

Note explicative – Reporting stratégique ARR-AI & Parking

- **ARR/AI avec et sans évaluation médicale** : il existe deux types d'instruction ARR/AI à la DG HAN :
 - celles sans évaluation médicale : il s'agit d'instructions purement administratives
 - celles avec évaluation médicale : elles comportent une phase administrative ainsi qu'une phase médicale (réalisée par une évaluation de la personne handicapée sur pièces ou en présentiel)
- **Décision pour l'ARR/AI** : une décision favorable en ARR/AI signifie qu'il y aura un paiement d'allocation.
- **Motifs de décision défavorable en ARR/AI** : en cas de rejet d'une demande d'ARR/AI, les causes de rejet sont de plusieurs types :
 - une information additionnelle manquante correspond à un document qui n'a pas été fourni par la personne handicapée.
 - les revenus dépassent le maximum autorisé pour l'octroi d'une allocation
 - le rejet médical correspond à une absence de reconnaissance de l'ARR et/ou une reconnaissance à 6 points ou moins de l'AI.
 - les autres causes de rejet sont liées à des conditions d'octroi non réunies telles que rejet de nationalité, domicile, âge, décès, ...

Les données de rejet des ARR/AI figurent :

- soit en valeurs absolues : nombre d'instructions rejetées
- soit en valeurs relatives (%) : le nombre d'instructions rejetées par rapport au nombre d'instructions traitées (rejetées + octroyées), multiplié par 100

▪ **Délai de traitement d'une ARR/AI** : lorsque le délai de traitement dure plus de 180 jours pour les ARR/AI, la DG HAN doit payer des intérêts moratoires. Ce délai exclut, suspend le temps pendant lequel un renseignement est attendu de la part de la personne handicapée.

▪ **Dossiers (ou instructions) en stock** : les dossiers en stock sont les dossiers qui sont toujours en cours de traitement.

▪ **Cartes de parking/cartes de réduction avec et sans évaluation médicale** : Il existe deux types d'instruction cartes de parking/cartes de réduction à la DG HAN :

- celles sans évaluation médicale : la personne réunit déjà les conditions. Pour les cartes de réduction, l'envoi d'une attestation ophtalmologique réunissant les conditions suffit.
- celles avec évaluation médicale : les conditions d'octroi doivent être évaluées.

▪ **Décision pour les cartes de parking/cartes de réduction**: Les instruction cartes de parking/cartes de réduction clôturées peuvent être favorables ou non. La distinction entre les décisions d'octroi ou de rejet n'est actuellement pas disponible.

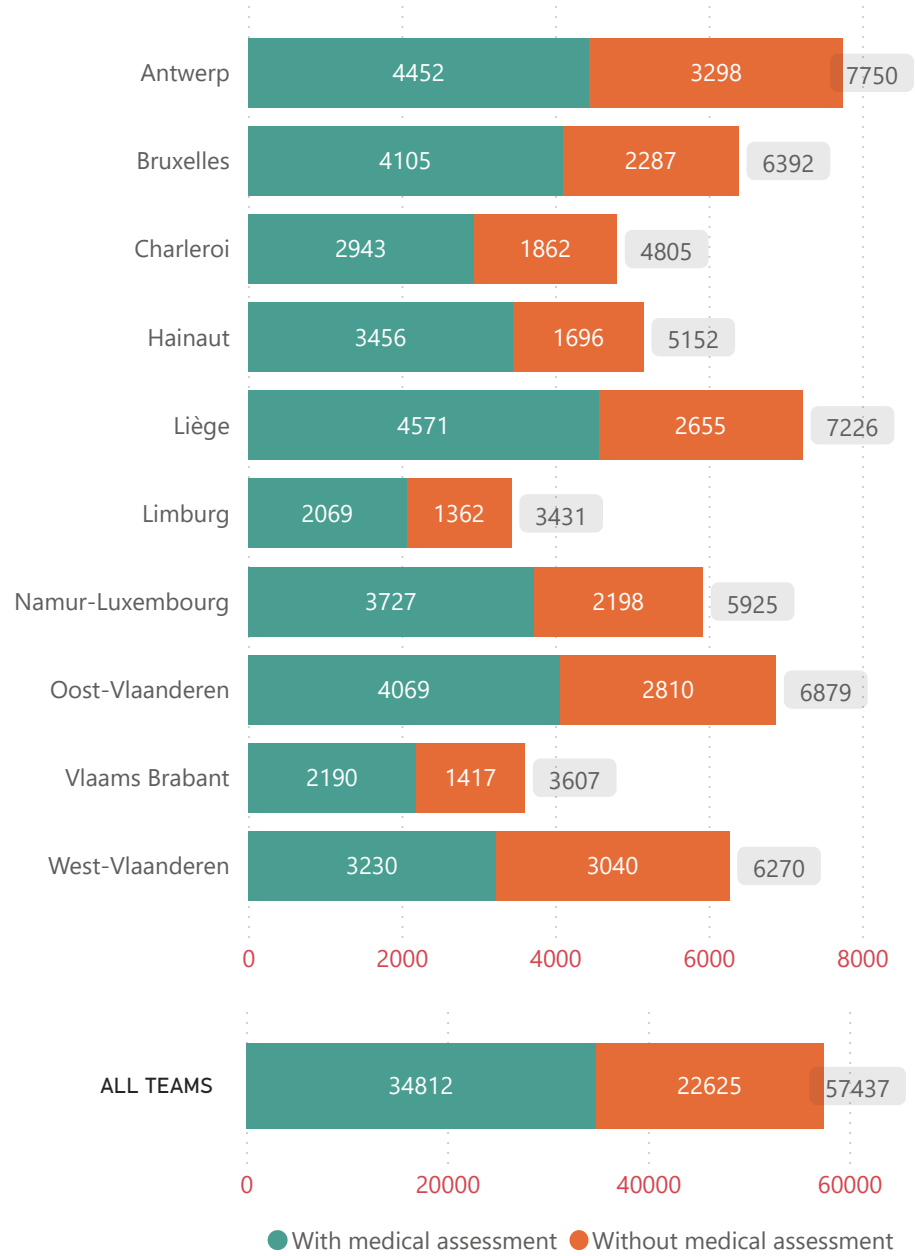
▪ **Délai de traitement d'une carte de parking/carte de réduction**: La DG HAN se fixe comme objectif de prendre une décision pour les cartes de parking/cartes de réduction dans un délai de 90 jours. Contrairement aux ARR/AI, pour les cartes de parking/cartes de réduction, il n'y a pas de périodes de suspension du délai car, comme il n'y a pas de paiement, le programme de gestion ne calcule pas d'intérêts moratoires

Update 06/06/25:

Les indicateurs relatifs à la durée d'instruction pour les motifs ARR/AI ont été corrigés. Cela concerne **la durée de traitement médian et le nombre d'instructions dépassant 180 jours.**

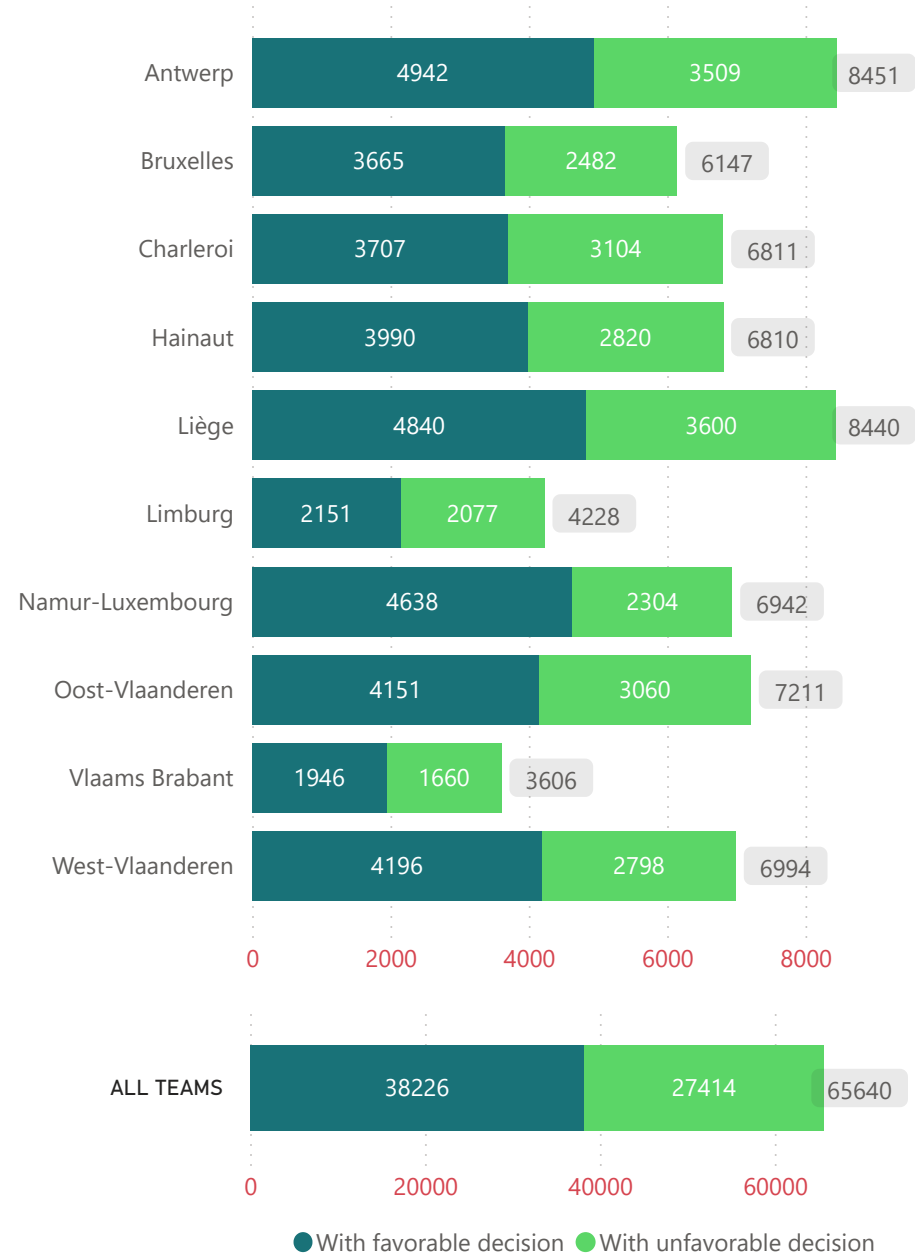
Number of ARR/AI – IVT/IT opened (“IN”) during the current month, with medical assessment and without medical assessment, per team

* (In grey, total number of ARR/AI – IVT/IT opened, per team)



Number of ARR/AI – IVT/IT closed (“OUT”) during the current month, with favorable decision and with unfavorable decision, per team

* (In grey, total number of ARR/AI – IVT/IT closed, per team)



Current month

01-25

(month - year)

Month

2024

2025

1

2

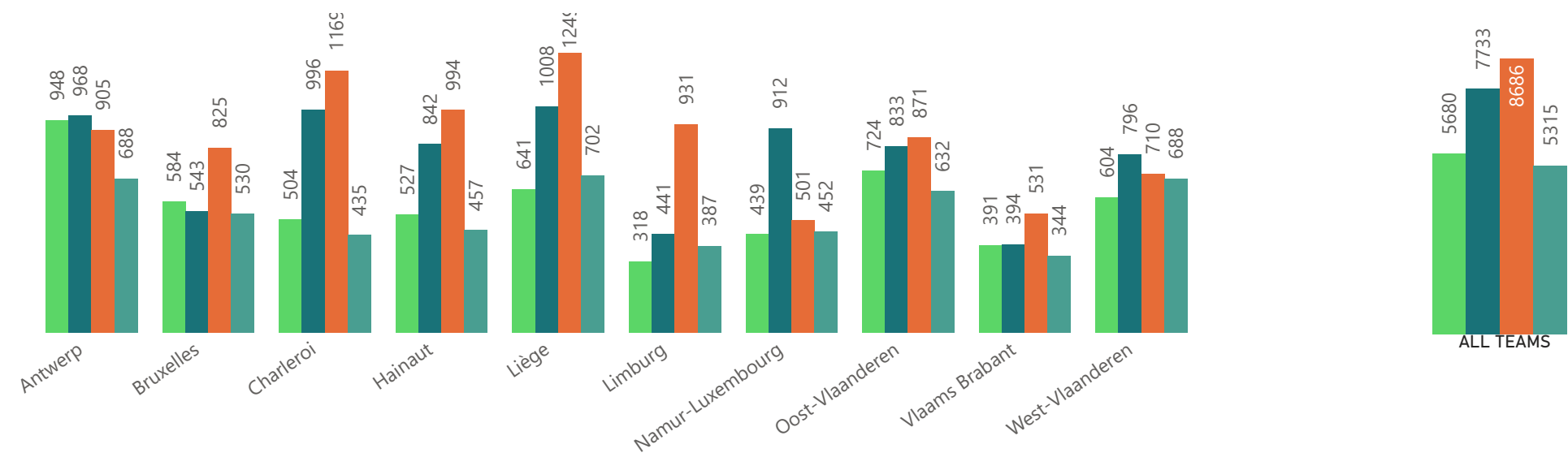
3

4

5

6

Number of ARR/AI – IVT/IT closed (“OUT”) during the current month, with unfavorable decision, per team and per rejection



EN

FR

NL

Current month

01-25

(month - year)

Month

2024

2025

1

2

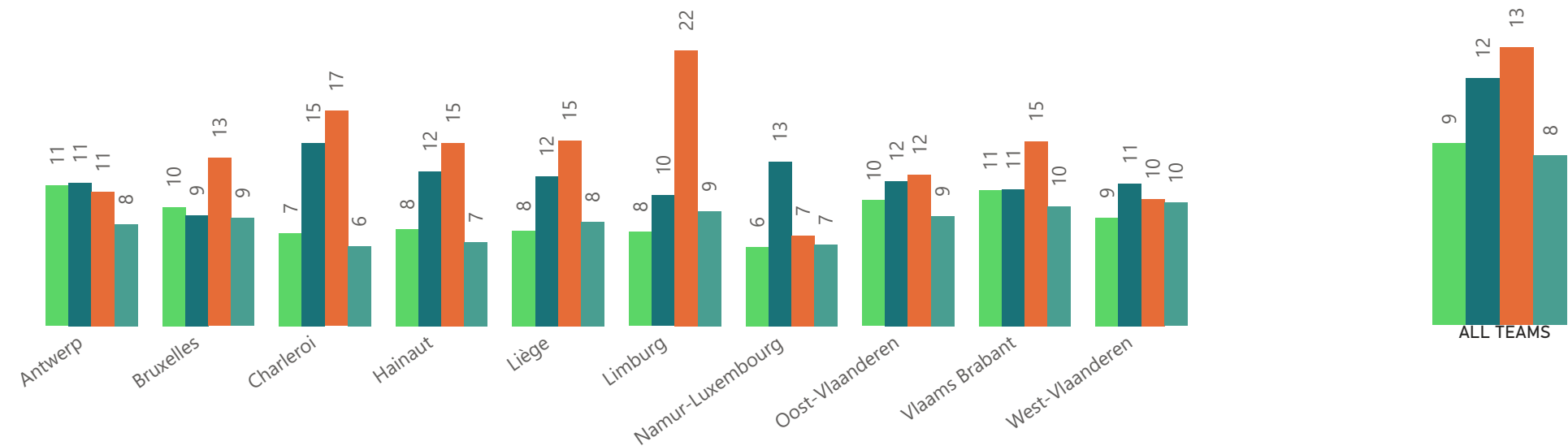
3

4

5

6

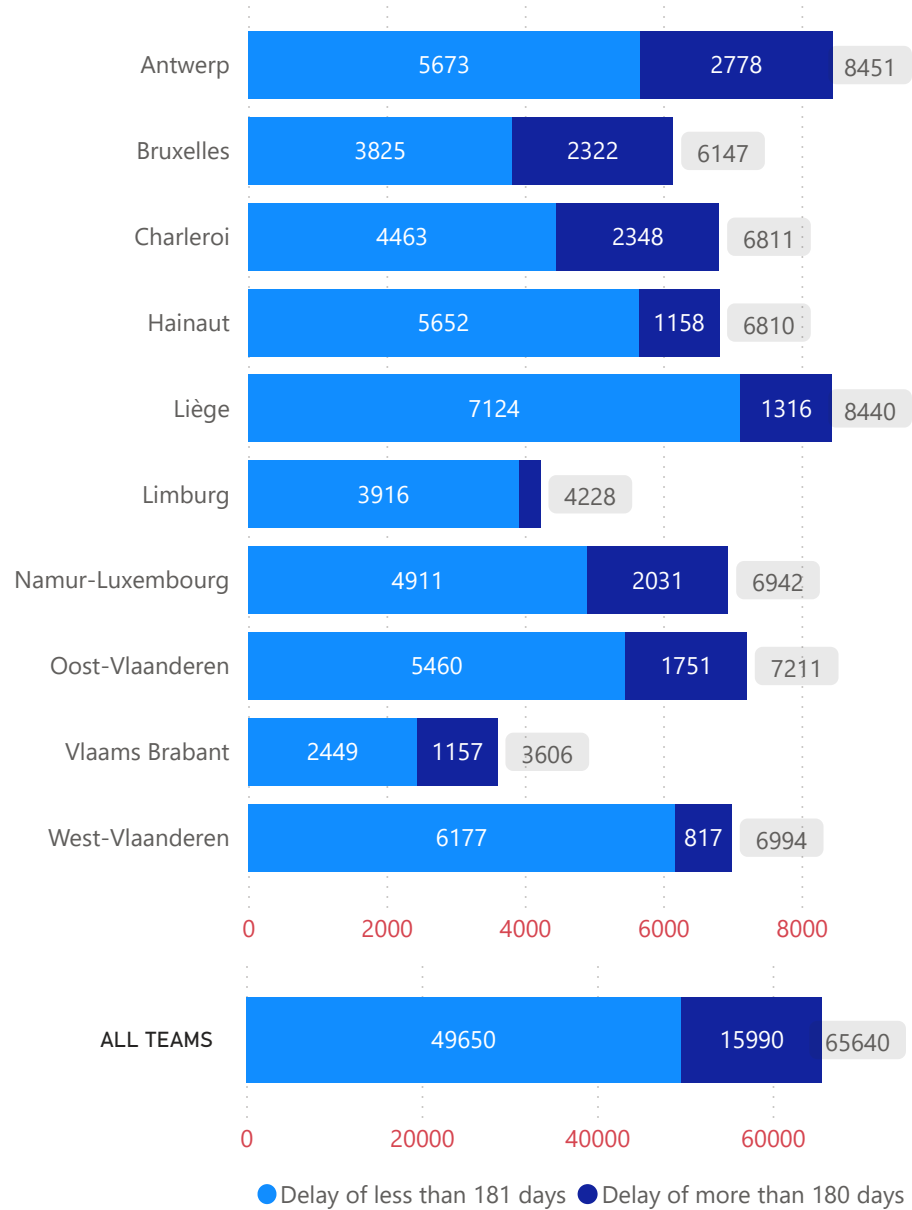
% of ARR/AI – IVT/IT closed (“OUT”) during the current month, with unfavorable decision, per team and per rejection



Rejection 1-Additional information missing 2-Income 3-Medical rejection 4-Other

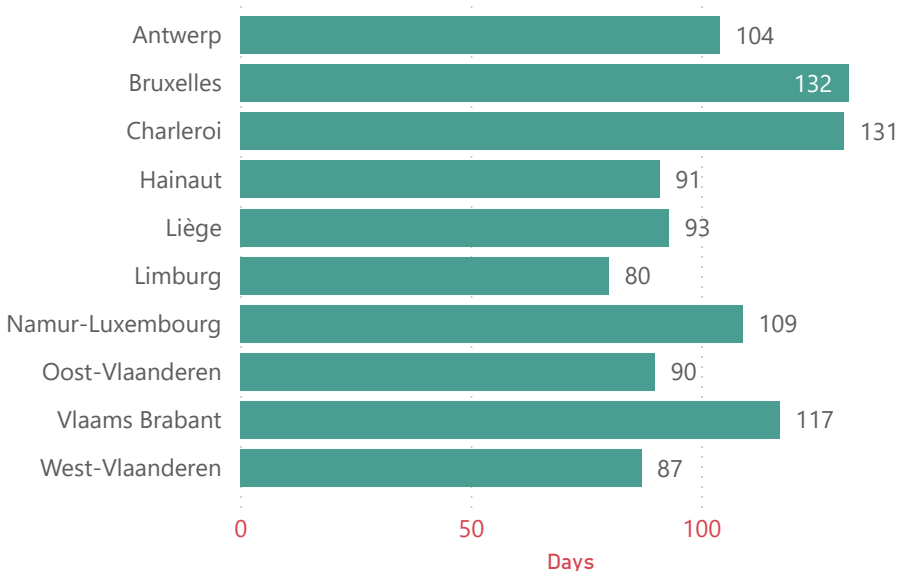
Number of ARR/AI - IVT/IT closed ("OUT") during the current month, per team, with a delay of less than 181 days and with a delay of more than 180 days, excluding periods of suspension

The delay TAKES INTO ACCOUNT the periods of suspension which are to be attributed to the disabled person

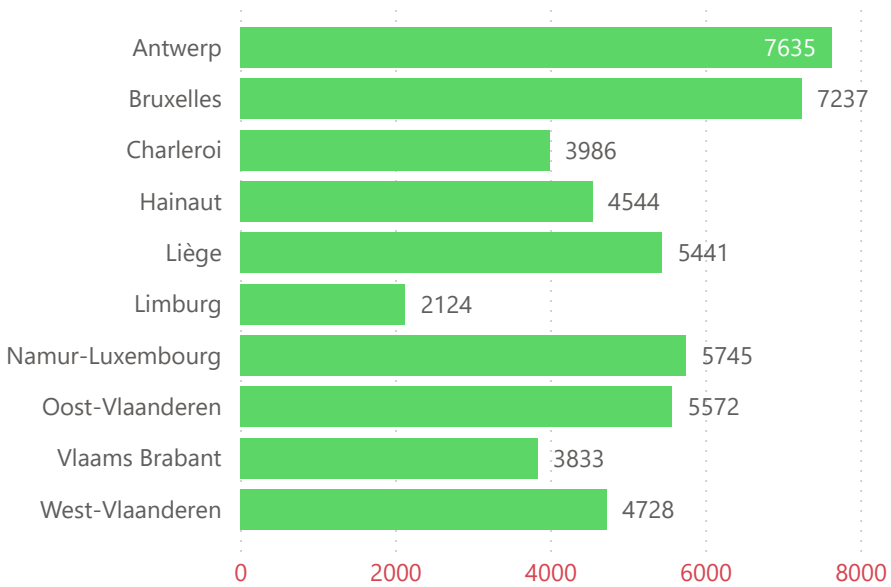


Median processing time for ARR/AI - IVT/IT closed during the current month, per team (in days)

The delay TAKES INTO ACCOUNT the periods of suspension which are to be attributed to the disabled person



Number of ARR/AI - IVT/IT not closed ("stock") during the current month, by team



Current month

01-25

(month - year)

Médiane des temps de traitement pour les ARR/AI clôturés

99

MEDIAN Net Proce...

Month

2024

2025

1

2

3

4

5

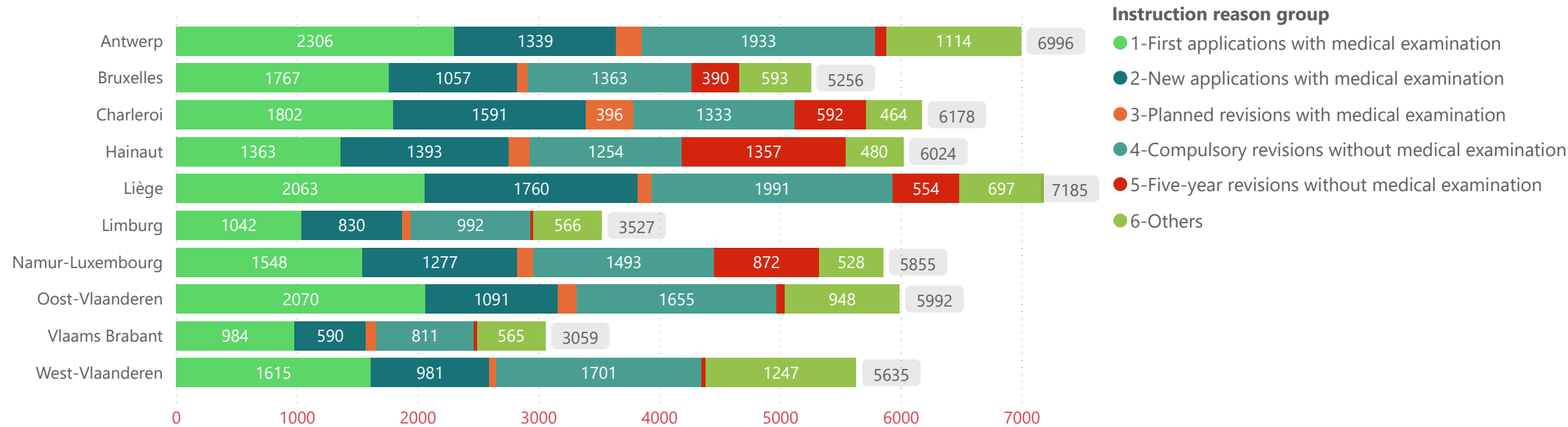
6

Stock ARR/AI - IVT/IT

50845

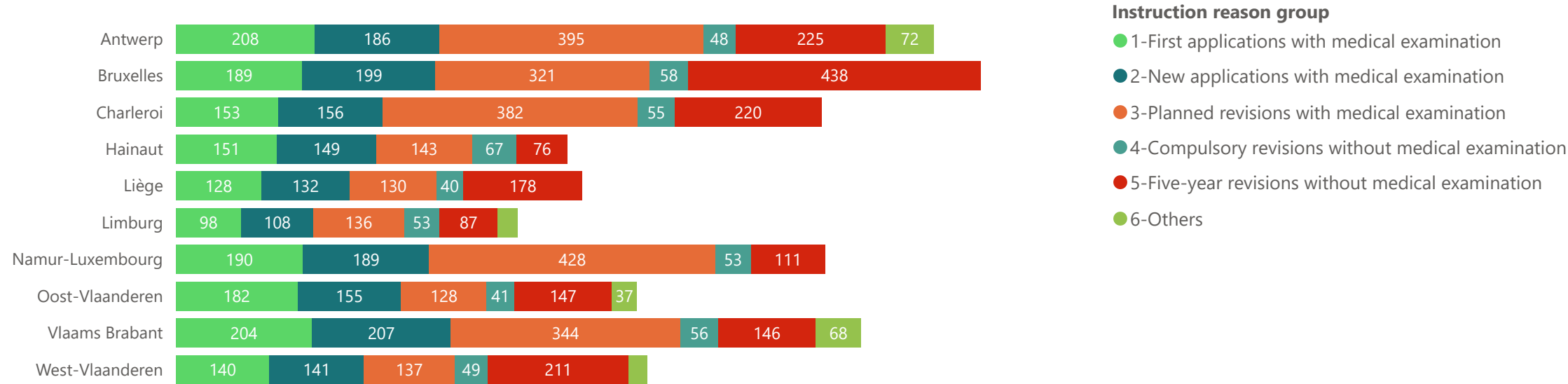
ALL TEAMS

Number of ARR/AI - IVT/IT closed ("OUT") during the current month, per team and per instruction reason group



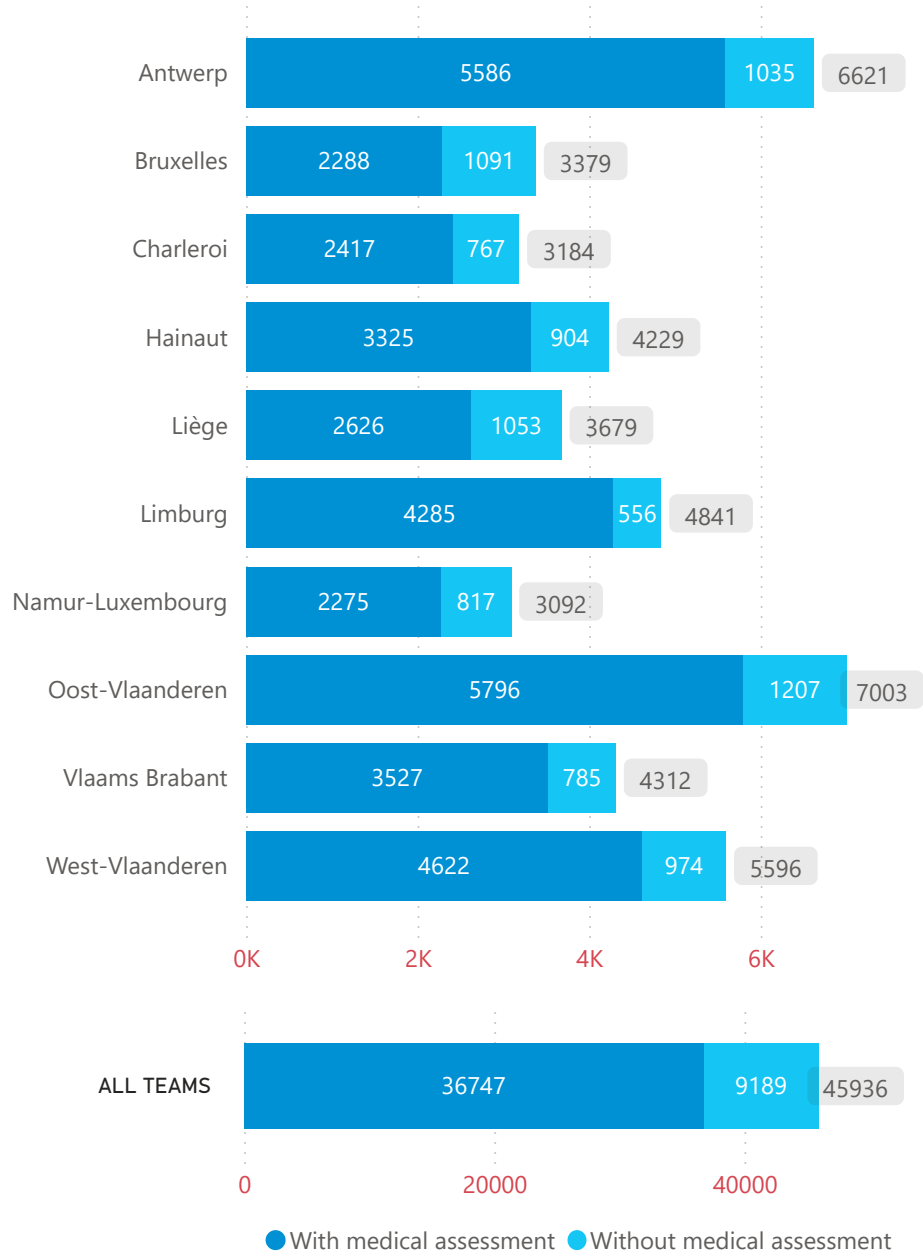
Median processing time for ARR/AI - IVT/IT closed during the current month, per team and per instruction reason group (in days)

The delay TAKES INTO ACCOUNT the periods of suspension which are to be attributed to the disabled person. Median processing times are shown in stacked bars but SHOULD NOT BE CUMULATIVE. Furthermore, these median processing times do not appear in the graph when they ARE LESS THAN 1 DAY.

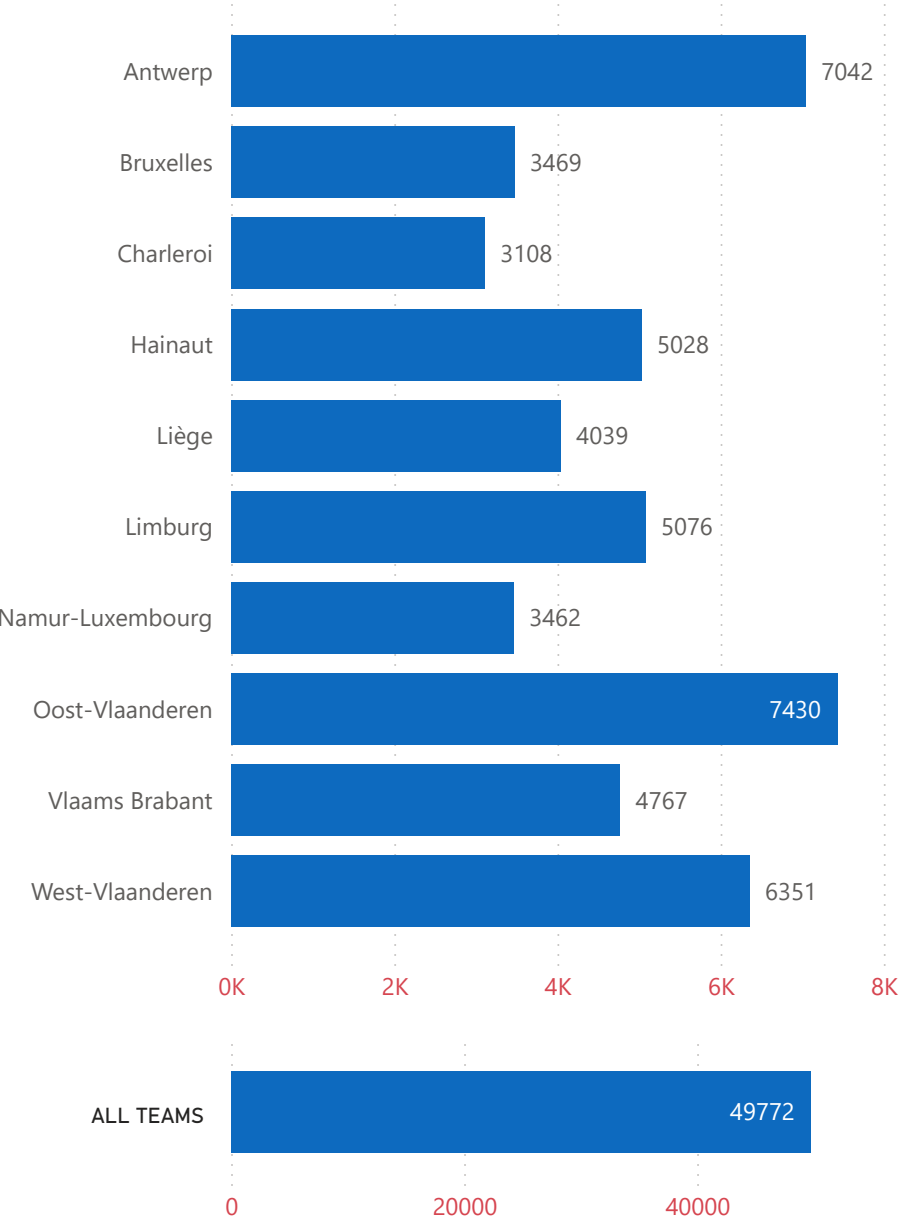


Number of Parking/Discount Cards opened (“IN”) during the current month, with medical assessment and without medical assessment, per team

* (In grey, total number of Parking/Discount Cards opened, per team)



Number of Parking/Discount Cards closed (“OUT”) during the current month, per team



Current month

01-25

(month - year)

Month

2024

2025

1

2

3

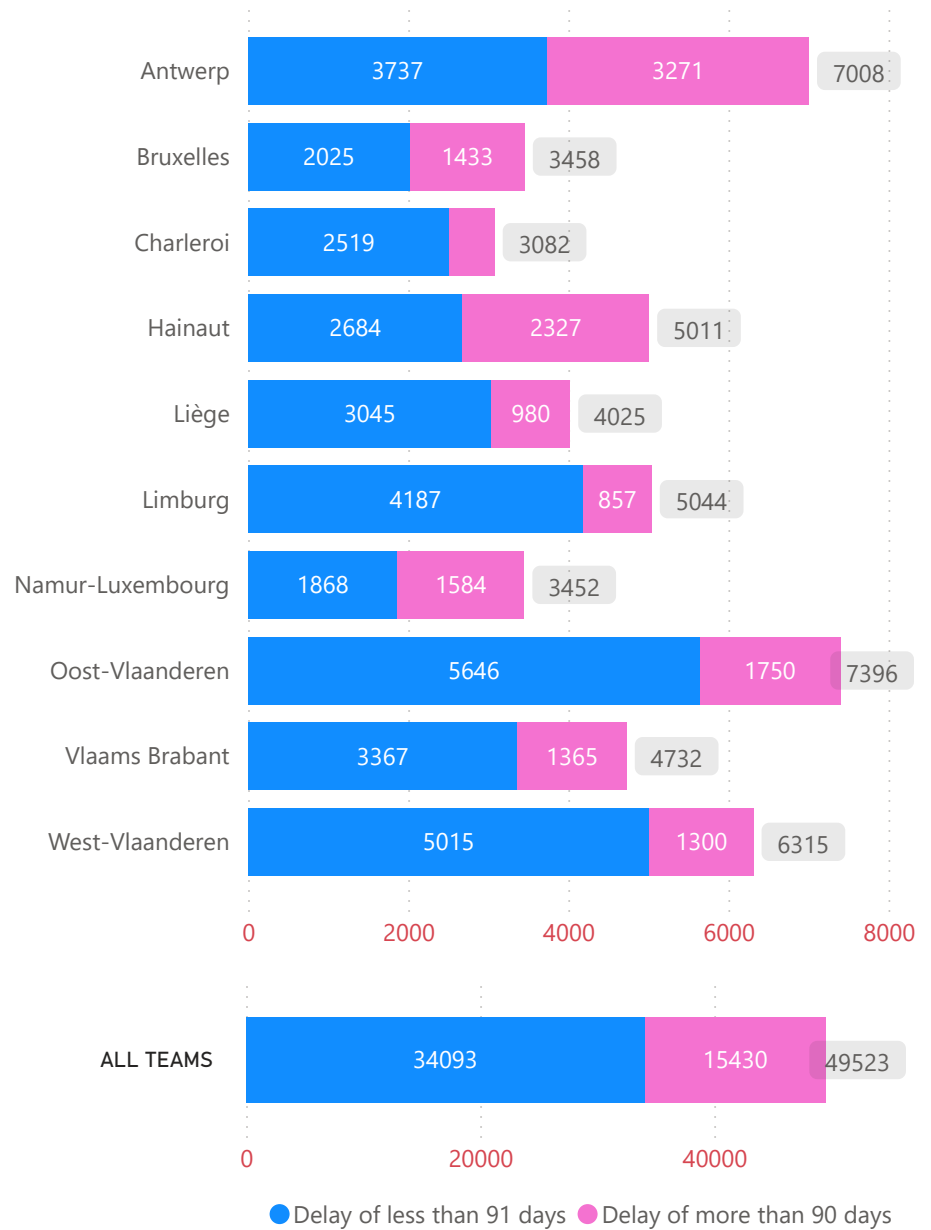
4

5

6

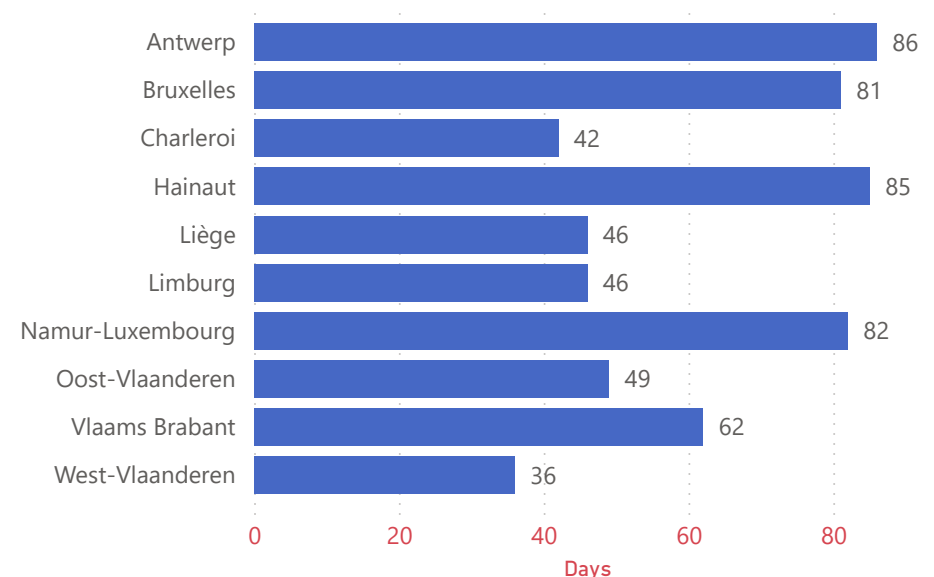
Number of Parking/Discount Cards closed ("OUT") during the current month, per team, with a delay of less than 91 days and with a delay of more than 90 days

The delay DOES NOT TAKE INTO ACCOUNT the periods of suspension which are to be attributed to the disabled person



Median processing time for Parking/Discount Cards closed during the current month, per team (in days)

The delay DOES NOT TAKE INTO ACCOUNT the periods of suspension which are to be attributed to the disabled person



Median processing time for closed Parking/Discount Cards

61

ALL TEAMS

Current month

01-25

(month - year)

Month

2024

2025

1

2

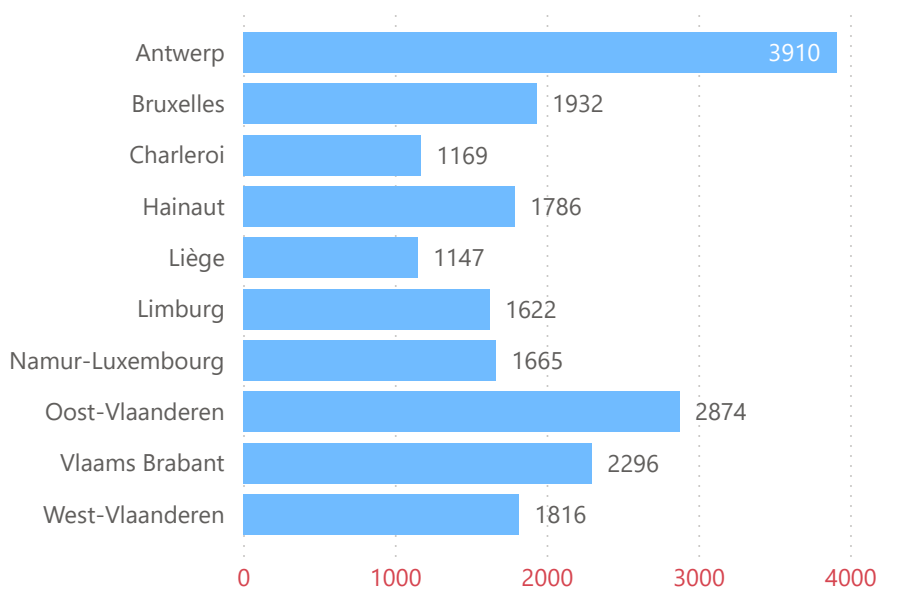
3

4

5

6

Number of Parking/Discount Cards not closed ("stock") during the current month, by team



Stock Parking/Discount Cards

20217

ALL TEAMS

Instruction reason group

1-First applications with medical examination

2-New applications with medical examination

3-Planned revisions with medical examinati...

4-Compulsory revisions without medical ex...

Team

Antwerp

Charleroi

Liège

Namur-Luxem...

Vlaams Brabant

Bruxelles

Hainaut

Limburg

Oost-Vlaander...

West-Vlaander...

EN

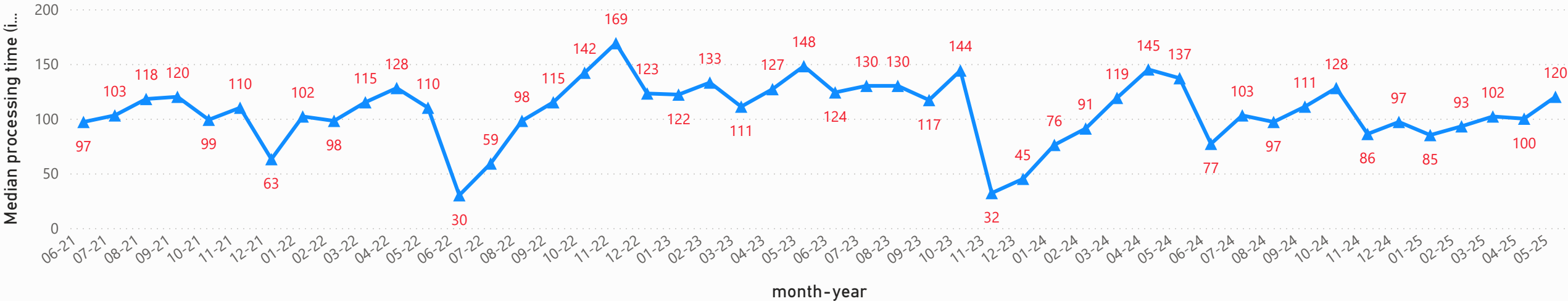
FR

NL

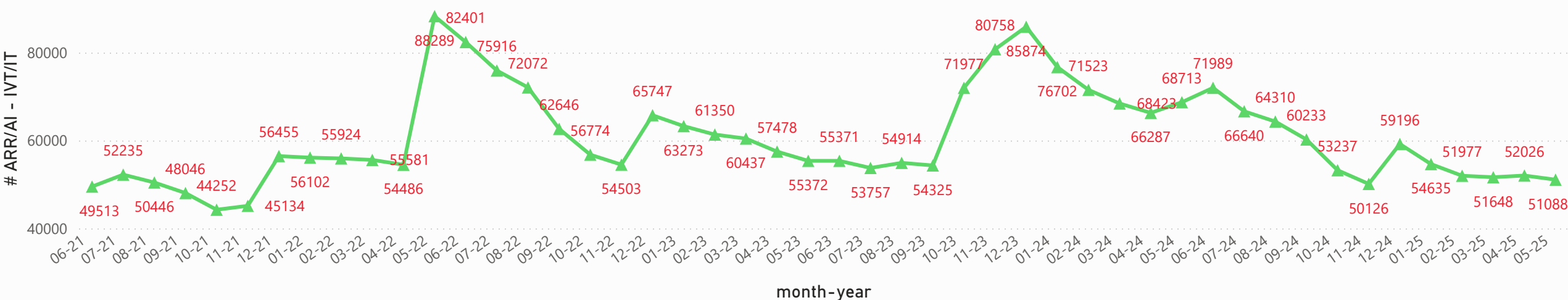
Reminder

: the delay TAKES INTO ACCOUNT the periods of suspension which are to be attributed to the disabled person

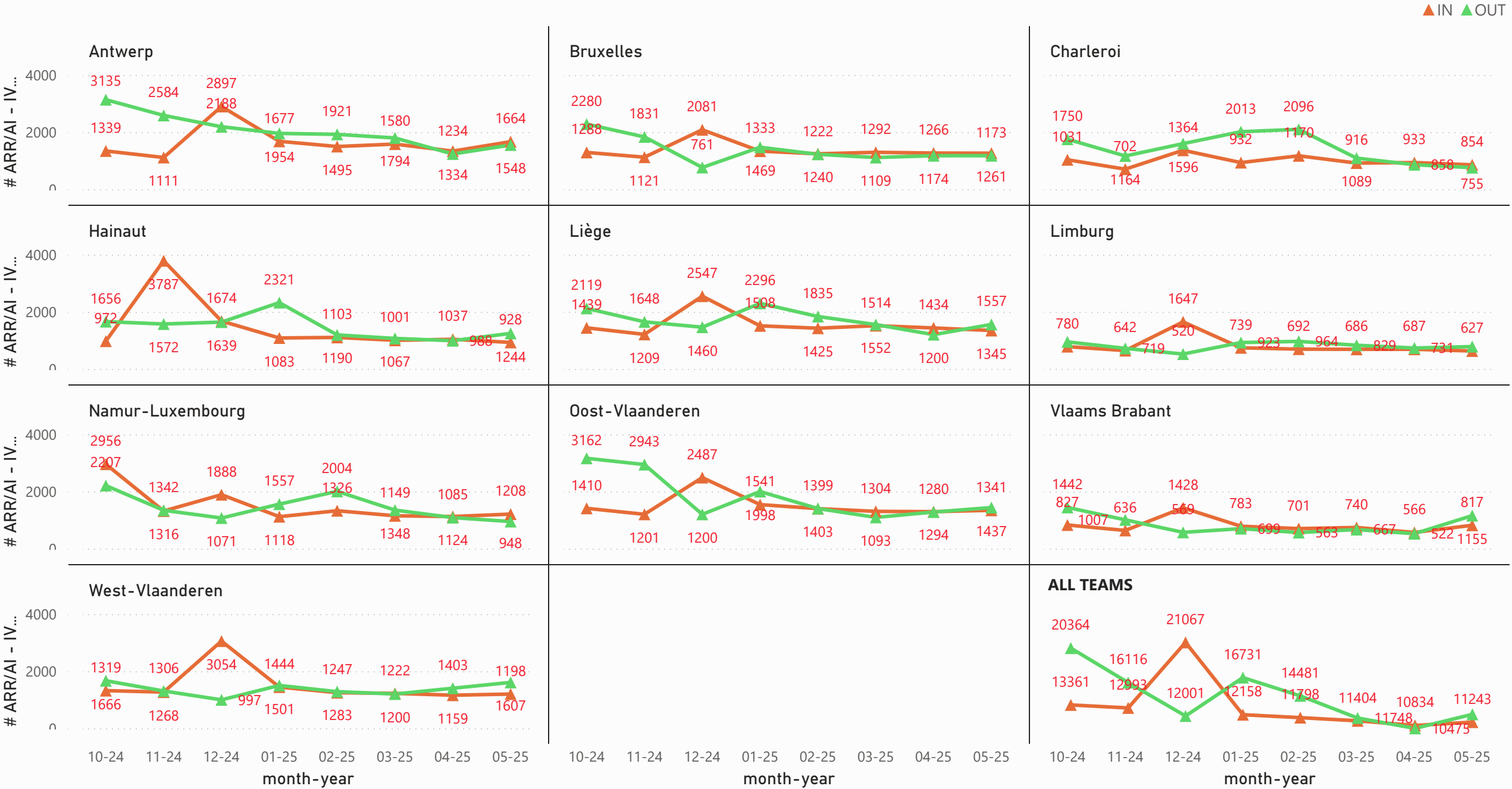
Evolution of the monthly median processing time for ARR/AI - IVT/IT closed, for the last 48 months (in days)



Evolution of the monthly number of ARR/AI - IVT/IT not closed ("stock"), for the last 48 months



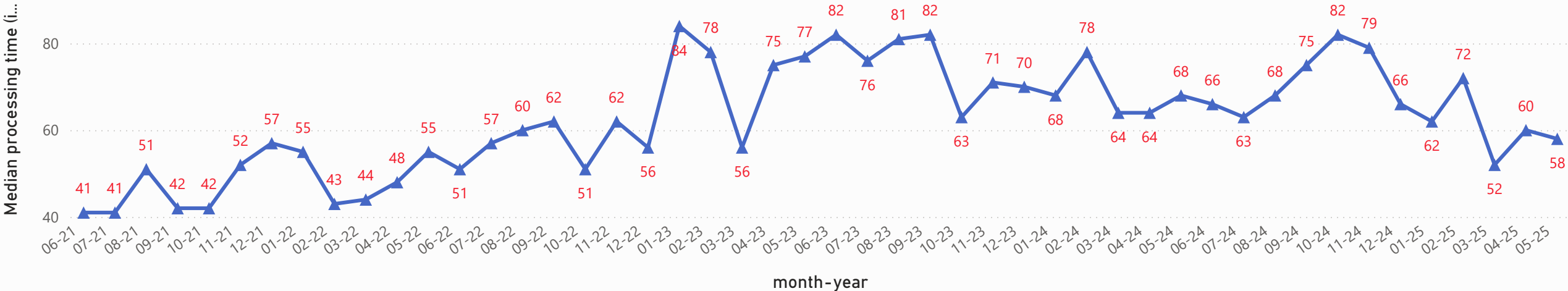
Evolution of the monthly numbers of ARR/AI - IVT/IT opened ("IN") and ARR/AI – IVT/IT closed ("OUT"), for the last 8 months



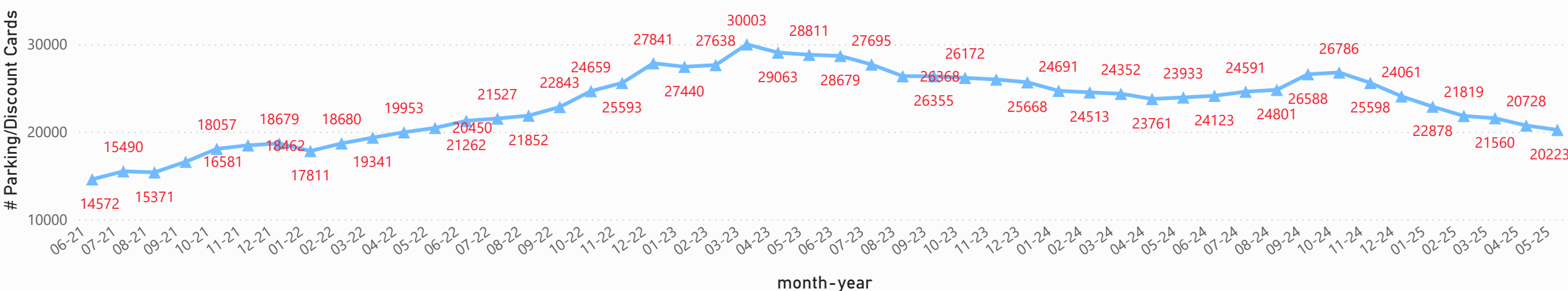
Team				
Antwerp	Charleroi	Liège	Namur-Luxembourg	Vlaams Brabant
Bruxelles	Hainaut	Limburg	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen

Reminder : the delay DOES NOT TAKE INTO ACCOUNT the periods of suspension which are to be attributed to the disabled person

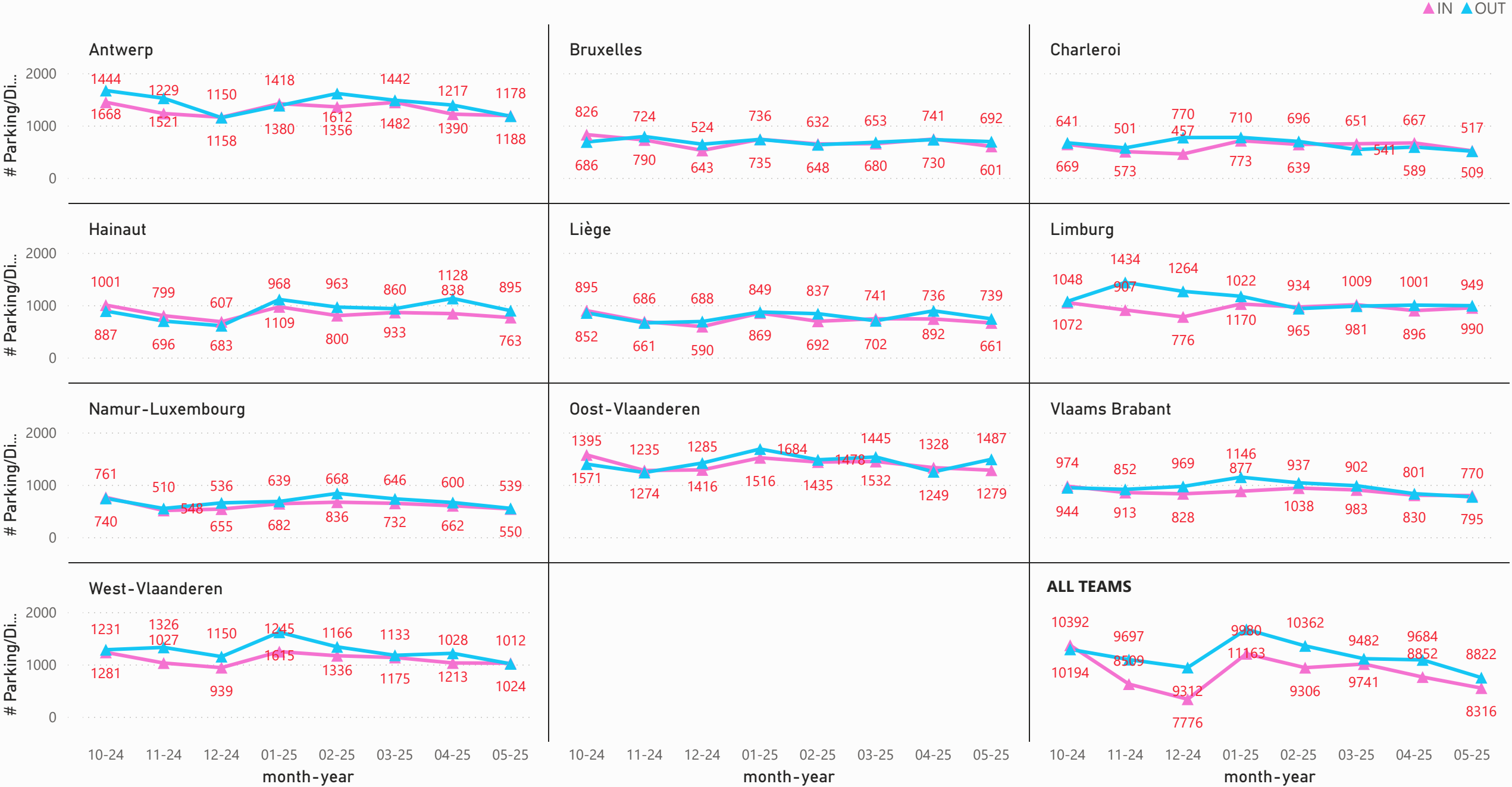
Evolution of the monthly median processing time for Parking/Discount Cards closed, for the last 48 months (in days)



Evolution of the monthly number of Parking/Discount Cards not closed ("stock"), for the last 48 months



Evolution of the monthly number of Parking/Discount Cards opened ("IN") and Parking/Discount Cards closed ("OUT"), for the last 8 months



Nombre d'appels traités avec succès

24687

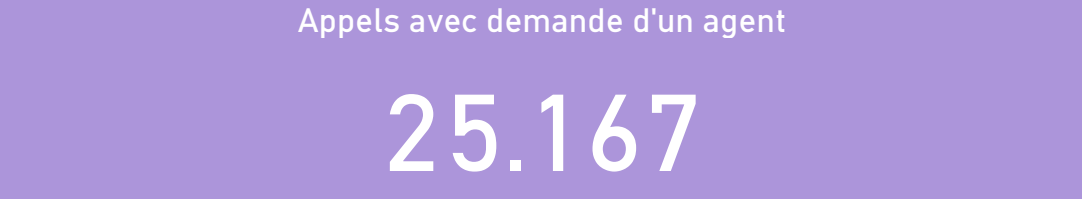
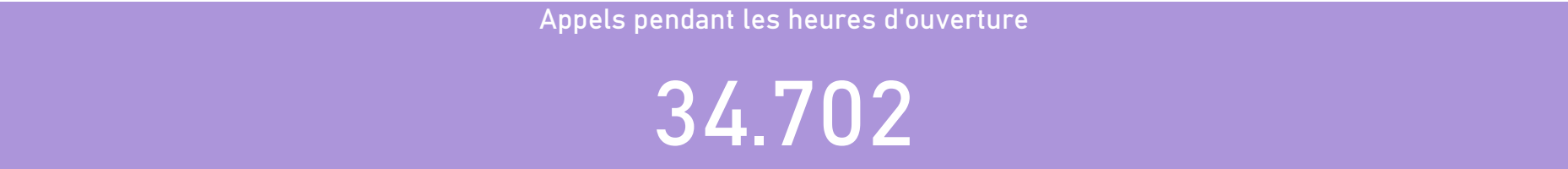
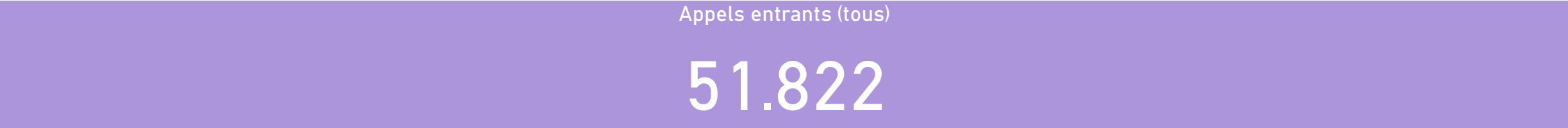
Nombre d'appel à traiter durant les heures d'ouverture

32013

77 %

D'accessibilité

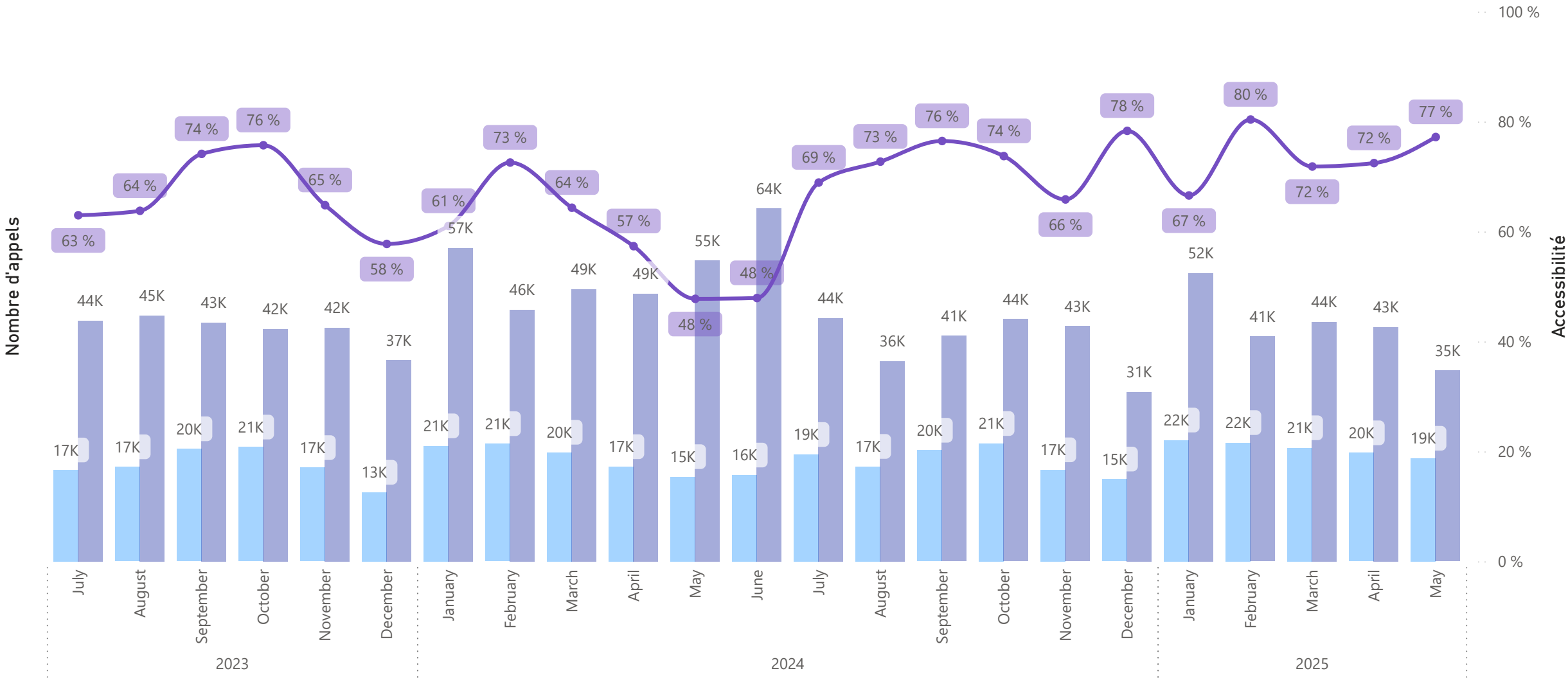
Index

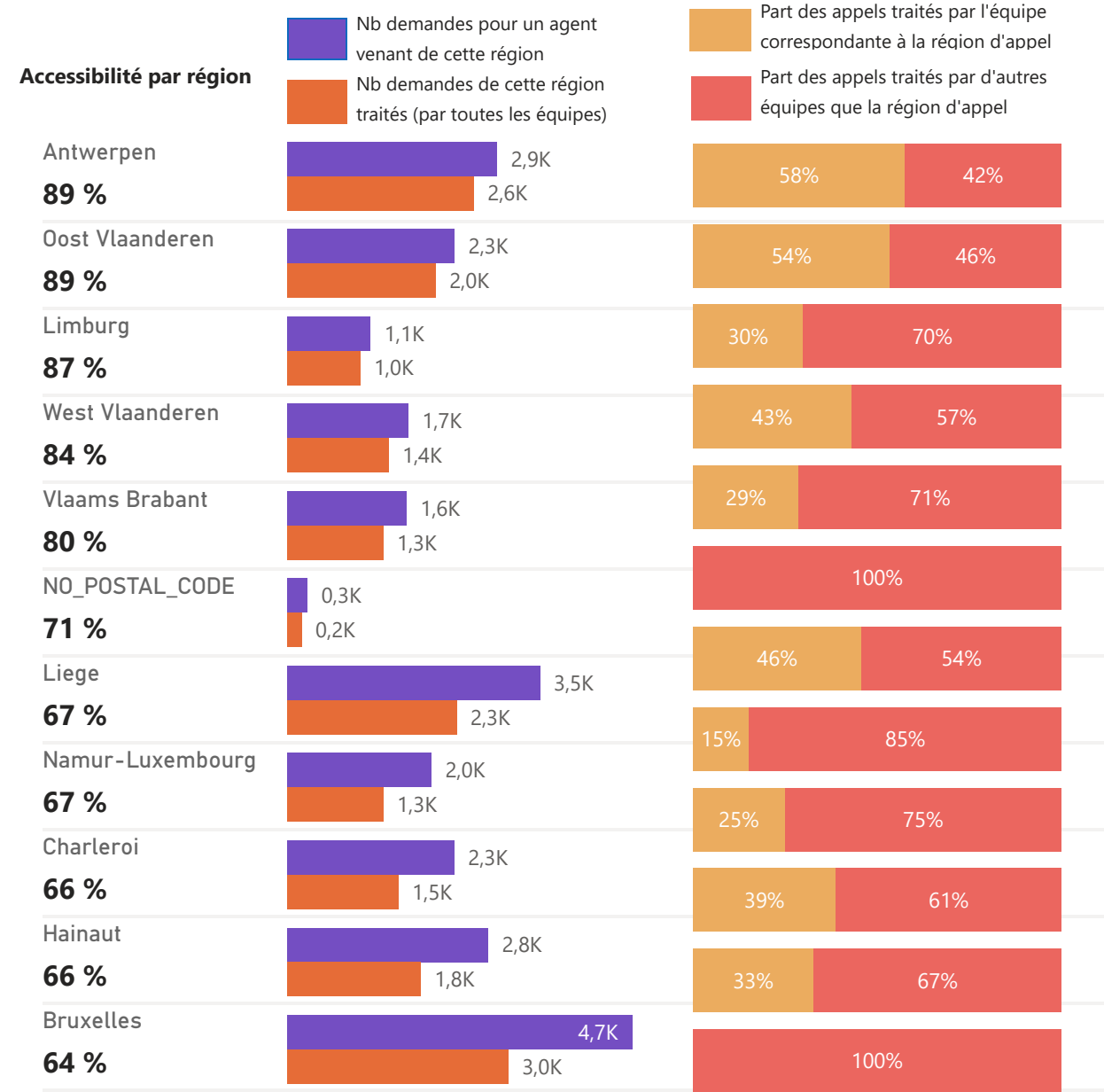


	Nombre	% Total	% Appels pendant heures ouvertures et non raccrochés directement
Appels entrants tous	51.822	100%	
Appels en dehors des heures et jours d'ouverture	17.120	33 %	
Appels raccrochés directement	2.689	9 %	
Appels pendant heures et jours d'ouverture et non raccrochés	32.013	62 %	100 %
Réponse automatique (paiement/attestation)	5.954	11 %	18 %
Appels avec agent	18.733	36 %	59 %

Accessibilité par mois

● Nombre appels avec agent ● Nombre appels total ● Accessibilité





Accessibilité NL
89 %

Nombre d'appels avec agent:

7856

Nombre d'appels sans agent:

3011



Nombre d'appelants sans agent:

769

Accessibilité FR
65 %

Nombre d'appels avec agent:

10.883

Nombre d'appels sans agent:

5.843

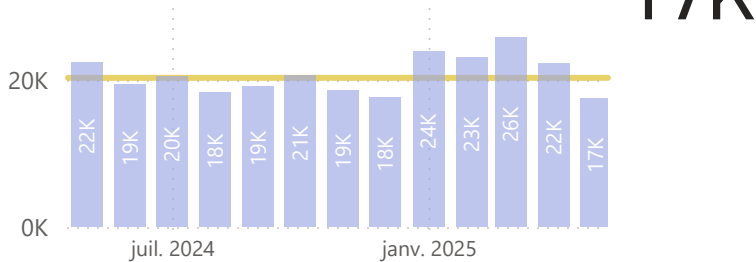


Nombre d'appelants sans agent:

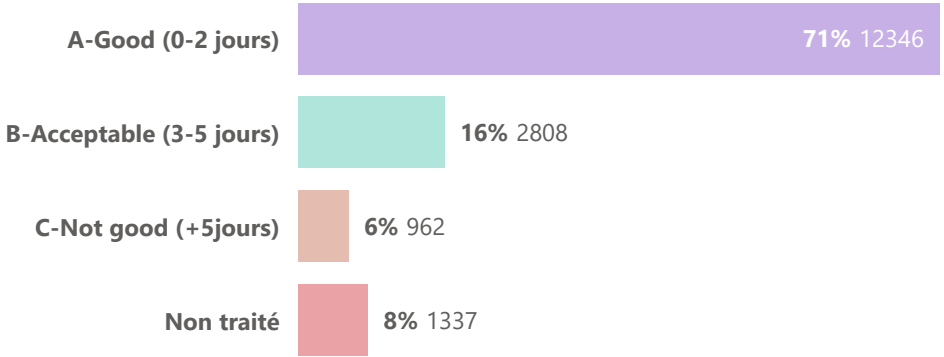
5922

Résultats partiels pour les formulaires web: limités au 23/05/2025

Nombre de formulaires reçus



Délais de traitement

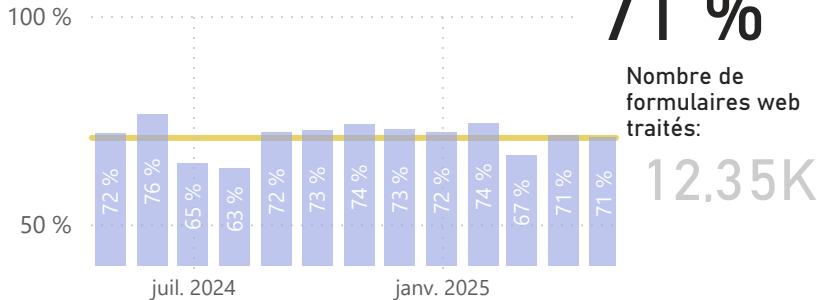


+

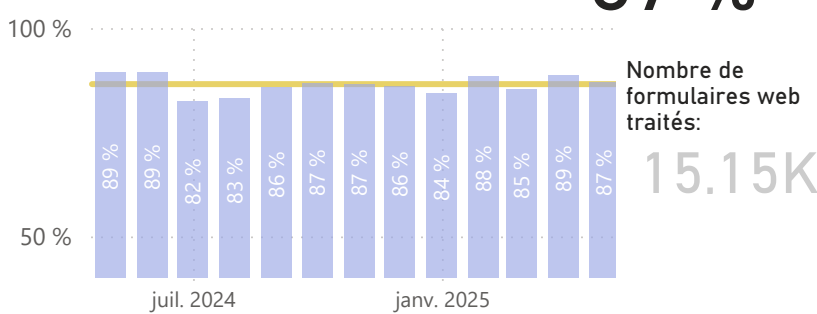
1795

formulaires traités du stock de formulaires non traités

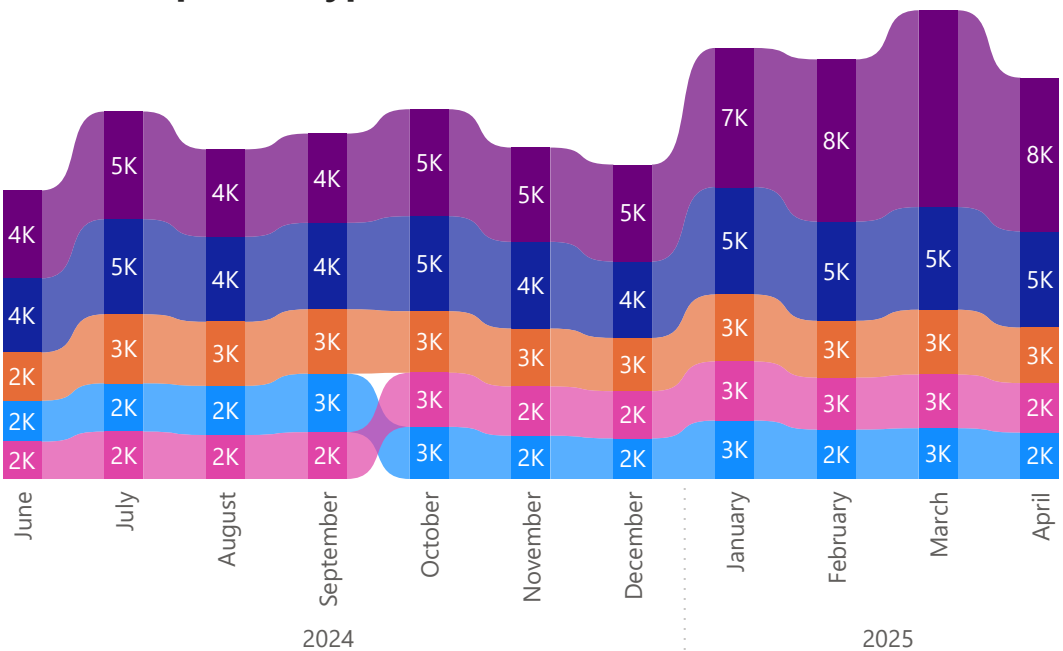
Pourcentage des formulaires traités endéans les 2 jours



Pourcentage des formulaires traités endéans les 5 jours



Evolution top 5 des types demandes



- Attestation
- Autre question / question générale
- Carte parking / EDC / de réduction t...
- Je veux envoyer un document
- Signaler changement

Résultats partiels pour les formulaires web: limités au 23/05/2025

