

## **SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 710

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 7 juli 2022

---

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN,  
VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

---

### *Zorgtoeslag - Digitalisering aanvraag*

Bepaalde kinderen hebben nood aan verhoogde ondersteuning bij het opgroeien. Om dat te bekostigen, voorziet het groeipakket naast het basisbedrag ook in een zorgtoeslag. Dit is een belangrijke financiële ondersteuningsbron om dergelijke kinderen in hun specifieke noden te voorzien. De Vlaamse overheid wil het proces om deze toeslag te verkrijgen transparanter maken, bespoedigen, automatiseren en volledig digitaliseren.

1. Voor de zorgtoeslag geldt tot op heden nog steeds een aanvraagplicht. Bij de aanvraag wordt onder andere gevraagd om een e-box aan te maken en zich te registreren bij Kind en Gezin. Als dusdanig verloopt het merendeel van de procedure digitaal, wat zou kunnen leiden tot een exclusie van degenen die geen toegang hebben tot het internet.
  - a) Waar kunnen burgers in dergelijke situatie momenteel nog terecht?
  - b) Het Agentschap Opgroeien gaf aan dat er voor de ouders voor wie de elektronische weg niet toegankelijk is, uitzonderlijk nog in een analoge weg zal worden voorzien.

Heeft de minister bepaalde intenties om in dergelijke uitzonderlijke niet-digitale weg te voorzien voor degenen die geen toegang hebben tot het internet?
  - c) Zal de minister voorzien in bepaalde aanspreekpunten ter ondersteuning bij de aanvraag? Behoort een eventuele ondersteuning vanuit bepaalde actoren of e-inclusieprojecten tot de mogelijkheden?
2. In het antwoord op vraag om uitleg nr. 2796 van 31 mei 2022 over de zorgtoeslag voor kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte stelt de minister: "dat we er ook voor moeten zorgen dat de mensen die het op papier zouden doen niet door de mazen van het net vallen, net door de manier van werken". In datzelfde antwoord maakt de minister tevens gewag van lopend overleg met de relevante actoren in de sector.

Kan de minister een actualisatie geven van de huidige stand van zaken daaromtrent en de eventuele vorderingen? Beschikt de minister over een plan van aanpak en bijhorende timing?

**HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN,  
VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

---

**ANTWOORD**

op vraag nr. 710 van 7 juli 2022

van **BRECHT WARNEZ**

---

1. a. Het gebruik van e-Box is niet verplicht maar wordt wel aanbevolen. Wie de e-Box niet activeert ontvangt de communicatie per post. Het gebruik van het digitaal portaal Mijn Kind en Gezin is minder vrijblijvend.

Voor wie over minder digitale mogelijkheden beschikt voorzien we trapsgewijs een ondersteuningsstructuur: in eerste instantie kunnen ouders terecht bij de infolijn 1700 voor hulp bij authenticatie. In tweede instantie is er gebruikersondersteuning via een (intern en extern) contactcenter. Wie meer technische bijstand nodig heeft, wordt toegeleid naar de hulpverleners die reeds betrokken zijn in het zorgaanbod rond het kind, met als vangnet de partners uit het Geïntegreerd Breed Onthaal (DMW (diensten maatschappelijk werk) van mutualiteiten of OCMW of CAW). In laatste instantie kan ook hier de aanvraag op papier verwerkt worden. Voor een aantal categorieën blijft de papieren afhandeling noodzakelijk (bv. bij buitenlandse identiteitskaart).

- b. Er worden uitzonderingen voorzien voor diegenen die geen toegang hebben tot het internet (cf. hierboven).
  - c. Afstemming met het intermutualistisch forum hieromtrent is lopende. De mogelijkheid om intensiever samen te werken met OCMW's is gepland in het najaar. Ook e-inclusieprojecten moeten verder bekeken worden. Het mag nooit de bedoeling zijn om kwetsbare ouders uit te sluiten. Opgroeien zal vanuit een gedeelde bezorgdheid oplossingen zoeken om digitale drempels zo veel als mogelijk te vermijden.
2. Er wordt volop ingezet op verdere dialoog om deze complexe beweging samen met partners tot een sluitend geheel te maken en om echt laagdrempelig en vlot bereikbaar te zijn voor kwetsbare gezinnen. Er vonden voorafgaand aan de digitalisering in 2021 verschillende overlegmomenten plaats met oudergroepen, maar ook met partners die patiënten begeleiden, onder meer met universitaire ziekenhuizen, koepels van de mutualiteiten, CLB, CAR, Domus Medica, VVK. In de toekomst gaan we hiermee verder. Opgroeien biedt ook hulp aan vanuit de eigen IT-dienst, die reeds contact nam met de IT-diensten van verschillende ziekenhuizen om technische mogelijkheden toe te lichten. Er werden reeds verbetervoorstellen verwerkt, andere voorstellen worden getoetst op wenselijkheid en haalbaarheid.