



**Vlaanderen**  
is samen groeien

# ONDERNEMINGSPLAN VUTG 2019

AGENTSCHAP  
UITBETALING  
GROEIPAKKET

[www.groeipakket.be](http://www.groeipakket.be)

AGENTSCHAP  
UITBETALING  
GROEIPAKKET

## VUTG Ondernemingsplan 2019

Tussen:	Vlaamse regering
en:	Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van de Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG)
Met looptijd van:	1/01/2019
Tot:	31/12/2019
Vastgesteld op:	1/04/2019

Het Vlaams Parlement keurde op 17 juli 2017 het decreet goed tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgeven extern verzelfstandigd Vlaams Agentschap tot Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG). Op 1 januari 2019 is het agentschap van start gegaan.

Het heeft als missie de stipte, correcte en continue uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid te verzorgen, samen met de private uitbetalingsactoren. Het agentschap verzorgt een klantvriendelijk en kwaliteitsvol aanbod, waarin de gezinnen en in het bijzonder de meest kwetsbare gezinnen maximaal bijgestaan worden in de uitoefening van hun recht op toelagen in het kader van het gezinsbeleid. Het agentschap onderzoekt, waar mogelijk proactief, het recht op toelagen, op basis van de gegevens die beschikbaar zijn via de elektronische gegevensstromen, met het oog op de automatische rechtentoekenning en de uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid. Met het oog op het uitvoeren van de missie en de taken, werkt het agentschap samen met instanties, diensten en verenigingen die op het vlak van de voormelde taken actief zijn, in het bijzonder met Kind en Gezin en met de Huizen van het Kind.

Bijhorend document betreft een eerste ondernemingsplan, dat op korte tijd werd opgemaakt. Het houdt inhoudelijk rekening met de beleidsnota en de beleidsbrief van de lopende regeerperiode. Verder omvat het die doelstellingen die noodzakelijk zijn om de taken die aan het agentschap opgelegd zijn door het oprichtingsdecreet en andere regelgeving, uit te voeren. Er zijn nog geen doelstellingen op te volgen die het gevolg zijn van de regeringsafspraken.

Het ondernemingsplan bevat 11 luiken:

- 8 luiken met doelstellingen, waarvan de eerste 4 gaan over de domeinen waarop het agentschap op strategisch niveau actief is, en de laatste 4 meer intern gericht zijn
- 1 informatief luik over de Dienstverlening van de publieke uitbeter FONS
- 2 luiken met de overzichten betreffende het personeel en het budget

INHOUD:

- 1 UITBOUW VAN DE DIENSTVERLENING AAN DIVERSE DOELGROEPEN
- 2 AUTOMATISERING EN AUTOMATISCHE RECHTENTOEKENNING
- 3 MONITORING EN EFFICIENTIE VAN HET UITBETALINGSSTELSEL
- 4 EXPERTISEFUNCTIE BETREFFENDE HET GROEIPAKKET
- 5 INTERNE CONTROLE EN RISICOMANAGEMENT
- 6 ORGANISATIEONTWIKKELING
- 7 WELZIJN OP HET WERK
- 8 DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN
- 9 DIENSTVERLENING PUBLIEKE UITBETALER FONS
- 10 OVERZICHT PERSONEEL
- 11 OVERZICHT BUDGET

*Het ondernemingsplan werd besproken en goedgekeurd op de vergaderingen van de Raad van Bestuur van 4 maart 2019 en 1 april 2019.*

Ondernemingsplan VUTG - deel 1 UITBOUW VAN DE DIENSTVERLENING AAN DIVERSE DOELGROEPEN

Nr.	Naam	Omschrijving	DOELSTELLING m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Indicatoren	Begrotingsartikel en budget (beleidskredieten)
1-1	Digitale dienstverlening aan gezinnen - Aankoppelen van het Groeipakket aan het Vlaams Burgerprofiel	Het Burgerprofiel is een VO-brede toepassing waarin elke burger gegevens kan zien waarover de overheid beschikt en gegevens kan bekomen. Het Burgerprofiel laat toe om gegevens te hergebruiken en om het "ask only once" principe te vereenvoudigen.	VUTG HELE STELSEL	Het Groeipakket is tegen 31/12/2019 succesvol aangekoppeld aan het Vlaams Burgerprofiel	GN0-AGFG2QA-WT
1-2	Digitale dienstverlening aan gezinnen - Introductie en sensibilisering voor het gebruik van de e-box voor administratieve documenten mbt het Groeipakket.	Het Groeipakket genereert heel wat documenten, waaronder motiveringsbrieven nodig om de betalingen te verantwoorden. De e-box is een beveiligde toepassing waarmee de burger via mail de documenten kan ontvangen. Gebruik van de e-box laat toe om een papieren documentenflow te vervangen door een e-variant. Het gebruik van de e-box vereist wel een sensibiliseringsoefening omdat de e-box nog onbekend is bij veel burgers. Het is zeker de bedoeling om hierin partners te vinden om samen de e-box te gebruiken.	VUTG HELE STELSEL	* De e-box is tegen 31/12/2019 geïntroduceerd * Tegen 31/12/2019 wordt 50% van de documenten via de e-box verstuurd	GN0-AGFG2QA-WT
1-3	Digitale dienstverlening aan gezinnen - Verdere uitbouw van het digitaal FONS loket.	FONS beschikt over een digitaal loket (mijn.fons.be). Dit digitaal loket is nu slechts voorzien van de meest basale functionaliteit. Doel is om mijn.fons.be verder uit te bouwen zodat het een portaal kan worden waar de FONS klanten terecht kunnen voor self-service.	FONS	* mijn.fons.be is tegen 31/12/2019 uitgebouwd tot een portaal met een aantal functionaliteiten voor de klant	GN0-AGFG2QA-WT
1-4	Digitale dienstverlening aan gezinnen - Digitale Overdracht van gegevens aanvraag startbedrag aan agentschap Opgroeien.	Het agentschap Opgroeien (ex-Kind en Gezin en Jongerenwelzijn) heeft onder andere als opdracht om preventieve zorgverlening te doen voor ouders met jonge kinderen. Het vinden van zwangeren is hiervoor belangrijk. De aanvragen startbedragen geven een goed overzicht. Doel is om deze gegevens door te geven om de gezinnen sneller te kunnen contacteren.	VUTG HELE STELSEL	De gegevens over de aanvragen startbedrag van alle 5 de uitbetalers zijn tegen 30/6/2019 digitaal beschikbaar voor het Agentschap Opgroeien	GN0-AGFG2QA-WT
1-5	Fysieke dienstverlening aan gezinnen - Uitbouw van de loketfunctie in samenwerking met de Huizen van het Kind	Het is een decretaal opdracht van VUTG om, in samenwerking met de Huizen van het Kind, een loketfunctie uit te bouwen. Dit zal in het bijzonder nog belangrijker worden voor de uitvoering van de schooltoeslag.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 31/12/2019 is er in 90% van de Huizen van het Kind een loketfunctie in samenwerking met 1 of meerdere uitbetalers Groeipakket	GN0-AGFG2QA-WT
1-6	Fysieke dienstverlening aan gezinnen - Verzekeren van lokale aanwezigheid van FONS	FONS zette de afgelopen maanden in op een sterke fysieke aanwezigheid voor de gezinnen. Dit loopt enerzijds via lokale loketten en anderzijds via de aanwezigheid op informatiesessies, beurzen. Deze doelstelling zal de werkwijze evalueren, de kritieke elementen vastleggen en de uitvoering verder stroomlijnen.	FONS	Tegen 31/12/2019 is de aanpak rond lokale aanwezigheid van FONS geëvalueerd en geoptimaliseerd	
1-7	Ontwikkelen van een indicatorenset voor FONS over een klantvriendelijk, warm, digitaal en innoverend aanbod	Voor FONS zijn een aantal waarden bepaald die richting geven aan de dienstverlening. We willen die waarden verder verspreiden en verder omzetten in gedragsindicatoren om het werk van de consulenten richting te geven. We willen de toepassing van die waarden ook monitoren in een indicatorenset.	FONS	De in gedragsindicatoren vertaalde waarden voor FONS zijn gekend bij alle consulenten. In de loop van 2019 wordt vastgelegd met welke frequentie en vanaf wanneer de verwachtingen errond worden opgevolgd.	
1-8	Uitbouw van een communicatiefunctie naar gezinnen en belanghebbenden over het Groeipakket	VUTG is aangeduid als de organisatie die de communicatie over de uitvoering van het Groeipakket aanstuurt. Dit gaat over de noodzakelijke standaardisering inzake formulieren, maar ook over de communicatie over het stelsel. We willen die communicatielijnen verder uitbouwen, in overleg met alle uitbetalingsactoren.	VUTG HELE STELSEL	* Tegen 30/09/2019 is de finaliteit van de communicatiefunctie VUTG in al zijn facetten uitgeklaard en zijn de communicatielijnen met en tussen de belanghebbenden verfijnd. * Tegen 31/12/2019 zijn alle formulieren gestandaardiseerd.	GN0-AGFG2QA-WT
1-9	Uitbouw van de bemiddelings- en doorverwijsfunctie van het Agentschap	VUTG heeft een klachten- en bemiddelingsdienst die optreedt voor de eigen werking en als tweede lijn voor uitbetalingsactoren. De dienst wordt verder uitgebouwd.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 30/6/2019 is uitgeklaard op welke manier de klachten- en bemiddelingsdienst VUTG verder wordt uitgebouwd	
1-10	Uitbouw van de toezichts- en begeleidingsfunctie voor de gezinnen	VUTG heeft een dienst die optreedt voor begeleiding en inspectie bij de gezinnen (de gezinsinspecteurs). De wijze waarop ze hun opdracht uitvoeren, wordt geregeld door het toezichtsdecreet en door een aantal bepalingen in het decreet Groeipakket. Doel is om de dienst verder uit te bouwen naar prioriteiten, werkwijzen, garanties voor de gezinnen etc.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 31/12/2019 is uitgeklaard op welke manier de toezichts- en begeleidingsfunctie VUTG verder wordt uitgebouwd	

Ondernemingsplan VUTG - deel 2 AUTOMATISERING EN AUTOMATISCHE RECHTENTOEKENNING

Nr.	Naam	Omschrijving	DOELSTELLING m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Indicatoren	Begrotingsartikel en budget (beleidskredieten)
2-1	Uitbouw van de Centrale Groeipakket Applicatie (CGPA) om te voldoen aan de wettelijke vereisten en verbeterde automatische rechtentoekenning.	De selectieve participatietoelage wordt uitbetaald binnen het groeipakket vanaf het schooljaar 2019-2020. In samenwerking met Kind en Gezin, AHOVOKS en de uitbetalingsactoren zetten we die uitbetaling op, dit met aandacht voor de technische noodzaken, de automatische rechtentoekenning en de ondersteuning voor de consultants bij de eerste toekenning. Ook zal CGPA voldoen aan de vernieuwde berekening van de Sociale Toeslag.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 30/6/2019 is de selectieve participatietoelage en de vernieuwde berekening van de Sociale Toeslag toegevoegd aan CGPA.	GN0-AGFG2QA-WT: 1.742keur
2-2	Uitbouw van de CGPA voor verbeterde gebruiksvriendelijkheid en bekomen van efficiëntiewinsten.	De beschikbare middelen volstaan op dit moment om de Centrale Groeipakketapplicatie te laten evolueren aan de wettelijke vereisten. Er zijn nog winsten te boeken inzake de gebruiksvriendelijkheid en het efficiënter verwerken van de dossiers. We hebben de uitdaging om hiervoor bijkomende financiering te voorzien, in overleg en in samenwerking met alle uitbetalingsactoren. Aan de hand van de financieringsmogelijkheden kunnen we dan bijkomende functionaliteiten voorzien.	VUTG HELE STELSEL	cfr. Timing projectplan	GN0-AGFG2QA-WT
2-3	Verzekeren van de bedrijfscontinuïteit van de CGPA.	Het is erg belangrijk om de bedrijfscontinuïteit van de CGPA te verankeren. Dit bestaat uit het afspreken van een niveau van beschikbaarheid, aanvaardbaar dataverlies en het technisch opzetten om te kunnen voldoen aan de vooropgestelde eisen.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 30/6/2019 zijn de SLA afspraken rond de bedrijfscontinuïteit van CGPA verankerd in een overeenkomst	GN0-AGFG2QA-WT: 1.694keur
2-4	Verzekeren van de continuïteit van de oude federale toepassingen in functie van de rechtzetting van betalingen uit het verleden.	Gedurende een periode van 5 jaar vanaf 1 januari 2019 zijn we verplicht om rechtzettingen te doen uit het verleden. De systemen die we hiervoor nodig hebben, moeten continu blijven. Ook belangrijk is om die systemen de juiste schaal grootte te geven zodat we net voldoende middelen besteden als het belang van de rechtzettingen vereisen.	FONS	Tegen 31/3/2019 is uitgeklaard op welke manier de continuïteit wordt verzekerd van de federale toepassingen voor de komende 5 jaar	GN0-AGFG2QA-WT: 99keur
2-5	Bijkomende fluxen volgens plan optimaliseren.	Fluxen zijn belangrijk om informatie te krijgen om rechten zo automatisch mogelijk toe te kennen. De fluxen worden via MAGDA (Agentschap Informatie Vlaanderen) gecentraliseerd en doorgestuurd naar KRING. In samenwerking met Kind en Gezin bekijken we welke bijkomende informatieflexen het nuttigst zijn en integreren die in CGPA.	VUTG HELE STELSEL	* Tegen 31/3/2019 is in gezamenlijk overleg bepaald welke fluxen nodig zijn, zodat K&G ze tegen 31/12/2019 kan uitbouwen	GN0-AGFG2QA-WT
2-6	Identificeren van bijkomende pistes voor automatische rechtentoekenning.	Momenteel verloopt automatische rechtentoekenning in het systeem volgens de klassieke weg van fluxen. Dit is belangrijk voor de informatieverstrekking. Nochtans zijn er nog tal van andere mogelijkheden, zoals het werken met gerobotiseerde processen, chatbots, automatische vertaalmachines, datamining enz. We willen de mogelijkheden nagaan, opportuniteiten identificeren voor toekomstige projecten op dit vlak.	VUTG HELE STELSEL	tegen 31/12/2019 zijn opportuniteiten geïdentificeerd en keuzes gemaakt over toekomstige projecten rond automatische rechtentoekenning	
2-7	Proces- en procedurematig opvolgen van de gemiste kinderen	Een belangrijke opportuniteit van het Groeipakket is de mogelijkheid om na te kijken welke kinderen rechten hebben maar die rechten nog niet gebruiken. Dit kan zowel voor de basisbedragen als de participatietoelagen. Het opvolgen van gemiste kinderen gebeurt in eerste instantie door FONS en de private uitbetalingsactoren. In dit project bouwen we de werkwijze hiervoor verder uit met de uitbetalingsactoren en ontwerpen we een opvolgingsprocedure.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 30/6/2019 is de werkwijze rond gemiste kinderen verfijnd en is de opvolgprocedure operationeel	GN0-AGFG2QA-WT
2-8	Uitbouw van de randtoepassingen noodzakelijk voor het informeren van de gezinnen.	Informatieverstrekking aan de gezinnen is een kritieke rol. Gezinnen delen nog steeds heel wat informatie mee met een formulier. FONS moet ook in staat zijn om de gezinnen voldoende te informeren over de betaalde bedragen en het uitbetalingssysteem. De verdere uitbouw van een goed werkend documentbeheersysteem voor FONS is dus noodzakelijk.	FONS	Tegen 31/12/2019 is er een geoptimaliseerd documentbeheersysteem voor FONS	GN0-AGFG2QA-WT

Ondernemingsplan VUTG - deel 3 MONITORING EN EFFICIËNTIE VAN HET UITBETALINGSSTELSEL

Nr.	Naam	Omschrijving	DOELSTELLING m.b.t. <i>VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN</i>	Indicatoren	Begrotingsartikel en budget (beleidskredieten)
3-1	Uitbouw van de minimale elementen voor de kwaliteitsborging van alle uitbetalingsactoren.	VUTG heeft een auditfunctie naar alle uitbetalingsactoren. Die auditfunctie omvat het volledige systeem van interne controle, waarvan de zorg voor de kwaliteit van het geleverde werk naar de gezinnen een belangrijk deel uitmaakt. Samen met de uitbetalingsactoren willen we de kritieke elementen van die kwaliteit vastleggen om ze te kunnen borgen naar de gezinnen. Dit zal ook belangrijke input leveren voor de opmaak van een eerste ontwerp van responsabiliseringscriteria.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 31/10/2019 zijn de kritieke elementen van de naar gezinnen te borgen kwaliteit bepaald	
3-2	Eerste ontwerp responsabiliseringscriteria voor uitbetalingsactoren.	Het BVR over de financiering van de private uitbetalingsactoren omvat de mogelijkheid om responsabiliseringscriteria te formuleren na de transitieperiode. De contouren van die criteria zijn vastgelegd in hetzelfde BVR. Met dit project willen we deze bepalingen in een eerste ontwerp uitbouwen tot operationaliseerbare indicators.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 31/12/2019 is er een ontwerp van responsabiliseringscriteria en indicatoren klaar	
3-3	Uitbouw van de relevante dataset voor monitoring en opvolging Groeipakket.	We willen, samen met Kind en Gezin, de relevante dataset vastleggen die inzicht geeft in de effectieve uitvoering van het Groeipakket en die toelaat om effecten op het budget en de gezinnen in kaart te brengen.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 30/6/2019 is er een dataset in gebruik die zicht geeft op de effectieve uitvoering Groeipakket, en op effecten op budget en gezin	GN0-AGFG2QA-WT
3-4	Uitbouw van de relevante dataset voor monitoring en opvolging van de efficiëntie van het stelsel en van het agentschap.	We willen, samen met de uitbetalingsactoren, de relevante dataset vastleggen die inzicht geeft in de efficiëntie van het stelsel. We willen ook de nodige datasets vastleggen die inzicht geeft in de werking van het Agentschap.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 31/12/2019 zijn er datasets in gebruik die zicht geven op de efficiëntie van het stelsel en de werking van het agentschap	GN0-AGFG2QA-WT
3-5	Ontwerpen van een analytische boekhouding	We willen een analytische boekhouding op punt stellen voor het Agentschap die toelaat om activiteiten te koppelen aan middelen en mensen en die als basis kan dienen voor efficiëntiebesprekingen.	VUTG INTERN	Tegen 31/12/2019 is er een analytische boekhouding volgens de vastgelegde vereisten operationeel	

Ondernemingsplan VUTG - deel 4 EXPERTISEFUNCTIE BETREFFENDE HET GROEIPAKKET

Nr.	Naam	Omschrijving	DOELSTELLING m.b.t. <i>VUTG HELE STELSEL / FONDS / VUTG INTERN</i>	Indicatoren	Begrotingsartikel en budget (beleidskredieten)
4-1	Onderhouden en bijwerken van G-Pedia als kennisbron voor het Groeipakket.	VUTG heeft een leidende rol als kennisbron over het Groeipakket. Die kennisbron wordt opgebouwd samen met de regisseur, maar operationeel gemaakt en onderhouden in de vorm van Gpedia door het agentschap. Wij willen die kennisbron verder aanvullen met de noodzakelijke informatie, met de praktische uitvoeringsrichtlijnen en we willen die actief promoten voor allen die professioneel nood hebben aan detailinfo over het Groeipakket.	VUTG HELE STELSEL	* Elke door Gpedia uitgestuurde nieuwsbrief geeft aan dat Gpedia geactualiseerd werd * Gpedia bevat altijd alle relevante uitvoeringsrichtlijnen die professionals over het Groeipakket nodig hebben	GNO-AGFG2QA-WT
4-2	Sectoraal overleg met alle uitbetalingsactoren uitbouwen en evalueren.	VUTG heeft onder andere als opdracht om de uitvoering van het Groeipakket te overkoepelen. Daarom willen we een sectoraal overleg uitbouwen met de uitbetalingsactoren en de regisseur waarin de praktische uitvoeringsaspecten van het Groeipakket aan bod komen.	VUTG HELE STELSEL	* Sedert de Raad van Bestuur van 4/3/2019 is het sectoraal overleg geïnstalleerd * Tegen 31/12/2019 wordt het sectoraal overleg geëvalueerd	
4-3	Publiceren van richtlijnen over de uitvoeringsmodaliteiten van het Groeipakket.	De uitvoering van de regelgeving vraagt in een aantal verduidelijking en een aantal praktische richtlijnen, zodat de gezinnen een uniform Groeipakket kunnen krijgen. Waar nodig zal VUTG deze richtlijnen opstellen, in overleg met de actoren en de regisseur, en deze verspreiden via G-Pedia en de informatiekkanalen met de uitbetalingsactoren.	VUTG HELE STELSEL	* Tegen 31/12/2019 is duidelijk welke aspecten van de regelgeving nog bijkomende evaluatie behoeven * Alle verduidelijkende richtlijnen zijn tegen 31/12/2019 gepubliceerd	
4-4	Evalueren van de uitvoering van het Groeipakket	In de laatste maanden van 2019 zullen we in staat zijn om een eerste jaar van praktische werking met het Groeipakket te evalueren aan de hand van een aantal criteria. Samen met de regisseur zullen we deze feedback opstellen.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 31/12/2019 is een eerste evaluatie klaar van de praktische uitvoering van het Groeipakket	

Ondernemingsplan VUTG - deel 5 INTERNE CONTROLE EN RISICOMANAGEMENT

Nr.	Naam	Omschrijving	DOELSTELLING m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Indicatoren	Begrotingsartikel en budget (beleidskredieten)
5-1	Oprichting van het auditcomité.	Door de raad van bestuur van VUTG wordt een auditcomité opgericht, dat zowel de werking evalueert van het Agentschap als van alle uitbetalingsactoren. Wij willen met dit project het Auditcomité oprichten en inbedden in het Agentschap conform aan de normen van het Instituut voor Interne Auditors en Corporate Governance.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 30/9/2019 is het Auditcomité opgericht en volledig operationeel	
5-2	Vastleggen van een auditplanning met inbegrip van de administratieve controle bij de uitbetalingsactoren.	Op basis van een risicoanalyse, zal het Auditcomité, na haar oprichting, in samenspraak met de interne auditdienst een eerste ontwerp vastleggen van auditplanning voor de sector, het agentschap inbegrepen.	VUTG HELE STELSEL	Tegen 30/11/2019 is er een goedgekeurde auditplanning voor 2019	
5-3	Opmaak van een stand van zaken interne controle aan de hand van het framework "organisatiebeheersing" Vlaamse Overheid.	We maken een foto van de situatie van de interne controlesystemen in het Agentschap en klasseren de verbeterpunten van ernstig naar niet ernstig, in samenspraak met het auditcomité.	VUTG INTERN	Tegen 30/11/2019 is er een stand van zaken interne controle inclusief ordening van verbeterpunten	
5-4	Opmaak van een risicomanagementmodel voor het agentschap.	We bouwen een risicomanagementmodel waarin we, uitgaande van de doelstellingen, risico's identificeren, inschatten, beoordelen, beheersingsmaatregelen afspreken en monitoren. Deze vormt ook de input voor de classificatie van de verbeterpunten voor het model organisatiebeheersing.	VUTG INTERN	Tegen 30/11/2019 is er een risicomanagementmodel opgemaakt	

\* Waar nodig worden de doelstellingen uit deel 5 uitgewerkt in samenwerking met Audit Vlaanderen



Ondernemingsplan VUTG - deel 6 ORGANISATIEONTWIKKELING

Nr.	Naam	Omschrijving	DOELSTELLING mb.t. <i>VUTG HELE STELSEL / FONDS / VUTG INTERN</i>	Indicatoren	Begrotingsartikel en budget (beleidskredieten)
6-1	Invullen van het noodzakelijke personeelskader	Na de overdracht van de personeelsleden vanuit Famifed, vullen we het personeelskader aan aan de hand van het personeelsbehoefteplan goedgekeurd door de Vlaamse Regering.	VUTG INTERN	Tegen 31/12/2019 is het personeelskader ingevuld	
6-2	Ontwerp werklasmeting voor het agentschap	We ontwerpen een werkwijze voor een billijke dossierverdeling over de consultants, rekening houdend met andere taken van vertegenwoordiging, lokale aanwezigheid, telefonisch onthaal, projectwerking. We zorgen voor een generieke werkwijze.	FONDS	Tegen 31/10/2019 is er een ontwerp van werklasmeting klaar	
6-3	Uitbouw van leiderschap gebaseerd op waarden en authentiek leidinggeven.	We zetten de eerste stappen in de richting van een gedeeld waardenkader voor het agentschap, waarbij we de basis leggen om te transformeren van leidinggeven naar leiderschap.	VUTG INTERN	Tegen 31/12/2019 is er binnen VUTG een eerste gedeeld gedachtegoed rond missie, visie, waarden en leiderschap	
6-4	Op punt zetten organisatiestructuur en VLIMPERS	We zetten de organisatiestructuur op punt aan de hand van het organogram en de delegatieregeling. We zorgen er voor dat VLIMPERS alle correcte gegevens bevat.	VUTG INTERN	Tegen 30/6/2019 staan in VLIMPERS de structuur en alle gegevens correct	

Ondernemingsplan VUTG - deel 7 WELZIJN OP HET WERK

Nr.	Naam	Omschrijving	DOELSTELLING m.b.t. <i>VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN</i>	Indicatoren	Begrotingsartikel en budget (beleidskredieten)
7-1	We maken een globaal preventieplan op en een jaaractieplan welzijn op het werk.	Aan de hand van de welzijnsrondgang en een meting van de cultuur, voorzien we de opmaak van een globaal preventieplan en een jaaractieplan. Welzijnsrondgang en cultuurmeting lopen niet parallel. Aan de hand van de cultuurmeting wordt het globaal preventieplan later verrijkt.	VUTG INTERN	* Tegen 28/2/2019 is de Welzijnsrondgang rond * Tegen 31/12/2019 is er een cultuurmeting gebeurd * Tegen 1/5/2019 zijn het globaal preventieplan en het jaaractieplan opgemaakt	GN0-AGFG2QA-WT
7-2	Binnen de cel HR richten we een functie duurzaam personeelsbeleid op, waarbinnen vertrouwenspersonen en agressieregister hun plaats krijgen.	Het geheel van de transities betekent voor heel wat mensen een belangrijke verandering en, in de transitieperiode, een veelheid aan taken. Een team duurzaam personeelsbeleid zorgt er voor dat de nodige acties ondernomen worden voor het psychisch welzijn op het werk.	VUTG INTERN	* Tegen 30/6/2019 is een team duurzaam personeelsbeleid actief en worden er acties opgezet * Tegen 30/6/2019 weet elk personeelslid bij welke vertrouwenspersonen hij/zij terecht kan	GN0-AGFG2QA-WT
7-3	We richten een integriteitsteam op en maken een integriteitsplan.	Integriteit en het gevoel van rechtvaardigheid zijn belangrijke elementen voor een gedragen personeelsbeleid. We duiden een contactpersoon integriteit aan, voorzien de nodige vorming, zorgen voor een ondersteuning en maken een integriteitsplan op voor het agentschap.	VUTG INTERN	* Tegen 30/6/2019 is een contactpersoon integriteit aangeduid * Tegen 30/6/2019 is er een aanbod van vorming en ondersteuning * Tegen 30/6/2019 is een integriteitsplan opgemaakt	

Ondernemingsplan VUTG - deel 8 DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN

Nr.	Naam	Omschrijving	DOELSTELLING m.b.t. <i>VUTG HELE STELSEL / FONDS / VUTG INTERN</i>	Indicatoren	Begrotingsartikel en budget (beleidskredieten)
8-1	Opmaak van een stand van zaken in het kader van diversiteit en gelijke kansen	We zorgen voor een foto van de organisatie inzake diversiteit en gelijke kansen. Aan de hand van die foto bepalen we de sterkten en de zwaktes en een plan van aanpak om de diversiteit waar nodig te bevorderen.	VUTG INTERN	* Tegen 30/6/2019 is een stand van zaken klaar * Tegen 31/12/2019 zijn sterkten, zwaktes en een plan van aanpak bepaald	
8-2	Aanstelling van een diversiteitsverantwoordelijke.	We stellen een team diversiteit aan om het plan van aanpak rond diversiteit te stimuleren.	VUTG INTERN	* Tegen 30/9/2019 is er een team diversiteit actief	

### Dienstverlening publieke uitbeter FONDS

De uitvoering van de dienstverlening door de publieke uitbeter FONDS zal in de toekomst opgevolgd worden aan de hand van een set indicatoren, dewelke momenteel uitgewerkt wordt. Bij wijze van voorbeeld wordt hieronder een eerste indicatieve opsomming van indicatorenset meegegeven.

#### *INDICATOREN KLANT - extern*

- \* Telefonische oproepen - dagelijks
- \* Uitgevoerde betalingen - wekelijks
- \* Stand van zaken mailbox - dagelijks
- \* # hits op portaal - wekelijks
- \* doorlooptijd startbedrag
- \* aantal bezoekers fysieke contactpunten
- \* Klantentevredenheid oa. over dienstverlening loketten en contactpunten Huizen vh Kind
- \* Aantal infovragen en klachten

#### *INDICATOREN - intern*

- \* Afhandelingstermijn taken - wekelijks
- \* Ziekte en afwezigheid
- \* # nieuwe aanvragen en doorlooptijd
- \* Tevredenheid personeel FONDS

Ondernemingsplan VUTG - deel 10 OVERZICHT PERSONEEL

OVERZICHT INVULLING PERSONEELSBEHOEFTEEN VUTG (VTE)																								
AFDELING	Personeelsbehoeften							Huidige personeelsbezetting							Lopende vervangingen + voorziene wervingen + voorziene overname personeelsleden Onderwijs AVOHOKS							Info	+/-	Aard functies
	A3	A285 / A286	A	B	C	D	Totaal	A3	A285 / A286	A	B	C	D	Totaal	A3	A285 / A286	A	B	C	D	Totaal			
domain																								
<b>GEDELEGEERD BESTUURDER</b>																								
Aansturing VUTG	1,0						1,0	1,0						1,0							0,0	3		
Staf gedelegeerd bestuurder			2,0	1,0	1,0		4,0		0,9	1,9				2,8		1,0					1,0	1 werving A organisatiebeheersing risicomanagement gepland	-0,2	3
<b>totaal</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>2,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>5,0</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,9</b>	<b>1,9</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>3,8</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>-0,2</b>		
<b>ALGEMENE DIENSTEN</b>																								
Aansturing Algemene Diensten		1,0					1,0							0,0	1,0						1,0	1 wervingsprocedure A285/286 afdelingshoofd Algemene Diensten lopend	0,0	3
Administratieve ondersteuning + Onthaal VUTG					2,0		2,0				1,6	0,5		2,1							0,0	0,1	4	
Management en organisatieondersteuning			2,0				2,0							0,0							0,0	-2,0	4	
Financiën en boekhouding			2,0	2,0	3,0		7,0		0,9	1,5	2,3			4,7		1,0					1,0	1 werving A overheidsopdrachten gepland	-1,3	2
Juridisch			5,0	2,0			7,0		4,6		1,8			6,4		1,0					1,0	1 werving A jurist gepland	0,4	2
Kwaliteit en monitoring			3,0	4,0			7,0		3,0	5,6				8,6							0,0	1,6	2	
Strategisch HR en organisatieontwikkeling			2,0	1,0			3,0		1,8	1,4				3,2							0,0	0,2	4	
IT beheer en support			2,0	8,0			10,0			0,8				0,8		2,0	7,0				9,0	2 wervingen A en 7 wervingen B ICT medewerkers gepland	-0,2	2
Marketing, communicatie en externe relaties			1,0	3,0			4,0			2,0				2,0		2,0					2,0	1 vervanging A woordvoerder + 1 werving A redacteur gepland	0,0	4
Technische optimalisatie CGPA			1,0	5,0			6,0		1,0	4,0	1,0			6,0							0,0	0,0	2	
Opleiding Groeipakket en CGPA			1,0	4,0			5,0		1,0	3,9				4,9							0,0	-0,1	2	
Expertisecel Schooltoelagen							0,0							0,0							0,0	overname personeelsleden vanuit Onderwijs AVOHOKS is gepland	0,0	2
<b>totaal</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>19,0</b>	<b>29,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0,0</b>	<b>54,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>12,3</b>	<b>19,2</b>	<b>6,7</b>	<b>0,5</b>	<b>38,7</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>6,0</b>	<b>7,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>14,0</b>	<b>-1,3</b>		
<b>FONS</b>																								
Aansturing FONS		2,0					2,0			3,0				3,0							0,0	procedures voor 2 A285/286 afdelingshoofden FONS worden gepland	1,0	3
Klantenbeheer FONS			10,0	20,0	204,0		234,0		8,4	20,8	195,1	2,0		226,3				7,0			7,0	vervanging vertrekkende C consultants FONS gepland (kader=204 VTE)	-0,7	1
Omkadering Klantenbeheer FONS			4,0	8,0	5,0	4,0	21,0		3,9	6,8	6,8	3,2		20,7							0,0	-0,3	1	
<b>totaal</b>	<b>0,0</b>	<b>2,0</b>	<b>14,0</b>	<b>28,0</b>	<b>209,0</b>	<b>4,0</b>	<b>257,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>15,3</b>	<b>27,6</b>	<b>201,9</b>	<b>5,2</b>	<b>250,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>7,0</b>	<b>0,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	
<b>AUDIT, BEHEER EN TOEZICHT</b>																								
Aansturing Audit, beheer en toezicht		1,0					1,0							0,0	1,0						1,0	1 wervingsprocedure A285/286 afdelingshoofd Audit, beh. en toez. lopende	0,0	3
Interne audit			3,0	3,0			6,0		1,0	6,0				7,0							0,0	1,0	2	
Klachten en bemiddeling			1,0	4,0			5,0		1,0	0,8	6,4			8,2							0,0	3,2	2	
Sociale inspectie en begeleiding			4,0	16,0	6,0		26,0		3,6	13,4	1,5	1,8		20,3							0,0	-5,7	2	
<b>totaal</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>8,0</b>	<b>23,0</b>	<b>6,0</b>	<b>0,0</b>	<b>38,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>5,6</b>	<b>20,2</b>	<b>7,9</b>	<b>1,8</b>	<b>35,5</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>-1,5</b>		
<b>INTERREGIONAAL ORGAAN</b>																								
Detachering naar ORINT			1,0	2,0	2,0		5,0				2,8	1,0		3,8							0,0	-1,2	2	
<b>totaal</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>	<b>0,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>2,8</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>3,8</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-1,2</b>		
<b>VUTG TOTAAL</b>	<b>1,0</b>	<b>4,0</b>	<b>44,0</b>	<b>83,0</b>	<b>223,0</b>	<b>4,0</b>	<b>359,0</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>34,1</b>	<b>68,9</b>	<b>219,3</b>	<b>8,5</b>	<b>331,8</b>	<b>0,0</b>	<b>2,0</b>	<b>6,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>0,0</b>	<b>22,0</b>	<b>-5,2</b>		

AARD VAN DE FUNCTIES	%	
rechtstreekse dienstverlening FONS	71,03	1
rechtstreekse dienstverlening hele stelsel	23,40	2
beleids- en managementfuncties	2,51	3
organisatieondersteunende functies	3,06	4
<b>TOTAAL</b>	<b>100</b>	

## Ondernemingsplan VUTG - deel 11 BUDGETTAIR OVERZICHT

De goedgekeurde begroting begrotingsopmaak 2019 VUTG is hieronder te vinden in een ontvangsten- en uitgavenbegroting die in evenwicht is.

De ontvangstenbegroting kent 2 stromen nl. een eerste om de toelagen gezinsbeleid te kunnen dragen vanwege Kind&Gezin, een tweede om de overige uitgaven te kunnen dragen vanwege departement WVG. De uitgavenbegroting bestaat uit een personeels- en een werkingsbudget. In het werkingsbudget is de werkingsubsidie toe te kennen aan de private uitbetalingsactoren voor €62.500.000 inbegrepen. Het overblijvend werkingsbudget voor VUTG bedraagt dus €9.453.000 wat mits nog te formaliseren vermindering bij begrotingsaanpassing 2019, neerkomt op €9.230.000.

ONTVANGSTEN														
BEGROTINGS-ARTIKEL	ISE		AFD	PR	MIN	AARD	DST	ESR	AGGR	BASISALLOCATIE			OMSCHRIJVING	BO 2019
										ENT	PR	ESR		
GNO-BGFDAQA-OW			B	GF	D	A	QA	OW	GNO	BGF003	16.11		LOPENDE ONTVANGSTEN	
GNO-BGFDAQA-OW			B	GF	D	A	QA	OW	GNO	BGF007	38.10		TERUGVORDERINGEN M.B.T. TOELAGEN PRIVATE UITBETALINGSACTOREN	
GNO-BGFDAQA-OW	GQ		B	GF	D	A	QA	OW	GNO				ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GEZINSBIJSLAGEN - WERKINGSUITGAVEN GEZINSB	0
GNO-BGFDAQB-OW			B	GF	D	A	QB	OW	GNO	BGF004	38.50		TERUGVORDERINGEN M.B.T. TOELAGEN GEZINSBELEID	
GNO-BGFDAQB-OW	GQ		B	GF	D	A	QB	OW	GNO				ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GEZINSBIJSLAGEN - TOELAGEN GEZINSBELEID	0
GNO-BGFDAQX-OI			B	GF	D	A	QX	OI	GNO	BGF005	46.40		KIND EN GEZIN	885.973
GNO-BGFDAQX-OI	GQ		B	GF	D	A	QX	OI	GNO				ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN - GEZINSBIJSLAGEN - KIND EN GEZIN	885.973
GNO-BGFDAZZ-OI			B	GF	D	A	ZZ	OI	GNO	BGF006	46.10		DOTATIE VG	100.347
GNO-BGFDAZZ-OI	GZ		B	GF	D	A	ZZ	OI	GNO				ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN	100.347
GNO-BGFDAZZ-OG			B	GF	D	A	ZZ	OG	GNO	BGF001	08.21		OVERGEDRAGEN SALDO VORIGE BOEKJAREN	
GNO-BGFDAZZ-OG	GZ		B	GF	D	A	ZZ	OG	GNO				OVERGEDRAGEN OVERSCHOT VORIGE BOEKJAREN	0
GNO-BGFDAZZ-OU			B	GF	D	A	ZZ	OU	GNO	BGF002	08.22		OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR	
GNO-BGFDAZZ-OU	GZ		B	GF	D	A	ZZ	OU	GNO				OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR	0
	TOT												TOTAAL ONTVANGSTEN	986.320

Detail werkingsbudget	
WERKINGSUITGAVEN totaal BO2019	9.453
budgetvermindering	-223
WERKINGSUITGAVEN totaal BA2019	9.230
ICT-werking	1.998
Onderhoud CGPA	2.089
Onderhoud fed-systeem	99
éénmalig investeringskrediet	1.900
werking	2.504
frankering- en betaalkosten	640
WERKINGSUITGAVEN totaal BA2019	9.230

UITGAVEN															
BEGROTINGS-ARTIKEL	ISE	COFOG	AFD	PR	MIN	AARD	DST	ESR	AGGR	BASISALLOCATIE			OMSCHRIJVING	BO 2019	
										ENT	PR	ESR		VAK	VEK
GNO-AGFG2QA-LO		10400	A	GF	G		2 QA	LO	GNO	AGF003	11.00		LONEN	28.394	28.394
GNO-AGFG2QA-LO	GQ		A	GF	G		2 QA	LO	GNO				LONEN - GEZINSBIJSLAGEN - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	28.394	28.394
GNO-AGFG2QA-WT		10400	A	GF	G		2 QA	WT	GNO	AGF004	12.11		WERKINGSUITGAVEN	9.453	9.453
GNO-AGFG2QA-WT		10400	A	GF	G		2 QA	WT	GNO	AGF005	31.32		TOELAGEN PRIVATE UITBETALINGSACTOREN	62.500	62.500
GNO-AGFG2QA-WT	GQ		A	GF	G		2 QA	WT	GNO				WERKING EN TOELAGEN - GEZINSBIJSLAGEN - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	71.953	71.953
GNO-AGFG2QB-WT		10400	A	GF	G		2 QB	WT	GNO	AGF006	34.31		TOELAGEN GEZINSBELEID	885.973	885.973
GNO-AGFG2QB-WT	GQ		A	GF	G		2 QB	WT	GNO				WERKING EN TOELAGEN - GEZINSBIJSLAGEN - TOELAGEN GEZINSBELEID	885.973	885.973
GNO-AGFG2QX-IS			A	GF	G		2 QX	IS	GNO	AGF007	41.40		KIND EN GEZIN		
GNO-AGFG2QX-IS	GQ		A	GF	G		2 QX	IS	GNO				INTERNE STROMEN - GEZINSBIJSLAGEN - KIND EN GEZIN	0	0
GNO-AGFG2ZZ-IS			A	GF	G		2 ZZ	IS	GNO	AGF008	41.10		MVG		
GNO-AGFG2ZZ-IS	GZ		A	GF	G		2 ZZ	IS	GNO				INTERNE STROMEN	0	0
GNO-AGFG2ZZ-OH			A	GF	G		2 ZZ	OH	GNO	AGF002	03.21		OVERGEDRAGEN TEKORT VAN VORIGE BOEKJAREN		
GNO-AGFG2ZZ-OH	GZ		A	GF	G		2 ZZ	OH	GNO				OVERGEDRAGEN TEKORT VORIGE BOEKJAREN		0
GNO-AGFG2ZZ-OV			A	GF	G		2 ZZ	OV	GNO	AGF001	03.22		OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJAAR		
GNO-AGFG2ZZ-OV	GZ		A	GF	G		2 ZZ	OV	GNO				OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJAAR		0
	TOT												TOTAAL UITGAVEN	986.320	986.320

Opgemaakt te Brussel,

1 april 2019

Voor de Raad van Bestuur van het Agentschap Uitbetaling Groeipakket,

**Danny Pieters**



Voorzitter van de Raad van Bestuur

Voor het Agentschap Uitbetaling Groeipakket,

**Leo Van Loo** Digitaal ondertekend door  
**(Signature)** Leo Van Loo (Signature)  
Datum: 2019.04.01 16:40:00  
+02'00'

**Leo Van Loo**

Gedelegeerd Bestuurder

**AGENTSCHAP UITBETALING GROEIPAKKET (VUTG)**

Trierstraat 9

1000 BRUSSEL

[www.groeipakket.be](http://www.groeipakket.be)