# Getuigenissen van enkele partners in de gemeentes

2,5 maand na het lanceren van de nieuwe online aanvraagprocedure “My Handicap” vroegen we enkele partners uit de gemeentes naar hun ervaringen. Ruim 4850 medewerkers van gemeentes, OCMW’s en ziekenfondsen helpen personen met een handicap bij hun aanvraag, samen met de sociaal assistenten van de DG Personen met een handicap. We zijn hen erg dankbaar dat ze samen met ons een leerproces willen doorlopen om de burger beter van dienst te zijn.

Medewerkers van Stad Antwerpen, het Sociaal Huis van Dendermonde en de gemeentes Comines-Warneton en Peruwelz doen vandaag hun verhaal. Uit hun getuigenissen spreekt enthousiasme over de vereenvoudiging van ons proces en de mogelijkheid om meer te betekenen voor de burger dan het overhandigen van een papieren formulier.

## “In 20 minuten krijg je een goed beeld van de situatie van de persoon met een handicap”

“Bij de dienst Handicontact van de gemeente Comines-Warneton ben ik verantwoordelijk voor alles wat met personen met een handicap te maken heeft, dus ook voor de aanvragen via My Handicap.

Daarnaast werk ik ook voor het Conseil Consultatif Communal de la Personne Handicapée. Via getuigenissen van personen met een handicap en inleefdagen laat ik scholen en het grote publiek kennismaken met de moeilijkheden van personen met een handicap.

Ik werk in een loket van het gemeentehuis en ben beschikbaar om de aanvragen te helpen indienen tijdens de openingsuren. Maandelijks komen er 20 à 35 personen langs voor hulp bij hun aanvraag.

Ik ben binnen Handicontact de hoofdverantwoordelijke voor de aanvragen via My Handicap, maar 2 collega’s vervangen me af en toe. Dankzij een speciale toegang kunnen we met onze eigen identiteitskaart een aanvraag voor de burger indienen. We hebben ook elders in de regio een lokaal waar één van mijn collega’s af en toe aanvragen helpt in te dienen.

Binnen onze gemeente is de dienst Handicontact erg gekend, omdat we prominent aanwezig zijn in het gemeentehuis en communiceren via de gemeentenieuwsbrief. Het is erg belangrijk om naar kwetsbare groepen zoals personen met een handicap voldoende te communiceren over onze dienstverlening.

Ik wissel actief informatie uit met de ziekenfondsen, het OCMW, verzorgingstehuizen en artsen in mijn regio. Ik vind het erg belangrijk om die contacten te onderhouden om zo de persoon met een handicap sneller vooruit te helpen. Die samenwerking is in het nieuwe systeem nog belangrijker dan vroeger.

De online vragenlijst is erg intuïtief en gemakkelijk te gebruiken. Zo worden die 20 minuten waarop je samen de vragenlijst overloopt echt een moment om actief en met empathie te luisteren naar de persoon met een handicap.”

**Contact:**

**Anne Tancrez I** Verantwoordelijke dienst Handicontact Comines-Warneton

+32 56 56 10 72 I handicontact.comines@publilink.be

## “Een inspanning van iedereen om samen tijd te besparen voor de persoon met een handicap.”

“Ik ben in mijn regio verantwoordelijk voor alles wat met Ouderen en Thuiszorg te maken heeft. Zo regel ik maaltijden aan huis, klusjesdiensten, poetshulp maar ook pensioenaanvragen. Sinds 2009 help ik in het Sociaal Huis van Dendermonde personen met een handicap bij het aanvragen van een tegemoetkoming of parkeerkaart.

Er komen zo’n 40 aanvragen per maand binnen via onze dienst. Samen met vier andere collega’s zijn we afwisselend een week lang verantwoordelijk voor deze aanvragen.

Vroeger werden de aanvragen behandeld op het Administratief Centrum van de gemeente. Onze burgers vinden nu vlot de weg naar het Sociaal Huis om de aanvraag in te dienen via My Handicap.

Als professionals kunnen we ook steeds terecht bij een sociaal assistent van de DG Personen met een handicap die verantwoordelijk is voor de partners in onze regio. Dit is absoluut een meerwaarde voor onze werking. De DG Personen met een handicap houdt ook maandelijks een zitdag in onze gemeente om complexere vragen van burgers te beantwoorden.

De nieuwe procedure is een hele verbetering omdat we niet langer alle formulieren hoeven af te drukken. We kunnen de burger nu zelf beter begeleiden via de online vragenlijst. In een eerste fase neemt dit wel wat meer tijd in beslag, maar als alle betrokkenen bij het proces een inspanning leveren zal dit een grote vooruitgang zijn.

Een intake invullen om een tegemoetkoming aan te vragen duurt bij ons zo’n 20 minuten. We raden mensen aan om altijd volgende zaken mee te brengen: de naam van de huisarts, de identiteitskaart en eventueel een bankrekeningnummer. Zo kan de aanvraag vlot verlopen en hoeft niemand terug te keren omdat bepaalde gegevens ontbreken.”

**Contact:**

**Jany De Veerman** I Regioverantwoordelijke Sociaal Huis Dendermonde, dienst Ouderen en Thuiszorg Regio Baasrode – Grembergen

+32 52 37 85 53 I jany.deveerman@ocmw.dendermonde.be

# “Niet meer van de ene naar de andere instantie hollen om papieren documenten door te geven”

“Sinds 1juli kan een persoon met een handicap in de stadsloketten van Antwerpen terecht voor hulp bij hun aanvraag. Telefonisch of via de website kunnen ze een afspraak van 30 minuten boeken met een van onze 8 medewerkers. Zo lang duurt het ongeveer om de vragenlijst voor een tegemoetkoming in te vullen.

Ook voor 1 juli hielpen we mensen al bij het invullen van de toen nog papieren formulieren. Een eerste contact duurde toen 15 minuten, maar achteraf moest er nog heel wat bijkomende informatie worden opgevraagd. Zo’n eerste papieren aanvraag kon dus niet meteen behandeld kon worden door de DG Personen met een handicap. Een eerste intake duurt misschien iets langer, maar doorheen het hele proces mikken we op tijdswinst.

Dit project kwam voor ons op het juiste moment en vormt de kern van ons proefproject rond e-services dat we midden september opstartten. Het traditionele loketgesprek maakt plaats voor een samenwerking tussen de burger en de e-servicebegeleider die samen de aanvraag indienen. Zo verhogen we ook de zelfredzaamheid van de burger op het gebied van digitale kennis.

Momenteel gebeuren de intakes in een apart lokaal, vanwege de persoonlijke vragen. die soms moeten worden beantwoord. Ook kunnen we zo onze medewerkers de mogelijkheid geven om in alle rust de vragen te overlopen in de eerste fase van het project. Op termijn zullen de aanvragen gewoon in de e-servicezone gebeuren als de nodige afscherming is geplaatst.

In de andere stadsloketten in Antwerpen (Wilrijk, Berchem, Hoboken, Deurne, Borgerhout, Merksem,…) helpen we mensen op de traditionele manier via een loketgesprek waarbij de medewerker de antwoorden van de burger ingeeft in de intake. Als het proefproject rond e-service positieve resultaten oplevert, zal deze vorm van dienstverlening ook in de andere stadsloketten worden uitgerold. Belangrijk is dat elke Belgische gemeente die werkt met My Handicap zelf een eigen invulling kan geven aan hoe de intake het beste verloopt.

Wij werken met verschillende partners samen (OCMW, woonzorgcentra, revalidatieziekenhuizen, etc.). Zo gaan we, indien de burger zich niet kan verplaatsen en de intake niet telefonisch of digitaal kan insturen, bijvoorbeeld langs in woonzorgcentra en bejaardentehuizen om ter plaatse een product af te leveren. We deden dit vroeger ook al om bijv. identiteitskaarten te hernieuwen. In het verhaal van My Handicap mikken we erop om dit proces efficiënter te laten verlopen, zodat onze partners snel een intake kunnen opstarten met de identiteitskaart van hun residenten.

Bij de start van de nieuwe aanvraagprocedure hebben we de officiële informatie die we via de FOD Sociale Zekerheid kregen gecommuniceerd op onze website. De nieuwe aanvraagprocedure wordt actief gepromoot aan onze loketten, het onthaal en telefonisch.

De zitdagen van de DG Personen met een handicap zijn in onze stad een echt succesverhaal. Burgers die vragen hebben op hun dossier waar onze medewerkers geen antwoord op hebben, worden geholpen op de zitdagen van de DG Personen met een handicap.

De nieuwe site My Handicap is enorm praktisch en gebruiksvriendelijk. De technische kinderziektes zijn er natuurlijk wel, maar ze worden voortdurend bijgestuurd om de stabiliteit van het systeem in de toekomst nog te verhogen.

Het grootste pluspunt van de nieuwe online vragenlijst is dat de burger voortaan zelf zijn aanvraag kan indienen, zonder dat hij zich fysiek moet verplaatsen. Zo is hij sneller geholpen.

Verder is het een grote verbetering dat de aanvraag in één sessie kan worden ingediend en er achteraf niet nog allerlei informatie moet worden opgevraagd. Dit zorgt in de toekomst voor een snellere verwerkingstijd van het dossier.

Het proces is ook duidelijker en transparanter omdat de aanvrager niet meer van de ene naar de andere instantie hoeft te lopen om fysieke documenten op te vragen en door te geven.”

**Contact:**

**Nuria Mertens** I Regiomanager stadsloketten Antwerpen Centrum en Linkeroever

+32 473 88 09 48 I nuria.mertens@stad.antwerpen.be

“Zeker voor kwetsbare groepen is het belangrijk om ook zonder toegang tot een eigen computer of internet hun aanvraag dicht bij huis te kunnen laten indienen”

“Burgers die een aanvraag willen indienen kunnen in Peruwelz terecht bij de dienst Handicontact, waar ik werk als sociaal assistente.

Vooraf overleg ik meestal telefonisch met de persoon met een handicap om te zien of een aanvraag zin heeft en om deze voor te bereiden. Ik stel hem dan een moment voor om de aanvraag samen in te dienen. Door op afspraak te werken en de aanvraag vooraf voor te bereiden heb ik ook meer tijd om te luisteren naar de persoon met een handicap. Zo kan ik hem naast zijn aanvraag bij de DG Personen met een handicap ook andere oplossingen voorstellen voor de problemen waarmee hij wordt geconfronteerd.

Voor 1 juli werden de papieren formulieren afgedrukt en eventueel ingevuld bij de dienst Bevolking van de gemeente. Ik kan dus zelf niet vergelijken met de oude procedure, maar de online vragenlijst is erg gebruiksvriendelijk.

Ik werk nauw samen met de sociaal assistente van het plaatselijke OCMW die haar specifieke doelgroep helpt bij de aanvragen. Verder overleg ik regelmatig met mijn collega’s bij de ziekenfondsen en natuurlijk ook met de sociaal assistente van de DG Personen met een handicap die ons bijstaat bij complexere aanvragen.

We hebben binnen de gemeente via al onze kanalen gecommuniceerd over de wijzigingen. In onze communicatie naar de burger zetten we ook in op specifieke communicatie naar personen met een mentale beperking opdat ze het administratieve proces beter zouden begrijpen.

De burger waardeert het dat we hem meer bijstaan in de nieuwe procedure. De hulp van een professional is voor hen een opluchting en geeft hen zekerheid over de volledigheid van hun dossier. Zeker voor kwetsbare groepen is het belangrijk dat ze ook zonder zelf toegang te hebben tot een computer en internet hun aanvraag kunnen laten indienen in hun buurt.”

**Contact:**

**Caroline Caucheteux** I Sociaal assistente Plan de cohésion sociale – Handicontact Peruwelz
+32 69 59 00 80 I Caroline.Caucheteux@peruwelz.be