

Nieuwe aanvraagprocedure My Handicap  
Versie 27 juni 2016

# FAQ voor ziekenfondsen

---

## Inhoud

<b>Inhoud</b> .....	1
<b>Interne processen binnen het ziekenfonds</b> .....	4
<b>Kan de aanvraag aan een loket gebeuren of moeten we aparte ruimtes voor de intakegesprekken voorzien?</b> .....	4
<b>Meestal kunnen de personen niet zelf naar het ziekenfonds komen. Wij gaan dan op huisbezoek of geven de papieren mee aan een familielid. Hoe moet dit in de toekomst?</b> .....	4
Hoe krijgen we toegang tot de tool ?.....	4
<b>Machtigingen om de aanvraag te behandelen</b> .....	4
Kunnen al mijn collega's een aanvraag indienen?.....	4
<b>Kan het personeel van bv. een instelling of rusthuis, thuisverpleging e.d. het formulier invullen?</b> .....	4
<b>Simulatie ("screening")</b> .....	5
<b>Is er geen groot risico dat na de screening de burger de boodschap 'misschien' in aanmerking te komen verkeerd interpreteert?</b> .....	5
<b>Is het mogelijk om de screening gedetailleerder te maken?</b> .....	5
<b>Raden jullie aan om telkens eerst een screening te doen?</b> .....	5
<b>In de screening wordt gevraagd naar het inkomen. Is dit bruto of belastbaar?</b> .....	5
<b>Kent de persoon zijn belastbaar inkomen?</b> .....	5
<b>De aanvraag invullen (online vragenlijst) – over de producten</b> .....	5
<b>Als je een aanvraag IVT/IT doet, wordt dan alles automatisch aangevraagd waar de klant recht op heeft?</b> .....	5
<b>Is het de bedoeling dat wij nu de aanvragen "verhoogde kinderbijslag" indienen via "verhoogde kinderbijslag" de elektronische vragenlijst?</b> .....	6
<b>Kunnen we ook een simulatie/screening doen voor THAB nu dit een Vlaamse bevoegdheid is?</b> .....	6
<b>Als een beslissing over een bepaalde tegemoetkoming op zich laat wachten, is het dan mogelijk om ondertussen een nieuwe aanvraag voor een ander product in te dienen?</b> .....	6
<b>Kunnen we een nieuwe aanvraag indienen voor een bepaald product als de vorige aanvraag voor datzelfde product nog lopende is?</b> .....	6
<b>De aanvraag invullen (online vragenlijst) – andere vragen</b> .....	6
<b>Hoe lang zal het inbrengen van een volledige aanvraag duren?</b> .....	6
<b>Wat is basisinformatie die de aanvrager zeker moet meebrengen?</b> .....	7
<b>Is het niet beter contactpersoon (vb. familielid) naar voor te schuiven in de vraagstelling?</b> .....	7

Kan er een sociaal verslag of andere documenten toegevoegd worden? .....	7
<b>Wat als een vertegenwoordiger zijn eigen rekeningnummer in plaats van dat van de aanvrager doorgeeft?.....</b>	<b>7</b>
Kan men in de nieuwe tool de oude attesten en de administratieve beslissingen consulteren en het dossier inzien?.....	7
<b>Is de taal waarin de aanvraag gebeurt ook de taal van het dossier? .....</b>	<b>7</b>
<b>Blijven de formulieren ook nog op papier bestaan? Of kan men deze blanco printen? 7</b>	<b>7</b>
<b>Wat met het medisch geheim? Voortaan worden deel 1 en 2 van het formulier door ons ingevuld. Kunnen we het formulier naar de arts sturen? .....</b>	<b>7</b>
<b>Zal financiële informatie over bv. verkoop en schenking van eigendommen en roerende goederen automatisch opgevraagd worden?.....</b>	<b>8</b>
<b>Verplichte velden in de intake: wat met mensen zonder officiële voornaam of die hun geboortedatum niet kennen? .....</b>	<b>8</b>
<b>Sommige vragen zijn misschien moeilijk te interpreteren. Kunnen we hier meer informatie over krijgen? .....</b>	<b>8</b>
<b>Heb ik de identiteitskaart en de pincode van de burger nodig om een aanvraag in te dienen? .....</b>	<b>8</b>
<b>Hoe kunnen we weten of er een wettelijk vertegenwoordiger is? De persoon met een handicap communiceert dit niet altijd.....</b>	<b>8</b>
<b>Wat als de burger niet alle antwoorden kent op de vragen? .....</b>	<b>8</b>
Wat gebeurt er als iemand in de plaats van de persoon, bij volmacht, een aanvraag komt indienen en de persoon onvoldoende kent om alle vragen te kunnen beantwoorden? .....	9
<b>Ik kan als medewerker van het ziekenfonds niet inschatten of de antwoorden die de persoon geeft correct zijn of niet. Wie draagt hier de verantwoordelijkheid?.....</b>	<b>9</b>
Waar op de computer slaat het aanvraagformulier op? Is het “opslaan als” of is het automatisch in een map/bestemming? .....	9
<b>Informatie-uitwisseling met de behandelende arts .....</b>	<b>9</b>
<b>Welke arts dient opgegeven te worden bij de aanvraag? .....</b>	<b>9</b>
<b>Wat als de burger geen gegevens over een arts kan meedelen? Geeft het systeem dan de mogelijkheid om de medische vragenlijsten af te drukken?.....</b>	<b>9</b>
<b>Wat als een arts niet via eHealth werkt? .....</b>	<b>10</b>
<b>Informatie-uitwisseling met de DG Personen met een handicap .....</b>	<b>10</b>
Wat als de site niet werkt? .....	10
Wat als ik niet kan inloggen met mijn e-ID?.....	10
<b>Zal het contactformulier nog bestaan? Hoe kunnen wij bijkomende info versturen? 10</b>	<b>10</b>
<b>Als we zelf een vraag hebben over een dossier, kunnen we dan de teams van de DG Personen met een handicap bereiken? Wanneer en hoe zijn die teams bereikbaar?. 10</b>	<b>10</b>

<b>Voor sommige mensen is het moeilijk om zich naar het provinciale medische centrum te begeven, blijft dit? .....</b>	<b>11</b>
<b>Wie is het eerste contactpunt voor vragen? De DG Personen met een handicap, de OCMW's en gemeentes of de ziekenfondsen? Wat als onze werklast verhoogt door een toevloed aan dossiers bij de ziekenfondsen?.....</b>	<b>11</b>
<b>Als mensen bellen naar het gratis 0800-nummer en hun postcode ingeven, komen ze dan terecht bij een regionaal medisch centrum of bij de contactpersoon die wij doorgaven? Worden de contactgegevens van de ziekenfondsen in een papieren of online document vermeld? .....</b>	<b>11</b>
<b>Infosessies en communicatie .....</b>	<b>11</b>
<b>    Wanneer worden er opleidingen voorzien?.....</b>	<b>11</b>
<b>Wetgeving .....</b>	<b>11</b>
<b>    Zijn er ook wijzigingen in de manier van erkennen van de handicap? .....</b>	<b>11</b>

## Interne processen binnen het ziekenfonds

### **Kan de aanvraag aan een loket gebeuren of moeten we aparte ruimtes voor de intakegesprekken voorzien?**

Het is aangewezen de aanvraag te doen in een ruimte die voldoende privacy garandeert. De nieuwe aanvraagprocedure vereist een begeleiding van de burger bij het invullen van een online vragenlijst, waarin ook vragen gesteld worden over de impact van de handicap op het dagelijkse leven (deel 2 van het huidige formulier "evaluatie van de handicap").

### **Meestal kunnen de personen niet zelf naar het ziekenfonds komen. Wij gaan dan op huisbezoek of geven de papieren mee aan een familielid. Hoe moet dit in de toekomst?**

In sommige gevallen blijft een huisbezoek bij de persoon met een handicap aangewezen om de vragenlijst te kunnen invullen. Er is geen papieren alternatief voorzien voor de online vragenlijst, dus je hebt hierbij een laptop en (een mobiele) internetverbinding nodig.

De familie kan ook zelf de aanvraag online indienen via de e-ID van de aanvrager.

### **Hoe krijgen we toegang tot de tool ?**

Het is aan je veiligheidscoördinator (of toegangsbeheerder) om je toegang te verlenen tot de tool My Handicap. Zelf hoef je geen technische aanpassingen te doen. Het gaat om een online applicatie.

## Machtigingen om de aanvraag te behandelen

### **Kunnen al mijn collega's een aanvraag indienen?**

Alle medewerkers van gemeentes, OCMW's en ziekenfondsen die toegang gekregen hebben tot My Handicap door de veiligheidsconsulent (of toegangsbeheerder van de betreffende organisatie) zal via My Handicap aanvragen kunnen indienen met hun eigen e-ID.

Ook andere personen kunnen een aanvraag indienen, maar dan wel met de e-ID van de burger, op voorwaarde dat deze zijn pincode kent.

### **Kan het personeel van bv. een instelling of rusthuis, thuisverpleging e.d. het formulier invullen?**

Neen, enkel de aangeduide personeelsleden van gemeenten, OCMW's en ziekenfondsen kunnen rechtstreeks aanvragen indienen.

Momenteel hebben de bewindvoerders, medewerkers van ziekenhuizen, woonzorgcentra en instellingen nog geen machtiging om met hun eigen e-ID aanvragen in te dienen voor iemand anders. Zij dienen dit te doen met de e-ID van de betrokkene (en de pincode te kennen).

Ook mantelzorgers, familieleden, vrienden van de persoon met een handicap kunnen enkel een aanvraag registreren met de e-ID van de persoon zelf ofwel moet hij of zij geregistreerd zijn als gevolmachtigde (zoals dit nu bij Handiweb het geval is).

## Simulatie (“screening”)

### **Is er geen groot risico dat na de screening de burger de boodschap ‘misschien’ in aanmerking te komen verkeerd interpreteert?**

De screening is slechts indicatief en kan uiteraard geen volledig onderzoek vervangen. Daarom dat het resultaat van de screening ‘voorzichtig’ verwoord is. Dit heeft als nadeel dat sommige burgers er onterecht vanuit zullen gaan dat ze bepaalde rechten hebben.

Elke burger blijft het recht hebben, om onafhankelijk van het resultaat van de screening, een aanvraag in te dienen.

### **Is het mogelijk om de screening gedetailleerder te maken?**

Neen. De screening is een vrijblijvende simulatie die geenszins de bedoeling heeft om een precieze uitkomst te geven. De bedoeling is om aan de hand van enkele eenvoudige vragen een idee te geven van de maatregelen waarop de burger eventueel recht heeft.

In de screening is er ook telkens een help-functie, met meer uitleg bij de vragen.

Wat het resultaat van de screening ook is, de burger blijft steeds het recht behouden om een aanvraag in te dienen.

### **Raden jullie aan om telkens eerst een screening te doen?**

Ja, het is aan te raden eerst een screening te doen als je niet zeker bent voor welke maatregelen de betrokkene in aanmerking komt. Als je, door je eigen ervaring, voldoende vertrouwd bent met de regelgeving, is dit uiteraard overbodig.

### **In de screening wordt gevraagd naar het inkomen. Is dit bruto of belastbaar?**

Het gaat om het belastbaar inkomen.

### **Kent de persoon zijn belastbaar inkomen?**

Deze bedragen kan hij of zij terugvinden op het aanslagbiljet van de belastingen.

## De aanvraag invullen (online vragenlijst) – over de producten

### **Als je een aanvraag IVT/IT doet, wordt dan alles automatisch aangevraagd waar de klant recht op heeft?**

Neen, je moet elk product dat je wenst aan te vragen apart aanvinken. Het systeem suggereert dan eventuele bijkomende producten die ook kunnen aangevraagd worden, op basis van de selectie die je hebt gemaakt. Je laat best die bijkomende producten aangevinkt (de persoon met een handicap kan hier enkel zijn voordeel uit halen).

Het is belangrijk te weten dat je voor al de verschillende producten die staan aangevinkt de nodige informatie in hetzelfde aanvraagformulier kunt invullen en doorsturen. Je moet dus niet voor elk product een nieuwe aanvraag indienen.

Het is dus efficiënter om in hetzelfde aanvraagformulier alle gewenste producten aan te vinken in plaats van enkele dagen of weken later een nieuw aanvraagformulier voor een bijkomend product te moeten invullen.

### **Is het de bedoeling dat wij nu de aanvragen “verhoogde kinderbijslag” indienen via “verhoogde kinderbijslag” de elektronische vragenlijst?**

Ja. FAMIFED zal de burger vragen om zelf online de aanvraag te doen, contact op te nemen met de DG Personen met een handicap of met zijn ziekenfonds. De burger moet hiervoor contact opnemen met zijn kinderbijslagfonds. Pas nadat hij via hen de nodige documenten heeft ontvangen, kan hij de vragenlijst over de verhoogde kinderbijslag zelf invullen of via de DG Personen met een handicap laten invullen.

De kinderbijslag wordt sinds kort uitgekeerd door Vlaanderen en dus niet door de DG Personen met een handicap. De DG Personen met een handicap evalueert wel nog steeds de handicap van het kind, maar neemt geen beslissing over de toekenning van de verhoogde kinderbijslag.

Als de DG Personen met een handicap de handicap van het kind erkent, brengen wij hem en zijn kinderbijslagfonds of sociaal verzekeringsfonds hiervan op de hoogte. Zo kunnen zij de verhoogde kinderbijslag uitbetalen. De burger hoeft hier geen bijkomende attesten voor op te sturen.

### **Kunnen we ook een simulatie/screening doen voor THAB nu dit een Vlaamse bevoegdheid is?**

Ja, de simulatie (“screening”) is er ook voor de THAB. Via de nieuwe tool is het ook mogelijk om de THAB aan te vragen. Voorlopig worden deze dossiers nog door de DG Personen met een handicap behandeld.

### **Als een beslissing over een bepaalde tegemoetkoming op zich laat wachten, is het dan mogelijk om ondertussen een nieuwe aanvraag voor een ander product in te dienen?**

Een aanvraag indienen voor een ander product terwijl een andere aanvraag lopende is, is mogelijk. Er kan dus een aanvraag THAB worden ingediend terwijl de aanvraag IVT/IT nog in onderzoek is. De IVT/IT zal steeds eerst beslist worden, vooraleer de THAB te gaan bepalen. Op die manier blijft de aanvrager steeds zijn rechten behouden.

### **Kunnen we een nieuwe aanvraag indienen voor een bepaald product als de vorige aanvraag voor datzelfde product nog lopende is?**

Nee, dat kan niet. Er kan wel een wijziging gesignaleerd worden via het webformulier.

## **De aanvraag invullen (online vragenlijst) – andere vragen**

### **Hoe lang zal het inbrengen van een volledige aanvraag duren?**

We hebben de vragenlijst met verschillende reële proefpersonen uitgetest en vastgesteld dat het invullen gemiddeld 15 à 20 minuten duurt.

De duur voor het invullen van de vragenlijst hangt af van verschillende factoren: de burger zelf, de mate waarin je zelf vertrouwd bent met het invullen van de vragenlijst, het product dat aangevraagd wordt (een aanvraag voor een parkeerkaart is veel korter dan die voor een tegemoetkoming, omdat je dan geen info over de financiële situatie van de burger moet ingeven).

Er wordt met een intelligente vragenlijst gewerkt, waardoor enkel die vragen worden gesteld die nodig zijn voor het specifieke dossier. De vragenlijst is het langst bij de inkomensvervangende/integratietegemoetkoming.

### **Wat is basisinformatie die de aanvrager zeker moet meebrengen?**

De aanvrager heeft zijn identiteitskaart, bankrekeningnummer en de naam van zijn behandelend arts nodig.

### **Is het niet beter contactpersoon (vb. familielid) naar voor te schuiven in de vraagstelling?**

Dit hangt af van de mogelijkheden van de aanvrager zelf. Het is mogelijk om in het aanvraagformulier de naam en gegevens van een contactpersoon door te geven.

### **Kan er een sociaal verslag of andere documenten toegevoegd worden?**

Neen, er kan momenteel geen pdf-verslag of een andere bijlage toegevoegd worden. Er is wel een vrij veld waar voor het dossier relevante informatie kan toegevoegd worden. Het sociaal verslag kan als bijlage verstuurd worden via het contactformulier op onze website [www.handicap.belgium.be](http://www.handicap.belgium.be).

### **Wat als een vertegenwoordiger zijn eigen rekeningnummer in plaats van dat van de aanvrager doorgeeft?**

Nadat de aanvraag is verzonden, controleren wij via een elektronische gegevensuitwisseling met de bankinstellingen of het ingevuld rekeningnummer een zichtrekening is en of de aanvrager wel degelijk titularis of medetitularis van deze rekening is. Als dit niet het geval is, worden we hiervan verwittigd, sluiten we de rekening af en nemen we contact op met de aanvrager of de vertegenwoordiger om een juist rekeningnummer te kunnen bekomen en te registreren.

Er wordt bovendien bij de aanvraag onmiddellijk gecontroleerd of het rekeningnummer een bestaand rekeningnummer is. Zo kunnen we vergissingen in het typen van het nummer detecteren.

### **Kan men in de nieuwe tool de oude attesten en de administratieve beslissingen consulteren en het dossier inzien?**

Neen. De oude attesten en beslissingen worden niet mee gemigreerd in het nieuwe systeem. Handiweb blijft beschikbaar voor het consulteren van het dossier.

### **Is de taal waarin de aanvraag gebeurt ook de taal van het dossier?**

Voor de THAB moet de taalwetgeving strikt toegepast worden, gezien de bevoegdheid over deze materie sinds 01/07/2014 berust bij de regio's. Een inwoner van Vlaanderen krijgt dus zijn vragen om inlichtingen en kennisgevingen in het Nederlands.

Voor onze andere producten kan de burger kiezen om in het Nederlands, Frans of Duits aangesproken te worden.

### **Blijven de formulieren ook nog op papier bestaan? Of kan men deze blanco printen?**

Neen. Er is geen papieren versie voorzien van de online vragenlijst.

### **Wat met het medisch geheim? Voortaan worden deel 1 en 2 van het formulier door ons ingevuld. Kunnen we het formulier naar de arts sturen?**

De info die wij vragen, is niet medisch maar heeft betrekking op de impact van de handicap van de betrokkene op zijn/haar mogelijkheden om dagelijkse activiteiten uit te voeren (zich verzorgen, zich verplaatsen, het huishouden doen,...). De medische vragen worden aan de behandelende arts gesteld.



### **Zal financiële informatie over bv. verkoop en schenking van eigendommen en roerende goederen automatisch opgevraagd worden?**

Ja. De informatie over roerende en onroerende goederen wordt rechtstreeks opgevraagd bij de FOD Financiën. Als er indicaties zijn van het bestaan van spaargeld (bijvoorbeeld op basis van de informatie van FOD Financiën) kan de DG Personen met een handicap bijkomende info bekomen via een vraag om inlichtingen aan betrokkene.

### **Verplichte velden in de intake: wat met mensen zonder officiële voornaam of die hun geboortedatum niet kennen?**

De gegevens op de e-ID zullen automatisch ingevuld worden in de vragenlijst.

### **Sommige vragen zijn misschien moeilijk te interpreteren. Kunnen we hier meer informatie over krijgen?**

In de nieuwe tool staat er telkens een help-functie bij de vragen. Door hier op te klikken krijg je verduidelijking.

### **Heb ik de identiteitskaart en de pincode van de burger nodig om een aanvraag in te dienen?**

Neen. De medewerkers van ziekenfondsen die aangeduid zijn om de aanvragen te behandelen, krijgen via hun eigen e-ID toegang tot de aanvraagprocedure. Het is wel nodig om in de aanvraag dan handmatig het rijksregisternummer van de burger in te vullen.

### **Hoe kunnen we weten of er een wettelijk vertegenwoordiger is? De persoon met een handicap communiceert dit niet altijd.**

Dit probleem bestaat momenteel ook en zal blijven bestaan tot de DG Personen met een handicap toegang heeft tot de database van de wettelijk vertegenwoordigers via de KSZ. De DG Personen met een handicap streeft ernaar om dit in de loop van 2016 te kunnen ontwikkelen en dit zo spoedig mogelijk in productie te kunnen stellen.

### **Wat als de burger niet alle antwoorden kent op de vragen?**

Als de burger niet over alle informatie beschikt om de vragen te beantwoorden, kan de aanvraag toch onvolledig worden doorgestuurd. Weet hij het antwoord niet op een verplichte vraag (aangeduid met een sterretje \*), vul in dat veld dan 'later' in. Bezorg ons dan zo snel mogelijk de ontbrekende informatie via het contactformulier op onze website [www.handicap.belgium.be](http://www.handicap.belgium.be) . Het rijksregisternummer moet wel verplicht correct worden ingevuld.

In de nieuwe online vragenlijst is het niet mogelijk om de aanvraag op te slaan en later verder aan te vullen.

Opgelet: de aanvraagdatum is de datum van het indienen van de aanvraag. De aanvraagdatum bepaalt de datum waarop het recht kan toegekend worden. Als op het einde van de maand begonnen wordt met het invullen van het aanvraagformulier en het pas begin van de daarop volgende maand effectief kan afgewerkt en doorgestuurd worden, moet u dit melden via mail ([myhandicap@minsoc.fed.be](mailto:myhandicap@minsoc.fed.be)).

De dienst zal dan de aanvraagdatum wijzigen (datum nemen waarop het aanvraagformulier is begonnen en niet de effectieve verzenddatum) zodat de klant geen extra maand verliest bij het toekennen van het product dat wordt aangevraagd.

### **Wat gebeurt er als iemand in de plaats van de persoon, bij volmacht, een aanvraag komt indienen en de persoon onvoldoende kent om alle vragen te kunnen beantwoorden?**

Als de persoon die de aanvraag doet niet over alle informatie beschikt om de vragen te beantwoorden, kan de aanvraag toch onvolledig worden doorgestuurd. Weet hij het antwoord niet op een verplichte vraag (aangeduid met een sterretje \*), vul in dat veld dan 'later' in. Bezorg ons dan zo snel mogelijk de ontbrekende informatie via het contactformulier op onze website [www.handicap.belgium.be](http://www.handicap.belgium.be). Het rijksregisternummer moet wel verplicht correct worden ingevuld.

In de nieuwe online vragenlijst is het niet mogelijk om de aanvraag op te slaan en later verder aan te vullen.

Opgelet: de aanvraagdatum is de datum van het indienen van de aanvraag. De aanvraagdatum bepaalt de datum waarop het recht kan toegekend worden. Als op het einde van de maand begonnen wordt met het invullen van het aanvraagformulier en het pas begin van de daarop volgende maand effectief kan afgewerkt en doorgestuurd worden, moet u dit melden via mail ([myhandicap@minsoc.fed.be](mailto:myhandicap@minsoc.fed.be)).

De dienst zal dan de aanvraagdatum wijzigen (datum nemen waarop het aanvraagformulier is begonnen en niet de effectieve verzenddatum) zodat de klant geen extra maand verliest bij het toekennen van het product dat wordt aangevraagd.

### **Ik kan als medewerker van het ziekenfonds niet inschatten of de antwoorden die de persoon geeft correct zijn of niet. Wie draagt hier de verantwoordelijkheid?**

De meerwaarde van het ziekenfonds ligt in het begeleiden van de burger bij zijn aanvraag. Er wordt van jullie niet gevraagd om de correctheid van de antwoorden van de burger te beoordelen.

Het is aan de DG Personen met een Handicap om de evaluatie te doen zowel op medisch als op administratief vlak.

### **Waar op de computer slaat het aanvraagformulier op? Is het "opslaan als" of is het automatisch in een map/bestemming?**

De gegevens worden opgeslagen in de applicatie zelf. Je kan de ingevulde vragenlijst altijd terug raadplegen in de applicatie zelf.

De aanvraag kan daarnaast ook op je computer opgeslagen worden als een pdf-bestand.

## **Informatie-uitwisseling met de behandelende arts**

### **Welke arts dient opgegeven te worden bij de aanvraag?**

We raden aan om de naam van de arts in te vullen die de meest relevante informatie met betrekking tot de aanvraag kan geven. Als de betrokkene een globaal medisch dossier heeft bij de huisarts, raden we aan om de naam van de huisarts te geven. Als de handicap wordt opgevolgd door een specialist, geef je best de naam van de specialist op.

### **Wat als de burger geen gegevens over een arts kan meedelen? Geeft het systeem dan de mogelijkheid om de medische vragenlijsten af te drukken?**

Neen. Je bent verplicht om de naam van een arts te geven, omdat wij rechtstreeks met de arts contact opnemen om de medische verslagen op te vragen.

Als het niet duidelijk is om welke dokter het gaat, zullen wij dit zelf opzoeken of contact opnemen met de burger/zijn contactpersoon.

### **Wat als een arts niet via eHealth werkt?**

Wij hebben een overzicht van alle artsen die aan het eHealth systeem gekoppeld zijn. Bij deze artsen vragen we dus de informatie elektronisch op. Bij de andere artsen vragen we de informatie op papier op. We vragen de info dus altijd rechtstreeks aan de arts op, de burger hoeft zelf niets meer te doen.

Wij zullen de komende maanden de huisartsen sensibiliseren en opleiden rond de digitale aanvraagprocedure.

## **Informatie-uitwisseling met de DG Personen met een handicap**

### **Wat als de site niet werkt?**

We hebben enkele garanties ingebouwd naar technische toegankelijkheid van de site. Er zal ook een helpdesk voorzien worden voor technische problemen. De helpdesk is vanaf 1 juli van maandag tot vrijdag van 8u30 tot 16u30 beschikbaar via mail ([myhandicap@minsoc.fed.be](mailto:myhandicap@minsoc.fed.be)) of telefonisch op het nummer 02 509 85 99.

Bij een onderbreking blijven de reeds ingevulde gegevens beschikbaar, waarna u de vragenlijst later kan aanvullen.

Opgelet: de aanvraagdatum is de datum van het indienen van de aanvraag. De aanvraagdatum bepaalt de datum waarop het recht kan toegekend worden. Als op het einde van de maand begonnen wordt met het invullen van het aanvraagformulier en het pas begin van de daarop volgende maand effectief kan afgewerkt en doorgestuurd worden, moet u dit melden via mail ([myhandicap@minsoc.fed.be](mailto:myhandicap@minsoc.fed.be)).

De dienst zal dan de aanvraagdatum wijzigen (datum nemen waarop het aanvraagformulier is begonnen en niet de effectieve verzenddatum) zodat de klant geen extra maand verliest bij het toekennen van het product dat wordt aangevraagd.

### **Wat als ik niet kan inloggen met mijn e-ID?**

Contacteer dan Eranova, het contact center van SMALS. Eranova is bereikbaar van maandag tot vrijdag, van 07.00 uur tot 20.00 uur, op het nummer 02 511 51 51. Buiten deze uren kan je een boodschap inspreken en vragen om te worden teruggebeld. U kunt ook contact opnemen via het [formulier](#).

### **Zal het contactformulier nog bestaan? Hoe kunnen wij bijkomende info versturen?**

Het contactformulier blijft bestaan. Louter administratieve wijzigingen worden doorgegeven via het contactformulier op [www.handicap.belgium.be](http://www.handicap.belgium.be). Gaat het om een medische wijziging en wil men de handicap opnieuw laten evalueren, dan gebeurt dit via de nieuwe IT-tool.

Ook bijkomende informatie kan nog steeds via het contactformulier verstuurd worden.

### **Als we zelf een vraag hebben over een dossier, kunnen we dan de teams van de DG Personen met een handicap bereiken? Wanneer en hoe zijn die teams bereikbaar?**

Je kan contact opnemen met onze teams via het gratis nummer 0800 987 99. We vragen je in het keuzemenu de postcode van de aanvrager in te geven, zodat je rechtstreeks verbonden

wordt met het team uit zijn regio. Natuurlijk kan je ook via het contactformulier op [www.handicap.belgium.be](http://www.handicap.belgium.be) contact met ons opnemen.

### **Voor sommige mensen is het moeilijk om zich naar het provinciale medische centrum te begeven, blijft dit?**

In de nieuwe organisatie blijven de huidige medische centra en consultatieplaatsen bestaan. Onze artsen kunnen, waar gerechtvaardigd, ook huisbezoeken doen. Mochten er problemen zijn qua verplaatsing dan raden we aan contact op te nemen met het team.

### **Wie is het eerste contactpunt voor vragen? De DG Personen met een handicap, de OCMW's en gemeentes of de ziekenfondsen? Wat als onze werklast verhoogt door een toevloed aan dossiers bij de ziekenfondsen?**

Binnen de meeste gemeentes is er minstens één contactpunt waar de burger zijn aanvraag kan laten indienen. In gemeentes waar de burger niet in het gemeentehuis terecht kan, is meestal afgesproken dat een OCMW de dienstverlening overneemt. De meeste gemeentes blijven tot op heden dus effectief aanvragen registreren. Er lijkt dus geen toevloed aan dossiers bij de ziekenfondsen te zullen ontstaan. We volgen dit verder op en blijven in contact met de ziekenfondsen.

### **Als mensen bellen naar het gratis 0800-nummer en hun postcode ingeven, komen ze dan terecht bij een regionaal medisch centrum of bij de contactpersoon die wij doorgaven? Worden de contactgegevens van de ziekenfondsen in een papieren of online document vermeld?**

Wie belt naar het gratis 0800-nummer, komt terecht bij het regionale team van de DG Personen met een handicap. Ze worden dus niet doorgeschakeld naar de ziekenfondsen.

Op onze website zullen we per gemeente wel een overzicht publiceren van de contactpunten bij wie de burger terecht kan voor hulp bij een aanvraag.

## **Infosessies en communicatie**

### **Wanneer worden er opleidingen voorzien?**

In elke regio worden infosessies georganiseerd over de werking van de nieuwe tool. Al héél wat medewerkers van gemeentes, OCMW's en ziekenfondsen hebben aan deze infosessies deelgenomen.

Mocht je je graag inschrijven voor een nieuwe infosessie, dan kan dat op [bit.ly/infosessienieuweprocedure](http://bit.ly/infosessienieuweprocedure). Een regionaal team zal dan contact met je opnemen als zij een nieuwe infosessie organiseren.

## **Wetgeving**

### **Zijn er ook wijzigingen in de manier van erkennen van de handicap?**

Neen, op dit moment zijn geen aanpassingen in de criteria voor erkenning van een handicap voorzien.