

# Veelgestelde vragen:

## Algemene vragen

### ***In welke talen zullen de formulieren beschikbaar zijn?***

Wij stellen de formulieren ter beschikking in onze 3 landstalen, namelijk Nederlands, Frans en Duits. Indien nodig zal een niet-officiële ad hoc-versie in het Engels worden overwogen om mensen te helpen die geen van de officiële talen spreken.

### ***Komt er nog een papieren versie voor de aanvraag?***

Dit is inderdaad eveneens voorzien. We hebben ons in eerste instantie gericht op de online-versie, maar er komt ook een papieren versie die beschikbaar zal zijn in geval van een server-storing.

### ***Werden alle formulieren aangepast?***

Ja, alle formulieren op My Handicap zijn aangepast op basis van het formulier 'erkenning met tegemoetkoming'.

### ***Zijn er wijzigingen aangebracht in My handicap? Zullen we nog steeds professionele toegang hebben?***

We hebben de visuals op My handicap (gebruikersinterface) aangepast, maar niet de functionaliteiten en processen die daaruit voortvloeien. Dit betekent dat de professionele toegang beschikbaar blijft.

### ***Hoelang duurt het naar schatting om de vragenlijst van A tot Z in te vullen (formulier 'erkenning met tegemoetkoming')?***

Het invullen van het aanvraagformulier voor erkenning duurt naar schatting +/- 40min.

### ***Wie kan men contacteren bij vragen over het gebruik van het systeem?***

Tot 30.06.2023 kan je contact opnemen via [intake.remake@minsoc.fed.be](mailto:intake.remake@minsoc.fed.be). Daarna kan je altijd contact opnemen met de interne maatschappelijk assistenten in je regio. Zij kunnen je vragen beantwoorden. Voor alle technische vragen, kan je contact opnemen met ERANOVA op: +32 (0)2 511 51 51.

### ***Hoe lang worden niet-voltooide aanvragen bewaard?***

Wij bewaren de niet-voltooiden aanvragen en de bijlagen in onze databank gedurende 2 maanden vanaf de opening van het dossier van de burger. Opgelet: wij sturen geen herinnering om de aanvraag aan het einde van de periode af te ronden.

***Kunnen we het formulier nog wijzigen als het verzonden is?***

Neen. Zolang het formulier als “concept” in My handicap is opgeslagen, is het mogelijk de inhoud te wijzigen. Zodra het document is verzonden, moeten wijzigingen via het contactformulier worden doorgestuurd.

***Zijn de verwerkingstijden dezelfde?***

Momenteel worden de termijnen niet gewijzigd. De Directie-generaal voor personen met een handicap werkt echter aan verschillende projecten om de verwerkingstermijnen te verkorten en tegelijkertijd de burger kwaliteitsondersteuning te bieden. Wij hopen dat de nieuwe formulieren een positieve impact zullen hebben op de termijnen doordat gegevens van betere kwaliteit worden verzameld.

***Kan het formulier worden afgedrukt en gedownload?***

Ja, de aanvraag zal kunnen worden gedownload en afgedrukt zodra de aanvraag is voltooid. Het PDF-document zal qua normen toegankelijker zijn, en op de laatste pagina verschijnen de volgende stappen in de procedure. Het zal dus niet mogelijk zijn het document te downloaden terwijl het formulier wordt ingevuld.

## Projectmethodologie

***Werd de herformulering van de zinnen/het formulier getest bij de aanvragers?***

We hebben inderdaad 7 verschillende prototypes getest met verschillende betrokkenen. Intern hebben we de formulieren getest met onze Franstalige en Nederlandstalige artsen en maatschappelijk assistenten. Extern verzamelden we ook feedback van onze verschillende partners. Ten slotte stelden we een panel samen van burgers met verschillende soorten beperkingen, al dan niet digitaal vaardig, enz. om het formulier doeltreffend te testen.

***Kwam de positieve herformulering er op verzoek van de aanvrager?***

Ja, die kwam er op verzoek van de personen met een handicap. De belangrijkste reden was dat de emotionele lading ervan zeer groot was. Over het vraagstuk van identiteit en erkenning van handicap door stigmatisering bestaan dan ook tal van studies, waarin ook deze paradigmaverschuiving wordt aanbevolen.

***Zijn de “easy read”-normen toegepast in de formulieren?***

Waar mogelijk hebben wij de “easy read”-normen in de nieuwe formulieren verwerkt. Wij hebben ons gericht op:

- Leesbare (schreefloze) typografie voor gemakkelijk lezen
- Aanpassing van lettergrootte en spaties
- Gebruik van dezelfde woorden in het hele formulier (bv. moeilijkheden)
- Definitie van complexe termen (bv. assistentie, moeilijkheden, apparaten, enz.)
- De toevoeging van visuals en symbolen om het begrip te bevorderen

Aangezien deze formulieren digitaal zijn, zijn wij echter beperkt in sommige “easy read”-regels die wij niet hebben kunnen integreren. De toegankelijkheid van de formulieren kreeg wel bijzondere aandacht.

## Formulier ‘erkenning’ - technische vragen

### Bijlagen

***Worden de door de aanvrager of een helper toegevoegde bijlagen vertrouwelijk en veilig opgeslagen?***

Ja. Documenten die bij de aanvraag worden toegevoegd, worden opgeslagen in een beveiligde database (cloud) totdat de aanvrager het definitieve document heeft ingediend. Daarna slaan we alle bijlagen bij een dossier intern veilig op. Met het oog op de vertrouwelijkheid worden de bijlagen gelabeld om een administratief document niet te verwarren met een medisch document.

***Bestaat er gevaar voor verwarring tussen de documenten die men via de aanvraag heeft geüpload en de rest van de documenten die voor de medische evaluatie moeten worden ingevuld?***

Nee, er wordt expliciet vermeld dat de te uploaden documenten niet verplicht zijn. De contactgegevens van de arts zijn altijd verplicht. Hij zal natuurlijk gevraagd worden om ons meer informatie over de aanvrager te geven.

***Is het aantal documenten/megabytes beperkt?***

Er kunnen maximaal 6 documenten worden toegevoegd bij de aanvraag. Als het document te groot is (megabyte), is er altijd de mogelijkheid om het achteraf via het contactformulier op te sturen.

***Kunnen later nog bijlagen worden toegevoegd wanneer het dossier verzonden is?***

De aanvrager kan tijdens het invullen van het formulier maximaal 6 bijlagen toevoegen. Als na het indienen van het formulier nog andere documenten moeten worden toegevoegd, kan men dat via het contactformulier doen.

***Welke certificaten kunnen aan de aanvraag worden toegevoegd?***

Diverse attestaten kunnen rechtstreeks worden toegevoegd:

1. Documenten met betrekking tot de bewindvoerder (wettelijke vertegenwoordiger)
2. Documenten met betrekking tot het werk
3. Documenten met betrekking tot de studies
4. Documenten met betrekking tot de huurovereenkomst (gedeelde huur)
5. Documenten met betrekking tot prioritaire dossiers

## Andere

### ***Is er een back-up van het online formulier?***

Ja, er zijn twee opslagmogelijkheden beschikbaar. Ten eerste wordt elk gedeelte automatisch opgeslagen. Er is echter ook de optie "opslaan en afsluiten", zodat de gebruiker de aanvraag tijdelijk kan afsluiten zonder dat deze wordt verzonden.

### ***Kan de aanvrager bepaalde velden openlaten? De meeste velden zijn verplicht in te vullen voor een goede behandeling van de aanvraag.***

Er zijn verschillende antwoordopties. Niet alle vragen zijn verplicht. Als het verzoek om informatie echter overeenstemt met de situatie van de aanvrager, willen wij zoveel mogelijk kwalitatieve informatie verzamelen. Dit is in het belang van de dienstverlening aan de burger, want hoe meer kwalitatieve en volledige gegevens wij in ons bezit hebben, hoe efficiënter de behandeling van het dossier zal zijn. Als we direct over de juiste informatie beschikken, hoeven we niet opnieuw contact op te nemen met de burger. Er is echter altijd een manier om de verplichte vragen te omzeilen door andere tekens in te voegen.

### ***Hoe gebruik je de zoekmachine voor voorzieningen?***

Voer de eerste letters van de voorziening en de postcode in. Selecteer vervolgens de betreffende voorziening. Komt deze niet in de lijst voor, dan kan je ze manueel toevoegen. Wij zullen de kwaliteit van de gegevens controleren alvorens ze aan de lijst van voorzieningen toe te voegen.

### ***Komt er een zoekmachine voor zowel artsen als voorzieningen?***

Ja, dit is inderdaad het uiteindelijke doel. Wij wachten op voldoende kwalitatieve gegevens van artsen alvorens deze functionaliteit aan het formulier toe te voegen.

### ***Welke authentieke bronnen zijn in de nieuwe formulieren geïmplementeerd? Wat is voorzien voor de toekomst?***

- RR-gegevens
- Voorzieningen (interne lijst)

In de toekomst willen wij (afhankelijk van de beschikbaarheid van kwalitatieve gegevens) het volgende toevoegen:

- Toegang tot het globale medische dossier (gegevens bezorgd door de arts)
- Gezinssamenstelling
- Tax-on-web

***Is er voor de tekstvakken een beperking op het aantal tekens?***

Er is inderdaad een limiet van 5000 tekens voor de grote blokken. Er is ook een voltooiingshulp die laat zien hoeveel tekens je al hebt gebruikt voor elk blok.

## Formulier 'erkenning' - inhoudelijke vragen

### Persoonlijke gegevens

***Waarom is de toevoeging van een contactpersoon voortaan verplicht?***

In het verleden hadden veel dossiers geen contactgegevens. Dit heeft grote gevolgen voor de dossierbehandeling, omdat we in dergelijke gevallen via de post moeten gaan. We moeten dus contact kunnen opnemen met de aanvrager of een familielid. Aangezien niet iedereen over een telefoonnummer en een e-mailadres beschikt, blijven er twee mogelijkheden: ofwel de eigen gegevens invoegen, ofwel de gegevens van een derde persoon. Heeft de aanvrager geen e-mailadres, vul dan *nomail@mail.com* in.

***Als de aanvrager een ander adres opgeeft dan zijn officiële adres, waar ontvangt hij dan zijn post?***

Wij vermelden uitdrukkelijk op het formulier dat, indien de aanvrager een ander adres wenst in te vullen, hij zijn post op dit adres zal ontvangen.

***Zal het adres van de aanvrager zoals voorheen worden voorgevuld?***

Ja, dat blijft zo. Wij halen de gegevens uit het rijksregister (authentieke bron). Wij geven de aanvrager echter de mogelijkheid om een tweede adres (woonplaats) toe te voegen als hij daar post wil ontvangen.

***Er is een sterretje voor de bankrekening. Invullen is dus verplicht?***

Ja, in het kader van een aanvraag om erkenning met een tegemoetkoming is de invoering van het rekeningnummer verplicht, zodat de FOD de tegemoetkoming aan de aanvrager kan uitbetalen.

***Zijn wij voor wettelijk vertegenwoordigers verplicht een erkenningsdocument toe te voegen?***

In het kader van de bewindvoerders over de goederen en de persoon vragen wij om bepaalde gegevens. Hoewel wij deze gegevens tijdens de dossierbehandeling moeten controleren, is het niet

verplicht om het document (wettig document) tijdens de aanvraag te uploaden. Wij bieden deze mogelijkheid om het verwerkingsproces te versnellen.

***Wat de kinderen betreft: moeten kinderen die onder hetzelfde dak wonen maar niet meer ten laste van de ouder zijn, ook worden vermeld?***

Voor de medische beoordeling vragen wij het aantal kinderen en hun leeftijd. Wij doen dat om de last voor de begunstigde te kunnen beoordelen. Daarom vragen wij informatie over kinderen ten laste die in hetzelfde huishouden als de aanvrager wonen.

## Werk en studie

***Wordt 'huisvrouw'/'huisman' beschouwd als een job?***

Wij houden hiermee rekening bij de behandeling van het dossier. Deze vraag is eerder bedoeld om de capaciteiten van de persoon te kunnen vaststellen, en niet zozeer het inkomen.

***Wat is het nut om het diploma van de aanvrager te kennen?***

In het kader van een aanvraag om erkenning van een handicap met een tegemoetkoming willen wij de kwalificaties van de betrokkene kennen om zijn of haar vermogen tot integratie op de arbeidsmarkt te kunnen inschatten.

***Kan men elke studieoptie specificeren?***

Ja, dit is mogelijk, je kunt klikken op studies en dan de richting van de aanvrager opgeven. Als de aanvrager niet in België heeft gestudeerd, kan je het equivalent invoegen, of verduidelijking geven zodat onze dossierbeheerders de informatie kunnen integreren.

## Medisch luik

***Er zijn mensen die de naam van de arts niet willen medelen. Wat doen we dan?***

Er is altijd een mogelijkheid om de vraag te omzeilen, maar dat is niet wenselijk. De arts kan ook via het papieren formulier worden gecontacteerd. Als de persoon echter een aanvraag met een medische beoordeling wil indienen, moeten wij informatie van de behandelend arts kunnen krijgen, in het belang van de aanvrager.

***Kan men een specialist opgeven in plaats van een huisarts?***

Dit is mogelijk. Wij willen in contact komen met de professional die de algemene medische situatie van de aanvrager het best kent. Bij een aanvraag met een medische beoordeling houden wij immers rekening met de impact van de moeilijkheden op het dagelijkse leven van de aanvrager. Hiervoor is het sterk aanbevolen om de contactgegevens van een huisarts in te voeren, maar ook specialisten en medische centra kunnen worden ingevoerd.

### ***Is het mogelijk om meerdere artsen op te geven in de online vragenlijst?***

We laten slechts één gezondheidswerker per aanvraag toe. Meer informatie toevoegen kan bij de laatste vraag van het formulier.

### ***Wat als de arts in het buitenland woont?***

Je kunt de contactgegevens van de arts invullen. Als wij deze niet kunnen bereiken, ontvangt de aanvrager formulieren die door de arts moeten worden ingevuld en naar ons worden teruggestuurd.

### ***Vindt de medische beoordeling altijd fysiek plaats?***

In het kader van de medische beoordeling zijn er twee mogelijkheden: ofwel wordt de begunstigde uitgenodigd voor een medische beoordeling ter plaatse, ofwel gebeurt de beoordeling op basis van stukken. Afhankelijk van de bij de aanvraag verstrekte informatie en de situatie van de betrokkene wordt de voorkeur gegeven aan het ene of het andere.

### ***Hoe moeten de verschillende subdomeinen (deel 3) worden ingevuld?***

Voor elk subdomein zijn er 3 mogelijkheden:

- Ik kan alles. Er valt niets te melden.
- Ik kan sommige activiteiten uitvoeren: kruis aan wat de aanvrager kan doen MET moeilijkheden of niet kan doen vanwege deze moeilijkheden. Je moet dit aanvinken en dan toelichting toevoegen.
- Ik kan deze activiteiten niet uitvoeren: je kan de redenen waarom de aanvrager deze activiteiten niet kan uitvoeren in één blok invullen.

### ***Vanwaar komt de wijziging van "wat zijn je beperkingen" naar "wat kan je doen met moeilijkheden"?***

De problematiek van de identiteit en de erkenning van handicap door stigmatisering komt aan bod in tal van studies, waarin deze paradigmaverschuiving wordt aanbevolen. Daarom hebben wij de vragen geherformuleerd.

### ***Waarom werd "kleine moeilijkheden"/"grote moeilijkheden" verwijderd als deel van het antwoord?***

Wij wensten deze antwoordmogelijkheden te schrappen, omdat zij te vatbaar waren voor interpretatie. Om zowel het medisch personeel als de aanvrager voor te bereiden, moeten wij zoveel mogelijk kwaliteitsinformatie verzamelen om het dossier efficiënt te kunnen behandelen (op basis van stukken, indien mogelijk of noodzakelijk).

### ***Wat zijn de voorwaarden voor prioritaire dossiers?***

Wij beschouwen een dossier als prioritair wanneer de aanvrager een ernstige en snel evoluerende ziekte heeft met een aanzienlijke vermindering van de levensverwachting. Dat is bijvoorbeeld het geval bij chemotherapie, radiotherapie of immunotherapie.

***Wat is de toegevoegde waarde van de mogelijkheid voor de burger om medische fiches toe te voegen?***

In geval van prioritaire dossiers streven wij een snelle en kwaliteitsvolle dienstverlening aan de begunstigde na. Daarom voegen wij de mogelijkheid toe om medische documenten toe te voegen om de aanvraagprocedure te versnellen. Dit is NIET verplicht! Wij willen alleen de autonomie van de aanvrager vergroten als hij in het bezit is van medische documenten.