

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 172
van **DIRK DE KORT**
datum: 11 januari 2019

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

mijnvaph.be - Knelpunten

Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) heeft een website waar budgethouders hun persoonlijk dossier kunnen raadplegen (mijnvaph.be). Dit is één van de tools die Vlaanderen aanbiedt aan mensen met een beperking en hun familie om beter te informeren en te communiceren. De omwenteling naar persoonsvolgende financiering is immers een grote en fundamentele verandering voor de sector en voor mensen met een handicap.

Er zouden echter nog wat problemen zijn met dossiers via mijnvaph.be. Zo zou niet alle informatie online beschikbaar zijn.

1. Op welke wijze wordt gecontroleerd of de dossiers op mijnvaph.be volledig en correct zijn? Worden hier steekproeven gedaan?
2. Wordt er in een procedure voor klachtenbehandeling voorzien?

ANTWOORD

op vraag nr. 172 van 11 januari 2019

van **DIRK DE KORT**

1. De huidige versie van mijnvaph.be is tot stand gekomen in samenwerking met personen met een handicap. Leden van gebruikersverenigingen hebben de toepassing getest. De verzamelde feedback is verwerkt door het VAPH zodat mijnvaph.be maximaal aan de wensen van de klant zou voldoen.

Het VAPH werkt op dit moment aan een nieuwe versie van mijnvaph.be Deze wordt in het 1^e kwartaal van 2019 gelanceerd. Er is opnieuw een feedbackronde voorzien met gebruikers zodat gevalideerd wordt dat de meest belangrijke informatie voor de gebruiker consulteerbaar is. In de nieuwe versie zal bovendien gemonitord worden welke informatie effectief geconsulteerd wordt. Wanneer vastgesteld wordt dat belangrijke informatie niet teruggevonden wordt, kan het VAPH de applicatie bijsturen.

Het is vanzelfsprekend dat het VAPH elk dossier zo volledig mogelijk toont in de applicatie. Op dit moment wordt dit getest door medewerkers van het VAPH. De komende jaren zal dit geautomatiseerd worden. Wanneer er toch informatie ontbreekt, kan de klant altijd contact opnemen met het VAPH.

2. Via de website van het VAPH kan je een klacht indienen. Alle informatie hierover vindt u op deze link: <https://www.vaph.be/contact/klacht>