



# STRATEGISCH PLAN VAPH

**Meerjarenplan 2020-2024**

**Ondernemingsplan 2020**

<b>1. INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>2. HET VAPH ALS ORGANISATIE</b>	<b>3</b>
2.1. MISSIE EN OPDRACHTEN	3
2.2. LANGETERMIJNVISIE	4
2.3. WAARDEN	4
<b>3. BELEIDS- EN BEHEERDOELSTELLINGEN</b>	<b>6</b>
3.1. BELEIDSDOELSTELLINGEN	6
SD 1 Kwaliteit	6
SD 2 Toegankelijkheid	9
SD 3 Innovatie	13
SD 4 All policies	15
SD 5 Armoedebestrijding	16
3.2. BEHEERDOELSTELLINGEN	17
SD 6 We garanderen een verantwoord en optimaal beheer van de beleids- en beheersmiddelen.	17
SD 7 We zijn een effectieve, efficiënte en wendbare overheidsorganisatie.	18
SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan de persoon met een handicap.	19
SD 9 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan organisaties.	20
SD 10 We garanderen kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap.	21
SD 11 We staan in voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het beleid voor personen met een handicap, en evalueren de uitvoering ervan.	23
SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.	23
SD 13 Het VAPH wil op het vlak van personeelsbeleid uitgroeien tot een werkgever waar elk personeelslid trots en enthousiast over is, waar een positief arbeidsklimaat heerst en waar iedereen zich geïnformeerd, ondersteund en welkom voelt.	25
<b>4. HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN</b>	<b>26</b>
SD 14 We maken een jaaractieplan Preventie en Bescherming op het werk voor het VAPH en voeren dit uit. Dit jaaractieplan geeft uitvoering aan het Globale Preventieplan van het VAPH.	26
SD 15 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen m.b.t. diversiteit en gelijke kansen.	26
SD 16 We schatten in hoeveel koppen zullen worden bespaard, met duiding van de aanleiding van de besparing.	26
SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.	26
<b>5. BIJLAGEN</b>	<b>27</b>
5.1. BIJLAGE 1: MANAGEMENTOVERZICHT ONDERNEMINGSPLAN 2020	27
5.2. BIJLAGE 2: UITVOERINGSRAPPORT 2019	27
5.3. BIJLAGE 3: PERSONEELSPLAN 2020	27

# 1. INLEIDING

Zoals bepaald door de Vlaamse Regering stellen de entiteiten in 2020 ondernemingsplannen op met een meerjarige component.

Het ondernemingsplan is de vertaling van de doelstellingen uit het Regeerakkoord en de beleidsnota, naar de werking van het VAPH. Het plan bevat beleids- en beheersdoelstellingen in een meerjarig perspectief, en wordt jaarlijks geactualiseerd via de operationele vertaling van de doelstellingen in projecten en processen.

Dit document schetst het strategisch plan van het VAPH, inclusief prioriteiten voor 2020. We starten met de missie, visie en waarden van het VAPH (deel 2). In deel 3 komen de strategische beleids- en beheersdoelstellingen, en de onderliggende operationele doelstellingen aan bod. Per operationele doelstelling worden de betrokken recurrente processen en de projecten opgenomen die bijdragen tot de realisatie van de doelstelling. Er zijn gerichte indicatoren en mijlpalen bepaald. Die laten toe om duidelijk te rapporteren over de uitvoering van ons ondernemingsplan en de realisatiegraad van de vooropgestelde doelstellingen. Ten slotte worden in deel 4 de horizontale en transversale strategische doelstellingen weergegeven.

Het managementoverzicht van het ondernemingsplan 2020, de uitvoeringsrapportering van het ondernemingsplan 2019 en het personeelsplan 2020 zijn als bijlagen toegevoegd.

## 2. HET VAPH ALS ORGANISATIE

### 2.1. MISSIE EN OPDRACHTEN

Het VAPH streeft naar een zo groot mogelijke autonomie en levenskwaliteit van de persoon met een handicap.

Het VAPH behandelt aanvragen van personen met een handicap voor tegemoetkomingen voor hulpmiddelen en aanpassingen aan de woning of wagen en het persoonsvolgend budget voor meerderjarigen. We kennen persoonsvolgende budgetten toe en zien toe op de besteding ervan.

Het VAPH biedt verschillende vormen van ondersteuning:

- tegemoetkomingen voor hulpmiddelen en aanpassingen, om dagelijkse activiteiten zelfstandig te kunnen uitvoeren
- rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH): beperkte, handicapspecifieke ondersteuning in de vorm van begeleiding, dagopvang of verblijf voor wie af en toe hulp nodig heeft
- het persoonsvolgend budget (PVB) voor meerderjarigen
- het persoonlijke-assistentiebudget (PAB) voor minderjarigen
- begeleiding en opvang voor minderjarigen door een multifunctioneel centrum (MFC)

We erkennen, vergunnen en subsidiëren organisaties om ondersteuning te bieden:

- multifunctionele centra voor begeleiding, dagopvang en verblijf voor minderjarigen
- vergunde zorgaanbieders waar het persoonsvolgend budget kan worden besteed

- diensten ondersteuningsplan voor hulp bij het in kaart brengen van de ondersteuningsnood
- bijstandsorganisaties voor hulp bij de opstart en het beheer van persoonlijke budgetten

## 2.2. LANGETERMIJNVISIE

Het VAPH treedt op als een klantgerichte en efficiënte partner van personen met een handicap en de organisaties die zorgen voor een kwaliteitsvolle ondersteuning.

We ondersteunen personen met een handicap die nood hebben aan zorg en ondersteuning. We interageren met de personen met een handicap en het werkveld en informeren hen op een klantvriendelijke manier.

We werken efficiënt. We weten wat de hinderpalen zijn en nemen gerichte acties om die hinderpalen aan te pakken. We stimuleren kwaliteit in de sector en onze eigen organisatie.

## 2.3. WAARDEN

Zes bouwstenen bepalen de identiteit van het VAPH (zie figuur 1). De 6 gedeelde waarden gebruiken we als toetssteen in ons dagelijks werk, om een krachtige organisatiecultuur uit te bouwen die intern en extern voor een eenduidige manier van werken zorgt.

### Iedereen VAPH

Medewerkers krijgen verantwoordelijkheid en nemen die op. Er is meer zelfsturing. We zetten in op een goede horizontale samenwerking aan projecten, documenten en presentaties. Informatie en goede voorbeelden worden gedeeld.

### Communicatie in het Kwadraat

We passen onze communicatie aan aan onze doelgroep, via de juiste drager. Communicaties worden afgestemd met de sector. We werken permanent aan een goede onderlinge communicatie tussen de medewerkers, wat bijdraagt tot een zorgvuldige communicatie naar de buitenwereld toe.

### Maximaal digitaal

We zetten in op digitalisering. Het digitaal dossier van personen met een handicap is laagdrempelig toegankelijk. Gelet op onze doelgroep wordt de papieren informatiestroom niet volledig afgeschaft. We ondernemen blijvend acties om de papieren informatiestroom verder te verkleinen.

### Attent voor Talent



Figuur 1: Waarden van het VAPH.

Talenten worden maximaal benut. Medewerkers krijgen kansen om hun talenten verder te ontplooiën. Ze krijgen autonomie en verantwoordelijkheid. Medewerkers worden ondersteund en gecoacht naar nieuwe rollen.

**Vinger aan de pols**

We zijn aanwezig in het werkveld en zetten in op partnerschappen en cocreatie. We faciliteren organisaties die zorgen voor kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning aan personen met een handicap. We monitoren en controleren wanneer nodig.

**Yes we care**

We denken vanuit klantperspectief. We leven ons in in de klant, om een goed beeld te krijgen van hun wensen en verwachtingen. We hebben een empathische houding en zijn oplossingsgericht.

## 3. BELEIDS- EN BEHEERSDOELSTELLINGEN

Het VAPH werkt de komende legislatuur gericht rond een aantal strategische beleids- en beheersdoelstellingen. Op het vlak van beleid zijn kwaliteit, toegankelijkheid, innovatie, armoedebestrijding en samenwerking over beleidsdomeinen en -niveaus onze speerpunten.

Voor wat betreft beheer zijn strategische en operationele doelstellingen opgenomen met betrekking tot (1) onze ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap, (2) onze ondersteuning en dienstverlening aan organisaties en (3) een performante werking van de organisatie. Naast beleids- en beheersdoelstellingen werken we aan de realisatie van een aantal brede transversale doelstellingen (deel 4).

### 3.1. BELEIDSDOELSTELLINGEN

Vertrekkend vanuit het Regeerakkoord en de beleidsnota zijn er voor de komende jaren 5 strategische beleidsthema's vastgesteld. Voor elk thema wordt er via operationele doelstellingen een zicht gegeven op hoe wij zullen werken in de richting van dat thema. We vermelden de projecten die bijdragen tot de realisatie van de doelstellingen, met voor elk project de mijlpalen voor 2020. Op die manier integreren we de jaarlijkse component in het ondernemingsplan.

De projecten en mijlpalen zijn ook terug te vinden in een managementoverzicht van ons jaarlijks ondernemingsplan 2020 (zie bijlage 1). In dat managementoverzicht worden ook de begrotingsartikelen vermeld die betrekking hebben op een operationele doelstelling.

#### SD 1 Kwaliteit

Om de kwaliteit van de dienstverlening en de processen van de organisatie te verhogen, focust het VAPH zich op 4 doelstellingen: we werken een nieuw kwaliteitskader uit, we zetten in op de doelmatige besteding van persoonsvolgende budgetten en we stimuleren het sociaal ondernemerschap. Daarnaast werken we aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en de processen van hulpmiddelen en aanpassingen.

#### **OD 1.1 We werken een nieuw kwaliteitskader uit, gericht op autonomie en gebaseerd op de principes van kwaliteit van bestaan.**

Vanuit het project 'Kwaliteitsgarantie' werken we aan het decretaal verankeren van een nieuw kwaliteitskader, dat reeds afgestemd is met de andere sectoren binnen het beleidsdomein WVG. In het kwaliteitskader worden handhavingsmaatregelen ontwikkeld die wetgevend worden vastgelegd.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project Kwaliteitsgarantie:**

- Het intersectoraal afgestemd kwaliteitsdecreet is goedgekeurd.
- Na analyse van de link tussen gegevens ondersteuningsplan en besteding persoonsvolgend budget zijn beleidsaanbevelingen geformuleerd m.b.t. koppeling vraag naar zorg en ondersteuning en besteding.

- We screenen de beleidsplannen van zorgaanbieders en geven feedback gebaseerd op hiervoor gestelde criteria in het ministerieel besluit. Op basis van de screening is er een voorstel geformuleerd m.b.t. beleidsplannen voor de komende jaren, dat regelgevend wordt verankerd in het nieuwe kwaliteitsbesluit.

## **OD 1.2 We zetten in op een doelmatige besteding van persoonsvolgende budgetten.**

We onderzoeken de mogelijkheden en de meerwaarde van het koppelen van de gevraagde ondersteuning aan de besteding van het persoonsvolgend budget. Als stap naar een doelmatige besteding van PVB zetten we in op transparantie. De budgethouder heeft recht op een transparant overzicht van de zorg en ondersteuning die wordt gegeven via persoonsvolgende budgetten en de daarbij horende aangerekende kosten.

Het realiseren van de doelstelling doen we via een aantal projecten: het project 'Kwaliteitsgarantie', het project 'Uitrol nieuwe financiering', het project 'Vereenvoudiging toeleidingsprocedure' en het project over de 'Integratie van de procedure noodsituatie en maatschappelijke noodzaak'. Ook bij de uitwerking van persoonsvolgende financiering voor minderjarigen in het project 'PVF minderjarigen' wordt rekening gehouden met doelmatige besteding.

### **Mijlpalen voor 2020 van Project Kwaliteitsgarantie:**

- Het intersectoraal afgestemd kwaliteitsdecreet is goedgekeurd.
- Na analyse van de link tussen gegevens ondersteuningsplan en besteding persoonsvolgend budget zijn beleidsaanbevelingen geformuleerd m.b.t. koppeling vraag naar zorg en ondersteuning en besteding.
- We screenen de beleidsplannen van zorgaanbieders en geven feedback gebaseerd op hiervoor gestelde criteria in het ministerieel besluit. Op basis van de screening is er een voorstel geformuleerd m.b.t. beleidsplannen voor de komende jaren, dat regelgevend wordt verankerd in het nieuwe kwaliteitsbesluit.

### **Mijlpalen voor 2020 van Project Uitrol nieuwe financiering:**

- Er is een nota opgemaakt voor het kabinet met een voorstel van aanpassing van de huidige financieringswijze. De nieuwe financieringswijze brengt administratieve vereenvoudiging en biedt meer ruimte voor sociaal ondernemerschap. Op basis van de geconsolideerde nota is een voorstel van decreetswijziging opgemaakt.
- Het uitgewerkt voorstel van decreetswijziging is technisch afgetoetst en overgemaakt aan het kabinet voor agendering op de Vlaamse regering.

### **Mijlpalen voor 2020 van Project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure:**

- De knelpunten van de huidige toeleidingsprocedure zijn in kaart gebracht. Daarnaast is een conceptnota opgemaakt met een voorstel voor een vereenvoudigde toeleidingsprocedure.

**Mijlpalen voor 2020 van Project PVF minderjarigen:**

- Het huidige legistieke kader en de huidige ondersteuningsvormen voor minderjarigen zijn herzien, en aangepast in functie van verdere uitrol van persoonsvolgende financiering voor minderjarigen.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak:**

- De procedures van noodsituatie en maatschappelijke noodzaak zijn geïntegreerd en operationeel.

**OD 1.3 We stimuleren sociaal ondernemerschap.**

Het stimuleren van sociaal ondernemerschap is een van de werkpakketten van het project 'Kwaliteitsgarantie'. We screenen de beleidsplannen van de organisaties en geven feedback op basis van vereisten zoals opgenomen in het bestaande ministerieel besluit m.b.t. het vergunnen van aanbieders van niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor personen met een handicap. Uit de screening maken we een voorstel m.b.t. beleidsplannen op, dat we regelgevend verankeren in het nieuwe kwaliteitsbesluit. Daarnaast wordt er in het project 'Intersectorale Zorg en Ondersteuning' en het project 'Uitrol nieuwe financiering' aandacht besteed aan het faciliteren en mogelijk maken van sociaal ondernemerschap. Ook door het uitwerken van een kader voor kleinschalige initiatieven stimuleren we dit verder. We bieden regelgevend voldoende ruimte voor organisaties om te experimenteren in sociaal ondernemerschap. Daarnaast zetten we in op de professionalisering van gebruikers- en bestuursraden, als partner bij sociaal ondernemerschap.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Kwaliteitsgarantie:**

- Het intersectoraal afgestemd kwaliteitsdecreet is goedgekeurd.
- Na analyse van de link tussen gegevens ondersteuningsplan en besteding persoonsvolgend budget zijn beleidsaanbevelingen geformuleerd m.b.t. koppeling vraag naar zorg en ondersteuning en besteding.
- We screenen de beleidsplannen van zorgaanbieders en geven feedback gebaseerd op hiervoor gestelde criteria in het ministerieel besluit. Op basis van de screening is er een voorstel geformuleerd m.b.t. beleidsplannen voor de komende jaren, dat regelgevend wordt verankerd in het nieuwe kwaliteitsbesluit.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Intersectorale Zorg en Ondersteuning:**

- Er zijn aanbevelingen opgemaakt over het juridisch kader, personeel en kwaliteit, en financiering van zorg en ondersteuning. De aanbevelingen zijn telkens afgestemd met alle betrokken entiteiten binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Uitrol nieuwe financiering:**

- Er is een nota opgemaakt voor het kabinet met een voorstel van aanpassing van de



huidige financieringswijze. De nieuwe financieringswijze brengt administratieve vereenvoudiging en biedt meer ruimte voor sociaal ondernemerschap. Op basis van de geconsolideerde nota is een voorstel van decreetswijziging opgemaakt.

- Het uitgewerkt voorstel van decreetswijziging is technisch afgetoetst en overgemaakt aan het kabinet voor agendering op de Vlaamse regering.

#### **OD 1.4 We zetten verder in op de kwaliteit van de dienstverlening inzake hulpmiddelen en aanpassingen.**

We vereenvoudigen de processen met betrekking tot hulpmiddelen en aanpassingen, op vlak van objectivering en betaling. We hebben daarbij aandacht voor het mogelijk maken van het digitaal indienen van aanvraagdocumenten.

### **SD 2 Toegankelijkheid**

Om de toegankelijkheid tot ondersteuning te verbeteren, zetten we in op het uitbreiden van middelen voor zorg en ondersteuning. Met de toekenningswijze van middelen voor zorg en ondersteuning realiseren we een verscheiden aanbod voor zoveel mogelijk personen met een handicap. We onderzoeken de betaalbaarheid van zorg, ondersteuning en hulpmiddelen als belangrijke factor voor toegankelijkheid. Ter verbetering van de toegankelijkheid reorganiseren we de processen van toeleiding naar persoonsvolgende budgetten. We starten met het uitwerken van een kader voor een intersectoraal georganiseerde zorg en ondersteuning.

Om de toegankelijkheid tot ondersteuning voor minderjarigen met een handicap te verhogen, werken we verder aan de uitrol van PVF minderjarigen, in nauw overleg met het agentschap Opgroeien en het beleidsdomein Onderwijs en Vorming.

Wat betreft het systeem van persoonsvolgend financieren voor volwassenen, installeren we een evaluatietraject en schaven we het systeem bij waar nodig. We blijven verder inzetten op het verschuiven van middelen van structuren naar personen waarbij we er ook verder naar streven om personen met dezelfde zorgzwaarte een overeenkomstige financiering te bieden. Voor de toegankelijkheid tot hulpmiddelen bekijken we de mogelijkheden en essentiële voorwaarden om een leeftijdsafhankelijk hulpmiddelenbeleid te kunnen realiseren.

#### **OD 2.1 We breiden de middelen voor zorg en ondersteuning van personen met een handicap verder uit.**

Met betrekking tot het uitbreiden van de middelen voor zorg en ondersteuning onderzoeken we de mogelijkheden voor de optimalisatie van de bestaande middelen om zo budgetruimte te kunnen creëren.

#### **OD 2.2 De middelen voor zorg en ondersteuning worden zodanig toegekend dat we een gedifferentieerd aanbod voor zoveel mogelijk personen met een handicap krijgen.**

Via het project 'Perspectief op zorg en ondersteuning' en het project 'Beleidsplan RTH' krijgen we zicht op de verdeling van de middelen van het bestaand aanbod van het VAPH en alle personen met een handicap die een vraag hebben bij het VAPH. We stellen een aanpak op om het aanbod zo te differentiëren dat het aantal personen met een handicap die ondersteuning krijgen,

maximaal is.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Perspectief op zorg en ondersteuning:**

- Er is een nota opgemaakt voor het kabinet. De nota bestaat uit door data gefundeerde beleidsvoorstellen om het perspectief op zorg en ondersteuning voor een aantal personen met een handicap te vergroten ten aanzien van de huidige situatie, en die ertoe kunnen leiden dat er meer personen met een handicap geholpen kunnen worden met dezelfde middelen.

**Mijlpalen voor 2020 van Project RTH-beleidsplan:**

- Er is een RTH-beleidsplan opgemaakt met gefundeerde beleidsaanbevelingen in het kader van RTH. De doelstelling van het plan is het gericht inzetten van eventuele uitbreidingsmiddelen en het bijsturen van de bestaande RTH-capaciteit.

**OD 2.3 We evalueren de zorgvragen in de prioriteitengroepen en hervormen het systeem van toewijzing en prioritering van persoonsvolgende budgetten.**

Met de projecten 'Vereenvoudiging toeleidingsprocedure' en 'VTC (Vlaamse Toeleidingscommissie)' hervormen we het systeem van toewijzing en prioritering van persoonsvolgende budgetten. Daarnaast evalueren we de zorgvragen in de prioriteitengroepen in het project 'Perspectief op zorg en ondersteuning'.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Perspectief op zorg en ondersteuning:**

- Er is een nota opgemaakt voor het kabinet. De nota bestaat uit door data gefundeerde beleidsvoorstellen om het perspectief op zorg en ondersteuning voor een aantal personen met een handicap te vergroten ten aanzien van de huidige situatie, en die ertoe kunnen leiden dat er meer personen met een handicap geholpen kunnen worden met dezelfde middelen.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure:**

- De knelpunten van de huidige toeleidingsprocedure zijn in kaart gebracht. Daarnaast is een conceptnota opgemaakt met een voorstel voor een vereenvoudigde toeleidingsprocedure.

**Mijlpalen voor 2020 van Project VTC:**

- Het project 'VTC' kent verschillende mijlpalen die allemaal opgeleverd worden in 2020.
- We kunnen drie grote luiken onderscheiden: Het eerste luik betreft de inhoudelijke (aanpassing checklist) en procesmatige (oprichting VTC) aanpassing van prioritering, inclusief het juridisch verankeren ervan. Het tweede luik omvat het organiseren van verschillende opleidingen, telkens aangepast aan de stakeholder en hun gewijzigde opdracht of rol in het proces. Ten slotte staat het communicatietraject gepland, met

aanpassingen aan de websites en het versturen van nieuwsbrieven en een infonota naar externen en professionelen.

#### **OD 2.4 We voeren vanaf 2020 PVF minderjarigen in, in afstemming met Opgroeien en Onderwijs.**

Via het project 'PVF minderjarigen' wordt het volledige proces van persoonsvolgende financiering voor minderjarigen uitgewerkt. Onderwijs en het Agentschap Opgroeien worden als belangrijke belanghebbenden veelvuldig betrokken om de systemen op elkaar af te stemmen.

##### **Mijlpalen voor 2020 van Project PVF minderjarigen:**

- Het huidige legistische kader en de huidige ondersteuningsvormen voor minderjarigen zijn herzien, en aangepast in functie van verdere uitrol van persoonsvolgende financiering voor minderjarigen.

#### **OD 2.5 We evalueren en verbeteren het systeem van persoonsvolgend financieren voor volwassenen.**

We herbevestigen of passen de visie op het systeem van persoonsvolgende financiering aan via het project 'Maatschappelijk debat en Perspectief 2030'. Met de projecten 'Vereenvoudiging toeleidingsprocedure', 'Uitrol nieuwe financiering' en 'Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak' optimaliseren we de processen van het systeem van persoonsvolgende financiering om bestaande risico's te verminderen of beter te beheersen. Ten slotte passen we in de administratieve processen ook de gebruikte instrumenten aan met het project 'Optimaliseren ZZI meerderjarigen'.

##### **Mijlpalen voor 2020 van Project Maatschappelijk debat/PP 2030:**

- Er is een nota opgemaakt voor de bevoegde minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding die de organisatie van een maatschappelijk debat kadert en de doelstellingen voor het maatschappelijk debat oplijst, als basis voor beslissing tot uitvoering.

##### **Mijlpalen voor 2020 van Project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure:**

- De knelpunten van de huidige toeleidingsprocedure zijn in kaart gebracht. Daarnaast is een conceptnota opgemaakt met een voorstel voor een vereenvoudigde toeleidingsprocedure.

##### **Mijlpalen voor 2020 van Project Uitrol nieuwe financiering:**

- Er is een nota opgemaakt voor het kabinet met een voorstel van aanpassing van de huidige financieringswijze. De nieuwe financieringswijze brengt administratieve vereenvoudiging en biedt meer ruimte voor sociaal ondernemerschap. Op basis van de

geconsolideerde nota is een voorstel van decreetswijziging opgemaakt.

- Het uitgewerkt voorstel van decreetswijziging is technisch afgetoetst en overgemaakt aan het kabinet voor agendering op de Vlaamse regering.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak:**

- De procedures van noodsituatie en maatschappelijke noodzaak zijn geïntegreerd en operationeel.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Optimaliseren ZZI meerderjarigen:**

- Het nieuwe zorgzwaarte -instrument voor meerderjarigen (ZZI) met aangepaste B- en P - waarden is uitgerold in 2020.

**OD 2.6 We verschuiven middelen van structuren naar personen.**

We onderzoeken waar en hoe in het systeem middelen verschoven kunnen worden van structuren naar personen. Dit wordt ook bekeken in de projecten 'Vereenvoudiging toeleidingsprocedure' en 'Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak'.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure:**

- De knelpunten van de huidige toeleidingsprocedure zijn in kaart gebracht. Daarnaast is een conceptnota opgemaakt met een voorstel voor een vereenvoudigde toeleidingsprocedure.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak:**

- De procedures van noodsituatie en maatschappelijke noodzaak zijn geïntegreerd en operationeel.

**OD 2.7 Personen met een gelijke zorgzwaarte krijgen een gelijke financiering.**

Personen met een gelijke zorgzwaarte volgens het zorgzwaarte-instrument, krijgen een gelijke financiering ofwel via een persoonsvolgend budget ofwel via directe financiering. We evalueren het gebruikte instrumentarium in de toeleidingsprocedure.

**OD 2.8 We onderzoeken de mogelijkheden en de noodzakelijke voorwaarden van een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid.**

Via wetenschappelijk onderbouwd onderzoek bekijken we de mogelijkheden en de essentiële vereisten om een leeftijdsonafhankelijk beleid voor hulpmiddelen te voeren. Het streefdoel is dat gebruikers los van hun leeftijd kunnen beschikken over de nodige hulpmiddelen.

## **OD 2.9 We werken een kader uit voor een intersectoraal georganiseerde zorg en ondersteuning.**

In het project 'Intersectorale zorg en ondersteuning' maken we een analyse over hoe intersectorale zorg en ondersteuning georganiseerd en gefinancierd kan worden. Processen en wetgeving tussen de sectoren worden aangepast om intersectorale zorg en ondersteuning mogelijk te maken en te faciliteren.

### **Mijlpalen voor 2020 van Project Intersectorale Zorg en Ondersteuning:**

- Er zijn aanbevelingen opgemaakt over het juridisch kader, personeel en kwaliteit, en financiering van zorg en ondersteuning. De aanbevelingen zijn telkens afgestemd met alle betrokken entiteiten binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding.

## **OD 2.10 We werken aan betaalbare zorg, ondersteuning en hulpmiddelen.**

We onderzoeken de problematiek van betaalbaarheid van woon- en leefkosten en doen voorstellen van oplossingen.

### **Mijlpalen voor 2020 van Project Betaalbare zorg:**

- Er zijn voorstellen van oplossingen geformuleerd voor de problematiek van betaalbaarheid van woon- en leefkosten.

## **SD 3 Innovatie**

In het kader van innovatie zetten we in op het verder digitaliseren van de dienstverlening van het VAPH en het uitbreiden van het VAPH-e-loket. We investeren in veilige elektronische gegevensuitwisseling en verkennen chathulp als vorm van online hulpverlening.

## **OD 3.1 We zetten verdere stappen in het digitaliseren van de dienstverlening van het VAPH, en we ontsluiten het VAPH-e-loket verder en verhogen de toegankelijkheid en hanteerbaarheid ervan.**

Voor de verdere digitalisering van onze dienstverlening zetten we in op het verhogen van de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van het e-loket. We breiden het e-loket tevens uit met nieuwe functionaliteiten, waaronder het opnemen van alle aanvraagformulieren. Andere bestaande applicaties worden gemoderniseerd of vervangen. Bij alle VAPH-applicaties verhogen we de uniformiteit op visueel vlak en op vlak van gebruikerservaring. Om de kwaliteit van de communicatie tussen VAPH en de cliënt te verhogen, zetten we in op het integreren van functies van klantrelatiebeheer-software in de verschillende VAPH-applicaties.

### **Mijlpalen voor 2020 van Project VAPH-universum:**

- Er zijn optimalisaties aangebracht aan de hulpmiddelendatabank, doorzoekbaar via [vaph.be](http://vaph.be), om de gebruikerservaring verder te verbeteren.
- De refertelijst voor hulpmiddelen is ingekanteld in het VAPH-platform.

- Tijdens de analysefase van het intranet zijn de communicatiedoelstellingen bepaald en de informatiearchitectuur vastgelegd.
- Als stap in berichtgeving naar professionelen is gestart met het publiceren van nieuwsberichten enerzijds en het verspreiden van een wekelijkse nieuwsbrief voor professionelen anderzijds.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project CRM:**

- De registratie van telefonische en schriftelijke vragen van cliënten gebeurt in het systeem van het VAPH.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project VTC:**

- Het project 'VTC' kent verschillende mijlpalen die allemaal opgeleverd worden in 2020.
- We kunnen drie grote luiken onderscheiden: Het eerste luik betreft de inhoudelijke (aanpassing checklist) en procesmatige (oprichting VTC) aanpassing van prioritering, inclusief het juridisch verankeren ervan. Het tweede luik omvat het organiseren van verschillende opleidingen, telkens aangepast aan de stakeholder en hun gewijzigde opdracht of rol in het proces. Ten slotte staat het communicatietraject gepland, met aanpassingen aan de websites en het versturen van nieuwsbrieven en een infonota naar externen en professionelen.

### **OD 3.2 We investeren verder in het veilig elektronisch uitwisselen van gegevens.**

Met het project 'Gegevensuitwisseling' zetten we in op het elektronisch uitwisselen van gegevens via de standaarden die gehanteerd worden in de Vlaamse overheid. Naast standaardiseren, vereenvoudigen en vergroten we de mogelijkheden tot geautomatiseerde gegevensuitwisseling. Zo ontwikkelen we onder andere de mogelijkheden tot digitaal vergaderen, digitaal ondertekenen van documenten en een digitaal aanvraagproces voor erkenningen.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project Applicatie Erkenningen:**

- De applicatie erkenningen is uitgerold in 2020.
- De applicatie erkenningen is een performante applicatie voor de processen van vergunnen, erkennen en registreren van organisaties. De applicatie maakt het mogelijk om snel besluiten en briefwisseling te genereren en op te nemen in de databank. Ze bevat ook rapporteringsmogelijkheden over aantallen en doorlooptijden.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project Operationalisering VIA5:**

- De VIA 5-middelen zijn geoperationaliseerd in de systemen van het VAPH.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project VTC:**

- Het project 'VTC' kent verschillende mijlpalen die allemaal opgeleverd worden in 2020.

- We kunnen drie grote luiken onderscheiden: Het eerste luik betreft de inhoudelijke (aanpassing checklist) en procesmatige (oprichting VTC) aanpassing van prioritering, inclusief het juridisch verankeren ervan. Het tweede luik omvat het organiseren van verschillende opleidingen, telkens aangepast aan de stakeholder en hun gewijzigde opdracht of rol in het proces. Tenslotte staat het communicatietraject gepland, met aanpassingen aan de websites en het versturen van nieuwsbrieven en een infonota naar externen en professionelen.

### **OD 3.3 We investeren in onlinehulp, in elk geval in de vorm van chathulp.**

We stellen een definitie op voor de mogelijke inhoud van chathulp als vorm van ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap. We bepalen daarbij ook onder welke bestaande ondersteuningsvorm chathulp ingebouwd kan worden.

## **SD 4 All policies**

We werken mee aan een intersectoraal uitgewerkte programmatieverkenning waarmee we de te verwachten zorg en ondersteuning kunnen inventariseren. Op lokaal vlak intensifiëren we de samenwerking met lokale besturen en stimuleren we lokale initiatieven voor zorg en ondersteuning. Verder monitoren en rapporteren we over de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen. Specifiek voor de dienstverlening inzake tolken voor doven en slechthorenden werken we samen met Onderwijs en Werk voor een afgestemde dienstverlening.

### **OD 4.1 We werken samen met Onderwijs en Werk aan een afgestemde dienstverlening inzake tolken voor doven en slechthorenden.**

De dienstverlening inzake tolken voor doven en slechthorenden is juridisch, procesmatig en technisch afgestemd met Onderwijs en Werk.

### **OD 4.2 We schrijven ons in een intersectoraal uitgewerkte programmatieverkenning in die ons toelaat de te verwachten zorg en ondersteuning in kaart te brengen.**

Als onderdeel van het project 'Intersectorale Zorg en Ondersteuning' stellen we samen met de andere sectoren een plan van aanpak op, om de te verwachten zorg en ondersteuning in kaart te brengen.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project Intersectorale Zorg en Ondersteuning:**

- Er zijn aanbevelingen opgemaakt over het juridisch kader, personeel en kwaliteit, en financiering van zorg en ondersteuning. De aanbevelingen zijn telkens afgestemd met alle betrokken entiteiten binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding.

### **OD 4.3 We versterken onze samenwerking met lokale besturen en stimuleren lokale initiatieven inzake zorg en ondersteuning.**

In de projecten 'Belanghebbendenmanagement', 'PVF in Brussel' en 'Intersectorale Zorg en

Ondersteuning' hebben we steeds aandacht voor de samenwerking met lokale besturen. We brengen daarbij in kaart over welke thema's en/of elementen we kunnen samenwerken met lokale besturen. We zetten samenwerkingen op met lokale besturen en met netwerkorganisaties van en voor deze lokale besturen. Daarnaast formuleren we een plan van aanpak om lokale initiatieven voor zorg en ondersteuning te stimuleren.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Belanghebbendenmanagement:**

- Er is een nota opgemaakt met de resultaten van sterkte-zwakteanalyse over de belanghebbenden van het VAPH en met voorstellen van concrete acties om actief naar buiten te komen naar onze belanghebbenden.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Intersectorale Zorg en Ondersteuning:**

- Er zijn aanbevelingen opgemaakt over het juridisch kader, personeel en kwaliteit, en financiering van zorg en ondersteuning. De aanbevelingen zijn telkens afgestemd met alle betrokken entiteiten binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding.

**OD 4.4 We monitoren de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen en rapporteren daarover.**

We nemen deel aan en dragen bij tot het internationaal beleid over de rechten van personen met een handicap. We monitoren en rapporteren jaarlijks over de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen en evalueren het gevoerde beleid daarover.

**SD 5 Armoedebestrijding**

In het kader van armoedebestrijding voeren we de veralgemeende omschakeling van woon-en leefkosten door, met aandacht voor die personen die daardoor mogelijk in de problemen komen. Ook installeren we begeleidende maatregelen die we ter ondersteuning of ter bescherming kunnen toepassen voor personen met een handicap die zich in kwetsbare situaties bevinden.

**OD 5.1 We voeren de veralgemeende omschakeling van het systeem van woon- en leefkosten door met aandacht voor de groep personen met een handicap die de woon- en leefkosten moeilijk kunnen dragen.**

We gaan door met de veralgemeende omschakeling van woon-en leefkosten. Hierbij hebben we aandacht voor die groep van personen die door dit nieuwe systeem de mogelijke kosten financieel moeilijk kunnen dragen.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Betaalbare zorg:**

- Er zijn voorstellen van oplossingen geformuleerd voor de problematiek van betaalbaarheid van woon- en leefkosten.



## **OD 5.2 We nemen begeleidende maatregelen voor personen met een handicap in kwetsbare situaties.**

We ontwikkelen een set van begeleidende maatregelen voor personen met een handicap in kwetsbare situaties. Als onderdeel van het project 'Kwaliteitsgarantie' streven we naar een goedgekeurd juridisch kader om deze begeleidende maatregelen voor personen met een handicap vervolgens te kunnen uitvoeren, en implementeren we dit technisch en procesmatig in onze werking.

### **Mijlpalen voor 2020 van Project Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak:**

- De procedures van noodsituatie en maatschappelijke noodzaak zijn geïntegreerd en operationeel.

### **Mijlpalen voor 2020 van Project Kwaliteitsgarantie:**

- Het intersectoraal afgestemd kwaliteitsdecreet is goedgekeurd.
- Na analyse van de link tussen gegevens ondersteuningsplan en besteding persoonsvolgend budget zijn beleidsaanbevelingen geformuleerd m.b.t. koppeling vraag naar zorg en ondersteuning en besteding.
- We screenen de beleidsplannen van zorgaanbieders en geven feedback gebaseerd op hiervoor gestelde criteria in het ministerieel besluit. Op basis van de screening is er een voorstel geformuleerd m.b.t. beleidsplannen voor de komende jaren, dat regelgevend wordt verankerd in het nieuwe kwaliteitsbesluit.

## **3.2. BEHEERSDOELSTELLINGEN**

We streven naar een continue verbetering van onze werking. We ondernemen acties om kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en een klantvriendelijke dienstverlening te bieden aan de persoon met een handicap en aan de organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan die personen. We voeren het beleid voor personen met een handicap efficiënt en effectief uit, en evalueren die uitvoering.

We hebben 8 strategische beheersdoelstellingen geformuleerd (SD 6, SD 7, SD 8, SD 9, SD 10, SD 11, SD 12, SD 13). Elk van die doelstellingen is vertaald in gerichte operationele doelstellingen. Voor alle operationele doelstellingen is een korte toelichting opgenomen, waarin vermeld is via welke processen de doelstelling gerealiseerd kan worden. De specifieke processen en relevante indicatoren ter opvolging van die processen zijn opgenomen in het managementoverzicht in bijlage 1.

### **SD 6 We garanderen een verantwoord en optimaal beheer van de beleids- en beheersmiddelen.**

Om de inzet van de beleids- en beheersmiddelen van het VAPH te verantwoorden, houden we een geïntegreerde budgettaire en bedrijfseconomische boekhouding. We voeren de verschillende fasen van het begrotingsproces uit. We monitoren en beheren budgetten via een efficiënt monitoringsysteem.

#### **OD 6.1 We maken de begroting op, volgen de begroting en begrotingsuitvoering op, en houden een geïntegreerde budgettaire en bedrijfseconomische boekhouding.**

We leveren begrotingsdocumenten en verplichte rapporten op. We volgen de effectieve kost van de begrotingsposten op.

### **OD 6.2 We monitoren, bewaken en sturen op output.**

We monitoren de budgetten van het VAPH op systematische wijze. We verbeteren het monitoringsysteem en de datakwaliteit. We passen onze werking aan op basis van cijfergegevens.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project Datagovernance: databronnen en rapporten:**

- Er zijn in 2020 managementdashboards voor de wachtlijst en de toeleidingsprocedure voor een persoonsvolgend budget beschikbaar.

### **OD 6.3 We behandelen dossiers wettelijke subrogatie.**

We geven tegemoetkomingen aan personen waarvan de handicap het gevolg is van een schadegeval vóór ze de schadevergoedingen van de verzekeringsmaatschappij ontvangen. We spreken de verzekeringsmaatschappij aan om onze tegemoetkomingen terug te vorderen. We zorgen ervoor dat de schadevergoeding van de verzekeringsmaatschappij niet wordt gecombineerd met tegemoetkomingen voor dezelfde schade.

### **SD 7 We zijn een effectieve, efficiënte en wendbare overheidsorganisatie.**

We stellen duidelijke strategische en operationele organisatiedoelen voorop en werken efficiënt om deze doelen te realiseren. We gebruiken opvolgingsinformatie en sturen onze werking bij waar nodig. We streven naar voortdurende verbetering.

#### **OD 7.1 We rollen doelstellingenmanagement uit.**

We formuleren beleids- en beheersmatige strategische en operationele doelstellingen. We volgen de realisatie van de doelstellingen systematisch op en rapporteren op periodieke basis.

#### **OD 7.2 We optimaliseren risicomanagement.**

We evalueren en actualiseren de risico's op een uniforme en consistente manier. We ondernemen maatregelen ter beheersing van prioritaire risico's en volgen de voortgang van de implementatie van de maatregelen op.

#### **OD 7.3 We rollen procesmanagement uit.**

We hebben zicht op de kern- en ondersteunende processen van onze organisatie. We visualiseren en documenteren processen op uniforme wijze. We evalueren onze processen en sturen bij waar nodig.

#### **OD 7.4 We voeren projecten uit volgens uniforme vastgestelde werkwijze en richtlijnen en volgen op.**

We hanteren een vaste procedure voor de opstart en goedkeuring van projecten. We maken gebruik van uniforme projectdocumenten en intervisies tussen projectleiders. Statussen van projecten worden systematisch opgevolgd. Knelpunten worden in overleg bekeken en aangepakt.

#### **OD 7.5 We maken op efficiënte wijze transparante, eenduidige en coherente regelgeving op.**

We maken regelgeving op en toetsen de coherentie en helderheid af met diverse betrokkenen. De stand van zaken van door ons opgemaakte regelgeving (reeds ontvangen en nog nodige goedkeuringen) wordt opgevolgd.

#### **SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan de persoon met een handicap.**

We bieden zorg en ondersteuning en dienstverlening aan personen met een handicap. Om de extra kosten van de handicap te dragen kunnen personen een aanvraag indienen voor verschillende vormen van zorg en ondersteuning waar ze nood aan hebben. Zo bieden we tegemoetkomingen voor hulpmiddelen en aanpassingen, beperkte handicapspecifieke ondersteuning (rechtstreeks toegankelijke hulp) of intensieve en frequente ondersteuning (persoonsvolgende budgetten).

#### **OD 8.1 We verstrekken middelen voor zorg en ondersteuning aan de persoon met een handicap.**

We stellen persoonsvolgende en persoonlijke-assistentiebudgetten ter beschikking. We verlenen tegemoetkomingen voor bepaalde hulpmiddelen en aanpassingen in de thuissituatie.

##### **Mijlpalen voor 2020 van Project Perspectief op zorg en ondersteuning:**

- Er is een nota opgemaakt voor het kabinet. De nota bestaat uit door data gefundeerde beleidsvoorstellen om het perspectief op zorg en ondersteuning voor een aantal personen met een handicap te vergroten ten aanzien van de huidige situatie, en die ertoe kunnen leiden dat er meer personen met een handicap geholpen kunnen worden met dezelfde middelen.

##### **Mijlpalen voor 2020 van Project Uitrol nieuwe financiering:**

- Er is een nota opgemaakt voor het kabinet met een voorstel van aanpassing van de huidige financieringswijze. De nieuwe financieringswijze brengt administratieve vereenvoudiging en biedt meer ruimte voor sociaal ondernemerschap. Op basis van de geconsolideerde nota is een voorstel van decreetswijziging opgemaakt.
- Het uitgewerkt voorstel van decreetswijziging is technisch afgetoetst en overgemaakt aan het kabinet voor agendering op de Vlaamse regering.

#### **OD 8.2 We leiden toe naar zorg en ondersteuning.**

We behandelen aanvragen van personen met een handicap voor tegemoetkomingen voor hulpmiddelen en aanpassingen en het persoonsvolgend budget voor meerderjarigen.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project Optimaliseren ZZI meerderjarigen:**

- Het nieuwe zorgzwaarte-instrument voor meerderjarigen (ZZI) met aangepaste B- en P - waarden is uitgerold in 2020.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure:**

- De knelpunten van de huidige toeleidingsprocedure zijn in kaart gebracht. Daarnaast is een conceptnota opgemaakt met een voorstel voor een vereenvoudigde toeleidingsprocedure.

### **OD 8.3 We organiseren verhaalmogelijkheden tegen de toewijzing van de zorg en ondersteuning.**

We onderzoeken aanvragen opnieuw wanneer er door de persoon met een handicap een heroverweging wordt gevraagd, en organiseren een heroverwegingscommissie.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project VTC:**

- Het project 'VTC' kent verschillende mijlpalen die allemaal opgeleverd worden in 2020.
- We kunnen drie grote luiken onderscheiden: het eerste luik betreft de inhoudelijke (aanpassing checklist) en procesmatige (oprichting VTC) aanpassing van prioritering, inclusief het juridisch verankeren ervan. Het tweede luik omvat het organiseren van verschillende opleidingen, telkens aangepast aan de stakeholder en hun gewijzigde opdracht of rol in het proces. Ten slotte staat het communicatietraject gepland, met aanpassingen aan de website en het versturen van nieuwsbrieven en een infonota naar externen en professionelen.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure:**

- De knelpunten van de huidige toeleidingsprocedure zijn in kaart gebracht. Daarnaast is een conceptnota opgemaakt met een voorstel voor een vereenvoudigde toeleidingsprocedure.

### **SD 9 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan organisaties.**

Om zorg en ondersteuning te bieden aan de persoon met een handicap erkennen, vergunnen en financieren we organisaties. Gegevens van organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap worden uitgewisseld met andere actoren binnen de welzijns-/zorgsector.

#### **OD 9.1 We erkennen, vergunnen en registreren organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap.**

We erkennen en vergunnen organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap op basis van welbepaalde criteria.

#### **OD 9.2 We ontsluiten gegevens van organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de**

## **persoon met een handicap aan andere actoren in de welzijns-/zorgsector.**

We wisselen actuele gegevens uit van organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap met andere actoren in de welzijns-/zorgsector.

### **Mijlpalen voor 2020 van Project Applicatie Erkenningen:**

- De applicatie erkenningen is uitgerold in 2020.
- De applicatie erkenningen is een performante applicatie voor de processen van vergunnen, erkennen en registreren van organisaties. De applicatie maakt het mogelijk om snel besluiten en briefwisseling te genereren en op te nemen in de databank. Ze bevat ook rapporteringsmogelijkheden over aantallen en doorlooptijden.

## **OD 9.3 We financieren organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap.**

We financieren organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap op een administratief eenvoudige manier (lastenverlaging) zodat de organisaties ruimte hebben als sociale ondernemers.

### **Mijlpalen voor 2020 van Project Uitrol nieuwe financiering:**

- Er is een nota opgemaakt voor het kabinet met een voorstel van aanpassing van de huidige financieringswijze. De nieuwe financieringswijze brengt administratieve vereenvoudiging en biedt meer ruimte voor sociaal ondernemerschap. Op basis van de geconsolideerde nota is een voorstel van decreetswijziging opgemaakt.
- Het uitgewerkt voorstel van decreetswijziging is technisch afgetoetst en overgemaakt aan het kabinet voor agendering op de Vlaamse regering.

### **Mijlpalen voor 2020 van Project Operationalisering VIA 5:**

- De VIA 5-middelen zijn geoperationaliseerd in de systemen van het VAPH.

### **Mijlpalen voor 2020 van Project Verzameling financiële gegevens:**

- Reserves bij subsidie-eenheden (op basis van beschikbare gegevens) zijn gescreend. Er is een definitie van reservevorming en bijhorende berekeningsmethodiek bepaald.
- Er is een bevraging uitgevoerd bij zorgaanbieders voor een overzicht van hun personeelsleden die tewerkgesteld worden in kader van VAPH-gerelateerde activiteiten maar gesubsidieerd worden via andere overheidskanalen (Vlaams, federaal, Europees).

## **SD 10 We garanderen kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap.**

We streven naar kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap. We volgen de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties op en nemen maatregelen

bij vastgestelde tekorten of ingediende klachten. We zoeken naar een gepaste ondersteuning voor elke persoon met een handicap.

**OD 10.1 We volgen resultaten van inspectiebezoeken en interne administratieve controles op, en nemen de nodige maatregelen zoals voorzien in de kwaliteitsregelgeving bij vaststellingen van tekorten.**

We voeren interne administratieve controles uit en volgen de resultaten hiervan systematisch op. Ook de resultaten van externe inspectieopdrachten worden consequent opgevolgd. We ondernemen actie bij tekortkomingen.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Kwaliteitsgarantie:**

- Het intersectoraal afgestemd kwaliteitsdecreet is goedgekeurd.
- Na analyse van de link tussen gegevens ondersteuningsplan en besteding persoonsvolgend budget zijn beleidsaanbevelingen geformuleerd m.b.t. koppeling vraag naar zorg en ondersteuning en besteding.
- We screenen de beleidsplannen van zorgaanbieders en geven feedback gebaseerd op hiervoor gestelde criteria in het ministerieel besluit. Op basis van de screening is er een voorstel geformuleerd m.b.t. beleidsplannen voor de komende jaren, dat regelgevend wordt verankerd in het nieuwe kwaliteitsbesluit.

**OD 10.2 We organiseren bemiddeling en volgen op.**

We organiseren intensieve en collectieve bemiddeling voor personen met een handicap die begeleiding nodig hebben om de noodzakelijke zorg en ondersteuning te vinden.

**OD 10.3 We controleren de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen op.**

We monitoren de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen op. We voeren ex post controles uit en nemen maatregelen bij vaststellingen van tekorten.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Kwaliteitsgarantie:**

- Het intersectoraal afgestemd kwaliteitsdecreet is goedgekeurd.
- Na analyse van de link tussen gegevens ondersteuningsplan en besteding persoonsvolgend budget zijn beleidsaanbevelingen geformuleerd m.b.t. koppeling vraag naar zorg en ondersteuning en besteding.
- We screenen de beleidsplannen van zorgaanbieders en geven feedback gebaseerd op hiervoor gestelde criteria in het ministerieel besluit. Op basis van de screening is er een voorstel geformuleerd m.b.t. beleidsplannen voor de komende jaren, dat regelgevend wordt verankerd in het nieuwe kwaliteitsbesluit.

**OD 10.4 We behandelen klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen deze klachten op.**

Klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties kunnen laagdrempelig ingediend worden. Klachten worden opgevolgd.

## **SD 11 We staan in voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het beleid voor personen met een handicap, en evalueren de uitvoering ervan.**

We voeren het beleid uit, zoals vooropgesteld in de beleidsnota. We evalueren uitgewerkte administratieve procedures, financieringsmechanismen, ingezette instrumenten ter uitvoering van het beleid, en sturen bij wanneer nodig. Klachten over onze dienstverlening worden ter harte genomen. We voeren acties uit voor een permanente verbetering van onze dienstverlening.

### **OD 11.1 We evalueren de uitvoering van het beleid voor personen met een handicap.**

We evalueren de manier waarop het beleid is geconcretiseerd en geïmplementeerd. We sturen bij indien nodig.

### **OD 11.2 We behandelen klachten over de dienstverlening van het VAPH en volgen deze klachten op.**

Klachten over de dienstverlening van het VAPH kunnen laagdrempelig ingediend worden. Klachten worden tijdig en correct afgehandeld en opgevolgd. De nodige interne verbeteracties worden uitgewerkt en geïmplementeerd.

### **OD 11.3 We behandelen gerechtelijke procedures.**

We behandelen gerechtelijke dossiers en werken samen met de advocaten.

## **SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.**

Als VAPH stellen we ons klantgericht op. We maken onze dienstverlening bekend aan onze belanghebbenden en zijn vlot bereikbaar. We verlenen advies aan de politieke overheid.

### **OD 12.1 We informeren personen met een handicap en hun omgeving, en organisaties die zorgen voor kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning in begrijpelijke taal over de dienstverlening van het VAPH, regelgeving en richtlijnen.**

We zorgen ervoor dat personen met een handicap en hun omgeving, en organisaties die zorgen voor kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning goed geïnformeerd zijn. We zetten diverse communicatiekanalen actief in om toegankelijk en begrijpelijk te communiceren.

#### **Mijlpalen voor 2020 van Project VAPH-universum:**

- Er zijn optimalisaties aangebracht aan de hulpmiddelendatabank, doorzoekbaar via [vaph.be](http://vaph.be), om de gebruikerservaring verder te verbeteren.
- De refertelijst voor hulpmiddelen is ingekanteld in het VAPH-platform.
- Tijdens de analysefase van het intranet zijn de communicatiedoelstellingen bepaald en de informatiearchitectuur vastgelegd.
- Als stap in berichtgeving naar professionelen is gestart met het publiceren van nieuwsberichten enerzijds en het verspreiden van een wekelijkse nieuwsbrief voor professionelen anderzijds.

**Mijlpalen voor 2020 van Project communicatie plaats op wachtlijst:**

- Cliënten die geprioriteerd staan in prioriteitengroep 1 kunnen hun plaats op de wachtlijst consulteren via [mijnvaph.be](http://mijnvaph.be).

**OD 12.2 We maken aan onze verschillende belanghebbenden duidelijk wie we zijn en wat we voor hen betekenen.**

We inventariseren en prioriteren onze belanghebbenden. We formuleren voorstellen van concrete initiatieven om onze prioritaire belanghebbenden te bereiken en nemen acties om relaties met onze belanghebbenden en het vertrouwen systematisch te verbeteren.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Belanghebbendenmanagement:**

- Er is een nota opgemaakt met de resultaten van sterkte-zwakteanalyse over de belanghebbenden van het VAPH en met voorstellen van concrete acties om actief naar buiten te komen naar onze belanghebbenden.

**OD 12.3 Het VAPH is laagdrempelig toegankelijk.**

Alle belanghebbenden van het VAPH kunnen via telefoon, e-mail of rechtstreeks contact opnemen met het VAPH en krijgen een gepast antwoord. De verschillende digitale communicatiekanalen hebben een herkenbare, uniforme look & feel.

**Mijlpalen voor 2020 van Project VAPH-universum:**

- Er zijn optimalisaties aangebracht aan de hulpmiddelendatabank, doorzoekbaar via [vaph.be](http://vaph.be), om de gebruikerservaring verder te verbeteren.
- De refertelijst voor hulpmiddelen is ingekanteld in het VAPH-platform.
- Tijdens de analysefase van het intranet zijn de communicatiedoelstellingen bepaald en de informatiearchitectuur vastgelegd.
- Als stap in berichtgeving naar professionelen is gestart met het publiceren van nieuwsberichten enerzijds en het verspreiden van een wekelijkse nieuwsbrief voor professionelen anderzijds.

**OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.**

We formuleren adviezen voor het kabinet, beantwoorden vragen en zorgen voor gerichte rapportering.



**SD 13 Het VAPH wil op het vlak van personeelsbeleid uitgroeien tot een werkgever waar elk personeelslid trots en enthousiast over is, waar een positief arbeidsklimaat heerst en waar iedereen zich geïnformeerd, ondersteund en welkom voelt.**

We streven naar een goed personeelsbeleid en werkgeverschap. We ontwikkelen een positieve organisatiecultuur met een goede interne communicatie. Medewerkers krijgen autonomie, worden geïnformeerd en betrokken bij interne optimalisatieprojecten.

**OD 13.1 We voeren een geïntegreerd en duurzaam HR beleid waarin het aantrekken, ontwikkelen en behouden van talent centraal staat.**

We voeren een geïntegreerd personeelsbeleid. De organisatiestructuur en -cultuur en het integriteitsbeleid worden geëvalueerd en bijgestuurd. We werken competentiegericht. Leiderschap wordt ondersteund.

**OD 13.2 We informeren en betrekken medewerkers via diverse kanalen.**

We streven naar een goede interne informatiedoorstroming. Hiervoor worden diverse kanalen gebruikt zoals bijvoorbeeld een interne nieuwsbrief en infosessies voor personeelsleden.

**OD 13.3 We zorgen voor gebouwbeheer en logistieke ondersteuning van personeelsleden.**

Nodige facilitaire diensten voor de personeelsleden worden aangekocht. Personeelsleden worden administratief ondersteund. We zorgen voor een goed beheer van gebouw en faciliteiten.

**OD 13.4 We digitaliseren onze werking.**

We zetten in op verdere digitalisering en automatisering, binnen onze eigen werking en in onze dienstverlening aan de persoon met een handicap.

**Mijlpalen voor 2020 van Project Analyse Intranet:**

- Het project Analyse intranet is opgeleverd in 2020. Het bestaat uit de volgende mijlpalen: de opmaak van een rapport met communicatiedoelstellingen, een samenvattende behoeftenanalyse en een rapport m.b.t. design, architectuur.

## 4. HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN

We werken binnen onze organisatie aan 4 horizontale, transversale doelstellingen op het vlak van welzijn (SD 14), diversiteit en gelijke kansen (SD 15), personeel (SD 16) en op het vlak van organisatiebeheersing (SD 17). De doelstellingen zijn hieronder opgelijst met een omschrijving voor elke doelstelling. De betrokken processen en indicatoren zijn te vinden in bijlage 1.

### **SD 14 We maken een jaaractieplan Preventie en Bescherming op het werk voor het VAPH en voeren dit uit. Dit jaaractieplan geeft uitvoering aan het Globale Preventieplan van het VAPH.**

M.b.t. het welzijnsbeleid investeren we in goede werkomstandigheden en het welzijn van onze medewerkers.

### **SD 15 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen m.b.t. diversiteit en gelijke kansen.**

We bevorderen, ondersteunen en volgen de diversiteit binnen de organisatie op.

### **SD 16 We schatten in hoeveel koppen zullen worden bespaard, met duiding van de aanleiding van de besparing.**

We beheren de prestaties met het oog voor efficiëntie en effectiviteit. We bevorderen de inzetbaarheid van personeelsleden.

### **SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.**

We streven naar een zo hoog mogelijke realisatiegraad van onze aanbevelingen uit verschillende audits. We voeren acties uit om de maturiteit van ons risicomanagement en organisatiebeheersing te verhogen.

## **5. BIJLAGEN**

**5.1. BIJLAGE 1: MANAGEMENTOVERZICHT ONDERNEMINGSPLAN 2020**

**5.2. BIJLAGE 2: UITVOERINGSRAPPORT 2019**

**5.3. BIJLAGE 3: PERSONEELSPLAN 2020**