

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 418
van **VERA JANS**
datum: 22 maart 2018

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Persoonsvolgende financiering (PVF) - Werking infolijn VAPH

De transitie naar de persoonsvolgende financiering (PVF) is een gigantische omslag, zowel voor zorgaanbieders als gebruikers. Informatie over het persoonsvolgend budget, wie in aanmerking komt, welke voorwaarden moeten worden vervuld, hoe aanvragen enzovoort, is terug te vinden op de website van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Personen met een handicap of hun familie die toch nog vragen hebben, kunnen ook elke werkdag van 8 tot 19 uur terecht op de telefonische servicelijn van het VAPH (02/225.85.97) of kunnen hun vraag stellen via het webcontactformulier.

1. Sinds wanneer is de PVF-infolijn actief?
2. Hoeveel oproepen ontving de PVF-infolijn sedert de opstart? Graag een overzicht per maand.
3. Hoeveel webcontactformulieren werden ingevuld sedert de opstart? Graag een overzicht per maand?
4. Wat is de gemiddelde antwoordtermijn voor vragen die gesteld worden via het webcontactformulier van de PVF-infolijn?
5. Wat zijn de meest gestelde vragen aan de PVF-infolijn?

ANTWOORD

op vraag nr. 418 van 22 maart 2018

van **VERA JANS**

1. De PVF Infolijn is actief sinds april 2016.
2. Het aantal telefoons dat werd aangeboden bij de PVF-infolijn, vanaf april 2016 en maand per maand opgesplitst tot nu.

Maand	Aangeboden gesprekken
2016-04	2.821
2016-05	2.211
2016-06	2.407
2016-07	2.303
2016-08	2.616
2016-09	2.850
2016-10	3.576
2016-11	3.129
2016-12	3.063
2017-01	5.999
2017-02	4.524
2017-03	4.410
2017-04	3.952
2017-05	4.703
2017-06	4.636
2017-07	4.058
2017-08	3.760
2017-09	4.070
2017-10	4.313
2017-11	3.793
2017-12	3.382
2018-01	5.385
2018-02	4.326
2018-03	3.536
Totaal	89.823

3. Het totaal aantal vragen dat ingediend werd per webformulier en per mail is pas sinds oktober 2017 beschikbaar.

Enkel de cijfers van het webformulier meegeven zou een vertekend beeld geven, omdat er veel meer vragen nog via andere mailkanalen binnenkomen, die eveneens handelen over persoonsvolgende financiering. Daarom werd in de onderstaande tabel het aantal webformulieren en de binnengekomen mails over persoonsvolgende financiering samengeteld.

Maand	Aantal mails
2017-10	1914
2017-11	1601
2017-12	1425

2018-01	2137
2018-02	1696
2018-03	1641
Totaal	10.414

4. De doorlooptijd die het VAPH hanteert voor het beantwoorden van vragen per mail is vijf werkdagen. Personen die een schriftelijke vraag stellen over de besteding van hun reeds ter beschikking gestelde PVB, krijgen binnen de twee werkdagen een antwoord.

Bij complexe vragen, waarbij een bijkomend onderzoek van het dossier nodig is, kan het in voorkomende gevallen mogelijk iets langer duren dan de voorziene doorlooptijd.

5. Een overzicht geven van de meest gestelde vragen over deze langere periode is niet eenvoudig, omdat de vragen in de loop van deze periode zeer sterk gewijzigd zijn. Daar waar in het begin, bij de start van PVF, de vragen vooral van algemene aard waren, zijn die na verloop van tijd veel specialistischer geworden. We merken ook dat het vooral de professionals zijn die vragen stellen voor hun klanten (voorzieningen, bijstandsorganisaties, MDT's, netwerk, ...)

De meest gestelde vragen en hun antwoorden, worden opgenomen in de rubriek "veelgestelde vragen", op de website van het VAPH. <https://www.vaph.be/faq>