

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 295
van **KOEN DANIËLS**
datum: 6 februari 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Groeipakket - Klachten (2)

In het antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 220 van 15 januari 2020 gaf de minister mee dat er in 2019 bij het Agentschap Uitbetaling Groeipakket 758 klachten werden geregistreerd over de werking en activiteiten van de uitbetalingsactoren, naast de klachten over de eigen werking en activiteiten. Het agentschap behandelt de klachten over de werking en de activiteiten van het Agentschap, de publieke uitbetalingsactor Fons inclusief, in eerste lijn en de klachten over de werking en activiteiten van de uitbetalingsactoren in tweede lijn.

1. Kan de minister een meer specifieke opdeling meedelen van het soort en type klachten dat werd ontvangen?
2. Kan de minister een overzicht geven van het aantal klachten per uitbetalingsactor, inclusief de publieke uitbetalingsactor? Kan de minister hierbij toelichting geven over de inhoud en het onderwerp van de klachten?
3. Hoeveel klachten over de werking en de activiteiten van het agentschap werden ontvangen? Kan de minister ook hierbij toelichting geven over de inhoud en het onderwerp van de klachten?
4. Hoeveel beroepen werden er sinds 1 januari 2019 ingesteld bij de Geschillencommissie tegen uitspraken van de klachten- en bemiddelingsdienst?
5. Wat was het resultaat van de uitspraken van de Geschillencommissie? In hoeveel keer van de gevallen werd de oorspronkelijke klacht alsnog als ontvankelijk beschouwd?

ANTWOORD

op vraag nr. 295 van 6 februari 2020

van **KOEN DANIËLS**

1. Onderstaand overzicht geeft een kwalitatief inzicht van de voornaamste klachten die de klachten – en bemiddelingsdienst van het Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid ontving:

- Er deden zich technische problemen voor wanneer bedragen opnieuw moesten uitbetaald worden. Zo werd bij de migratie van de federale betaalapplicatie van een kinderbijslagfonds naar de centrale groeipakketapplicatie (CGPA) soms een verkeerd rekeningnummer overgenomen (bv. een reeds afgesloten bankrekening van betrokkene of werd er onterecht gebruik gemaakt van het rekeningnummer van een schuldbemiddelaar.) Zolang de bank (of de schuldbemiddelaar) het bedrag niet terugstortte aan de uitbetalingsactor en de uitbetalingsactor deze ontvangst niet kon registreren, kon het Groeipakket niet terug uitbetaald worden aan de bijslagtrekkende. Deze problemen werden inmiddels opgelost.
- De uitbetalingsactoren brachten begin 2019 met een brief de bijslagtrekkende op de hoogte dat zij als rechtsopvolger van een federaal kinderbijslagfonds een schuld hadden overgenomen t.a.v. deze bijslagtrekkende. De inhoud van de brief leidde tot klachten:
 - De openstaande schuld waarvan sprake in de brief werd intussen aangezuiverd;
 - De openstaande schuld lag in realiteit lager dan wat in de brief was aangegeven;
 - Er was inmiddels met de uitbetalingsactor een afbetalingsplan afgesproken waarnaar in de brief niet meer werd verwezen.Deze klachten betroffen een eenmalige gebeurtenis naar aanleiding van deze brief.
- Het effect van het groeipakket binnen combinatiegezinnen. Het betreft hier begunstigen die het Groeipakket ontvangen voor kinderen die reeds recht hadden op 31/12/2018 en kinderen voor wie het recht pas ontstond na deze datum. Deze gezinnen maakten een vergelijking tussen wat ze effectief ontvangen in toepassing van het Groeipakketdecreet en wat ze in toepassing van de Algemene Kinderbijslagwet (AKBW) "hadden kunnen krijgen". Ook nieuw samengestelde gezinnen maakten deze vergelijking en uitten hier klachten over vanuit discriminatie. In dit verband heeft het Grondwettelijk Hof reeds geoordeeld dat er geen sprake is van discriminatie.
- De omkering van de rangen voorzien in artikel 210 van het decreet van 27 april 2018 tot regeling van de toelagen in het kader van het gezinsbeleid, had een specifiek gevolg voor bijslagtrekkenden die kinderbijslag ontvingen voor kinderen die onderworpen zijn aan verschillende ouderschapsregelingen. Terwijl op het niveau van de bijslagtrekkende het bedrag hetzelfde bleef, kon de concrete verdeling van de rangbedragen voor de betrokken kinderen van deze bijslagtrekkende verschillen ten aanzien van december 2018. Dit gaf

aanleiding tot klachten, aangezien binnen de verschillende ouderschapsregelingen afspraken dienden te worden herzien.

Dit betreft een eenmalige gebeurtenis die zich in de toekomst niet meer zal herhalen.

- Art. 227, §4 van het eerder vermelde decreet van 27 april 2018 bepaalde dat dossiers van een bijslagtrekkende die zich bij verschillende uitbetalingsactoren bevonden, dienden samengevoegd te worden bij de uitbetalingsactor van het oudste betrokken kind. Dit om de correcte betaling van de dossiers te verzekeren. Aanvankelijk ondervonden bijslagtrekkenden problemen om de kinderbijslag op verschillende rekeningen te laten betalen.

Met de uitbetalingsactoren werd afgesproken dat er op vraag van de ouders op verschillende rekeningen kan worden betaald. Met de mogelijkheid om vanaf 1 januari 2020 over te stappen naar de begunstigdenkern is er een bijkomende mogelijkheid om in deze een oplossing te voorzien.

- Vanaf 1 januari 2019 gaf een verandering in de opvoedingssituatie van een kind aanleiding tot de omschakeling van het federale systeem van de bijslagtrekkende naar het Vlaamse systeem van de begunstigden. Als gevolg hiervan ontvingen beide ouders of betrokken opvoeders een formulier met de vraag om een rekeningnummer op te geven waarop het Groeipakket kon gestort worden. Wanneer beide ouders niet kwamen tot een gemeenschappelijke keuze met betrekking tot de betalingsmodaliteit, werd ingevolge de decretale bepalingen uitbetaald aan de jongste ouder of opvoeder. De klachten- en bemiddelingsdienst ontving hierover verscheidene klachten van de andere ouder.

Dit betreft een eenmalig effect op het ogenblik dat bijslagtrekkenden de overstap maken tussen beide regimes. Het regime van de begunstigde vertrekt vanuit het principe dat beide ouders de verantwoordelijkheid voor de opvoeding van de kinderen dragen en dus allebei begunstigde zijn. Om de uitbetaling van het Groeipakket niet in het gedrang te brengen bij onenigheid tussen deze begunstigden, wordt evenwel voorzien in een default optie waarbij de jongste ouder of opvoeder de gezinsbijslagen ontvangt.

- De klachten over de schooltoeslag liepen sterk uiteen qua inhoud:
 - Mensen ontvingen tegenstrijdige informatie of werden onterecht doorverwezen naar de Vlaamse overheid;
 - Doordat het recht voor de eerste keer automatisch werd onderzocht, konden mensen het tempo van de behandeling van hun dossier niet beïnvloeden zoals dat vroeger het geval was;
 - De schooltoeslag wordt berekend in het gezin waar het kind zijn woonplaats (gedomicilieerd is) heeft. Dit is niet noodzakelijk het gezin van de ouder aan wie de schooltoeslag werd uitbetaald. Dit feit zorgde voor ontevredenheid bij de ouder waar het kind zijn woonplaats (gedomicilieerd) heeft omdat die ouder aangaf in te staan voor alle kosten. Zoals reeds aangegeven wordt voor de schooltoeslag onderzocht hoe men volgend jaar de meest kwetsbare groepen naar voor kan trekken in de betaalruns zodat zij zo vlug mogelijk de schooltoeslag kunnen ontvangen. De doelstelling is de gemiddelde doorlooptijd voor dossiers nog verder terug te dringen.
- De ouder die niet de bijslagtrekkende is, ontvangt moeilijk informatie over de betaalde bedragen aan de ouder die bijslagtrekkende is. Voor minderjarige

kinderen heeft een ouder de hoedanigheid van wettelijk vertegenwoordiger en mag hij het bedrag van de toelagen kennen.

Vanaf 1 januari 2020 kunnen de ouders/opvoeders bij hun uitbetalingsactor aangeven dat zij wensen toe te treden tot de begunstigdenkern. Hierdoor hebben beide ouders vanaf dan voor zowel hun minderjarige als meerderjarige kinderen toegang tot de bedragen aan Groeipakket die worden uitbetaald.

- Een klacht die specifiek werd geregistreerd voor Fons betrof de klacht over de onmogelijkheid tot consultatie van het elektronisch klantendossier op Mijn Fons. Dit is enkel mogelijk door ingave van het rijksregisternummer van de bijslagtrekkende/begunstigde. Een aantal ouders riepen discriminatie in omdat deze geen toegang kreeg tot het dossier. Er wordt onderzocht hoe de applicatie 'Mijn Fons' in de loop van 2020 verder uitgebreid zal worden. De begunstigden zullen allebei toegang hebben tot de gegevens in het dossier.
2. De klachten- en bemiddelingsdienst behandelt klachten in eerste lijn, voor de publieke uitbetalingsactor Fons, en klachten in tweede lijn voor de private uitbetalingsactoren. Dit verlaagt dus de drempel voor klanten van Fons om rechtstreeks klacht in te dienen bij de klachten – en bemiddelingsdienst. Onderstaande cijfers moeten dus zeker in dat licht worden beschouwd.

In totaal registreerde de klachten- en bemiddelingsdienst 758 klachten waarvan 296 in eerste lijn en 462 in tweede lijn.

Per uitbeter gaf dit volgend resultaat:

- Fons (eerste lijn): 296
 - Infino: 115
 - Kidslife: 95
 - My Family: 92
 - Parentia: 160
3. De klachten- en bemiddelingsdienst ontving in 2019 geen klachten met betrekking tot de werking van het VUTG.
4. Op zich kan er geen beroep ingesteld worden tegen beslissingen van de klachten- en bemiddelingsdienst bij de Geschillencommissie. Enkel tegen beslissingen van de uitbetalingsactor, of het uitblijven ervan, kan beroep worden ingesteld bij de geschillencommissie. Sinds de opstart van de Geschillencommissie op 1 januari 2019 tot op heden ontving de Geschillencommissie 10 verzoeken waarbij de betrokkene geen genoegen nam met het antwoord van de Klachten- en bemiddelingsdienst en besliste beroep in te stellen bij de Geschillencommissie.
5. Voor 6 van de 10 verzoeken besliste de Geschillencommissie de vordering ontvankelijk en gegrond te verklaren. De overige 4 verzoeken zijn nog lopende en werden ingepland op de eerstvolgende zittingen van de Geschillencommissie in maart en april 2020.