

SAMENVATTING FEITEN

Op 4 september 2008 dient de verzoekster een aanvraag in voor een tegemoetkoming voor de aankoop van een draaizetel/transferstoel. Begin februari 2009 krijgt de verzoekster een brief van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) waarin staat dat zij nog een prijsofferte moet indienen. De verzoekster vindt die termijn te lang. De eerstelijnsklachtenbehandelaar meldt haar dat een behandeltermijn van vijf maanden redelijk is. Eind april heeft de verzoekster nog geen beslissing gekregen over haar aanvraag.

SAMENVATTING KLACHT

Onredelijke termijn voor de behandeling van een aanvraag voor een tegemoetkoming voor de aankoop van een draaizetel/transferstoel.

SAMENVATTING ONDERZOEK

Alle hulpmiddelen en aanpassingen waarvoor personen met een handicap bij het VAPH een tegemoetkoming kunnen krijgen, zijn samengebracht in de refertelijst. Als iemand door zijn specifieke of uitzonderlijke zorgbehoefte een hulpmiddel of een aanpassing uit de refertelijst nodig heeft waarvan de kostprijs veel hoger ligt dan het refertebedrag, dan kan het VAPH dit hulpmiddel of die aanpassing eventueel toch terugbetalen nadat de Bijzondere Bijstandscommissie (BBC) de aanvraag heeft goedgekeurd.

De aanvraag voor een draaizetel/transferstoel voor de dochter van de verzoeker betreft een uitzonderingssituatie. Als de dochter een tussenkomst voor een 'gewone' draaizetel had aangevraagd, dan had zij binnen 3 maanden het refertebedrag voor de draaizetel (1.067,93 euro) gekregen. Een draaizetel/transferstoel met hoog/laag-verstelling is een stuk duurder dan het refertebedrag. Omdat de dochter op het moment van de aanvraag alleen interventieniveau/functiebeperking 'aanvulling bovenste ledematen' en 'aanvulling onderste ledematen' had, moest het dossier worden voorgelegd aan de Provinciale Evaluatiecommissie (PEC). Deze commissie moest oordelen of de dochter een hoger interventieniveau (met name 'vervanging onderste ledematen') kon krijgen.

Op de PEC van 20 november 2008 werd dit hoger interventieniveau toegekend, waardoor de dochter recht kreeg op een tussenkomst van het VAPH van 2.376,70 euro. Vervolgens moest het dossier worden voorgelegd aan de BBC. Hiervoor is een prijsofferte nodig. Omdat deze nog niet bij de aanvraagdocumenten was bijgevoegd, werd deze op 27 januari 2009 opgevraagd. Op 28 januari 2009 werd deze per fax ingediend. De kostprijs van de Turny-draaizetel bedraagt 3.551 euro incl. 6% BTW. Er wordt dus een bijkomende tegemoetkoming van 1.174,30 euro (3.551 euro - 2.376,70 euro) gevraagd. Deze vraag moet onderzocht worden in het kader van de zeer uitzonderlijke zorgbehoefte. Het dossier werd op 29 januari 2009 doorgestuurd naar de BBC.

Eind juni 2009 wordt het dossier aan de BBC voorgelegd.

KWALIFICATIE EN NORMEN

Gegrond en voldoende hersteld: Speciale aanvragen moeten de voormelde procedure doorlopen en dit duurt enige tijd. Een behandeltermijn van 10 maanden is onredelijk lang. Terecht mag de verzoekster verwachten dat aanvragen in een redelijke termijn wordt afgehandeld. Als dat niet kan, moet zij op de hoogte worden gebracht van de stand van haar dossier.

- actieve dienstverlening (7): de verzoekster was niet duidelijk geïnformeerd over de verschillende stappen in het aanvraagdossier en de termijn voor de behandeling van de aanvraag
- redelijke behandeltermijn (13): de behandeltermijn van 10 maanden is te lang

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

Het VAPH moet onderzoeken of de behandeltermijn van aanvragen voor tegemoetkomingen van hulpmiddelen met tussenkomst van de PEC en de BBC kan ingekort worden.

Het VAPH moet nagaan hoe de informatieverstrekking over het verloop van een aanvraag van tegemoetkomingen voor hulpmiddelen verbeterd kan worden.