



Vlaanderen
is samen groeien

ONDERNEMINGSPLAN VUTG 2020

AGENTSCHAP
UITBETALING
GROEIPAKKET

www.groeipakket.be

VUTG Ondernemingsplan 2020

- Tussen:** Vlaamse regering
- en:** Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van de Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG)
- Looptijd van:** 1/01/2020
- Tot:** 31/12/2020
- Advies IF:** 23/03/2020 – gunstig advies van Inspectie van Financiën
- Vastgesteld op:** 25/03/2020 – goedkeuring door de RvB van VUTG

De ontwerpen van VUTG Ondernemingsplan 2020 werden besproken, aangevuld en goedgekeurd op de vergaderingen van de Raad van Bestuur van 12 februari 2020 en 25 maart 2020.

Inleiding

1 januari 2019 was de opstartdatum van het nieuw extern verzelfstandigd Vlaams agentschap tot Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG), en van FONS als publieke uitbetaler Groeipakket.

Op 8 februari 2019 betaalden de 5 Vlaamse uitbetalers voor het eerst het Groeipakket uit aan circa 1.576.261 Vlaamse kinderen. Vanaf september werd de schooltoeslag geïntegreerd in het Groeipakket. In 2019 kregen zo'n 452.000 kinderen een schooltoeslag, waarbij dankzij de automatische toekenning ongeveer 50.000 extra kinderen de schooltoeslag waarop ze recht hebben automatisch ontvingen.

De inhoudelijke beleidskeuzes gemaakt bij de transitie van de federale kinderbijslag naar het Vlaamse Groeipakket, zorgden ervoor dat in 2019 meer dan 350.000 kinderen een sociale toeslag genoten, wat een verdubbeling is ten aanzien van het vroegere federaal systeem.

In het opstartjaar stonden de informatisering en de verdere automatisering van de Groeipakket-toepassingen centraal. Deze investeringen komen ten goede aan de efficiëntie van het hele uitbetalingsstelsel. Ook in 2020 staat digitalisering nog hoog op de agenda, getuige de vele doelstellingen rond informatisering in dit ondernemingsplan.

In 2019 werd naast het operationele ook werk gemaakt van de verdere uitbouw van het agentschap, met name door de introductie van de auditfunctie, de integratie van de schooltoelagen en organisatorische aanpassingen bij de publieke uitbetaler.

Het voorstel van VUTG Ondernemingsplan 2020 resulteert uit een brede aanpak en heeft een meerjarenperspectief. Het bouwt gedeeltelijk verder op de doelstellingen van het *VUTG OP2019*. Het is ook gebaseerd op het *Vlaams Regeerakkoord* en de meerjarige *beleidsdoelstellingen Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding* rond *Vlaams gezinsbeleid, Innovatie en digitalisering, Toegankelijkheid en Armoedebestrijding*. Tevens werd rekening gehouden met de meerjarige *beleidsdoelstellingen van Bestuurszaken (HR-beleid en Audit Vlaamse Overheid)* zoals onder andere *Versterken van het welzijnsbeleid, Versterken van het leiderschap, Samenwerken in diversiteit, Versterken van het organisatie- en risicobeheer, ...*. Omdat een integrale meerjarenstrategie werd beoogd, vormden ook een door VUTG uitgevoerde *omgevingsanalyse, sterkte-zwakteanalyse*, en verdere uitwerking van de *missie*, een uitgangspunt.

De beleidsdoelstellingen WVGA en Bestuurszaken zetten samen met de missie, visie, waarden en identiteit voor VUTG en FONS de richting uit, resulterend in *8 strategische organisatiedoelstellingen* die voor het agentschap de kapstok vormen voor de komende 5 jaar. Elk van deze strategische organisatiedoelstellingen werd voor 2020 vertaald naar *operationele doelstellingen*, waarvan er een aantal ook na 2020 zullen doorlopen.

Naast de evaluatie van het ondernemingsplan 2019, werden net als vorig jaar ook enkele overzichten opgenomen in dit ondernemingsplan:

- Een financieel overzicht en het bijhorende begrotingsartikel per operationele doelstelling. De doelstellingen van het ondernemingsplan 2020 vallen binnen de contouren van de begroting 2020 (BO2020), dewelke werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur.
- Een overzicht van de personeelsbehoeften en personeelsbezetting. VUTG blijft binnen het op 11 januari 2019 door de Vlaamse Regering goedgekeurd personeelskader (VR 2019 1101 DOC.1639/1BIS), en houdt door het bijstellen van de personeelsbehoeften rekening met de doelstelling van de Vlaamse regering rond personeelsbesparingen.

VUTG en FONS - missie, visie, waarden en identiteit

Decretale missie VUTG

Het agentschap heeft als missie de stipte, correcte en continue uitbetaling van toelagen in het kader van gezinsbeleid, samen met de private uitbetalingsactoren.

Binnen het kader van de missie, vermeld in het eerste lid:

- 1° verzorgt het agentschap een performant, 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 gezinsbeleid;
- 2° onderzoekt het agentschap 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 uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid waar mogelijk.

Missie, visie, waarden en identiteit VUTG en FONS – verdere uitwerking 2019

		VUTG	FONS
	Mission statement	Topexpertise voor het Groeipakket	Elk gezin een zorgeloze uitbetaling van het Groeipakket
I	Missie	VUTG staat met topexpertise garant voor een kwalitatief en efficiënt uitbetalingslandschap en beoogt samen met partners een correcte en automatische uitbetaling van het Groeipakket aan de gezinnen.	FONS garandeert gezinnen een zorgeloze uitbetaling van het Groeipakket, ook al wie kwetsbaar is of zijn rechten niet automatisch toegekend krijgt.
D	<i>Waarom bestaan wij? Doel? Voor wie?</i>		FONS vervult daarnaast een maatschappelijke rol door àlle gezinnen die er baat bij hebben te informeren over het Groeipakket.
E	Visie	VUTG wil de uitbetalers Groeipakket een performante ondersteuning bieden én een correcte invulling van de opdrachten binnen het uitbetalingslandschap garanderen. Ook wil VUTG mee een referentiepunt zijn voor het geïntegreerd gezinsbeleid.	FONS ambieert om de toonaangevende uitbetaler Groeipakket te zijn.
N	<i>Waarvoor gaan wij? Ambities</i>	Daarom zetten we in op kennisdeling, samenwerking met partners en stakeholders, digitalisering, automatische rechtentoekenning, monitoring en continue verbetering.	Daarom gaan we voor betrouwbaarheid en een warme klantenrelatie. We kiezen voor een digitaal, telefonisch en fysiek nabij aanbod waarbij ervaren experts in samenwerking met lokale partners zorgen voor een maximale uitoefening van ieders recht op Groeipakket. We werken hierbij constructief samen met de andere uitbetalers, en zijn overtuigd dat we óók meerwaarde leveren als we niet-aangesloten gezinnen met vragen over het Groeipakket verder helpen.
T	Waarden en Wat willen we zijn	We ondersteunen klanten gericht en gelijkwaardig, en hanteren een professionele, respectvolle en warme houding. We stellen ons toegankelijk op naar partners en staan voor een vlotte samenwerking. We zijn constructief, oprecht en zijn er als collega's voor elkaar, want samen kunnen we meer.	
E	<i>Waarvoor staan wij? Welke organisatie willen we zijn?</i>	We kiezen voor een organisatie met een sterk verhaal, waarbij dynamische teams, samenwerking, open communicatie, oplossingsgerichtheid en integriteit de fundamenten zijn. Ruimte voor initiatief en professionele ontwikkeling vormen een voedingsbodem voor expertise, kwaliteit en innovatie. Goede werkomstandigheden en een aangename sfeer maken dat iedereen graag komt werken.	
T			

Uitdagingen Regeerakkoord – Beleidsnota's WVGA en Bestuurszaken (HR-beleid en Audit Vlaamse Overheid) en bijdrage vanuit VUTG

Voor de opmaak van dit Ondernemingsplan 2020 vormden de start van de legislatuur met het Vlaams Regeerakkoord en de Beleidsnota's *Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding* en *HR-Beleid en Audit Vlaamse Overheid* mee de basis.

De transversale strategische doelstelling van de Vlaamse regering rond armoedebestrijding, en de overkoepelende horizontale doelstellingen op het beleidsdomein WVGA, zijn richtinggevend voor VUTG.

Vooraf aan de horizontale WVGA-doelstellingen rond toegankelijkheid, innovatie en digitalisering, en armoedebestrijding kunnen we een bijdrage leveren.

Specifiek rond het Beleidsveld Opgroeien - luik Geïntegreerd gezinsbeleid, is VUTG betrokken partner om mee na te denken over de begrippen inkomen en gezin, en wil het ook een stimulerende rol spelen in een verdere uitbouw van automatische rechtentoekenning

De strategische beleidsdoelstellingen uit het luik Groeipakket van de Beleidsnota WVGA zijn logischerwijs degene waar VUTG een zeer groot aandeel in heeft.

We borgen, monitoren en evalueren het Groeipakket. Waar nodig sturen we bij. We communiceren transparant en doelgericht met de burger en begeleiden hem in het verwerven van zijn rechten.

We investeren in een digitaal efficiënt dossier- en klantenbeheer en we zetten maximaal in op automatische rechtentoekenning. In overleg met de private uitbetalingsactoren evolueren we naar 1 uitbetalingsactor.

We realiseren afstemming tussen de zorgtoeslag specifieke ondersteuningsbehoefte en een breder inschalingsinstrument.

We werken een regeling uit voor asielzoekers en we blijven het Groeipakket inzetten in de strijd tegen kinderarmoede.

Concreet dragen de VUTG strategische en operationele organisatiedoelstellingen rechtstreeks bij tot volgende strategische en operationele *WVGA beleidsdoelstellingen*:

WVGA SD 3.1: We blijven het Groeipakket inzetten als een krachtige pijler in het Vlaamse gezinsbeleid:

WVGA OD 3.1.2: We monitoren en evalueren het Groeipakket en sturen bij waar nodig

WVGA OD 3.1.3: We informeren gezinnen en belanghebbenden efficiënt en transparant, met het oog op het begeleiden van de burger naar zijn rechten

WVGA SD 3.2 Innovatie en digitalisering:

WVGA OD 3.2.1: We digitaliseren en automatiseren onze dienstverlening met het oog op een efficiënt dossier- en klantenbeheer en investeren in een data-gedreven beleid

WVGA OD 3.2.2: We zetten maximaal in op automatische rechtentoekenning

WVGA OD 3.2.3: We verhogen de efficiëntie binnen het Groeipakket en evolueren, in overleg met de private uitbetalingsactoren, naar 1 uitbetalingsactor

WVGA SD 3.3 Toegankelijkheid:

WVGA OD 3.3.1: We bouwen de loketfunctie uit en zorgen voor geografische spreiding

WVGA SD 3.5 Armoedebestrijding:

WVGA OD 3.5.1: We blijven het Groeipakket, met name de sociale toeslag en de selectieve participatietoeslag, gericht inzetten in de strijd tegen kinderarmoede.

Ook zijn een deel van de VUTG strategische en operationele organisatiedoelstellingen gelinkt aan volgende *beleidsdoelstellingen van Bestuurszaken rond HR-beleid en Audit Vlaamse Overheid*:

BZ SD 1 De juiste persoon op de juiste plaats

BZ SD 2 Een vernieuwd loopbaan- en beloningsbeleid

BZ SD 4 Versterken van het welzijnsbeleid

BZ SD 5 Versterken van het leiderschap

BZ SD 6 Samenwerken in diversiteit

BZ SD 7 Modernisering deontologische code

BZ SD 9 Versterking van de organisatieontwikkeling

BZ SD 11 Versterken van het organisatie- en risicobeheer binnen de Vlaamse administratie

Ambities VUTG vertaald in 8 strategische organisatiedoelstellingen

Volgende strategische organisatiedoelstellingen (SD) werden geformuleerd om vorm te geven aan de missie, visie en lange termijn ambities van VUTG en FONS, en zo tevens mee de uitdagingen op de beleidsdomeinen WVGA en Bestuurszaken te helpen waarmaken. Ze vormen de kapstok voor de komende 5 jaar.

- SD 1 VUTG en FONS bouwen verder aan een klantgerichte, toegankelijke, digitale en niet-digitale dienstverlening
- SD 2 VUTG gaat resoluut voor een verder doorgedreven automatische rechtentoekenning en wil hierrond binnen het ruimere WVGA-domein een stimulerende rol spelen
- SD 3 VUTG streeft naar een maximale benutting en verspreiding van data en gegevens beschikbaar binnen het Groeipakket, met het oog op een performante ondersteuning van de uitbetalers, een goede monitoring van het Groeipakket, en het mogelijk maken van potentieel interessante toepassingen van externen
- SD 4 VUTG zorgt voor een efficiënt georganiseerd en performant ondersteund uitbetalingslandschap waarbinnen de opdrachten Groeipakket correct en volgens de regelgeving toegepast worden
- SD 5 VUTG en FONS geloven in de meerwaarde van sterke samenwerkingsverbanden met relevante partners en belanghebbenden en bouwen deze verder uit
- SD 6 VUTG bouwt een visiegedreven, efficiënte en wendbare organisatie uit door structuren en werking optimaal af te stemmen op strategie en klanten
- SD 7 VUTG zet in op beheersing en continue verbetering van haar processen via informatisering, het managen van kwaliteit en risico's, en een efficiënt middelenbeheer
- SD 8 VUTG maakt werk van een geïntegreerd HR beleid met aandacht voor een positief arbeidsklimaat, een geïntegreerd welzijnsbeleid en het verankeren van diversiteit in de organisatie

Een deel draagt bij tot de realisatie van beleidsdoelstellingen Vlaamse regering, WVGA en Bestuurszaken, een deel zijn doelstellingen gericht op klanten, het Groeipakket-stelsel en partners, en een deel omvat doelstellingen die gericht zijn op het optimaliseren van de organisatie, werking, mensen en middelen.

Elk van deze strategische organisatiedoelstellingen werd voor 2020 vertaald naar operationele doelstellingen (OD) die via projecten gerealiseerd zullen worden.

In de hierna volgende overzichten staat elke operationele doelstelling omschreven, en wordt aangegeven:

- wat voor de doelstelling vooropgestelde indicatoren zijn
- of het een doelstelling is met betrekking tot VUTG HELE STELSEL, FONS, of VUTG INTERN
- of de operationele doelstelling voortkomt uit doelstellingen uit het ondernemingsplan 2019
- aan welke beleidsdoelstellingen van WVGA en Bestuurszaken (HR-beleid en Audit Vlaamse Overheid) de operationele doelstelling bijdraagt
- welk begrotingsartikel van toepassing is
- wat het perspectief na 2020 is

SD 1 VUTG en FONS bouwen verder aan een klantgerichte, toegankelijke digitale en niet-digitale dienstverlening

OD nr.	Naam	Omschrijving	Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2019	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken					Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	BZ HR Audit	
1.1	Uitbouwen van een bereikbare en geografische gespreide loketfunctie	We evalueren de uitbouw van de loketfunctie en de geografische spreiding en bereikbaarheid van de lokale loketten en lokale contactpunten in samenwerking met de Huizen van het Kind en buiten de Huizen van het Kind.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2020 is er een evaluatie gebeurd en is een streefdoel per UA bepaald Tegen 31/12/2020 is een rapportering klaar over de beoogde uitbouw van de loketfunctie 	VUTG HELE STELSEL	1.5	3.1.3		3.3.1	3.5		GN0- AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020:		we passen de aanwezigheid van loketten aan aan de noden van het doelpubliek op basis van de ontwikkelde evaluatiemethode.									
1.2	Ontwikkelen indicatorenset voor de uitbetalers Groeipakket	Een indicatorenset rond juistheid, volledigheid, tijdigheid en traceerbaarheid wordt ontwikkeld zodat de 5 uitbetalers zichzelf kunnen opvolgen. Voor de teams dossierbeheer FONS wordt hieraan een operationalisering van het datawarehouse gekoppeld in functie van dossieropvolging en werking op teamniveau.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2020 is er een indicatorenset ontwikkeld 	VUTG HELE STELSEL	1.7		3.2.1				GN0- AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020:		de ontwikkelde indicatorenset wordt na 2020 ingevoerd en geëvalueerd.									
1.3	In het kader van armoedebestrijding onderzoeken van de mogelijkheid van dagelijkse betalingen en regularisaties	Er wordt onderzocht of dagelijkse betalingen en regularisaties mogelijk zijn. Dit zijn concrete maatregelen die een hulp kunnen zijn bij gezinnen in armoede.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06 is onderzocht of dagelijkse betalingen en regularisaties een haalbare piste zijn en is een implementatiepad bepaald. 	VUTG HELE STELSEL					3.5		GN0- AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020:		de implementatie van dagelijkse regularisaties wordt uitgevoerd volgens het afgesproken implementatiepad, ook wanneer het na 2020 doorloopt.									
1.4	Verder uitbouwen van de bemiddelings- en doorverwijsfunctie van het Agentschap	De klachtenprocedure wordt verder uitgewerkt met de UA, en geformaliseerd. Hierbij worden duidelijke afspraken geformuleerd, zowel intern (termijnen...) als extern (afspraken UA), met het oog op een kwalitatieve rapportering.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2020 is de klachtenprocedure met de UA verder uitgewerkt. Tegen eind 2020 is intern een indicatorenset uitgebouwd voor relevante klachtenindicatoren. 	VUTG HELE STELSEL	1.9	3.1.3		3.3			GN0- AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020:		de uitgewerkte beter geformaliseerde klachtenprocedure is voorwerp van evaluatie door de betrokken partners.									
1.5	Verder uitbouwen van de toezichts- en	We bouwen een proportionele begeleidingsfunctie uit voor het Groeipakket waarbij de begeleiding van de burger naar zijn	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2020 is de cel fraude geïntegreerd in de sociale begeleidings- en toezichtsdienst, en 	VUTG HELE STELSEL	1.10	3.1.3					GN0- AGEF2QA-LO

	begeleidingsfunctie voor de gezinnen	rechten, met een handhavingscomponent waar nodig, prioritair is. We integreren de cel fraude in de sociale begeleidings- en toezichtsdienst, en stellen een handelingskader op. De risico's op basis waarvan controles worden uitgevoerd, worden bepaald en gecommuniceerd.	is een handelingskader opgesteld en geïmplementeerd. • Tegen eind 2020 beschikt de dienst over een eigen risicoanalyse.								
	Perspectief na 2020: de risicoanalyse wordt aangepast aan de data die aanwezig zijn in het beleidsdatawarehouse van het Groeipakket.										
1.6	eBox en burgerprofiel	VUTG zal digitaal communiceren met de burger via de eBox. VUTG gaat zoveel mogelijk burgers motiveren opdat ze de formele GP-communicatie enkel nog via de eBox laten verlopen. Binnen het burgerprofiel zal voor elke burger zichtbaar zijn bij welke UA hij/zij is aangesloten, en daar zal hij/zij vlot doorgelinkt worden naar het portaal van de UA. We proberen de investering in de Centrale DocumentStore (een verzamelplaats voor de burger van al zijn wettelijk verplichte Groeipakketdocumenten) terug te schroeven door in te zetten op deze nieuwe communicatiemogelijkheden.	<ul style="list-style-type: none"> • Tegen 30/9/2020 kan het VUTG via de eBox digitaal communiceren met de burger. • Tegen eind 2020 zijn de portkosten van 485.000 naar 400.000 euro gedaald. • Tegen eind 2020 hebben we geëvalueerd of de centrale documentstore nog een plaats heeft in de vernieuwde communicatiemogelijkheden. 	VUTG HELE STELSEL	1.1 1.2	3.1.3	3.2.1				GN0-AGEF2QA-WT EBox 200deuro Verzendingskosten 400deuro GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2020: we monitoren de communicatieverdiensten en de efficiëntiewinsten die het gevolg zijn van deze digitalisering.										
1.7	Verdere ontwikkeling van een mijnFONS-portaal	Het mijnFONS-Portaal is verder uitgebouwd met functionaliteiten voor de klanten waardoor het mijnFONS-Portaal de plaats bij uitstek geworden is waar klanten de nodige informatie over hun dossiers kunnen terugvinden/aanleveren. De belangrijkste functionaliteiten die voorzien zullen worden zijn het heroriënteren van het FONS-portaal naar gezinsdossier, het raadplegen van de historische recht van de kinderen, van de contactgegevens, van de berekende rechtsbedragen en de gekoppelde betalingen, en het aanvragen van het betalingsattest.	• Tegen 01/10/2020 is er een eerste uitrol van de belangrijkste functionaliteiten (functionaliteiten met de meeste impact op de dienstverlening)	FONS	1.3	3.1.3	3.2.1	3.3			GN0-AGEF2QA-WT Portaal 102deuro GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2020: in de volgende jaren zetten we verder in op de selfservicefuncties voor de burgers in het portaal.										

SD 2 VUTG gaat resoluut voor een verder doorgedreven automatische rechtentoekenning en wil hierrond binnen het ruimere WVGA-domein een stimulerende rol spelen

OD nr.	Naam	Omschrijving	Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONDS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2019	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken					Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	BZ HR Audit	
2.1	Uitbreiden en automatiseren van het proces 'Gemiste Groeipakketten'	Door het rijksregister te koppelen met het kadaster Groeipakket worden extra 'Gemiste kinderen' gedetecteerd. De matchings met gegevens van onderwijs en kinderopvang worden herhaald. Binnen CGPA wordt het mogelijk gemaakt om deze rijksregisternummers automatisch in te laden.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/6/2020 is er een lijst van rijksregisternummers van de nog mogelijke ontbrekende gemiste kinderen. Tegen 31/12/2020 worden deze ontbrekende rijksregisternummers automatisch ingeladen in CGPA. Eind 2020 experimenteren we met een automatisch beslissingsproces voor de "gemiste groeipakketten". 	VUTG HELE STELSEL	2.7	3.1.3	3.2.2		3.5		GN0- AGEF2QA-WT CGPA ontwikkeling 3.778deuro GN0- AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2020:	de procedure voor het opsporen van gemiste groeipakketten wordt van zodra mogelijk toegepast op alle beschikbare bronnen (rijksregister, kinderopvang, onderwijs).									
2.2	Uitvoeren van de afgesproken IT-projecten en integratie fluxen in kader van automatische rechtentoekenning	Nieuwe fluxen die Opgroeien Regie en AIV in overleg met VUTG ter beschikking stellen zullen worden geïntegreerd binnen CGPA.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2020 zijn de nieuwe fluxen geïntegreerd binnen CGPA. 	VUTG HELE STELSEL	2.5 2.6		3.2.2		3.5		GN0- AGEF2QA-WT AIV 386deuro CGPA ontwikkeling 3.778deuro GN0- AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2020:	we evalueren beschikbare gegevensbronnen in functie van verdere automatisering van het Groeipakket en implementeren die gegevens die bijkomend relevant zijn.									
2.3	Automatiseren van de alarmbel (inkomen)	We willen de manuele alarmbelprocedure van de sociale toeslag binnen het Groeipakket nog meer automatisch kunnen opstarten voor gezinnen die met een plotse inkomensdaling geconfronteerd worden. Samen met de agentschappen AIV en Opgroeien wordt onderzocht of het actueel inkomen kan gereconstrueerd worden. Dit moet ervoor	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/6/2020 is er zicht in welke mate het actueel inkomen gereconstrueerd kan worden en is het projectplan uitgewerkt om dit binnen CGPA te realiseren. 	VUTG HELE STELSEL		3.1.3	3.2.2		3.5		GN0- AGEF2QA-LO

		zorgen dat gezinnen sneller het juiste Groeipakketbedrag krijgen.									
	Perspectief na 2020:	in samenwerking met de relevante partners experimenteren we in het najaar en vanaf 2021 met de automatische alarmbelprocedure.									
2.4	Verder automatiseren van het proces 'schooltoeslag'	Verdere automatisering van het proces schooltoeslag en verkorten van de doorlooptijd selectieve participatietoelagen. De historiek van de eerste toekenning zal hier onder andere voor gebruikt worden. De volgorde van de betaaltreinen wordt bekeken in functie van een betere ondersteuning van mensen in armoede.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/08/2020 zijn de noodzakelijk ontwikkelingen binnen CGPA hiervoor gerealiseerd. We brengen de globale doorlooptijd voor de schooltoeslag terug tot minder dan 35 werkdagen, gerekend vanaf 1 september. 	VUTG HELE STELSEL		3.1.3	3.2.2		3.5.1		GN0-AGEF2QA-WT CGPA ontwikkeling 3.778deuro GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2020:	we monitoren de verdere evolutie van de schooltoeslag met het oog op het verkorten van de toekenningstermijn.									

SD 3 VUTG streeft naar een maximale benutting en verspreiding van data en gegevens beschikbaar binnen het Groeipakket, met het oog op een performante ondersteuning van de uitbetalers, een goede monitoring van het Groeipakket, en het mogelijk maken van potentieel interessante toepassingen van externen

OD nr.	Naam	Omschrijving	Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2019	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken					Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	BZ HR Audit	
3.1	Verdere uitbouw van dataset en datawarehouse Groeipakket	In samenwerking met Opgroeien verder uitbouwen van de dataset en het datawarehouse voor de monitoring en opvolging van het Groeipakket en van de efficiëntie van het stelsel, het agentschap en FONS. Er worden met de regisseur de nodige afspraken gemaakt rond het gebruik en de interpretatie van de data uit het DWH.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/6/2020 zijn met de regisseur de nodige afspraken gemaakt rond het gebruik en interpretatie van de data uit het DWH. Tegen 30/6/2020 zijn de eerste datasets via het DWH ter beschikking gesteld. Tegen 30/9/2020 zijn de rapporteringstools (incl. opleiding) binnen het VUTG uitgerold naar een eerste groep van gebruikers. 	VUTG HELE STELSEL	3.3 3.4	3.1.2					GN0- AGEF2QA-WT DWH 181deuro GN0- AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020:		vanaf 2021 rapporteren we over de uitvoering van het Groeipakket aan de hand van de afgesproken rapporten.									

SD 4 VUTG zorgt voor een efficiënt georganiseerd en performant ondersteund uitbetalingslandschap waarbinnen de opdrachten Groeipakket correct en volgens de regelgeving toegepast worden

OD nr.	Naam	Omschrijving	Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONTS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2019	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken					Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	BZ HR Audit	
4.1	Onderzoeken ondersteuning en responsabilisering in een gewijzigd uitbetalingslandschap	We stellen, samen met de partners, responsabiliseringscriteria op en we verankeren die in de regelgeving. De criteria mikken zowel op kwalitatieve als op efficiëntiemaatstaven. De samenhang met doelstelling 1.2 (indicatorenset gebaseerd op DWH) wordt hierbij meegenomen.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2020 zijn de meetbare criteria opgesteld, regelgevend verankerd, en kunnen ze gebruikt worden. 	VUTG HELE STELSEL	3.1 3.2		3.2.3				GN0- AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020: we implementeren de opgestelde responsabiliseringscriteria en evalueren ze één jaar na de eerste resultaten.											
4.2	Uitdragen van de opgebouwde kennis en expertise naar belanghebbenden	VUTG zet via opgebouwde expertise verder in op het uitdragen van kennis en richtlijnen naar het uitbetalingslandschap en belanghebbenden. Het platform GPedia wordt als voornaamste kanaal actueel gehouden en verder uitgewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2020 is het luik "Thema's" van GPedia geactualiseerd en verder uitgewerkt door de Projectgroep GPedia. 	VUTG HELE STELSEL	4.1	3.1.3					GN0- AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020: we bouwen GPedia als kennisportaal voor het Groeipakket verder uit.											
4.3	Verdere uitbouw van CGPA	De opvolging van de verdere uitbouw van CGPA van zowel IT ontwikkelingen scope VUTG als scope private UA conform de goedgekeurde nota RvB. De bedrijfscontinuïteit van CGPA optimaliseren door hosting van CGPA en Kring bij een externe ICT partner onder te brengen.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2020 is CGPA verder uitgebouwd volgens zowel VUTG als private UA scope. Tegen 31/12/2020 is CGPA gehost bij de nieuwe gegunde ICT leverancier en dit volgens de noodzakelijke SLA's op vlak van bedrijfscontinuïteit. 	VUTG HELE STELSEL	2.1 2.2 2.3		3.2.1				GN0- AGEF2QA-LO GN0- AGEF2QA-WT CGPA ontwikkeling 3.778deuro
Perspectief na 2020: we passen de Centrale Groeipakketapplicatie na 2020 projectmatig verder aan waar efficiëntiewinsten mogelijk zijn.											
4.4	Voorzien van IT-services voor de verschillende ondersteuningsfuncties van het agentschap	We voorzien in de verschillende ondersteuningsfuncties de nodige IT-services om de controle op de deugdelijke uitbetaling van de toelagen mogelijk te maken. Voor de klachten- en bemiddelingsdienst wordt de IT-toepassing geanalyseerd en (her)ontwikkeld.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 28/2/2020 is de scope van de te ontwikkelen functionaliteiten binnen de verschillende IT toepassingen met prioritering vastgelegd. 	VUTG HELE STELSEL	1.9 1.10		3.2.1				GN0- AGEF2QA-LO GN0- AGEF2QA-WT

		De toepassing HOLMES wordt aangepast naar het Vlaams model inclusief ontwikkeling van rapportering. Ook voor de sociale begeleidings- en toezichtsfunctie wordt de IT-toepassing geanalyseerd en (her)ontwikkeld. Het datawarehouse en datamining wordt opgezet in functie van een gericht en efficiënt fraudebeleid.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/09/2020 zijn 'Holmes' en 'Famicontrol' verder (her)ontwikkeld met de nodige functionaliteiten en dit volgens de vastgelegde prioriteiten binnen de analyse. Tegen 31/12/2020 zijn de geplande functionaliteiten van de beide IT systemen opgeleverd. 								Holmes/Famicontrol 444deuro	
	Perspectief na 2020:	we passen de IT-functionaliteiten na 2020 projectmatig verder aan waar efficiëntiewinsten mogelijk zijn.										
4.5	Analyse van de regelgeving in functie van kostenefficiëntie	We onderzoeken in welke mate een vereenvoudiging van de regelgeving een positief effect zou kunnen hebben op de werkingskosten in het stelsel. We voeren dit uit in samenhang met het project rond evaluatie en borging van de regelgeving (5.3)	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2020 voorzien we een analyse met desgevallend vereenvoudigings-mogelijkheden. 	VUTG HELE STELSEL	4.4	3.1.2						GN0- AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2020:	we voeren vanaf 2021, in samenwerking met de regisseur, aanpassingen in waar dit relevant en mogelijk is.										
4.6	Uitbouw en verankering van de Auditdienst van VUTG	In afstemming met Audit Vlaanderen en de revisoren, wordt de Auditdienst van VUTG verder uitgebouwd en verankerd, en wordt de werking bekendgemaakt bij belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/06/2020 is het personeelskader volledig ingevuld Tegen 31/12/2020 is de auditplanning opgesteld en verder uitgevoerd. 	VUTG HELE STELSEL	5.1 5.2					11	GN0- AGEF2QA-LO	
	Perspectief na 2020:	de auditdienst voert de nodige audits uit op basis van een veralgemeende risicoanalyse van het agentschap door het Auditcomité.										
4.7	Uitrol EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)	Bij de uitrol van EESSI zal VUTG aan de uitbetalers de nodige ondersteuning bieden. Hiertoe wordt overleg met de relevante partner(s) gepland, worden richtlijnen uitgeschreven en bezorgd aan de UA, en wordt de wisselwerking tussen GPA en EESSI geëvalueerd.	<ul style="list-style-type: none"> Indicator nog te bepalen 	VUTG HELE STELSEL			3.2.1				GN0- AGEF2QA-LO	
	Perspectief na 2020:	De wijze waarop EESSI en internationale uitwisseling uitgevoerd wordt is na 2020 voorwerp van monitoring en evaluatie. De werkwijzen worden aangepast waar dit mogelijk is, in overeenstemming met internationale overeenkomsten.										
4.8	Uitvoering geven aan regelgevende aanpassing inzake retroactiviteit vluchtelingen	Op het ogenblik dat het regelgevend kader inzake de afschaffing van de retroactiviteit van de gezinsbijslagen voor vluchtelingen gecreëerd is, zal het agentschap uitvoering geven aan de instrumentele uitwerking.	<ul style="list-style-type: none"> Indicator nog te bepalen in samenspraak met de regisseur 	VUTG HELE STELSEL							GN0- AGEF2QA-LO	
	Perspectief na 2020:	/										

SD 5 VUTG en FONS geloven in de meerwaarde van sterke samenwerkingsverbanden met relevante partners en belanghebbenden en bouwen deze verder uit

OD nr.	Naam	Omschrijving	Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2019	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken					Begrotings-artikel en budget (beleids-kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	BZ HR Audit	
5.1	Evaluatie en doelgerichte optimalisering van lokale samenwerkingsverbanden FONS	De lokale en regionale samenwerkingsverbanden met partners zoals Huizen van het Kind, OCMW's, ... worden geëvalueerd op doelgerichtheid zodat er optimaler kan worden ingezet op plaatsen waar de aanwezigheid van FONS belangrijk is.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2020 is de inzet van de medewerkers van FONS bij de partners waarmee we samenwerken geëvalueerd en geoptimaliseerd. 	FONS	1.6	3.1.3		3.3.1	3.5		GN0-AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020: we passen de samenwerkingsverbanden aan aan de noden van het doelpubliek en de betrokken partners, op basis van de ontwikkelde evaluatiemethode.											
5.2	Evaluatie uitvoering en regelgeving Groeipakket in functie van borging en verbetering	Samen met het Agentschap Opgroeien wordt verder gewerkt aan een gezamenlijke evaluatie van de regelgeving en de uitvoering van het Groeipakket, met als doel borging en verbetering. Per thema worden knelpunten en signalen verzameld en onderzocht, wordt een analyse van wenselijkheid en haalbaarheid gemaakt, en wordt beslist wat aangepakt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2020 is per thema beslist wat aangepakt gaat worden en wat niet Tegen 31/12/2020 is de procedure aanpassingen regelgeving opgestart 	VUTG HELE STELSEL	4.4	3.1.2					GN0-AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020: we voeren vanaf 2021, in samenwerking met de regisseur, aanpassingen in waar dit relevant en mogelijk is.											
5.3	Evaluatie van het belanghebbendenmanagement en onderzoeken samenwerkingsverbanden met nieuwe partners	Evaluatie van het bestaande belanghebbendenmanagement na 1 jaar werking met het oog op bijsturing, optimalisatie en borging, zodat VUTG gezien wordt als een klantgerichte organisatie. De aankoppeling met nieuwe partners zoals pleegzorg, onderwijs, scholen, regionale welzijnsnetwerken enz. wordt onderzocht om te kijken waar er toegevoegde waarde voor de klant gecreëerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2020 is er een evaluatie over de klantentevredenheid via het Sectoroverleg en de klantencontacten. Tegen 31/12/2020 is er een evaluatie van het persbeleid. Tegen 31/12/2020 is met een aantal potentiële nieuwe partners uitgeklaard of en hoe een samenwerking mogelijk is. 	VUTG HELE STELSEL	1.6 1.8 4.2	3.1.3					GN0-AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020: we passen het belanghebbendenmanagement aan aan de noden van het doelpubliek en de betrokken partners, op basis van de ontwikkelde evaluatiemethode.											
5.4	Evaluatie ORINT	Na 2020 wil VUTG zicht hebben op de relevantie en wijze van samenwerking in het	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/05/2020 is er een evaluatie over de werking van 	VUTG HELE STELSEL							GN0-AGEF2QA-LO

	kader van ORINT, en op basis daarvan keuzes kunnen maken over de toekomst.	ORINT, en een zicht op de evolutie van de internationale functie binnen het VUTG.								
Perspectief na 2020:	we passen onze werking aan aan de toekomstige visie over de samenwerking met de andere regio's op het vlak van de gezinsbijslagen.									

SD 6 VUTG bouwt een visiegedreven, efficiënte en wendbare organisatie uit door structuren en werking optimaal af te stemmen op strategie en klanten

OD nr.	Naam	Omschrijving	Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2019	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken					Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	BZ HR Audit	
6.1	VUTG ambities en waarden implementeren en communiceren in de organisatie	Het in 2019 uitgewerkte toekomstverhaal en de waarden worden in 2020 in heel VUTG gelanceerd via storytelling, visualisering en sensibilisering. Ze worden geïntegreerd in het HR-instrumentarium.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/03/2020 zijn missie, visie, waarden en strategie (OP2020) gevalideerd door de RvB Tegen 30/6/2020 zijn waarden omgezet in gedragsindicatoren Tegen eind 2020 is een brede bewustwordingscampagne uitgevoerd. 	VUTG INTERN	6.3						GN0- AGEF2QA-LO GN0- AGEF2QA-WT Innovatie workshops 21deuro
Perspectief na 2020:		we toetsen het handelingskader, gebaseerd op waardenmanagement, als vast onderdeel van de feedbackprocedures binnen het agentschap.									
6.2	Verdere uitrol van leiderschap binnen VUTG	Het in 2019 opgezette leiderschapstraject beoogt het groeien van 'leiders in verandering' naar 'leiders van verandering'. Deze in 2019 uitgewerkte leiderschapsprincipes worden omgezet in concreet observeerbaar gedrag. Het VUTG onderzoekt de mogelijkheden om dit te toetsen en op te volgen in het kader van HR-initiatieven (planning en evaluatie, werving en selectie, opleiding,).	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/6/2020 is een communicatief aantrekkelijke visie op leiderschap bij VUTG beschikbaar. Tegen 30/10/2020 zijn de leiderschaps-principes vertaald in rollen en gedrags-competenties 	VUTG INTERN	6.3					5.2	GN0- AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020:		we toetsen het handelingskader, gebaseerd op waardenmanagement, als vast onderdeel van de feedbackprocedures binnen het agentschap.									
6.3	Reorganisatie FONS	De reorganisatie van FONS beoogt via een aangepaste werkomgeving een service gericht op klanten, efficiëntie, en een sterke ondersteuning van teams. De interne informatiedoorstroming is gestroomlijnd, de ondersteuning gerationaliseerd.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2020 is een organisatie-oefening voor FONS uitgevoerd, gebaseerd op de 4 pijlers met aandacht voor de ondersteuning en interne informatiedoorstroming. 	VUTG INTERN	6.4						GN0- AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020:		we rollen de principes van zelforganiserende teams verder uit in het Agentschap.									
6.4	Uitbouw en optimalisatie Algemene Diensten	Inzetten op een sterke, doelmatige organisatie en managementondersteuning door AD zodat het VUTG kan focussen op de realisatie van de kerntaken. Een dienstverleningscatalogus voor AD wordt opgemaakt, alsook een VTO-plan 2020-2021, rekening houdend met de beschikbare budgetten.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2020 is er een dienstverleningscatalogus voor AD en een VTO plan 2019-2020 	VUTG INTERN	6.4					2.2	GN0- AGEF2QA-LO

	Perspectief na 2020:	we rollen de principes van zelforganiserende teams verder uit in het Agentschap.										
6.5	Herbekijken externe en interne telefonie	Herbekijken van de organisatie van de externe en interne telefonie FONTS en VUTG, alsook de relatie tot 1700 en de wijze waarop sociale media gebruikt kunnen worden in het kader van de dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> • Tegen 30/06/2020 is er een behoefteanalyse FONTS klaar. • Tegen 31/12/2020 zijn de communicatiekanalen structureel herwerkt in functie van de effectieve noden. 	VUTG INTERN				3.3				GNO- AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2020:	we geven het gebruik van sociale media geleidelijk aan een plaats in onze dienstverlening.										

SD 7 VUTG zet in op beheersing en continue verbetering van haar processen via informatisering, het managen van kwaliteit en risico's, en een efficiënt middelenbeheer

OD nr.	Naam	Omschrijving	Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2019	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken					Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	BZ HR Audit	
7.1	Verdere uitbouw systeem van organisatiebeheersing	Het in 2019 opgezette systeem van organisatiebeheersing conform de leidraad Vlaamse Overheid, wordt verder uitgebouwd, gebaseerd op het risicomanagementsysteem. Tegelijk ontwikkelt VUTG een visie op het verankeren van kwaliteit en de monitoring er van.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2020 is een nieuwe evaluatie organisatiebeheersing gemaakt en worden waar nodig acties opgezet. Tegen 31/12/2020 zijn kwaliteitsmanagement en monitoring operationeel. 	VUTG INTERN	5.3 5.4					9.3 11	GN0- AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020:		onze organisatiebeheersing maakt een vast onderdeel uit van de evaluatieprincipes over de werking van het agentschap.									
7.2	Inzetten op een groter IT-eigenaarschap	Voor elke bedrijfskritieke IT toepassing, waaronder CGPA, hebben wij een eigen interne product owner en wordt de kennisoverdracht naar deze product owner gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/3/2020 is voor elke bedrijfskritieke IT toepassing de PO aangeduid. Tegen 31/12/2020 is de volledige kennisoverdracht naar deze (nieuwe) PO gerealiseerd zodat deze autonoom als PO kan optreden. 	VUTG INTERN							GN0- AGEF2QA-LO
Perspectief na 2020:		/									
7.3	Efficiëntie door daling gebruik circulaire cheques	Met het oog op een efficiëntere inzet van middelen wordt door gerichte actie(s) het aantal circulaire cheques gevoelig verminderd.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2020 is het aantal uitgegeven circulaire cheques met 25% gedaald. 	VUTG INTERN							GN0- AGEF2QA-LO GN0- AGEF2QA-WT Betaalkosten toelage gezinsbeleid 50deuro
Perspectief na 2020:		we beogen de betalingen via circulaire cheques te vervangen door een andere, minder handmatige, betaalwijze.									
7.4	Inzetten op een efficiënter gebouwenbeleid mede in het kader van het ecologisch omgaan met resources	Met de inkanteling van FONS Brugge in het VAC Brugge wordt in 2020 werk gemaakt van een efficiënter gebouwenbeleid. Ook wordt gestart met de voorbereiding van het verhuisproject Kantoor 2023 voor Brussel, en wordt de mogelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/03/2020 is FONS Brugge ingekanteld in het VAC Brugge. Tegen 30/06/2020 zijn de gesprekken hervat over de eventuele inkanteling van FONS Antwerpen in het VAC Antwerpen 	VUTG INTERN							GN0- AGEF2QA-LO

		onderzocht om FONS Antwerpen in te kantelen in het VAC Antwerpen.									
	Perspectief na 2020:	we verminderen de last van eigen gebouwen ten voordele van centraal georganiseerde huisvesting.									
7.5	Evaluatie beheer rechten in het verleden.	Onderzoeken hoe het beheer van de rechten in het verleden na 2020 het efficiëntst kan verlopen. Er zal worden bekeken of er hiervoor nog steeds een actieve Itinera nodig is.	• Tegen 30/6/2020 is er zicht op hoe de rechten uit het verleden na 2020 beheerd zullen worden.	FONS	2.4						GN0- AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2020:	we passen onze werkwijzen verder aan aan het uitdovend karakter van de rechten uit het verleden.									

SD 8 VUTG maakt werk van een geïntegreerd HR beleid met aandacht voor een positief arbeidsklimaat, een geïntegreerd welzijnsbeleid en het verankeren van diversiteit in de organisatie

OD nr.	Naam	Omschrijving	Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONTS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2019	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken					Begrotings-artikel en budget (beleids-kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	BZ HR Audit	
8.1	Uitbouwen en invullen van het personeelsplan	Uitbouwen en invullen van het personeelsplan, rekening houdend met niet ingevulde functies en competenties, de door de Vlaamse Overheid opgelegde koppenbesparing, en de koppeling naar functiefamilies. Dit plan wordt als richtsnoer gebruikt voor wervingen, interne mobiliteit, loopbaanontwikkeling en bevordering.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2020 is een geactualiseerd personeelsplan beschikbaar. 	VUTG INTERN	6.1					1.1	GN0-AGEF2QA-LO
8.2	Opmaken van een strategisch ontwikkelingsplan	Een strategisch VTO-plan wordt opgemaakt met specifieke, functiegerichte opleidingen maar ook met oog voor strategische kennis, competenties en gedragscompetenties die in de organisatie uitgebouwd moeten worden. VUTG wil evolueren naar een meer strategische Academie voor training en ontwikkeling, met een ruimere invalshoek dan opleidingen enkel gericht op kennisoverdracht.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 1/09/2020 beschikt VUTG over een VTO plan 2019-2020 rekening houdend met de beschikbare budgetten. 	VUTG INTERN						2.2	GN0-AGEF2QA-LO
8.3	Uitwerken van een globaal preventieplan en jaaractieplan Welzijn op het Werk	Uitwerken van een globaal preventieplan en jaaractieplan Welzijn op het Werk in samenwerking met alle betrokken welzijnsactoren van de VO. Het betreft een verplichting om te beschikken over dergelijk plan.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/09/2020 is een globaal preventieplan en jaaractieplan goedgekeurd door de DR en het EOC. 	VUTG INTERN	7.1 7.2					4.1 4.2	GN0-AGEF2QA-LO
8.4	Verdere uitwerking integriteitsbeleid	VUTG werkt een deontologische code uit voor het personeel. Daarnaast worden communicatie- en kennisdelingsinitiatieven opgezet om het personeel te informeren over de code en richtlijnen hierover.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2020 aanduiden van een integriteitsambtenaar. Tegen 31/12/2020 is de deontologische code personeel goedgekeurd door de directieraad en EOC. 	VUTG INTERN	7.3					7	GN0-AGEF2QA-LO
8.5	Uitbouwen van een diversiteitsbeleid	Inzetten op de uitbouw van een inclusief diversiteitsbeleid. Op basis van het strategisch Gelijke kansen en Diversiteitsplan 2021-2025	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2020 is een diversiteitsambtenaar aangeduid. 	VUTG INTERN	8.1 8.2					6.1 6.2	GN0-AGEF2QA-LO

		<p>van de VO wordt een diversiteitsbeleid voor VUTG uitgewerkt. Onze ambitie moet zijn om een afspiegeling van de maatschappij te zijn. De doelstellingen zullen verankerd worden in het OP 2021, en streefcijfers ter ondersteuning van het diversiteitsbeleid zullen uitgewerkt en opgevolgd worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2020 beschikt VUTG over een diversiteitsplan, inclusief streefcijfers. 								
<p>Perspectief na 2020 voor de volledige SD 8: we passen de doelstellingen in de diverse plannen verder aan aan centraal opgelegde doelstellingen en de resultaten van de PDCA-cyclus in het agentschap.</p>											

FINANCIËEL OVERZICHT

De doelstellingen van het ondernemingsplan 2020 vallen binnen de contouren van de begroting 2020.

De begroting (BO2020) werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur en conform het begrotingsproces binnen de Vlaamse Overheid.

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID												
Begrotingsopmaak 2020												
												in duizend eur
ONTVANGSTEN												
BEGROTINGS-ARTIKEL	OMSCHRIJVING BEGROTINGSARTIKEL	ESR INDELING	PR	ISE	ENT	BA	ESR	COFOG	OMSCHRIJVING BASISALLOCATIE	BO 2020 excl. overflow	BO 2020 overflow	BO 2020 incl. overflow
GN0-BGEFAQA-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSU		GE	GQ	GN0	BGF003	1611		LOPENDE ONTVANGSTEN	6.000		6.000
GN0-BGEFAQA-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSU		GE	GQ	GN0	BGF007	3810		TERUGVORDERINGEN M.B.T. TOELAGEN PRIVATE UITB			0
GN0-BGEFAQA-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID		GE	GQ	GN0					6.000	0	6.000
GN0-BGEFAQB-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - TOELAGEN G		GE	GQ	GN0	BGF004	3850		TERUGVORDERINGEN M.B.T. TOELAGEN GEZINSBELEID			0
GN0-BGEFAQB-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - TOELAGEN GEZINSBELEID		GE	GQ	GN0					0	0	0
GN0-BGEFAQX-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPGROEIEN REGI		GE	GQ	GN0	BGF005	4640		KIND EN GEZIN	901.939		901.939
GN0-BGEFAQX-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPGROEIEN REGIE		GE	GQ	GN0					901.939	0	901.939
GN0-BGEFAZZ-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN		GE	GZ	GN0	BGF006	4610		DOTATIE VG	95.324		95.324
GN0-BGEFAZZ-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN		GE	GZ	GN0					95.324	0	95.324
GN0-BGEFAZZ-OG	OVERGEDRAGEN OVERSCHOT VORIGE BOEKJAREN		GE	GZ	GN0	BGF001	0821		OVERGEDRAGEN SALDO VORIGE BOEKJAREN			0
GN0-BGEFAZZ-OG	OVERGEDRAGEN OVERSCHOT VORIGE BOEKJAREN		GE	GZ	GN0					0	0	0
GN0-BGEFAZZ-OU	OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR		GE	GZ	GN0	BGF002	0822		OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR			0
GN0-BGEFAZZ-OU	OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR		GE	GZ	GN0					0	0	0
	TOTAAL ONTVANGSTEN									1.003.263	0	1.003.263

UITGAVEN														
BEGROTINGS-ARTIKEL	OMSCHRIJVING BEGROTINGSARTIKEL	PR	ISE	ENT	BA	ESR	COFOG	OMSCHRIJVING BASISALLOCATIE	BO 2020 excl. overflow		BO 2020 overflow		BO 2020 incl. overflow	
									VAK	VEK	VAK	VEK	VAK	VEK
GN0-AGEF2QA-LO	LONEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0	AGF003	1100	10400	LONEN	28.086	28.086			28.086	28.086
GN0-AGEF2QA-LO	LONEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0					28.086	28.086	0	0	28.086	28.086
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN	GE	GQ	GN0	AGF004	1211	10400	WERKINGSUITGAVEN	5.550	5.550			5.550	5.550
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN	GE	GQ	GN0	AGF009	7440	10400	INVESTERINGEN	6.000	6.000			6.000	6.000
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN	GE	GQ	GN0	AGF005	3132	10400	TOELAGEN PRIVATE UITBETA	59.750	59.750			59.750	59.750
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0					71.300	71.300	0	0	71.300	71.300
GN0-AGEF2QB-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - TOELAGEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0	AGF006	3431	10400	TOELAGEN GEZINSBELEID	901.939	901.939			901.939	901.939
GN0-AGEF2QB-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - TOELAGEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0					901.939	901.939	0	0	901.939	901.939
GN0-AGEF2QX-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPGROEIEN REGIE	GE	GQ	GN0	AGF007	4140		KIND EN GEZIN	1.938	1.938			1.938	1.938
GN0-AGEF2QX-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPGROEIEN REGIE	GE	GQ	GN0					1.938	1.938	0	0	1.938	1.938
GN0-AGEF2ZZ-IS	INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0	AGF008	4110		MVG					0	0
GN0-AGEF2ZZ-IS	INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0					0	0	0	0	0	0
GN0-AGEF2ZZ-OH	OVERGEDRAGEN TEKORT VORIGE BOEKJAREN	GE	GZ	GN0	AGF002	0321		OVERGEDRAGEN TEKORT VAN VORIGE BOEKJAREN						0
GN0-AGEF2ZZ-OH	OVERGEDRAGEN TEKORT VORIGE BOEKJAREN	GE	GZ	GN0						0		0		0
GN0-AGEF2ZZ-OV	OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJAAR	GE	GZ	GN0	AGF001	0322		OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJAAR						0
GN0-AGEF2ZZ-OV	OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJAAR	GE	GZ	GN0						0		0		0
	TOTAAL UITGAVEN								1.003.263	1.003.263	0	0	1.003.263	1.003.263

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID	BO 2020 excl. overflow	BO 2020 overflow	BO 2020 incl. overflow
Totaal uitgaven	1.003.263	0	1.003.263
Aflossing schuld (code 9)	0	0	0
Kredietverl. en Deelneming (codes 8)	0	0	0
Dotaties MVG (code 41.1 en 61.1)	0	0	0
Dotaties DAB,VOI (code 41.3,4,5,6,7 en 61.3,4,5,6,7)	1.938	0	1.938
Over te dragen overschot (code 03.22)	0	0	0
Overgedragen tekort (code 03.21)	0	0	0
Interne verrichtingen (code 03.10)	0	0	0
Totaal ESR-gecorrigeerde beleidsuitgaven	1.001.325	0	1.001.325
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID	BO 2020 excl. overflow	BO 2020 overflow	BO 2020 incl. overflow
Totaal ontvangsten	1.003.263	0	1.003.263
Leningen (code 9)	0	0	0
KVD (codes 8)	0	0	0
Dotaties MVG (code 46.1 en 66.1)	95.324	0	95.324
Dotaties DAB, VOI (code 46.3,4,5,6,7 en 66.3,4,5,6,7)	901.939	0	901.939
Overgedragen overschot (code 08.21)	0	0	0
Over te dragen tekort (code 08.22)	0	0	0
Interne verrichtingen (code 08.10)	0	0	0
Totaal ESR-gecorrigeerde ontvangsten	6.000	0	6.000
Totaal uitgaven	1.003.263	0	1.003.263
Aflossing schuld (code 9)	0	0	0
Kredietverl. en Deelneming (codes 8)	0	0	0
Dotaties MVG (code 41.1 en 61.1)	0	0	0
Dotaties DAB,VOI (code 41.3,4,5,6,7 en 61.3,4,5,6,7)	1.938	0	1.938
Over te dragen overschot (code 03.22)	0	0	0
Overgedragen tekort (code 03.21)	0	0	0
Interne verrichtingen (code 03.10)	0	0	0
Totaal ESR-gecorrigeerde betaaluitgaven	1.001.325	0	1.001.325
intering = - en opbouw = +	0	0	0
ESR-intering en opbouw (excl. afroming saldi)	0	0	0
ESR vorderingen-saldo	-995.325	0	-995.325
ESR BELEID - ESR BETAAL	0	0	0

PERSONEELSOVERZICHT

Het voor VUTG op 11 januari 2019 door de Vlaamse Regering goedgekeurd personeelskader (VR 2019 1101 DOC.1639/1BIS), bedroeg 359 VTE (354 VTE voor VUTG en 5 VTE voor detachering naar ORINT).

Met de overname van de schooltoeslag en de hiermee gepaard gaande overdracht van 10 personeelsleden vanuit het beleidsdomein Onderwijs in 2019, zouden de personeelsbehoeften theoretisch op 369 VTE zijn komen te liggen.

Uitgaande van de strategische lange termijn keuzes in dit ondernemingsplan werden de personeelsbehoeften VUTG bijgewerkt. In het licht van de besparingsdoelstelling van de Vlaamse regering, en de op dit moment te verwachten personeelsevoluties, werd ook al een eerste significante bijstelling gedaan, en werden voor 29 VTE aan personeelsbehoeften geschrapt. Hierdoor komt het TO BE personeelsplan momenteel te liggen op 340 VTE.

Conform de besparingsoperatie van de Vlaamse regering in de periode 2019-2024 dient het VUTG 30 koppen af te bouwen. Het agentschap voorziet geen naakte ontslagen om deze koppenbesparing te realiseren. Rekening houdend met het personeelsplan TO BE en het verzekeren van de continuïteit van de dienstverlening zal bij natuurlijke afvloeiingen via pensionering, tijdelijke contracten of ontslagname door het personeel, systematisch geëvalueerd worden of vervanging zich opdringt en of dat dit kan opgevangen worden via interne mobiliteit of door optimalisatietrajecten.

Op basis van de prognoses die momenteel kunnen gemaakt worden, schatten we in dat we in de periode tot 2024 zeker 30 personeelsleden zien uitstromen door pensionering, waardoor we op organisatieniveau zekerheid hebben dat we de opgelegde koppenbesparing van 30 koppen kunnen halen. Het is nu echter moeilijk om deze specifiek in te schatten per afdeling en team. Door de natuurlijke uitstroom strikt te monitoren zal het mogelijk zijn om jaarlijks de personeelsbehoeften en het TO BE personeelsplan specifiek bij te stellen, en waar nodig nog gericht te verlagen. Zo kunnen we tegen het einde van de regeerperiode voldoen aan de gevraagde afbouw van 30 koppen, en tevens streven naar een optimale bijstelling en invulling van de personeelsbehoeften.

In het bijgaand overzicht staan de geactualiseerde personeelsbezetting (februari 2020) en de geplande vervangingen en wervingen, afgezet tegen de personeelsbehoeften TO BE.

OVERZICHT INVULLING PERSONEELSBEHOEFTE VUTG (VTE)

AFDELING	Personeelsbehoeften							Huidige personeelsbezetting							Lopende vervangingen + voorziene wervingen							+/-	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			Info		
GEDELEGEERD BESTUURDER																										
Aansturing VUTG	1,0						1,0	1,0						1,0								0,0		0,0	3	
Staf gedelegeerd bestuurder			3,0	2,0			5,0			2,0	2,0			4,0		1,0						1,0	1 werving A interne controller gepland	0,0	3	
totaal	1,0	0,0	3,0	2,0	0,0	0,0	6,0	1,0	0,0	2,0	2,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0		0,0			
ALGEMENE DIENSTEN																										
Aansturing Algemene Diensten		1,0					1,0	1,0						1,0								0,0		0,0	3	
Administratieve ondersteuning + Onthaal VUTG					1,0		1,0					0,8		0,8								0,0		-0,2	4	
Databeheer			1,0				1,0							0,0		1,0					1,0	1 werving A databeheer gepland	0,0	2		
Financiën en boekhouding			1,0	3,0	2,0		6,0		1,0	2,5	3,1			6,6							0,0		0,6	2		
Juridisch			1,0				1,0							0,0		1,0					1,0	1 werving A overheidsopdrachten gepland	0,0	4		
Kwaliteit en monitoring			2,0	4,0			6,0		1,0	1,8	2,8			5,6							0,0		-0,4	2		
Strategisch HR en organisatieontwikkeling			3,0	1,0			4,0		1,8	1,5				3,3		1,0					1,0	1 werving A HR gepland	0,3	4		
IT beheer en support			2,0	8,0			10,0		0,8	2,8				3,6			1,0				1,0	intern omscholingstraject JAVA ontwikkelaar lopende	-5,4	2		
Marketing, communicatie en externe relaties			2,0	2,0			4,0		1,8	2,0				3,8							0,0		-0,2	4		
Procesbeheer CGPA				5,0			5,0			4,0	1,0			5,0							0,0		0,0	2		
Groeppakket VTO			1,0	3,0			4,0		1,0	3,0				4,0							0,0		0,0	2		
Expertisecel Schooltoelagen							0,0				9,0			9,0							0,0	10 C overgenomen v. Onderwijs - 1 C gaat in 2020 over nr IT (JAVA ontw.)	9,0	2		
totaal	0,0	1,0	13,0	26,0	3,0	0,0	43,0	0,0	1,0	7,4	17,6	16,7	0,0	42,7	0,0	0,0	3,0	1,0	0,0	0,0	4,0		3,7			
FONS																										
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			7,0	22,0	192,0		221,0		6,8	19,4	184,9	2,8	213,9								0,0	vervanging van consultants Klantenbeheer binnen kader waar nodig	-7,1	1		
Loketfunctie en omkadering FONS			3,0	6,0	7,0	3,0	19,0		3,0	5,2	8,5	3,7	20,4								0,0		1,4	1		
totaal	0,0	2,0	10,0	28,0	199,0	3,0	242,0	0,0	0,0	12,8	24,6	193,4	6,5	237,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		-4,7			
AUDIT, BEHEER EN TOEZICHT																										
Aansturing Audit, beheer en toezicht		1,0					1,0	1,0						1,0							0,0		0,0	3		
Administratieve ondersteuning ABT				1,0			1,0			0,8				0,8							0,0		-0,2	4		
Interne audit			3,0				3,0		2,0	7,0				9,0		1,0					1,0	1 werving A senior auditor gepland - 7 B te heroriënteren binnen VUTG	7,0	2		
Klachten en bemiddeling			1,0	6,0			7,0		1,0	0,8	4,4			6,2							0,0		-0,8	2		
Sociale inspectie en begeleiding			3,0	15,0	6,0		24,0		1,8	14,6	3,1	1,8	21,3								0,0		-2,7	2		
Juridisch beheer stelsel			6,0	2,0			8,0		5,1	1,8				6,9							0,0		-1,1	2		
totaal	0,0	1,0	13,0	24,0	6,0	0,0	44,0	0,0	1,0	9,9	23,2	9,3	1,8	45,2	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0		2,2			
INTERREGIONAAL ORGAAN																										
Detachering naar ORINT			1,0	2,0	2,0		5,0		1,0	2,8	1,0			4,8							0,0		-0,2	2		
totaal	0,0	0,0	1,0	2,0	2,0	0,0	5,0	0,0	0,0	1,0	2,8	1,0	0,0	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		-0,2			
VUTG TOTAAL	1,0	4,0	40,0	82,0	210,0	3,0	340,0	1,0	2,0	33,1	70,2	220,4	8,3	335,0	0,0	0,0	5,0	1,0	0,0	0,0	6,0		1,0			
AARD VAN DE FUNCTIES																										
		Personeelsbehoeften						%	Huidige personeelsbezetting						%											
rechtstreekse dienstverlening FONS	1						70,59							69,94											1	
rechtstreekse dienstverlening hele stelsel	2						23,24							24,48											2	
beleids- en managementfuncties	3						2,941							2,985											3	
organisatieondersteunende functies	4						3,235							2,597											4	
TOTAAL							100,0							100,0												

EVALUATIE DOELSTELLINGEN VUTG ONDERNEMINGSPLAN 2019 – Status januari 2020

Deel 1 - UITBOUW VAN DE DIENSTVERLENING AAN DIVERSE DOELGROEPEN			Status januari 2020						Toelichting bij Status januari 2020
Nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
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.							De visie hoe het burgerprofiel zich verhoudt tot onze eigen portaal site is duidelijk afgelijnd en vastgelegd. Wegens gezamenlijke timing én afhankelijkheid van AIV wordt de uitwerking verschoven alsook de afstemming met de UA naar 2020. <u>2020:</u> Dit project geïntegreerd aanpakken met project 1.3 Uitbouw digitaal Fons loket. Gemeenschappelijke projectgroep wordt opgericht. Communicatie naar andere UA moet gebeuren.. Datum in productiestelling in overleg met andere UA, maar verschoven naar 2020.
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.							Nieuwe projectplanning op te stellen, waarbij de eerste stap de technische integratie is met e-box voor FONTS, i.s.m. DORA/OpenText-project. Daar Integratie via Kring en Magda zal verlopen dienen timings met Opgroeien en AIV vastgelegd te worden. Er is een afhankelijkheid van AIV. Zij hebben dit pas in het najaar als een project bij hen gedefinieerd omwille van uit te klaren technische problemen. AIV gaat integratie met eBox optimaliseren daar zowel VUTG als VLABEL deze eBox gaan gebruiken. Projectplan met AIV en VLABEL werd opgestart maar dit alles zorgt dat planning naar 2020 is verschoven. <u>2020:</u> Dit project geïntegreerd aanpakken met project 1.3 Uitbouw digitaal Fons loket. Gemeenschappelijke projectgroep binnen VUTG wordt opgericht.
1.3	Digitale dienstverlening aan gezinnen - Verdere uitbouw van het digitaal FONTS loket.	FONTS 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 FONTS klanten terecht kunnen voor self-service.							Prioriteiten zijn bepaald: heroriëntering naar gezinsdossier, bedragen tonen, aanvragen betaalattest. Voor de rechten van het kind en de contactgegevens moeten gegevens uit exposurelaag gehaald worden in plaats van uit het kadaster/Kring. Naar aanleiding van

									nodige ontwikkeling exposurelaag is planning bij te sturen naar eerste semester 2020 voor ontwikkeling portaal. 2020: Er wordt een overkoepelende projectgroep opgestart om de projecten 1.1 Burgerprofiel, 1.2 e-box en 1.3 Burgerportaal MijnFons op elkaar af te stemmen en in symbiose te laten evolueren.
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.							Dit project is gerealiseerd. Gegevens worden aan K&G overgedragen. Er zal ook nog een vervolgproject komen om de gegevensuitwisseling via webservices te realiseren. K&G neemt hier nog de nodige actie voor en stemt af met de UA.
1.5	Fysieke dienstverlening aan gezinnen - Uitbouw van de loketfunctie in samenwerking met de Huizen van het Kind	Het is een decretale 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.							Dit project is afgerond. De inventaris van samenwerkingsverbanden is opgemaakt en werd eind 2019 geactualiseerd. FONS zal verder initiatief nemen om te komen tot een bereik van 90% met de Huizen van het Kind. De werkgroep die de uitbouw van het perinataal netwerk met Opgroeien opneemt, zal begin 2020 van start gaan.
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.							Zowel de samenwerking met sociale partners als de zitdagen worden stelselmatig uitgebreid. De bevraging van ons agentschap over de omvang van de samenwerking met partners toont aan dat FONS met een significant aantal organisaties een samenwerking heeft. Team klantrelaties en regiowerking werkt op vrijblijvende en correcte manier samen met diverse partners op verspreide locaties en is aanwezig in grote steden, maar zet ook in op zeer lokale en toegankelijke dienstverlening. FONS heeft een samenwerking opgezet met 208 Huizen van het Kind en met 320 andere partners (OCMW's, verenigingen tegen armoede, scholen,...). In het kader van de schooltoeslag werden vanaf midden augustus tot en met december de VAC-loketten van Antwerpen en Brussel door medewerkers van FONS bemand. We ontvingen aan deze loketten 6.525 bezoekers.

									Daarnaast heeft FONS 5 loketten: Gent, Brugge, Hasselt, Antwerpen en Brussel. Aan deze loketten ontvingen we in 2019 18.095 bezoekers met vragen over hun Groeipakket en de schooltoeslag.
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 consultants richting te geven. We willen de toepassing van die waarden ook monitoren in een indicatorenset.							Er zijn indicatoren voor FONS (kengetallen, lijst handelingen, selectieve participatietoeslag). Omwille van de afhankelijkheid van andere projecten kon de indicatorenset ivm. 'bejegening klanten' nog niet worden ontwikkeld. <u>2020</u> : het ontwikkelen van een ruimere indicatorenset FONS wordt opgenomen in het Ondernemingsplan 2020.
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.							De communicatiestrategie voor het agentschap en FONS is uitgewerkt en goedgekeurd door de Raad van Bestuur. Daarnaast werd ook een communicatienetwerk opgezet met de uitbetalers (oa kennismakingsbezoeken en Whatsapp-groep). Voor de eerste uitbetaling van de schooltoeslag was er zowel intern als extern een informatiecampagne. Om de persrelaties van het agentschap professioneel te ondersteunen werd een nieuw contract met GOPRESS onderhandeld. Het agentschap is sinds september 2019 ook lid van drie communicatiewerkgroepen in het beleidsdomein WVGA, m.n. woordvoerders, communicatieambtenaren en K2023 (kantoorgebouw WTC). PR-campagne n.a.v. de EPSA-award voor het Groeipakket op 06/11/19. <u>2020</u> : verder richten van de communicatiestrategie en vertalen naar concrete projecten.
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.							De nodige analyses inzake de IT-aanpassingen Holmes werden gemaakt. De klachten- en bemiddelingsdienst heeft ook zijn eerste klachtenbeeld voor de rapportering aan de ombudsman gerealiseerd. Er werden tussen 1 januari 2019 en 30 november 2019 355 klachten afgewerkt. Het documentatiesysteem infoches werd opgestart en de validatieprocedure werd geïnstalleerd. De impact van de selectieve participatietoelagen vanaf de zomer van 2019 heeft er toe geleid dat de

								<p>vernieuwing van het IT systeem voor de klachtendienst niet werd gehaald in 2019.</p> <p><u>2020</u>: de niet gerealiseerde verbintenissen worden in functie van het ondernemingsplan 2020 ofwel aangepast ofwel verder uitgewerkt.</p>
1.10	<p>Uitbouw van de toezichts- en begeleidingsfunctie voor de gezinnen</p>	<p>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.</p>						<p>Dit project kan beschouwd worden als afgerond. De werkwijze werd in kaart gebracht. De deontologische code werd in samenspraak met de gezinsinspecteurs voorbereid. Deze wordt begin 2020 gevalideerd. Er is een analyse afgerond in verband met de verwachtingen inzake IT voor de sociale begeleidings- en toezichtsdienst.</p> <p>Er werd besloten om de werking van de fraudecel te integreren in de werking van de sociale begeleidings- en toezichtsdienst. Dit zal verder vorm krijgen naarmate de visie op fraude verder wordt uitgewerkt.</p>

Deel 2 - AUTOMATISERING EN AUTOMATISCHE RECHTENTOEKENNING			Status januari 2020						Toelichting bij Status januari 2020
Nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
2.1	Uitbouw van de Centrale Groeipakket Applicatie (CGPA) om te voldoen aan de wettelijke vereisten en verbeterde automatische rechtentoekening.	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 rechtentoekening en de ondersteuning voor de consulenten bij de eerste toekenning. Ook zal CGPA voldoen aan de vernieuwde berekening van de Sociale Toelage.							Dit project is gerealiseerd. Het ICT luik werd gefinaliseerd, alsook het administratieve luik. De timing voor de samenvoeging van de dossiers werd gerespecteerd en de afhandeling taken Separ-gezin zat op schema. De toelichtingsnota's schooltoelage en sociale toelage werden op GPedia gepubliceerd. De opleiding voor de consulenten werd gerealiseerd en een expertisecel schooltoelage werd opgericht ter ondersteuning van de consulenten. De loketfunctie ten dienste van de gezinnen werd verzekerd door FONS.
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.							Omwille van hoger dan verwachte complexiteit van de implementatie van de schooltoelage is een deel van de vooropgestelde ontwikkeling naar 2020 verschoven te worden. <u>2020</u> : Dit project loopt door. Op de werkgroepen projectplanning CGPA van 18 december werd bepaald welke ontwikkelingen er nog dienen te gebeuren in 2020 met de middelen van de private UA en met de beschikbare VUTG-middelen.
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.							DRP is gerealiseerd. De selectieprocedure van de kandidaten voor het hosting dossier is afgerond. In december zijn de bestekken aan de geselecteerde kandidaten bezorgd. <u>2020</u> : dit project loopt verder in de eerste helft 2020.
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 schaalgrootte te geven zodat we net voldoende							Dit project is gerealiseerd. Op maandag 2 december vond de migratie naar de nieuwe VUTG omgeving bij SMALS plaats. <u>2020</u> : In 2020 zal het gebruik van deze toepassingen verder geanalyseerd worden.

		middelen besteden als het belang van de rechtzettingen vereisen.						
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.						Dit project is gerealiseerd. De fluxen werden volgens planning gerealiseerd binnen Kring.
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.						Er is een kleine afwijking in de timing. Rondvraag bij mogelijke partners die de workshop/brainstorming gaan organiseren zijn gedaan. Keuze van partners is gebeurd. De workshops op zich zullen in 2020 gepland worden. <u>2020</u> : verder inzetten op 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.						Alle kinderen gekend in het Vlaams Onderwijs en niet gekend werden in het Groeipakket geïntegreerd in de GPA. Voor deze kinderen werd het recht op de Schooltoeslag geautomatiseerd onderzocht en toegekend waar mogelijk. <u>2020</u> : Voor het verdere onderzoek naar potentiële rechtgevendende kinderen wordt de mogelijkheid van een gerobotiseerd proces onderzocht.
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 documentbeheerssysteem voor FONS is dus noodzakelijk.						Er is bijgestuurd. De oorspronkelijke federale toepassing werkte onvoldoende. Intussen heeft de opleiding plaatsgevonden van 30/09 tot 4/10. De installatie van Opentext (nieuw documentbeheerssysteem) is gestart op 9/9. Op 11/10 werd de eerste high level planning van het project opgemaakt. Deze planning bevat de planning opzet Opentext, opzet exposedatabank, aanpassingen DORA en documentdesign. Volgens deze high level planning zal de ontwikkeling van het project afgerond zijn tegen einde februari 2020. In maart 2020 zullen de end to end testen plaatsvinden. Voor de inproductiestelling is eind Q1 2020 voorzien.

Deel 3 - MONITORING EN EFFICIËNTIE VAN HET UITBETALINGSSTELSEL			Status januari 2020						Toelichting bij Status januari 2020
Nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
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.							Dit project werd uitgesteld. <u>2020</u> : Het project wordt samen met 3.2 herbekeken.
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.							Dit project werd onder andere door het ontbreken van een Afdelingshoofd Audit, Beheer en Toezicht uitgesteld. <u>2020</u> : Het project wordt samen met 3.1 herbekeken.
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.							De scope van dit project is gewijzigd. De exposedatabank voor Fons wordt opgeladen met datasets. De scope van de ontwikkelingen DWH wordt bijgestuurd. De ontwikkelingen voor het DWH Fons en DWH algemeen zullen gelijktijdig gebeuren daar het concept naar 1 DWH geëvolueerd is. Dit zal in januari 2020 gededuceerd worden aan de RvB <u>2020</u> : Omwille van de gewijzigde scope worden de ontwikkelingen van het DWH verschoven naar 2020. Eerste datasets beschikbaar in DWH zal dan ook naar het tweede kwartaal 2020 verschoven worden.
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.							Er werden datasets aangemaakt over de betalingen van het Groeipakket, selectieve participatie toeslagen, sociale toeslagen en kleutertoeslagen. Daarnaast zijn er datasets over het aantal ontvangen en

										afgehandelde klachtendossiers en over handelingen FONS. Specifiek voor FONS zijn er ook datasets over de aantal contacten met de klanten Fons zowel telefonische als via een fysieke locatie. <u>2020</u> : ICT luik: het bouwen van het DWH wordt verschoven naar 2020.
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.								Wegens de afsluitwerkzaamheden van boekjaar 2019 en de korte deadlines zijn de projectcodes voor 2020 nog niet opgeladen in OraFin. Ze zijn echter wel al gekend.

Deel 4 - EXPERTISEFUNCTIE BETREFFENDE HET GROEIPAKKET			Status januari 2020						Toelichting bij Status januari 2020
Nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
4.1	Onderhouden en bijwerken van GPedia 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.							Dit project is afgerond. De website GPedia is volledig operationeel. Zij zal blijvend onderhouden en thematisch aangevuld worden. Voor dat laatste aspect zullen verschillende technische werkgroepjes vanaf begin 2020 aan de slag gaan om de verdere invulling te voorzien.
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.							Dit project is gerealiseerd. Het sectoroverleg en andere overlegmomenten worden op regelmatige tijdstippen georganiseerd. Er zal een evaluatie plaatsvinden van deze sectorale overlegmomenten. De evaluatievragen werden besproken op het sectoroverleg van 18 december 2019. De effectieve evaluatie vindt plaats in 2020, Q1.
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 GPedia en de informatiekkanalen met de uitbetalingsactoren.							Dit project is gerealiseerd. Alle toelichtingsnota's voorzien tot en met 30/09/2019 zijn afgewerkt en gepubliceerd. Er wordt verder gewerkt aan de richtlijnen. Deze zullen verder worden afgewerkt begin 2020 en worden zo snel mogelijk gefinaliseerd.
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.							Een omvattend overzicht met de per thema aangebrachte problemen wordt stap voor stap door de gemengde K&G-VUTG projectgroep overlopen en aangepakt. Er zijn echter veel thema's en aan te pakken zaken, waardoor de werkzaamheden vermoedelijk nog heel 2020 zullen doorlopen. <u>2020</u> : Dit project loopt in samenwerking met Opgroeien verder in 2020.

Deel 5 - INTERNE CONTROLE EN RISICOMANAGEMENT			Status januari 2020						Toelichting bij Status januari 2020
Nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
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.							Het auditcomité werd opgericht en kwam een eerste maal samen. Het charter van het auditcomité en het intern reglement van het auditcomité werden opgesteld, alsook een charter voor de auditdienst. De sollicitaties voor de auditdienst werden opgestart. De dienst zal verder vorm krijgen in 2020. Momenteel wordt de afstemming gezocht met Audit Vlaanderen. Het vastleggen van de auditplanning schuift door richting 2020.
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.							De opmaak van de auditplanning is uitgesteld naar 2020.
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.							Een eerste analyse is gebeurd en aan de Raad van Bestuur voorgesteld. De vervolganalyse gebeurt in 2020. Tegen half januari 2020 is deze doelstelling gerealiseerd.
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.							Dit project is gerealiseerd. Het risicomanagementmodel zal voorgelegd worden aan de raad bestuur na bespreking in het auditcomité.

Deel 6 - ORGANISATIEONTWIKKELING			Status januari 2020						Toelichting bij Status januari 2020
Nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
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.							Op 10 december 2019 was het personeelsbehoefteplan 2019 voor 93,02% ingevuld. In het eerste kwartaal van 2020 zijn er nog een aantal indiensttredingen gepland, waaronder verschillende consultants. Daarnaast is er nog een selectieprocedure lopende voor consultant (contractueel), die in het eerste kwartaal van 2020 afgerond zal zijn. Er werd gestart met de opmaak van het personeelsplan 2020 dat in het eerste kwartaal ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de Raad van Bestuur.
6.2	Ontwerp werklastmeting 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.							Dit project werd uitgesteld naar 2020 omwille van de impact van de schooltoeslag. <u>2020</u> : Project wordt opgenomen in 2020. De ijkmomenten van de toekenningen van de toeslagen in 2020 worden geëvalueerd.
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.							Een voorstel van missie, visie, waarden en identiteit werd binnen VUTG en op de RvB besproken en aangevuld. Het leiderschapstraject is afgerond en heeft een basis gelegd voor de toekomst. Het formele strategische luik is afgerond. Er werden analyses gedaan van het regeerakkoord en de beleidsnota's, van de omgeving en de sterktes-zwaktes van VUTG, en van het ondernemingsplan 2019. Vanuit deze analyses en de opgemaakte missie, visie, waarden, en identiteit, worden strategische keuzes gemaakt wat zal uitmonden in een toekomstverhaal en het ondernemingsplan 2020. <u>2020</u> : Zoals voorzien wordt in 2020 ingezet op het verder bekend maken en vertalen naar de werking. De verdere uitrol van de leiderschapsprincipes heeft de ambitie de leidinggevendenden te laten uitgroeien tot

								leiders die mee het toekomstverhaal en veranderingen helpen realiseren.
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.						<p>Het theoretisch organigram van VUTG stemt niet volledig overeen met de manier waarop bepaalde diensten (o.a. in de afdeling Audit, beheer en toezicht) momenteel in de praktijk georganiseerd zijn. Hierdoor zijn er voor bepaalde teams en goedkeuringsflows alternatieven opgezet, die er voor zorgen dat alle aanvragen op dit ogenblik wel bij de juiste validator terecht komen.</p> <p><u>2020</u>: De organisatiestructuur van VUTG wordt verder op punt gezet met projecten bij FONS, ABT, AD, Deze bewegingen en de actualisatie van het personeelsplan zullen worden aangegrepen om de invulling van het organogram en de organisatiestructuur opgezet in Vlimpers verder te stroomlijnen.</p>

Deel 7 - WELZIEN OP HET WERK			Status januari 2020						Toelichting bij Status januari 2020
Nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
7.1	We maken een globaal preventieplan op en een jaaractieplan welzijn op het werk.	Aan de hand van de welzijnsronddgang en een meting van de cultuur, voorzien we de opmaak van een globaal preventieplan en een jaaractieplan. Welzijnsronddgang en cultuurmeting lopen niet parallel. Aan de hand van de cultuurmeting wordt het globaal preventieplan later verrijkt.							Er is een afhankelijkheid van het centrale PBW orgaan van de Vlaamse Overheid. Alle welzijnsronddgangen zijn zoals gepland uitgevoerd en voorgelegd aan het EOC. Er vond een eerste gesprek plaats met IDEWE. <u>2020</u> : De verdere uitwerking van het welzijnsbeleid zal worden hernomen in een project Welzijn bij VUTG in 2020 waarbij o.a. het globaal plan en het jaaractieplan zal worden uitgerold, in samenwerking met de verschillende actoren betrokken bij het welzijnsbeleid.
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.							De vertrouwenspersonen werden aangesteld na advies van het EntiteitsOverlegComité. <u>2020</u> : Met uitzondering van deze aanstellingen dient deze doelstelling hernomen te worden in de jaarplanning 2020.
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.							Er werd een integriteitsambtenaar aangewezen en opgeleid, en een integriteitsteam opgericht. De opleiding van de integriteitsambtenaar is pas beëindigd eind 2019. <u>2020</u> : Met uitzondering van de aanwijzing en opleiding van deze integriteitsambtenaar VUTG zal deze doelstelling hernomen worden in de planning 2020.

Deel 8 - DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN			Status januari 2020						Toelichting bij Status januari 2020
Nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
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.							Deze doelstelling werd uitgesteld omwille van het ontbreken van een Afdelingshoofd Algemene Diensten, een beperkte personeelsbezetting in de HR dienst en andere uitdagingen in het kader van de opstart van het agentschap VUTG. <u>2020</u> : deze doelstelling wordt hernomen in de jaarplanning 2020.
8.2	Aanstelling van een diversiteitsverantwoordelijke.	We stellen een team diversiteit aan om het plan van aanpak rond diversiteit te stimuleren.							Deze doelstelling werd uitgesteld. <u>2020</u> : De samenstelling van een diversiteitsteam, dat zal instaan voor de opmaak van een diversiteitsactieplan voor VUTG, wordt hernomen in de jaarplanning 2020.

Deel 9 - DIENSTVERLENING PUBLIEKE UITBETALER FONS				
De uitvoering van de dienstverlening door de publieke uitbeter FONS is in het eerste jaar opgevolgd aan de hand van een set indicatoren				
1.	Aandeel FONS in de sector	Volledig stelsel	FONS	% FONS
	Aantal kinderen (gemiddelde 2019)	1.576.261	367.456	23,31
	Uitbetalingsbedrag (gemiddelde 2019) – zonder participatietoelagen of schoolbonus	290.777.178	69.686.123	23,97
	Sociale toeslagen - aandeel FONS			26,78
2.	Aandeel FONS in de schooltoeslag		FONS	% FONS
	Aantal kinderen met een schooltoeslag		118.479	26,17
	Uitbetalingsbedrag schooltoeslag		46.706.745	27,90
3.	Kostprijs FONS			18.857.700
	Personeelskost			16.337.000
	Ondersteuningskost			971.700
	Werking			1.346.000
	Werking T9			203.000
4.	Informatiefunctie FONS naar de burger (per kanaal)			Volumes
	Aantal telefoonoproepen			209.022
	Aantal fysieke loketten			5
	Aantal bezoekers in de fysieke loketten			18.095
	Aantal bezoekers in de VAC-loketten schooltoeslag			6.525
	Aantal samenwerkingen Huizen van het Kind			208
	Aantal samenwerkingen buiten Huizen van het Kind			320

Deel 10 - OVERIGE KENGETALLEN VUTG			
1.	Klachtendienst VUTG		
	Zie afzonderlijke klachtenrapportering		
2.	Kostprijs CGPA – 2018 – 2019 - 2020	Investering overheid	Private investering
	Kostprijs tot 2018	13.400.000,00	
	Kostprijs 2019	3.000.000,00	2.800.000,00
	Investering 2020	5.300.000	
	Hostingkost 3 jaar	2.100.000	
	<i>Totaal 2018 + 2019 + 2020</i>	<i>23.800.000,00</i>	<i>2.800.000,00</i>
	Totaal investering overheid en privaat 2018 + 2019 + 2020	26.600.000,00	
		Zonder private investering	Met private investering
	Kostprijs per kinddossier <i>(basis = 3 jaar) (basis = april 2019: 1.572.635 kinddossiers)</i>	5,0	5,6
	Kostprijs ten aanzien van het gestorte bedrag <i>(looptijd = 3 jaar)(basis = $3,85 \cdot 10^8$: 11.550.000.000 EUR)</i>	0,0021	0,0023

AGENTSCHAP UITBETALING GROEIPAKKET (VUTG)

Trierstraat 9

1000 BRUSSEL

www.groeipakket.be