



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 330

van **ANN DE MARTELAER**

datum: 25 januari 2021

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Groeipakket - Beroepsprocedure en klachten inzake de zorgtoeslag

Gezinnen met een of meerdere kinderen met een beperking hebben voor kinderen jonger dan 21 jaar recht op een extra zorgtoeslag binnen het groeipakket.

De uitbetaler Groeipakket bepaalt op welk bedrag ouders recht hebben. Zij baseren zich hiervoor op het resultaat van de zorgtoeslagevaluatie. Die gebeurt door een evaluerend arts, erkend door het Agentschap Opgroeien.

Ouders die niet akkoord gaan met de beslissing (het bedrag, de punten, de periode) kunnen binnen de drie maanden in beroep gaan tegen deze beslissing via de arbeidsrechtbank.

Ouders die niet tevreden zijn over de wijze waarop de zorgtoeslagevaluatie verliep (de manier waarop ze behandeld werden, de doorlooptijd, het verloop enzovoort) worden aangeraden contact op te nemen met de klachtendienst van Kind en Gezin.

Ouders die klachten hebben over de wijze waarop het contact met de uitbetaler Groeipakket verliep, kunnen contact op nemen met de klachten- en bemiddelingsdienst van het Agentschap Uitbetaling Groeipakket.

1. Hoeveel ouders/dossiers gingen in 2019, in 2020 bij de arbeidsrechtbank in beroep tegen een beslissing? Hoeveel van deze dossiers werden door de arbeidsrechtbank al behandeld? Graag een overzicht van wat de arbeidsrechtbank besliste.
2. Hoeveel klachten ontving de klachtendienst van Kind en Gezin in 2019, in 2020. Hoeveel van deze klachten gingen over de zorgtoeslag? Graag ook een overzicht van deze klachten (termijn, evaluerende arts, procedure, bereikbaarheid enzovoort). Hoe werden deze klachten opgevolgd/geremedieerd?
3. Hoeveel klachten ontving de klachten- en bemiddelingsdienst van het Agentschap Uitbetaling Groeipakket in 2019, in 2020 over de uitbetaler Groeipakket? Hoeveel van deze klachten ging over de zorgtoeslag? Graag ook een overzicht van deze klachten. Hoe werden deze klachten opgevolgd/geremedieerd?

WOUTER BEKE

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 330 van 25 januari 2021

van **ANN DE MARTELAER**

1. Een beroep met betrekking tot de zorgtoeslag wordt ingesteld tegen de uitbetalingsactor. Deze brengt vervolgens Opgroeien hiervan op de hoogte.

Gekende beroepen naar aanleiding van een evaluatie door Zoë:

2019: 3 beroepen: alle nog lopend

2020: 54 beroepen: 53 nog lopend en 1 zaak die werd doorgehaald na akkoord van betrokkenen en de uitbetalingsactor.

Gekende beroepen naar aanleiding van een evaluatie door de FOD Sociale Zekerheid:

2019: 16 beroepen: 13 lopend en 3 vonnissen (2 gegrond, 1 ongegrond)

2020: 27 beroepen: alle nog lopend

2. De klachtendienst van het agentschap Opgroeien zet zo maximaal mogelijk in op een conciliërende aanpak. Doch niet iedere situatie leent zich hiertoe.

De conciliërende methode houdt in dat het signaal van de ouder in eerste instantie rechtstreeks bij de specifieke dienstverlener wordt teruggekoppeld om zo het ongenoegen maximaal mogelijk te kanaliseren en remediëren. Indien de ouder alsnog niet tevreden is dan wordt dit als een formele klacht door de klachtendienst opgenomen.

2019

In het werkjaar 2019 heeft de klachtendienst Opgroeien m.b.t. de eerstelijnsklachten (= klachten over de eigen dienstverlening) 151 negatieve ontvankelijke klantervaringen ontvangen over werking m.b.t. alle diensten van Opgroeien, inclusief deze m.b.t. zorgtoeslag voor kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte.

21% of 32 negatieve klantervaringen werden als een ontvankelijke klacht behandeld, 79% of 119 negatieve klantervaringen werden via de conciliërende methode behandeld.

Binnen deze groep van ontevreden klantsignalen die via de methode van conciliërende behandeling werd opgenomen, had 9% of 10 dossiers betrekking op de dienstverlening van de Zorgtoeslag binnen het Groeipakket van de dienst Zoë, hetgeen in onderstaande tabel wordt weergegeven :

Te lang wachten	8
Informatieverstrekking	2
Totaal	10

Verder registreerde de klachtendienst nog **51 niet-ontvankelijke klachten** die specifiek over het Vlaams beleid gingen m.b.t. de zorgtoeslag: voor een aantal mensen was de overgang van de federale kinderbijslag naar het Groeipakket/zorgtoeslag onduidelijk.

Alle dossiers werden binnen een termijn van 45 dagen afgehandeld.

Klachten over de evaluerend artsen binnen de zorgtoeslag behoren tot de tweedelijns klachten (= klachten over voorzieningen erkend of vergund door Opgroeien regie. Evaluerende artsen behoren tot deze groep).

Ook binnen deze tweedelijnsklachten wordt gewerkt met de conciliërende methode.

In het werkjaar 2019 heeft de klachtendienst Opgroeien m.b.t. tweedelijnsklachten 527 ontevreden klantervaringen ontvangen.

34% of 180 negatieve klantervaringen werden als een ontvankelijke klacht behandeld, 66% of 347 negatieve klantervaringen werden via de conciliërende methode behandeld. Alle klachten over de evaluerend artsen kaderen eveneens binnen de conciliërende methode.

Binnen deze groep van ontevreden klantsignalen die via de methode van conciliërende behandeling werd opgenomen, had 10% ofwel 33 klachten betrekking op evaluerend artsen. 20 klachten hadden betrekking op de communicatie en 13 klachten over de inschaling van de zorgbehoefte, hetgeen een medische beoordeling is.

Naargelang de klacht betrekking heeft op een communicatief dan wel medisch aspect, wordt dit respectievelijk door een relatiebeheerder of de coördinerende arts van Opgroeien opgenomen met de betrokken evaluerende arts. Hierna wordt een terugkoppeling met de ouder gedaan.

Alle dossiers werden binnen een termijn van 45 dagen afgehandeld.

2020

In het werkjaar 2020 heeft de klachtendienst Opgroeien m.b.t. de eerstelijnsklachten (= klachten over de eigen dienstverlening) 294 negatieve klantervaringen ontvangen.

22% of 62 negatieve klantervaringen werden als een ontvankelijke klacht behandeld, 78% of 232 negatieve klantervaringen werden via de conciliërende methode behandeld. Alle klachten over de zorgtoeslag kaderen binnen de conciliërende methode.

Binnen deze groep van ontevreden klantsignalen die via de methode van conciliërende behandeling werd opgenomen, had overwegend (74% of 175 dossiers) betrekking op de dienstverlening van de zorgtoeslag binnen het Groeipakket van de dienst Zoë, hetgeen in onderstaande tabel wordt weergegeven:

Bereikbaarheid	49
Inhoud dossierbehandeling zorgtoeslag	39
Informatieverstrekking	33
Wijze totstandkoming beslissing	29
Te lang wachten	25
Totaal	175

De opvolging van deze klachten gebeurt binnen de dienst Zoë die de betrokken ouder contacteert. Via deze werkwijze wordt de ouder direct in verbinding gebracht met de juiste dienstverlener die concreet op het ongenoegen kan ingaan. Hierdoor wordt vermeden dat er met onnodige tussenschakels wordt gewerkt hetgeen het behandelingsproces enkel maar langer en complexer zou maken.

De ouder wordt door de klachtendienst geïnformeerd dat als ondanks deze conciliërende aanpak, er een ontevredenheid blijft bestaan, de ouder terug met de klachtendienst contact kan nemen. De klachtendienst heeft dergelijke contacten evenwel niet ontvangen.

Alle dossiers werden binnen een termijn van 45 dagen afgehandeld.

Klachten over de evaluerend artsen binnen de zorgtoeslag behoren tot de tweedelijns klachten (= klachten over voorzieningen erkend of vergund door Opgroeien regie. Evaluerend artsen behoren tot deze groep).

Ook binnen deze tweedelijnsklachten wordt gewerkt met de conciliërende methode.

In het werkjaar 2020 heeft de klachtendienst Opgroeien regie m.b.t. tweedelijnsklachten 614 ontevreden klantervaringen ontvangen.

37% of 228 negatieve klantervaringen werden als een klacht behandeld, 63% of 386 negatieve klantervaringen werden via de conciliërende methode behandeld. Alle negatieve klantervaringen over de evaluerende artsen kaderen binnen de conciliërende methode.

Binnen deze groep van ontevreden klantsignalen die via de methode van conciliërende behandeling werd opgenomen, had 7% ofwel 40 dossiers betrekking op evaluerend artsen. 19 klachten hadden betrekking op de communicatie en 21 klachten over de inschaling van de ondersteuningsbehoefte, hetgeen een medische beoordeling is.

Naargelang de ervaring betrekking heeft op een communicatief dan wel medisch aspect, wordt dit respectievelijk door een relatiebeheerder of de coördinerend arts van Opgroeien opgenomen met de betrokken evaluerend arts. Hierna wordt een terugkoppeling met de ouder gedaan.

Alle dossiers werden binnen een termijn van 45 dagen afgehandeld.

3. Het Agentschap Uitbetaling Groeipakket is voor wat betreft klachten omtrent de zorgtoeslag enkel bevoegd voor het luik uitbetaling en contact met de uitbetalingsactor. Er wordt onderzocht of het dossier correct werd behandeld, maar wat betrekking heeft op de zorgtoeslagevaluatie wordt voor behandeling bezorgd aan Opgroeien.

In 2019 ontving het Agentschap Uitbetaling Groeipakket in totaal 702 klachten waarvan 15 over de zorgtoeslag. In 2020 ging het om een totaal van 696 klachten waarvan 17 over de zorgtoeslag.