

STEUNCEL

COMMUNICATIE

Opdrachten

Omkaderen en afwerken van de acties inzake interne en externe communicatie van de Directie-generaal (opstellen en uitwerken van folders, brochures, ... en waken over de leesbaarheid en de transparantie).

Ontwikkelen van informatie via de kanalen van communicatie, zoals Internet, elektronische nieuwsbrieven, elektronische briefwisseling, om de informatie aan het publiek te verbeteren.

De informatiecapaciteit verhogen door middel van partnerships met andere publieke actoren, met verenigingen voor personen met een handicap, alsook met alle partijen die zich richten tot ons doelpubliek.

[Terug naar het organogram](#)

STEUNCEL

BELEIDSSTEUN EN MANAGEMENTASSISTENTEN

Opdrachten

Bijdragen aan de ontwikkeling van de studie van de reglementering met betrekking tot de rechten en materies die worden beheerd door de Directie-generaal Personen met een handicap (contacten met de verschillende interne en externe tussenkomende partijen, voorbereiden van wettelijke en reglementaire teksten, advies formuleren aangaande de interpretatie van de wetten en besluiten ...).

De secretariaten verzekeren van de verschillende diensten van de Directie-generaal Personen met een handicap.

Contacten onderhouden met verschillende personen en externe instanties in het kader van de opvolging van dossiers zoals die van het Kabinet of van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap.

Borg staan voor de éénvormige interpretatie van de reglementering.

Wake nover de coherentie en de conformiteit van de reglementering met het internationaal recht, inzonderheid het Europees recht.

[Terug naar het organogram](#)

STEUNCEL

BUDGET, BEHEERSCONTROLE EN LOGISTIEK

Opdrachten

Erover waken dat de Directie-generaal tijdig beschikt over de nodige materiële middelen voor de verwezenlijking van haar operationele doelstellingen.

Met dat doel een permanent contact verzekeren met de sectie 'Secretariaat en logistiek' van de stafdienst Budget & Beheerscontrole.

Vorbereiden, samenstellen, voorstellen en opvolgen van het budget van de Directie-generaal ten einde de directie en de diensten te ondersteunen in hun verantwoordelijkheden op het vlak van het budget en de beheerscontrole.

De inzameling van kwaliteitsstatistieken organiseren en ze analyseren en publiceren voor intern gebruik of voor derden bijkomende informatie aanreiken nuttig voor het goed begrip van de getroffen beslissing.

[Terug naar het organogram](#)

STEUNCEL

CORRESPONDENT ICT

Opdracht

In samenhang met de informaticadiensten en de nieuwe technologieën, oplossingen voorstellen en bewerkstelligen ten einde beter aan de verwachtingen van het publiek van de Directie-generaal te kunnen voldoen (opvolging van de behoeften van de diensten wat de bestaande informaticatoepassingen betreft, opvolging van de projecten van technologische ontwikkeling en informatica-ontwikkeling, testen van nieuwe functionaliteiten van informaticatoepassingen vooraleer ze in productie te brengen, ...).

[Terug naar het organogram](#)

HET CONTACTCENTRUM

DE SOCIALE DIENST

Opdracht

De persoon met een handicap informeren, oriënteren en adviseren op psychosociaal vlak gebruikmakend van een grondige kennis van de reglementering en terreinkennis om de personen met een handicap recht te geven op al zijn rechten in de kortst mogelijke termijn en zo dicht mogelijk bij de personen met een handicap en zijn omgeving.

Visie

De sociale dienst werkt op een professionele en deontologische manier volgens de recente principes en methodieken van het sociaal werk waarbij er, in de mate van het mogelijke, emancipatorisch wordt gewerkt. Naast de individuele hulpverlening wordt ook gebruikgemaakt van "netwerking" om de doelstellingen te bereiken.

Taken

- Individuele contacten met de personen met een handicap door middel van huisbezoeken en zitdagen.
- De opvolging van complexe dossiers binnen de Directie-generaal Personen met een handicap verzekeren
- Ontwikkelen van netwerken dankzij de contacten met organisaties en diensten die zich richten tot personen met een handicap
- Aan het management signalen geven over de behoeften en specifieke noodzakelijkheden van personen met een handicap en hun familie

[Zitdagen in de provincie \(.pdf\)](#)

[Terug naar het organogram](#)

HET CONTACTCENTRUM

HET CALL CENTER

Opdracht

Zo uitvoerig mogelijk en correcte antwoorden verstrekken aan de burgers die zich via de telefoon of op elektronische wijze vragen stellen over hun rechten en over de bestaande maatregelen ten voordele van personen met een handicap, en dat op een humane en intelligente wijze.

Taken

- Beantwoorden van de telefonische oproepen
- Informatie verstrekken met betrekking tot bepaalde rechten of bepaalde maatregelen en/of de vooruitgang van individuele aanvragen
- Een tussenschakel zijn tussen de aanvragers en de dossierbeheerders
- Vragen beantwoorden en de aanvragen behandelen (aflevering van attesten, adreswijzigingen, registratie van overlijden)

[Terug naar het organogram](#)

HET CONTACTCENTRUM

RELATIES MET DE GEBRUIKERS

Opdracht

Binnen een aanvaardbare termijn en antwoord formuleren dat een zo groot mogelijke voldoende geeft, zowel op het vlak van de inhoud als op het vlak van de vorm, aan de burgers die geschreven informatie wensen te bekomen over hun rechten of over bestaande maatregelen ten voordele van personen met een handicap of die een klacht formuleren over de werking van de diensten van de Directie-generaal Personen met een handicap.

Taken

- De opvolging verzekeren van de dienstverlening binnen de Directie-generaal
- Schriftelijk antwoorden op de vragen van het publiek (vraag om informatie, vooruitgang van de dossiers, interpretatie en toepassing van de reglementering en de procedures ...)
- De opvolging van klachten ten laste nemen (ontvangst van de klachten, onderzoek naar de aard van de klachten, opzoeken van bijkomende informatie, uitwerken van adviezen of voorstellen)

[Terug naar het organogram](#)

HET CONTACTCENTRUM

HET VERDEELCENTRUM EN HET CENTRUM VOOR HET BEHEER VAN DE DOCUMENTEN

Opdracht

Elk type document dat naar de Directie-generaal Personen met een handicap wordt opgestuurd toewijzen aan het betrokken dossier en deze documenten versturen naar de bevoegde dienst of bevoegde medewerker voor het dossier of de problematiek in kwestie, en dit op een snelle, volledige en correcte wijze.

Taken

- De documenten die via De Post binnenkomen uit elkaar halen en scannen en dit zonder verwijl
- Controleren of de gescande documenten compleet zijn en van kwaliteit
- De gescande documenten interpreteren en ze toewijzen aan het betrokken dossier
- De documenten aan de dienst of de medewerker die belast is met het dossier, verzenden
- De documenten die op elektronische wijze toekomen, interpreteren en ze toewijzen aan het betrokken dossier
- De documenten die op elektronische wijze toekomen verzenden aan de dienst of de medewerker belast met het dossier
- In een logische orde een tijdelijk archief creëren van de gescande documenten

[Terug naar het organogram](#)

HET AFHANDELINGSCENTRUM

DE WERKSTATIONS

Opdracht

Snel en correct beslissingen treffen met betrekking tot de vaststelling van de rechten op parkeerkaarten, attesten, verhoogde kinderbijslag en tegemoetkomingen aan personen met een handicap.

Taken

- Onderzoeken of de aanvragen compleet zijn, dit wil zeggen : nagaan of alle nodige elementen aanwezig zijn om een beslissing te kunnen treffen.
- In functie van de aanvraag, het centrum voor medische expertise uitnodigen om een medische expertise te verrichten
- Attesten afleveren (fiscale en sociale voordelen, verhoogde kinderbijslag) of een parkeerkaart of een verminderingkaart
- Een beslissing nemen betreffende de rechten op een tegemoetkoming

[Terug naar het organogram](#)

HET AFHANDELINGSCENTRUM

DE ONDERSTEUNINGSCEL

Opdracht

Een efficiënte ondersteuning aanbieden aan de beheerders van de dossiers in de werkstations, derwijze dat de kwalitatieve en kwantitatieve criteria die gelden voor het nemen van beslissingen, gegarandeerd zijn. Op een uniforme wijze de reglementering toepassin in het afhandelingscentrum.

Taken

- De kwaliteitscontrole verrichten aan de hand van de verificatie van een staal aan dossiers
- De behoeften aan interne opleiding detecteren en perfectioneren (toezicht, organisatie, interne opleidingen geven)
- Tussenschakel zijn tussen de medewerkers en het informaticacentrum (signaleren van problemen aan de correspondent ICT, opvolging van de oplossingen, deelname aan de testen ...)
- Deelnemen aan externe opleidingen georganiseerd door de Directie-generaal Personen met een handicap in samenwerking met de steuncellen
- De dienstnota's opstellen, aanpassen en actualiseren in samenwerking met de steuncellen
- De specifieke/complexere dossiers behandelen
- De coaches en dossierbeheerders ondersteunen op piekmomenten ("Vliegende brigade")
- De standaard aanvraagformulieren beheren (bijvoorbeeld 100, 101, ...)

[Terug naar het organogram](#)

HET CENTRUM VOOR MEDISCHE EXPERTISE

DE REGIONALE CENTRA VOOR MEDISCHE EXPERTISE

Opdracht

Kwaliteitsbeslissingen treffen binnen een aanvaardbare termijn met het oog op het bepalen van de vermindering van het verdienvermogen, de graad van ongeschiktheid of de graad van zelfredzaamheid van de personen die een tegemoetkoming aan personen met een handicap aanvragen of andere maatregelen ten voordele van personen met een handicap

De aanvragers met respect behandelen.

Taken

- Overgaan tot het bepalen van de handicap in functie van verschillende elementen met betrekking tot de gezondheidstoestand van de aanvragers en de gevolgen daarvan op functioneel en sociaal vlak
- De aanvragers oproepen, ontvangen en onderzoeken
- Het geheel aan pertinente elementen van de dossiers van de aanvragers raadplegen en analyseren
- Bijkomende informatie opvragen bij de behandelende arts van de aanvragers of de verschillende specialisten of andere tussenkomende partijen
- De graad van handicap bepalen aan de hand van de hulpmiddelen voor de evaluatie en binnen de interpretatieregels van de dienst.

[Coördinaten van de regionale centra voor medische expertise \(.pdf\)](#)

[Terug naar het organogram](#)

HET CENTRUM VOOR MEDISCHE EXPERTISE

DE ONDERSTEUNINGSCEL

Opdracht

De kwaliteit en de performantie van het werk in de regionale centra voor medische expertise ondersteunen door efficiënte en doelmatige processen.

Taken

- De coordinatie van de activiteiten van de regionale centra voor medische expertise verzekeren met andere diensten van de Directie-generaal Personen met een handicap;
- De uniformiteit van de procedures in de verschillende regionale centra verzekeren
- De continue verbetering van de processen ondersteunen

[Terug naar het organogram](#)

DE BETALINGDIENSTEN

CEL BETALINGEN

Opdracht

Snel en correct alle rechten aan de personen met een handicap betalen (of hun vertegenwoordiger) of aan hun rechthebbenden in geval van overlijden.

Taken

- De nieuw toegekende tegemoetkomingen betalen aan personen met een handicap
- De beschikbare achterstallen correct berekenen en betalen
- De maandelijkse stortingen van de tegemoetkomingen beheren (adreswijzigingen, betalingen op rekening, betalingen aan wettelijke vertegenwoordigers, ...)
- De opvolging van de dossiers verzekeren waarvoor de OCMW's voorschotten hebben toegekend of waarvoor externe instanties prestaties hebben betaald
- De opvolging van betalingen in het buitenland verzekeren in geval van arrestbeslagen
- De rechten op achterstallen bij overlijden onderzoeken in de verschillende fasen
- De opvolging van de verschillende listings verzekeren

[Terug naar het organogram](#)

DE BETALINGDIENSTEN

CEL TERUGVORDERINGEN

Opdracht

De door de Directie-generaal Personen met een handicap onterecht betaalde bedragen terugvorderen, en dit in een kader van snelheid, precisie en doelmatigheid.

Taken

- Beheer van de niet verplicht te recuperen sommen
- Beheer van de aanvragen voor het afzien van de terugvordering (Commissie – Regeringscommissaris)
- De schulden registreren

[Terug naar het organogram](#)

DE BETALINGDIENSTEN

CEL BETALINGEN VAN SCHULDVORDERINGEN

Opdracht

De transparante, snelle en correcte uitvoering verzekeren van de betaling van de werkingskosten van de Directie-generaal Personen met een handicap.

Taken

- Uitvoeren en controleren van de betalingen aan derden voor de prestaties die zij voor rekening van de Directie-generaal Personen met een handicap hebben verricht (artsen, advocaten, experts, leveranciers, ...)
- De controle en de opvolging verzekeren van de schuldvorderingen ingediend door de controleurs en ontvangers van de FOD Financiën ingevolge de enquête omtrent de inkomsten van de persoon met een handicap die zij hebben verricht

[Terug naar het organogram](#)

DE DIENST VAN DE BEROEPEN

Opdracht

Binnen een redelijke termijn een oplossing vinden voor de juridische beroepen die worden ingediend tegen de beslissingen van de Directie-generaal Personen met een handicap.

Taken

- Registratie van de beroepen en verzending van de dossiers naar de arbeidsrechtbanken
- Aanduiding van de advocaten
- Opvolging van de procedure: verzenden van documenten/bijkomende inlichtingen die noodzakelijk zijn voor de instructie van de dossiers,
- Op weg zetten van de expertises die gevraagd worden, briefwisseling met de experten/artsen van de Directie-generaal Personen met een handicap/de advocaten, ...)
- Instructies en opvolging van het juridisch dossier, nazicht van de termijnen
- Beheer van de uitspraken van de rechtbank (eventuele herinneringen, verzending voor uitvoering, in orde zetten van het dossier bij heropening van de debatten).
- Opvolging van de jurisprudentie en zijn weerslag op de uitvoering en interpretatie van de reglementering door de administratie

[Terug naar het organogram](#)