

VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

Zenithgebouw
Koning Albert II-laan 37
1030 BRUSSEL
www.vaph.be

INFONOTA

Gericht aan: Alle professionelen

02/05/2019

INF/19/35

Contactpersoon Luc Dewilde
Telefoon 02 249 30 00

Nieuw telefoonnummer VAPH

Door de invoering van de persoonsvolgende financiering en het ter beschikking stellen van budgetten kreeg het VAPH heel wat telefonische oproepen met vragen te verwerken. Sinds deze transitie en om de toevloed van vragen te kunnen verwerken, werkt het VAPH daartoe samen met 1700, het contactcenter van de Vlaamse overheid. Er werd in samenwerking met hen een sectorlijn uitgebouwd, waarbij 25 operatoren van 1700 werden opgeleid in de VAPH-materie. Voor vragen over de persoonsvolgende financiering kom je eerst bij hen terecht. Bij moeilijke of technische vragen kunnen de operatoren escaleren naar diverse backoffices bij het VAPH. Voor vragen over hulpmiddelen, facturen, aanvraagprocedures of vragen van vergunde zorgaanbieders wordt meteen naar de juiste VAPH-helpdesk geëscaleerd.

De meerwaarde van de samenwerking met het contactcenter zit hem in het beantwoorden van standaardiseerbare vragen van klanten. De operatoren van het contactcenter antwoorden immers alleen op basis van een script. Zij hebben wel toegang tot Mijn VAPH en kunnen dus ook antwoorden op meer dossiergebonden vragen van klanten. Toch worden niet alle telefoons meteen naar het contactcenter doorgestuurd. Een keuzemenu, in de vaktaal een IVR (interactive voice response), moet de binnenkomende vragen triëren. Afhankelijk van de keuze die de beller maakt, wordt hij naar een bepaalde VAPH-helpdesk gerouterd of naar het contactcenter.

Eén nieuw nummer voor alle vragen

Vanaf 2 mei 2019 installeert het VAPH een gloednieuw contactnummer, de VAPH-lijn op 02 249 30 00. Dit nummer is er zowel voor professionelen als voor de mensen met een handicap. Via dit nummer komt u op het nieuwe keuzemenu terecht.

Een keuzemenu

De IVR (interactive voice response) vervult een belangrijke rol en stuurt de oproepen naar de juiste helpdesk. Hierbij een overzicht van de diverse keuzes die u zult kunnen maken (de pijl na de keuze geeft aan naar welke helpdesk de oproep zal geëscaleerd worden):

1 Heeft u een vraag over het persoonsvolgend budget?

- 1.1. Heeft u een vraag over de besteding van dit budget? → Dedicated team 1700
(+ eventuele escalatie naar team budgetbesteding)
- 1.2. Heeft u een vraag over uw aanvraag voor dit budget of de beslissing hierover? → Team toeleiding en hulpmiddelen / provinciekeuze
- 1.3. Heeft u een vraag over uw noodsituatie, spoedprocedure of procedure NAH?
→ Interdisciplinair team /provinciekeuze
- 1.4. Heeft u een vraag over de opmaak van het multidisciplinair verslag?
→ Interdisciplinair team/provinciekeuze
- 1.5. Heeft u een algemene vraag over dit budget?
→ Dedicated team 1700 (+ eventuele escalatie naar PVF Infolijn)

2 Heeft u een vraag over hulpmiddelen en aanpassingen, de factuur of de terugbetaling ervan?

- 2.1. Heeft u een vraag over tussenkomst bij hulpmiddelen en aanpassingen, de beslissing of de betaling? → Team toeleiding en hulpmiddelen / provinciekeuze
- 2.2. Heeft u een vraag over uw woningaanpassing of huisbezoek?
→ Interdisciplinair team /provinciekeuze
- 2.3. Heeft u een vraag over de opmaak van het multidisciplinair verslag?
→ Team toeleiding en hulpmiddelen / provinciekeuze

3: Heeft u een vraag over uw aanwezigheid op een commissie?

- 3.1. Heeft u een vraag over uw aanwezigheid op de Provinciale Evaluatiecommissie? → Team toeleiding en hulpmiddelen / provinciekeuze
- 3.2. Heeft u een vraag over uw aanwezigheid op de Regionale Prioriteitencommissie?

→ Interdisciplinair team /provinciekeuze

3.3. Heeft u een vraag over uw aanwezigheid op de Heroverwegingscommissie?

→ Helpdesk heroverwegingscommissie

4: Heeft u als zorgaanbieder een vraag over uw erkenning of financiering?

4.1. Heeft u een vraag over personeelsregistratie? → Helpdesk personeelsregistratie

4.2. Heeft u een vraag over uw afrekeningsdossier? → Helpdesk afrekeningen

4.3. Heeft u een vraag over de registratie in de geïntegreerde registratietool? → Helpdesk GIR

4.4. Heeft u een vraag over uw erkenning of vergunning? → Helpdesk erkenningen

4.5. Heeft u een vraag over intensieve bemiddeling of afstemming? → Helpdesk bemiddeling en afstemming

5: Heeft u een andere vraag? → Dedicated team 1700 (+ eventuele escalatie naar VAPH-Helpdesk)

Afhankelijk van uw vraag kunt u de keuze ook verkort maken. Dat zorgt ervoor dat u snel en eenvoudig bij de juiste helpdesk komt, die uw vraag zal beantwoorden. Bijvoorbeeld, bij een algemene vraag over persoonsvolgende financiering, drukt u 1 en daarna 5. Op die manier hoeft u niet de hele opsomming van de keuzes te beluisteren.

Niet alle medewerkers persoonlijk bereikbaar

Het VAPH wil met dit telefonieproject de service naar de gebruikers en professionelen verbeteren. Daartoe zijn de dossierbehandelaars van de provinciale kantoren en de diensten voor vergunde zorgaanbieders alsook de dienst budgetbesteding niet langer persoonlijk bereikbaar. Omdat één VAPH-medewerker niet vastgeklikt is aan één dossiergebonden vraag, kunt u met uw vraag bij meerdere medewerkers terecht. Een groep medewerkers is ingelogd om u verder te helpen bij al uw (dossiergebonden) vragen. Dit zorgt voor een betere en bredere bereikbaarheid. Niet alleen zijn de medewerkers van een helpdesk beter bereikbaar, door dit nieuwe systeem kunnen meerdere mensen antwoorden op dezelfde vragen. Dit maakt dat de afhankelijkheid van één dossierbehandelaar voor uw dossiergebonden vragen niet langer een realiteit is.

Online uw vraag stellen

De contactpagina op de website is volledig herwerkt, naar analogie met de telefonie. Ook online staat de klantvriendelijkheid voorop en streeft het VAPH naar een snel en efficiënt antwoord op al uw vragen.

Het VAPH wil met deze vernieuwing nog kwaliteitsvoller antwoorden op al uw vragen. Een goed geïnformeerde persoon kan immers de juiste keuzes maken en dat is een van de doelstellingen van het perspectiefplan voor de zorgsector voor personen met een handicap.

Professionele communicatie via Helios en Mijn VAPH

Het VAPH is volop bezig met de ontwikkeling van een interactieve Helios en MijnVAPH. Op dit moment kunnen de multidisciplinaire teams al veel meer informatie uit Helios halen, zodat ze bijvoorbeeld niet steeds moeten bellen om te weten of iemand is ingeschreven of een interventieniveau heeft. Door de permanente uitbreiding van dit systeem, zal ook de communicatie meer en meer via deze weg verlopen.

James Van Casteren
Administrateur-generaal