

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 386

van **TINE VAN DER VLOET**

datum: 6 februari 2023

aan **HILDE CREVITS**

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

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) - E-loket 'mijn VAPH'

Vanaf 22 maart 2022 kunnen gebruikers vragen over hun dossier stellen via het e-loket mijnvaph.be. Gebruikers kunnen deze vragen zelf stellen of laten stellen door iemand uit de omgeving die toegang heeft tot het dossier van de gebruiker.

Vragen over het dossier konden eerder al via mail of telefonisch gesteld worden, maar gevoelige informatie kan niet via e-mail verzonden worden, omdat de regelgeving dit niet toelaat. Daarom kunnen er vanaf maart 2022 binnen de beveiligde omgeving van het digitaal dossier vragen gesteld worden.

1. Hoeveel vragen werden er in 2022 (maart tot en met december) gesteld via het e-loket mijnvaph.be? Wat waren de voornaamste vragen die gebruikers stelden via het e-loket mijnvaph.be?
2. Hoeveel vragen werden er in 2022 via e-mail gesteld? Wat waren de voornaamste vragen die gebruikers stelden per e-mail?
3. Hoeveel vragen werden er in 2022 telefonisch gesteld? Wat waren de voornaamste vragen die gebruikers telefonisch stelden?
4. Wat was in 2022 de gemiddelde wachttijd om een antwoord te ontvangen voor vragen gesteld via het e-loket mijnvaph.be? Wat was de gemiddelde wachttijd voor het ontvangen van een antwoord via e-mail?



**Vlaams
Parlement**

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 386 van 6 februari 2023

van **TINE VAN DER VLOET**

1. In totaal werden in de periode van maart tot en met december 2022 6406 schriftelijke vragen gesteld via het e-loket mijnvaph.be. Deze schriftelijke vragen kunnen worden gecatalogeerd onder de volgende 7 rubrieken. Per rubriek vindt u ook de meest gestelde vragen weer.
 - Persoonsvolgend budget (PVB). Het gaat om vragen omtrent de PVB-aanvraag of de beslissing, de besteding van het PVB
 - Persoonlijke-assistentiebudget (PAB) totaal 403 Het betreft vooral vragen over de besteding van het PAB budget
 - Tegemoetkoming hulpmiddelen of aanpassingen. Ook hier gaat het om vragen omtrent de aanvraag voor tegemoetkoming voor hulpmiddelen en aanpassingen, de factuur of terugbetaling, de aanvraag voor woningaanpassing of het bijbehorende huisbezoek. Ook informatievragen en advies over hulpmiddelen en aanpassingen worden vaak gesteld.
 - Aanwezigheid op de Vlaamse toelidingscommissie (VTC) of heroverwegingscommissie (HOC). Deze vragen handelen over de aanwezigheid op de commissie.
 - Aanvullende rechten (attest en kaarten). Vragen omtrent EDC kaart, de gratis Lijnpas.
 - Wijziging van persoonlijke gegevens totaal. Wijziging van persoonlijke gegevens of de wettelijke vertegenwoordiger of bewindvoerder
 - Ander onderwerp. Gaat om vragen die niet gecatalogeerd kunnen worden onder een van de bovenstaande categorieën.
2. Op deze vraag is geen eenduidig antwoord mogelijk, omdat verschillende mailboxen gebruikt worden voor zeer diverse doeleinden en ook vaak interne communicatie bevatten. Om het cijfermateriaal van binnenkomende vragen te verfijnen, is er een CRM-tool geïnstalleerd in het elektronisch dossier mijnvaph. Het is de bedoeling om op termijn, na een grondige analyse, de Client to Business-mailboxen te supprimeren en alle communicatie tussen klanten en het VAPH te laten verlopen via het e-loket mijnVAPH of het vragenformulier op de website.

Mails worden ook vaak door professionelen gebruikt (voorzieningen, MDT's, Bijstandsorganisaties,...) om vragen te stellen of documenten door te sturen.

3. Gedurende het hele kalenderjaar 2022 werden er via de VAPH-lijn 42.957 vragen per telefoon gesteld. Al deze vragen werden via de VAPH-lijn gesteld en kwamen initieel bij het gespecialiseerde contactcenter (We Engage, een sectorlijn van 1700 via het raamakkoord van Informatie Vlaanderen) binnen. Op basis van scripting werden 60% van de vragen in eerste lijn beantwoord, de overige 40% van de vragen werden naar een gespecialiseerde backoffice geëscaleerd, afhankelijk van het onderwerp van de vraag.

De meest gestelde vragen zijn heel vaak dossiergebonden en gaan meestal over :

- Mijn persoonsvolgend budget en de besteding ervan
- Is die persoon erkend als persoon met handicap?
- Stand van zaken aanvraagprocedure

- Hulpmiddelen en aanpassingen, vaak vragen over facturen en terugbetaling
 - Afgeleide rechten : EDC kaart en gratis lijnpas
 - Vragen over noodprocedure
4. Schriftelijke vragen via het e-loket worden beantwoord binnen de 5 werkdagen.
Gezien we geen eenduidige analyse kunnen maken voor vragen per e-mail, kan hier geen termijn gegeven worden.