



Vlaamse  
overheid

# KIND EN GEZIN (K&G)

## Ondernemingsplan 2016



Vlaamse  
overheid



# Ondernemingsplan 2016

Kind & Gezin

## Inleiding

In 2016 trekt Kind & Gezin in elk van zijn sectoren de kaart van **vernieuwing en versterking van het aanbod** op maat van jonge kinderen en hun ouders. We vertrekken daarbij vanuit onze **visie** maar zoeken ook aansluiting bij de beleidslijnen die binnen het **beleidsdomein WVG** worden uitgetekend.

Het ondernemingsplan is ingedeeld in **drie hoofdstukken**, die ook de **drie doelstellingen** van het document weergeven:

- **Hoofdstuk 1** gaat over de **strategie** van Kind & Gezin. Het geeft een overzicht van onze 30 strategische projecten voor 2016. Omdat ook grootse plannen doorgaans slechts in kleine stapjes gerealiseerd worden, maken we in een aparte fiche per project duidelijk hoe we ze willen realiseren. Waar mogelijk wordt ook al een planning voor 2017 meegegeven.
- **Hoofdstuk 2** gaat over **beheersing**. Aan de hand van indicatoren geven we een zicht op de manier waarop Kind & Gezin zijn kerntaken aanpakt.
- **Hoofdstuk 3** gaat over **verantwoording**. Hier gaan we na in welke mate we onze engagementen ten aanzien van de Vlaamse Regering nakomen.

Het is onze bedoeling van het ondernemingsplan een **dynamisch document** te maken dat bijstellingen doorheen het jaar weerspiegelt en het Directieteam toelaat kort op de bal te spelen voor de bijsturing van strategie en beheersing. In de loop van 2016 zal het document dus nog aangepast worden zodat het actueel blijft.

Hoofdstuk 1 <b>Strategie</b>	Hoofdstuk 2 <b>Beheersing</b>	Hoofdstuk 3 <b>Verantwoording</b>
"Hoe gaan we onze visie en strategische ambities realiseren?"	"Verlopen onze processen naar behoren?"	"Komen we onze engagementen t.a.v. de Vlaamse Regering na?"
Ctrl + klik hier om naar hoofdstuk 1 te gaan	Ctrl + klik hier om naar hoofdstuk 2 te gaan	Ctrl + klik hier om naar hoofdstuk 3 te gaan

# 1 Strategie

In het verleden formuleerde het Directieteam jaarlijks een aantal strategische ambities waarin de visie van Kind & Gezin concreet vorm kreeg. Vanaf deze legislatuur kiezen we ervoor om niet langer deze eigen strategische ambities als kapstok te gebruiken, maar het ondernemingsplan op te bouwen volgens de zes strategische doelstellingen uit de beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019. Op die manier willen we transparant maken hoe Kind & Gezin doorheen zijn vele activiteiten bijdraagt aan het realiseren van de beleidsnota WVG en het Vlaams regeerakkoord.

1. Om mensen te versterken in hun welbevinden proberen we gezondheids- en welzijnsproblemen te voorkomen en vlug ondersteunend aanwezig te zijn
2. We willen, vertrekkend van de mogelijkheden van mensen, zorg op maat realiseren
3. We versterken de ondersteuning van gezinnen door essentiële componenten van het Vlaamse gezinsbeleid beter op elkaar af te stemmen
4. We positioneren de justitiehuisen herkenbaar in ons beleidsdomein en investeren gericht op het raakvlak tussen hulpverlening en justitie om tot een betere samenwerking te komen <sup>1</sup>
5. We zetten diverse regelgevende en maatschappelijke instrumenten in om de kwaliteit van zorg te stimuleren
6. Om de toenemend complexe zorgvragen te kunnen beantwoorden, werken we samen met andere beleidsdomeinen, de verschillende bestuursniveaus, de wetenschap, de actoren op het terrein en de gebruikers

Om in het ondernemingsplan ook ruimte te scheppen voor een aantal belangrijke lopende projecten die betrekking hebben op de interne werking van Kind & Gezin voegen we aan deze zes strategische doelstellingen nog een zevende doelstelling toe.

7. We bouwen Kind en Gezin verder uit als efficiënte en slagkrachtige organisatie waarin mensen met volle goesting aan de slag gaan

In de tabel op de pagina 6 e.v. worden de projecten opgesomd die we plannen binnen om die strategische doelstellingen te realiseren. Rechts in de tabel wordt voor elk project doorgelinkt naar een fiche die meer uitleg geeft bij doel en opzet van het project en een stappenplan bevat voor de aanpak ervan in 2016 en 2017.

De fiches werden opgemaakt in overleg tussen de betrokkenen. Bij de voorbereiding werd bijzonder de nadruk gelegd op de gedragenheid van de verschillende projecten.

---

<sup>1</sup> Aangezien strategische doelstelling 4 voor Kind & Gezin inhoudelijk minder relevant is, harnemen we deze doelstelling verder niet in de overzichten in dit ondernemingsplan.

## 2.2 Horizontale thema's ondernemingsplan 2016

Horizontaal over alle doelstellingen heen werden voor 2016 ook een aantal horizontale thema's gekozen die bij de planning en de uitvoering van de projecten bijzondere aandacht zullen krijgen.

### Gelijke kansen, inclusie, armoede en diversiteit

Kind en Gezin wil voor elk kind zoveel mogelijk kansen creëren. Vanuit deze visie is het onze ambitie om te investeren in de ontwikkeling van een onderbouwd gezinsbeleid dat er is voor elk gezin, zonder onderscheid tussen gezinsvorm of context. Een goede basisondersteuning op maat is voor elk gezin zinvol en vergroot ook de legitimiteit van het beleid. Dat betekent niet dat iedereen hetzelfde aanbod moet krijgen: kinderen en gezinnen zijn divers, en hun behoefte aan ondersteuning ook. Bij het ontwikkelen van beleid en uitwerken van aanbod hebben we vanuit K&G aandacht voor armoedebestrijding, kinderrechten, diversiteit, integratie en gelijke kansen. Hiermee schrijven we ons ook in op het Vlaams horizontaal beleid.

We doen dit door stil te staan bij de verschillende perspectieven van diversiteit die in de samenleving aanwezig zijn. Zonder volledig te willen en kunnen zijn, geven we hier een aantal perspectieven van diversiteit:

- diversiteit in gezinsvormen (alleenstaanden, koppel met kinderen, nieuw samengestelde gezinnen, holebi gezinnen)
- diversiteit in inkomens (laag/onzekeer inkomen, midden/hoog inkomen)
- diversiteit in kansen voor kinderen (ruimer dan inkomen, o.a. indicatoren kansarmoede, leefomgeving,..)
- diversiteit in ondersteuningsbehoeften (handicap) in het gezin
- diversiteit in cultuur en talen
- ...

In de projecten uit dit ondernemingsplan wordt zoveel mogelijk rekening met deze diversiteiten. De impact van eenzelfde maatregel op alle gezinnen heeft immers in het algemeen een zwaardere impact op groepen die vooraf al meer getroffen worden door uitsluiting en een minder goede gezondheid (voorbeeld het afschaffen van de minimum levering van elektriciteit).

### Sociaal ondernemerschap

Doorheen de vele lopende veranderingstrajecten wil Kind & Gezin voorzieningen de erkenning en verantwoordelijkheid geven die ze verdienen, en komen tot een partnerschap waarbinnen het zwaartepunt niet ligt op regels en controle, maar op gemeenschappelijke doelstellingen en een streven naar echte maatschappelijke meerwaarde, transparantie, kwaliteit en duurzaamheid. Hoe iets moet gedaan worden, willen we meer en meer loslaten omdat we weten dat onze partners werk maken van hun governance vanuit sociaal ondernemerschap. Op het vlak van kwaliteitszorg willen we kapstokken aanbieden die onze partners zelf verder kunnen invullen.





## Communicatie

De projecten in dit ondernemingsplan vragen tot slot extra 'horizontale' aandacht voor

- het integreren van het gebruikersperspectief in de vormgeving van beleid en dienstverlening. Om inzicht te krijgen in het perspectief van de verschillende doelgroepen werken we met o.a. persona's en gebruikersreizen.
- de kansen die digitalisering biedt om wendbaarder en meer op mensenmaat te communiceren met ouders, professionals, partners, ... en hen meer relevante informatie en diensten aan te bieden op basis van zowel gepersonaliseerde als gedepersonaliseerde data. Keuzes op het vlak van digitale dienstverlening en communicatie moeten organisatiebreed gemaakt worden op basis van een gemeenschappelijke visie en strategie.
- het systematisch integreren van overheidscommunicatie vanaf de fase van de beleidsvoorbereiding (regeerakkoord, beleidsnota, ondernemingsplan) en het tijdig samenbrengen van communicatieprofessionals en beleids- en projectmedewerkers om verbinding te maken met de omgeving (informereren en betrekken van ouders, partners, ... ) en zo slaagkansen van projecten te verhogen.
- een continue aandacht voor snelle en coherente overheidscommunicatie, bij elke beslissing, rekening houdend met een diversiteit aan doelgroepen
- interne communicatie als hefboom voor externe communicatie, ook ruimer dan het eigen agentschap of departement.







## 2.2 K&G- projecten die bijdragen aan horizontale actieplannen binnen de Vlaamse overheid

Kind & Gezin draagt als agentschap van de Vlaamse Overheid zijn steentje bij aan een aantal horizontale actieplannen. In de overzichtstabel op de volgende bladzijden kan je de deze projecten herkennen aan de hand van labels:








	Vlaams Actieplan Armoedebestrijding
	Horizontaal Integratiebeleidsplan
	Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan
	Jeugd- en Kinderrechtenbeleidsplan







Projecten in uitvoering van de beleidsnota WVG 2014-2019 worden in de tabel aangeduid door een sterretje (★).







Strategische doelstellingen K&G 2016		2016	2017	Fiche
<b>SD1</b>	<b>Om mensen te versterken in hun welbevinden proberen we gezondheids- en welzijnsproblemen te voorkomen en vlug ondersteunend aanwezig te zijn</b>			
<b>OD1.1 We zetten in op preventie om zo bij te dragen tot de gezondheid en het welzijn van mensen</b>				
1A	Transities binnen zorg en onderwijs tijdens de vroege kindertijd	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitwisseling goede praktijken m.b.t. 'transitie' vanuit de ambtelijke werkgroep vorm geven</li> <li>- Concrete acties hierrond vormgeven, ondersteunen,...</li> <li>- Inzetten op informeren en sensibiliseren m.b.t. deelname, afgestemd op en in lokale context</li> </ul>		   
1B	Traject dienstverleningsaanbod VPZ per Huis van het Kind/CB (★)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veralgemeende start nieuw consultschema, met vaccinatie door RV</li> <li>- Verder werken aan groeitrajecten rond organisatie van nieuwe dienstverlening en samenwerking met partners (cf. HvhK</li> <li>- Delen goede praktijken vanuit open netwerkorganisatie</li> <li>- Monitoren en ondersteunen kwaliteitskader VPZ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realisatie vernieuwd aanbod (zowel op CB als via andere kanalen)</li> <li>- Continue bijsturing waar nodig</li> <li>- Verzamelen input voor aan te passen regelgeving</li> </ul>	 
1C	Vorbereiden regelgeving consultatiebureaus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepttekst uitwerken over kerntaken OB m.b.t. artsen, infrastructuur, vrijwilligers,...</li> <li>- Onderzoek/advies mogelijke financiering CB-werking</li> <li>- Concept en aanpak centraal aankoopbeleid</li> <li>- Kader uitwerken voor organisatie en subsidiëring van preventieve zorgactiviteiten via lokale verantwoordelijkheid</li> <li>- Voorbereiding nieuwe regelgeving op CB-werking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Legistieke afwerking van nieuwe regelgeving op CB-werking</li> </ul>	 
1D	Uitbouw dienstverleningsaanbod vluchtelingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geformaliseerde samenwerkingsovereenkomst afsluiten met Fedasil</li> <li>- Op punt stellen monitoring</li> <li>- Versterken van de lokale samenwerking</li> <li>- Situatie NBM jonger dan 12 in kaart brengen</li> <li>- Pedagogische aanbod in de opvangcentra</li> </ul>		
1E	Prenataal en preventief zorgpad voor 0-6 jarigen op Vlaams niveau (★)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontwikkeling zorgpad door werkgroep 'jong en gezond' nav conferentie jonge kind</li> <li>- Duidelijke positionering /toekomstbeeld van K&amp;G in de pre- en perinatale periode</li> </ul>		 




		- Regioteamleden en betrokken afdelingen handvatten bieden om deze positionering waar te maken		
<b>2</b>	<b>We willen, vertrekkend van de mogelijkheden van mensen, zorg op maat realiseren</b>			
<b>OD 2.4 We implementeren, voortbouwend op de decreten betreffende de integrale jeugdhulp, het intersectorale actieplan jeugdhulp, zodat de minderjarige en zijn context de hulp krijgen die zij nodig hebben</b>				
2A	Actualiseren visie opvang jonge kinderen buiten het gezin (★)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cijfermatige uitwerking Vlaamse situatieschets: aantal jonge kinderen in pleegzorg, residentiële leefgroep, ...</li> <li>- Overleg binnen K&amp;G en JWZ en bespreking tussentijdse resultaten met wetenschappers</li> <li>- Visienota uitwerken en voorleggen aan kabinet</li> </ul>		
2B	Positionering/profilering rechtstreeks toegankelijke hulp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesprekken met koepels op basis van voorstelnota</li> <li>- Opstart werkgroep met aandacht voor werkafspraken, prioritering onderwerpen en plan van aanpak</li> </ul>	- Afhankelijk van vooruitgang en feedback managementsorganen (IWA, GS en MC IJH)	
<b>OD 2.5 We ontwikkelen een gericht beleid om geweld, misbruik en kindermishandeling beter aan te pakken</b>				
2C	Positionering VK's (★)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Betrekken externe stakeholders ter inspiratie en draagvlakcreatie</li> <li>- Uitwerken BVR en doorlopen legistiek proces</li> </ul>	- Inwerkingtreding BVR	
2D	Positionering preventieve zorg rond verontrusting	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorm geven aan interne gedragenheid</li> <li>- Opstart uitwerking werkprocessen en afspraken (timing in overleg met de stuurgroep verontrusting)</li> <li>- Uitwerken van ondersteunend communicatiemateriaal</li> <li>- Inbreng van visie op conferentie Jonge Kind (tijdens de voorbereidende werkgroepen)</li> </ul>	- Vervolg van de deelprojecten, afhankelijk van realisaties in 2016	
<b>3</b>	<b>We versterken de ondersteuning van gezinnen door essentiële componenten van het Vlaamse gezinsbeleid beter op elkaar af te stemmen</b>			
<b>OD 3.1 Elk gezin kan terecht in een Huis van het Kind voor informatie, advies, begeleiding en/of ondersteuning</b>				
3A	Verder werken aan uitbreiding en ondersteuning Huizen van het Kind (★)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verdere uitbreiding actoren en thema's</li> <li>- Uitbouwen ondersteuning HvHK in samenwerking met Expoo en andere ondersteunende partners</li> <li>- Ontwikkelen en eerste gedeeltelijke oplevering/ontsluiting indicatorenset HvHK</li> <li>- Ontwikkeling dossierbeheersysteem</li> </ul>		 
<b>OD 3.2 We bouwen verder aan een kwaliteitsvolle kinderopvang voor baby's en peuters en stemmen de buitenschoolse opvang, in samenwerking met alle partners, beter af op de leefwereld van schoolkinderen.</b>				






3B	Opvolging decreet KO via opvolgingsoverleg (★, VR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opvolgen thema's: Instroom nieuwe kinderbegeleiders, IKT-mix, pedagogische ondersteuning en draagkracht, werken met werknemers en rechtspersoonlijkheid sociaal oogmerk</li> <li>- Resultaten monitoring sociale functie</li> <li>- Effecten optrekken minimumtarief en IVT</li> <li>- Effect bestellen = betalen</li> <li>- Monitoren decreet adhv indicatoren</li> <li>- Bespreken resultaten onderzoek kostenstructuur T2</li> </ul>		    
3C	Flexibele kinderopvang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exploratief onderzoek met focus op aanbod en link tussen (potentiele) gebruiker en aanbod</li> <li>- Conceptontwikkeling vernieuwde aanpak flexibele kinderopvang van baby's en peuters</li> <li>- Vernieuwd concept flexibele kinderopvang</li> </ul>		
3D	Opvang zieke kinderen (★)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuering huidige projectsubsidie FCUD obv nieuw ontwerp BVR</li> <li>- Onderzoeken mogelijke ontwikkelingen mbt de opvang zieke kinderen in het kader van de vermaatschappelijking van de zorg</li> <li>- Onderzoeken mogelijke parallele ontwikkelingen tussen het nieuwe concept van de flexibele opvang en de opvang van zieke kinderen</li> <li>- Voorstellen van een nieuw denkkader rond de opvang van zieke kinderen met het oog op een mogelijke inkanteling van de bestaande regelgeving in nieuwe Vlaamse regelgeving</li> </ul>		
3E	Strategische denk- en visieoefening gezinsopvang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzichten uit verkennende fase (focusgroepen aanbod, gebruikers, omkadering) bundelen</li> <li>- Aanzet formuleren in functie van gedragen visie met alle betrokkenen</li> </ul>		
3F	Concept gestroomlijnde ondersteuningsstructuur in de kinderopvang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De visie rond ondersteuning is uitgewerkt en wordt verder geconcretiseerd in de diverse teamcharters.</li> <li>- De rollen van interne medewerkers en externe ondersteuners zijn duidelijk.</li> <li>- We hebben een overzicht van de ondersteuningsinitiatieven die Kind en Gezin opneemt en voeren deze uit.</li> <li>- We onderzoeken of één steunpunt ondersteuning kinderopvang kan gerealiseerd worden. Daartoe hebben we zicht op de ondersteuningsinitiatieven van externe partners en kennen we hun doelgroep, onderzoeken we verschillende mogelijkheden van</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een door de minister goedgekeurde conceptnota en stappenplan wordt uitgevoerd.</li> <li>- Een steunpunt ondersteuning kinderopvang is uitgebouwd.</li> </ul>	

		<p>organisatie van een steunpunt en leggen we een conceptnota en stappenplan voor aan de Minister.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De inkanteling van de medewerkers van de provinciebesturen is gerealiseerd. Hun rol en opdracht in kader van ondersteuning is duidelijk.</li> </ul>		
3G	Vorbereiden decreet opvang en vrije tijd schoolkinderen (★)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Na goedkeuring door de VR zal de conceptnota overgemaakt worden aan het Vlaams Parlement</li> <li>- Traject naar een decreet zal daar verder gezet worden, waar nodig ondersteund door K&amp;G</li> </ul>		 
3H	Evaluatie proefproject werknemersstatuut onthaalouders (★)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bevraging in de focusgroepen</li> <li>- Eindevaluatie</li> <li>- Neerleggen eindverslag bij de Vlaamse Regering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afhankelijk van resultaten proefproject: eventuele veralgemening van werknemersstatuut</li> </ul>	
<b>OD 3.3 We werken een nieuw kinderbijslagsysteem uit met een gelijke basisuitkering voor ieder kind, aangevuld met toeslagen voor de meest kwetsbare gezinnen</b>				
3I	Vorbereiding decreet kinderbijslag (★, VR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptueel uitgewerkt inhoudelijk kinderbijslagsysteem en organisatiemodel</li> <li>- Uittekening ICT-systeem</li> <li>- Eerste voorbereiding personele overdracht</li> <li>- Verdere simulaties en budgettaire berekeningen</li> <li>- Start voorbereiding BVR's m.b.t. gezinsbijslagen</li> <li>- Voorhoede personeelsleden FAMIFED/DIBISS</li> <li>- Goedgekeurd decreet gezinsbijslagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementatie ICT-systemen (ev. implementatie nieuw systeem kinderbijslagfondsen)</li> <li>- ICT: technische overgangsscenario's</li> <li>- Goedgekeurde BVR's</li> <li>- Administratieve voorbereidingen (o.a. testfase) voor overname</li> </ul>	 
3J	Inhoudelijke uitwerking nieuw systeem kinderbijslag	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gegevensstromen (fluxen) in kaart brengen en voorbereiden</li> <li>- Onderzoeken in welke mate afstemming kinderbijslag-KO-OND mogelijk is</li> </ul>		
<b>OD 3.4 We sensibiliseren en zetten de dialoog verder met alle beleidsdomeinen, zodat ook zij aandacht hebben voor de gezinsimpact van hun beleid</b>				

3K	Organiseren conferentie 'De toekomst is jong' (★)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lancering website Conferentie 'De toekomst is jong'</li> <li>- Ontwikkeling voorlopige rapporten 4 werkgroepen</li> <li>- Bespreking voorlopige resultaten Directieteam K&amp;G</li> <li>- Toetsing voorlopige rapporten stakeholders-Dialogdag</li> <li>- Finalisering eindrapporten 4 werkgroepen</li> <li>- Eindverslag Conferentie: beleidsaanbevelingen en voorstel tot acties</li> </ul>	- Opvolging beleidsaanbevelingen Conferentie	 
<b>OD 3.5 We organiseren een transparant adoptietraject waarin de rechten van adoptiekind, kandidaat-adoptant en afstandouder zo optimaal mogelijk op elkaar worden afgestemd</b>				
3L	Samenvoegen traject binnenlandse en interlandelijke adoptie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communicatie aan de wachtenden</li> <li>- Aanpassing brochure, website ed. aan nieuwe procedure</li> <li>- Analyse van trajectbegeleidingsproces afgerond + beslissing over nieuw systeem genomen</li> </ul>	- Berekening instroom 2017 Evaluatie van de nieuwe werkwijze	
3M	Uitwerken voorstel oprichting afstammingscentrum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse haalbaarheid – eerste voorstel</li> <li>- Multidisciplinaire toets bij verschillende experts (evt. ook rondetafels of symposium)</li> <li>- Uitwerken van concrete voorstellen – aanbevelingen voor aanpassing of opmaak van wetgeving</li> </ul>	- Eventuele implementatie	
3N	Uitwerken vernieuwde organisatie en financiering interlandelijke adoptie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overleg sector om alle alternatieve structuren te evalueren</li> <li>- Voorstel nieuwe organisatiestructuur en nieuwe financiering interlandelijke adoptiesector</li> <li>- Nieuwe decreet in goedkeuringsprocedure</li> </ul>	- Uitvoeringsbesluiten nieuw decreet	
<b>5</b>	<b>We zetten diverse regelgevende en maatschappelijke instrumenten in om de kwaliteit van zorg te stimuleren</b>			
<b>OD 5.1 We realiseren het decreet gegevensdeling met het oog op een meer cliëntgerichte zorg</b>				
5A	Operationalisering informed consent voor het jonge kind	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De nodige kenmerken voor het beheren van de informed consent kunnen in MIRAGE geregistreerd worden.</li> <li>- De integratie met de eHealth webservice is gerealiseerd</li> <li>- De bedoeling hiervan is duidelijk geschetst aan de regio's</li> <li>- De communicatie die kan gebruikt worden naar de ouders is beschikbaar</li> </ul>		

5B	Implementatie E-Birth	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Birth koppelen met Mirage voor administratieve gegevens Vlaamse kinderen van in E-birth participerende ZH en gemeenten</li> <li>- Machtigingsaanvraag voor bekomen medische gegevens van kinderen uit Vlaams Gewest via E-Birth</li> <li>- Overleg met ONE ifv procedure gegevensdeling voor de geboorten van het Brussel Gewest</li> <li>- Machtigingsaanvraag voor bekomen gegevens van Brusselse kinderen via E-Birth</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogelijke uitbreiding koppeling E-Birth - Mirage ifv de verkregen machtiging(en)</li> </ul>	
<b>OD 5.4 We herzien het kwaliteitsdecreet, met gerichte aandacht voor de registratie van kwaliteitsindicatoren</b>				
5C	Uitwerken instrumentarium MemoQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nulmeting met wetenschappelijk instrument wordt verder gezet en de resultaten worden geanalyseerd.</li> <li>- Monitoringsinstrument is getest, waar noodzakelijk bijgewerkt en afgerond.</li> <li>- Zelfevaluatie-instrument wordt ontwikkeld, getest en afgerond</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normbepaling monitoringsinstrument voorgelegd aan Minister</li> <li>- Instrumenten worden geïmplementeerd</li> </ul>	
6	<b>Om de toenemend complexe zorgvragen te kunnen beantwoorden, werken we samen met andere beleidsdomeinen, de verschillende bestuursniveaus, de wetenschap, de actoren op het terrein en de gebruikers</b>			
OD 6.1	<i>We werken gericht samen, zowel tussen de agentschappen van ons beleidsdomein als met de overige beleidsdomeinen om de uitdagingen die steeds complexer worden efficiënt aan te pakken</i>		K&G neemt actief deel aan de overkoepelende trajecten binnen het beleidsdomein WVG en de ruimere Vlaamse Overheid	
OD 6.2	<i>We streven naar een homogene aanpak van het welzijns- en gezondheidsbeleid over verschillende bestuurslagen en verlichten de planlast om tot een meer efficiënte en effectieve overheidswerking te komen</i>			
OD 6.3	<i>We volgen het Europees beleid pro-actief op om onze werking en die van onze voorzieningen te kunnen inpassen in de evoluerende Europese regelgeving</i>			
OD 6.4	<b>We willen ons beleid verder onderbouwen met wetenschappelijk onderzoek</b>			
6A	Beter ontsluiten en communiceren van eigen cijfers naar externen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herwerken standaardrapporten ifv nieuwe objecten DWH en ontwikkelen van rapporten over BMI en verwijzingen</li> <li>- Ontsluiten KSZ-data intern (o.a. ifv programmatie en voorrangsgroepen) en via website</li> <li>- Actualiseren en verbeteren cijfers op webpagina's</li> </ul>		
OD 6.5	<b>We betrekken de (sociale) partners en de gebruikers structureel bij ons beleid</b>			

6B	Inzichten en betrokkenheid van gebruikers integreren in dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opmaak stand van zaken 2015 en actielijnen 2016</li> <li>- Promotie draaiboek en ondersteuningsaanbod</li> <li>- Uitwisselingsmoment goede praktijken</li> </ul>	/	
<b>7</b>	<b>We bouwen Kind en Gezin verder uit als efficiënte en slagkrachtige organisatie waarin mensen met volle goesting aan de slag gaan</b>			
7A	Traject open netwerkorganisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorbereiding nieuw organisatiedesign en groeien naar open netwerkorganisatie</li> <li>- Verwerven en implementeren cultuur 'gedeeld leiderschap'</li> </ul>		
7B	Gerichte geïntegreerde communicatie met de ouders uitwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RTL Nabij</li> <li>- Content op maat: knipoefening / publicatie op portaal</li> <li>- Samenwerking met anderen: Digitalisering Zwangerschapsboekje / Appje voor de Borst</li> <li>- Afsprakenbeheer: verzetfunctionaliteit / app voor mobile</li> </ul>		

## 2 Beheersing (cijfers 2015 beschikbaar vanaf maart 2016)

Uit het vorige hoofdstuk spreekt heel wat ambitie om de volgende jaren verder in te zetten op vernieuwing in de verschillende Kind & Gezin-sectoren. Om voluit voor die strategische vernieuwingen te kunnen gaan, moeten we er echter vertrouwen in kunnen hebben dat onze **kerntaken** goed uitgevoerd worden en dat onze **processen** vlot lopen. Daarom is er in dit ondernemingsplan ook aandacht voor beheersing.

Een goede beheersing impliceert dat we voor de belangrijkste elementen van onze werking **indicatoren** vooropstellen die ons een zicht geven op de werking. Om het overzichtelijk te houden, streven we naar een beperkte indicatorenset. We willen onze werking vooral afrekenen op het eindresultaat van processen waar we zelf controle over hebben (bv. wel het aandeel tijdig behandelde subsidieaanvragen, niet het aantal opvangplaatsen). We maken het onderscheid tussen vier soorten indicatoren:

- *Contextindicatoren (CTX)* meten trends waarop we geen directe impact hebben, maar die wel onze werking beïnvloeden (bv. geboorten, oproepen KG-lijn). Ze zijn belangrijk omdat ze het werkvolume bepalen, maar zeggen niets over de kwaliteit van onze reguliere werking.
- *Inputindicatoren (INP)* geven zicht op de middelen die wij daartegenover stellen (bv. contingentcijfers, helpdeskondersteuning).
- Op *doelstellingsparameters (DP)* mag Kind & Gezin afgerekend worden. Ze hebben betrekking op een essentieel onderdeel van onze werking (doelbereik preventieve zorg, SLA's).
- *Streefcijfers (SC)* vertegenwoordigen een streven dat we als organisatie belangrijk vinden maar waarop we ons minder hard kunnen engageren (bv. klantentevredenheid, aandeel kansengroepen in personeelsbestand).

Indicatoren beheersing (indeling volgens proces)		2011	2012	2013	2014	2015	Projectie 2016
<b>Algemeen Kind &amp; Gezin</b>		<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Projectie 2016</b>
CTX	Aantal kinderen onder 3 jaar	211 508	211 505	210 636	207 821		
INP	Aantal personeelsleden	1 363	1 328	1 269	1 255		/
INP	Middelen uitgezonderd subsidiëring	84 377K	84 936K	84 392K	83 291K		/
SS	Tevredenheid ouders over K&G	Nog te operationaliseren, cf. deel 1, project 6B					
SC	Tevredenheid voorzieningen over K&G						
<b>Kind &amp; Gezin-lijn</b>		<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Projectie 2016</b>
CTX	Aantal contacten via telefoon en mail	300 619	301 111	314 518	391 371		306 702
INP	Contingent backoffice (VTE)	22,8	22,8	22,8	22,8 + 6,5		25,4
INP	Uitgaven frontoffice (in €1000)	1 869	1 939	1 471	2 305		1 626
DP	Bereikbaarheid frontoffice	95%	95%	92%	83,1%		95%
DP	Doorschakelbereikbaarheid backoffice	63,0%	69,6%	74,11%	89,8%		90%
<b>Preventieve zorg eigen dienstverlening</b>		<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Projectie 2016</b>
CTX	Aantal cliënten onder 3 jaar	211 508	211 505	210 636	210 383		/

Indicatoren beheersing (indeling volgens proces)							
INP	Aantal consulten	547 916	556 899	563 384	570 876		/
INP	Aantal zittingen	/	46 933	47 597	48 477		/
INP	Contingent regioverpleegkundigen	468,0	480,1	480,1	480,1		/
INP	Contingent gezinsondersteuners	60,9	60,9	60,9	62,4		/
<b>Preventieve gezinsondersteuning uitbestede dienstverlening</b>		<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Projectie 2016</b>
	PGO werkt de volgende maanden aan interne beheersindicatoren, gekoppeld aan (1) de geplande interne procesoefening, (2) de aanpak van de bemerkingen uit de interne audit dossierbeheer en financieel en (3) de implementatie van de regelgeving preventieve gezinsondersteuning (het BVR van 28 maart 2014, n.a.v. het decreet PGO). Waar mogelijk en zinvol wordt aansluiting gezocht bij de indicatoren KO en adoptie. Onderstaande indicatoren vormen daartoe al een eerste aanzet.						
CTX	Aantal voorzieningen PGO (incl. projecten)	423	451	446	444		/
INP	Aantal organisatoren van aanbod	n.b.	n.b.	n.b.	113		/
INP	Aantal Huizen van het Kind	/	/	n.b.	118		/
DP	Aantal en percentage tijdig gerealiseerde ontvankelijkheidsonderzoeken	/	/	/	100%		/
DP	Aantal en percentage tijdig behandelde erkenningsaanvragen	/	/	/	100%		/
DP	Aantal en percentage tijdig behandelde subsidieaanvragen	/	/	/	100%		/
DP	Aantal en percentage tijdig behandelde verhuisbewegingen Consultatiebureaus voor het Jonge Kind	Nog te operationaliseren. Dit element groeit aan belang n.a.v. de beweging lokaal met de Huizen van het Kind.					
DP	Aantal en percentage tijdig behandelde weesmodules CKG's	Nog te operationaliseren.					
DP	Percentage tijdig uitbetaalde kwartaalvoorschotten						
DP	Percentage tijdig uitbetaalde saldi						
SC	Tevredenheid voorzieningen over K&G	Nog te operationaliseren, cf. deel 1, project 6B					
<b>Kinderopvang</b>		<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Projectie 2016</b>
CTX	Aantal kinderopvanglocaties (1)	10 311	10 116	10 002	9 340		/
CTX	Aantal kinderopvangorganisatoren (2)	2 700	2 639	2 613	2 520		/
CTX	Aantal kinderopvangplaatsen voor B&P en BKO(3)	123 330	126 501	128 200	132 862		/
CTX	Aantal uitbreidingsrondes	B&P	1	1	1	1	/
		BKO	0	0	0	0	/
INP	Contingent dossierbeheerders kinderopvang	29,1	28,2	34,0	34,0		/
DP	aandeel tijdig behandelde vergunningsaanvragen	bepaling van wat 'tijdig' is, hangt nog af van concretisering in de BVR's					
DP	aandeel tijdig betaalde kwartaalvoorschotten						
DP	aandeel tijdig betaalde saldi						
DP	aandeel tijdig behandelde subsidieaanvragen						

Indicatoren beheersing (indeling volgens proces)								
SC	Tevredenheid organisatoren over dossierbehandeling door K&G			Nog te operationaliseren, cf. deel 1, project 6B				
	<p>(1) Aantal locaties waar kinderen worden opgevangen, inclusief de aangesloten onthaalouders, maar exclusief de (administratieve) locaties van de diensten voor onthaalouders en gemandateerde voorzieningen. Enkel de locaties met erkenning, toestemming of attest van toezicht. Situatie op 31/12.</p> <p>(2) Aantal kinderopvangorganisatoren met minstens 1 locatie met erkenning, toestemming of attest van toezicht. Situatie op 31/12.</p> <p>(3) Vóór de inwerkingtreding van het decreet: aantal kinderopvangplaatsen met erkenning, toestemming of attest van toezicht zowel voor baby- en peuteropvang als buitenschoolse opvang. Vanaf de inwerkingtreding van het decreet: aantal vergunde kinderopvangplaatsen voor de baby- en peuteropvang en aantal plaatsen met erkenning of attest van toezicht voor de buitenschoolse opvang. Situatie op 31/12.</p> <p>(4) Voor 2011 gaat het om het aantal kinderen op 1 januari volgens ADSEI. Voor 2012 en 2013 zijn de gegevens gebaseerd op de bevolkingsprognoses van SVR (voor het Vlaams Gewest) en het Federaal Planbureau voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hanteren we de Brusselnorm, waarbij we 30% van de kinderen als onze doelgroep beschouwen.</p>							
Adoptie			2011	2012	2013	2014	2015	Projectie 2016
CTX	Binnenlandse adoptie	Aanmeldingen AD	164	158	210	171		/
		Aanmeldingen Stiefouders/gekende kinderen	409	434	473	239		/
	Interlandelijke adoptie	Aantal aanmeldingen	351	312	324	322		/
		Aantal voorbereidingen	222	159	107	109		/
		Aantal MO	303	190	162	127		/
		Aantal GV	179	114	102	55		/
		Aantal geschikte kandidaat-adoptieouders op wachtlijst adoptiedienst	254	246	237	216		/
INP	Aantal VTE		7,95	5,15	7,80	7,80		/
DP	Aandeel kanaalonderzoeken binnen termijn (aantal)				100% (2)	100% (3)		/
DP	Aandeel screenings van de wetgeving binnen termijn		Termijn wordt pas vanaf 2013 geregeld, doel: 80%		100% (13)	100% (7)		/
DP	Aandeel erkenningsbeslissingen binnen termijn		100% (10)	100% (1)	100% (11)	NVT (0)		/
DP	Aandeel uitbetalingen voorzieningen binnen termijn				72,2% (39/54)	97,5% (40/41)		/
DP	Aandeel prospectieaanvragen op tijd		Termijn wordt pas vanaf 2013 geregeld, doel: 80%		100% (7)	100% (3)		/
SC	Tevredenheid van voorzieningen over procesondersteuning VCA			Nog te operationaliseren, cf. deel 1, project 6B				
ICT			2011	2012	2013	2014	2015	Projectie 2016
INP	IT budget per gebruiker die beschikt over notebook of PC en een netwerkconnectie van K&G		5899	5822	4019			/
INP	IT budget per personeelslid of CB		n.b.	n.b.	6174			/



Indicatoren beheersing (indeling volgens proces)							
INP	IT budget versus werkmiddelen	2,13%	n.b.	2,03%			/
INP	Aantal toestellen in functie van aantal gebruikers	n.b.	n.b.	0,62	0,63		/
DP	Bereikbaarheid helpdesk ICT	89%	94%	93%	89%		/
DP	Oplossingsgraad eerste lijn helpdesk (Mirage/administratieve helpdesk)	32%	80% / 60%	80% / 55%	71% / 71%		/
DP	Beschikbaarheid Mirage vanuit regio/CB	n.b.	n.b.	n.b.	99,5%		/
DP	Beschikbaarheid eDISON	n.b.	n.b.	n.b.	99,6%/99, %		/
DP	Beschikbaarheid Osiris (CA/provinciaal)	n.b.	n.b.	n.b.	94,1%/94, 0%		/
DP	Beschikbaarheid portaal (via internet)	n.b.	n.b.	n.b.	93,7%		/
DP	Beschikbaarheid website (via internet)	n.b.	n.b.	n.b.	99,7%		/
DP	Beschikbaarheid mail vanuit regio/CB	n.b.	n.b.	n.b.	99,7%		/
Klachtendienst		2011	2012	2013	2014	2015	Projectie 2016
CTX	Aantal klachten	1 769	1722	1332	2321		1500
INP	Contingent klachtendienst	5,6	5,2	4,45	4,6		4,6
SC	Aandeel ontvangstmeldingen binnen termijn	83,5%	66,9%	90,2%	88,7%		92%
Begroting		2011	2012	2013	2014	2015	Projectie 2016
DP	Aandeel op onverdeelde kostenplaatsen geboekte uitgaven (gemeten in aantal boekingen)	3,67%	3,54%	2,89%	2,81%		zo laag mogelijk
DP	Aandeel op onverdeelde kostenplaatsen geboekte uitgaven (gemeten in gerealiseerde uitgaven)	1,14%	2,32%	1,54%	0,69%		zo laag mogelijk
HRM		2011	2012	2013	2014	2015	Projectie 2016
CTX	Aantal personeelsleden (excl. Smals)	1 363	1 328	1 269	1 255		/
CTX	Personeelsbudget (in €1000)	58 099	61 423	63 066	62 621		/
CTX	Budgetuitvoering (in €1000)	58 146	60 609	61 991	62 048		/
CTX	Aantal events voor externen in de K&G-academie	n.b.	n.b.	92	133		/
CTX	Aantal deelnemers aan events voor externen in de K&G-academie	2 585	2 846	4 489	6 530		/
CTX	Verzuimpercentage	7,97%	8,45%	8,7%	8,02%		/
CTX	Langdurig verzuimpercentage (>30d)	4,90%	4,8%	4,7%	4,6%		/
CTX	Gemiddelde Bradfordfactor	201	245	226	183		/
CTX	Nulverzuim op 52 weken	27,7%	28,4%	30,1%	33,3%		/
INP	Aantal gevolgde dagen opleiding	n.b.	n.b.	2 810	3 177		/
DP	Correcte en tijdige uitbetaling van loon, toelagen en vergoedingen	100%	100%	100%	100%		Doel: 100%
SC	Aandeel personeelsleden met migratieachtergrond	5,4%	5,4%	5,4%	5,9%		Doel:

Indicatoren beheersing (indeling volgens proces)							
SC	Aandeel personeelsleden (uitgezonderd regioteamleden) met arbeidshandicap	1,2%	1,4%	1,2%	1,2%		Doel:
<b>Financiële Dienst</b>		<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Projectie 2016</b>
CTX	Aantal betalingen/boekingen	60 276	63 989	62 328	61 874		63 000
INP	Contingent financiële dienst (VTE)	8,6	7,4	7,2	7		5,6
DP	Aandeel tijdig uitbetaalde facturen	72,7%	80,6%	83,7%	95,0%		95,0%
SC	Aandeel achterstallige facturen dat alsnog geïnd wordt	n.b.	89,0%	98,0%	91,9%		98,0%
SC	Aandeel ontvangen digitale facturen	1,0%	4,3%	27,9%	40,0%		45,0%
<b>Facility</b>		<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Projectie 2016</b>
INP	Facility budget per personeelslid	n.b.	n.b.	n.b.	5.216		/
INP	Verdeling budget facility per onderdeel	Personeelsgebonden	n.b.	n.b.	n.b.	20%	/
		Huisvesting	n.b.	n.b.	n.b.	70%	/
		Magazijn	n.b.	n.b.	n.b.	4,5%	/
		Archief	n.b.	n.b.	n.b.	0,5%	/
		PGO-materiaal	n.b.	n.b.	n.b.	5%	/
INP	Verdeling budget facility per kostenplaats	CA	n.b.	n.b.	n.b.	71%	/
		PA	n.b.	n.b.	n.b.	12%	/
		Regio's (excl. PGO)	n.b.	n.b.	n.b.	17%	/
INP	Kost dienstverlening aan CB's (klusjes en opvragingen)	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.		/
INP	Kost dienstverlening aan WVG (vervoersaanvragen, klussen en aankopen)	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.		/
DP	Aandeel oproepen logistieke helpdesk dat de dag zelf wordt afgesloten	Nog te operationaliseren					
SC	Tevredenheid logistieke helpdesk (% personeelsleden eerder tevreden of meer)	n.b.	n.b.	n.b.	87%		/
SC	Tevredenheid restaurant	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.		/

## 3 Verantwoording

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de belangrijkste engagements van Kind & Gezin ten aanzien van de Vlaamse Overheid in het kader van organisatiebeheersing, diversiteit en besparingen op het personeelsbestand.

Generieke engagements Kind & Gezin							
<b>Organisatiebeheersing</b>							
Monitoring, organisatiestructuur, HRM, organisatiecultuur, informatie en communicatie, financieel management, facility management, ICT	Score 3 (gedefinieerd systeem)						
Doelstellingen- en risicomanagement, belanghebbendenmanagement	Score 4 (beheerst systeem)						
<b>Diversiteit</b>							
<p>Kind en Gezin heeft aandacht voor diversiteit en stelt daartoe ieder jaar een diversiteitsplan op dat aan het Directiecomité wordt voorgelegd in het voorjaar.</p> <p>Op vlak van in-door- en uitstroom wordt er gestreefd naar het bereiken of handhaven van volgende streefcijfers: tegen 2015 5% personeelsleden van allochtone afkomst, tegen 2015 4,5% collega's (uitgezonderd regioteamleden) met arbeidshandicap. Dat laatste komt overeen met 2,4% op de totale personeelsgroep.</p> <p>Voor 2015 wordt gestreefd naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het behoud van het aandeel personeelsleden met migratieachtergrond (5,9%)</li> <li>- Een gestegen aandeel personeelsleden met arbeidshandicap (1,9%). De acties om dit doel te bereiken zullen zich in 2015 voornamelijk richten naar de eigen medewerkers.</li> </ul> <p>Op vlak van gender zal een actieplan worden uitgewerkt om meer mannen aan te trekken bij Kind en Gezin en zal meegewerkt worden aan acties rond meer mannen in de zorgsector op het niveau van WVG.</p>							
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>		
Aandeel personeelsleden met migratieachtergrond	5,4%	5,4%	5,4%	5,9%			
Aandeel personeelsleden (uitgezonderd regioteamleden) met arbeidshandicap	1,2%	1,4%	1,2%	1,2%			
<b>Personeelsmiddelen</b>							
<p>Kind en Gezin engageert zich om m.b.t. de niet rechtstreekse dienstverlening het reëel aantal medewerkers, uitgedrukt in VTE, maximaal gelijk te houden en bij voorkeur te verlagen ten opzichte van het reëel aantal VTE in de entiteit op het moment van het ingaan van het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014.</p> <p>De personeelsbehoefte inzake rechtstreekse dienstverlening wordt afgestemd op het geboortecijfer en de behoeften van de doelgroep, binnen de budgetten die de Vlaamse Regering daarvoor ter beschikking stelt.</p>							
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Aantal 'niet-vrijgestelde' personeelsleden K&G op 31/12, uitgedrukt in koppen (cf. afspraken taskforce Welgeteld)	481	471	452	451	439	437	