



STRATEGISCH PLAN VAPH

Meerjarenplan 2020-2024

Uitvoeringsrapportering Ondernemingsplan 2020

1. INLEIDING	3
2. BELEIDS- EN BEHEERSDOELSTELLINGEN	3
2.1 BELEIDSDOELSTELLINGEN	4
SD 1 Kwaliteit.	4
SD 2 Toegankelijkheid.	10
SD 3 Innovatie.	18
SD 4 All policies.	22
SD 5 Armoedebestrijding.	25
2.2 BEHEERSDOELSTELLINGEN	26
SD 6 We garanderen een verantwoord en optimaal beheer van de beleids- en beheersmiddelen.	26
SD 7 We zijn een effectieve, efficiënte en wendbare overheidsorganisatie.	29
SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan de persoon met een handicap.	32
SD 9 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan organisaties.	41
SD 10 We garanderen kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap.	46
SD 11 We staan in voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het beleid voor personen met een handicap, en evalueren de uitvoering ervan.	49
SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.	52
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.	55
3. HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN	56
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.	56
SD 15 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen m.b.t. diversiteit en gelijke kansen.	57
SD 16 We schatten in hoeveel koppen zullen worden bespaard, met duiding van de aanleiding van de besparing.	57
SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.	57

1. INLEIDING

Dit document bevat de uitvoeringsrapportering van het ondernemingsplan 2020 van het VAPH. Per doelstelling wordt globaal gerapporteerd op niveau van de betrokken processen en projecten waarvan er relevante rapportering beschikbaar is. Deze rapportering omvat derhalve niet alle resultaten en activiteiten van het VAPH in 2020. Activiteiten zoals de realisatie van nieuwe regelgeving, besprekingen met de sector, adviezen van het raadgevend comité en het initialiseren van nieuwe procedures werden niet mee opgenomen.

2. 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).

2.1 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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Er werden duidelijke stappen gezet in de richting van de realisatie van de doelstelling kwaliteit. De COVID-19 crisis bracht vertraging in de globale vooruitgang voor de strategische doelstelling kwaliteit.

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 handavingsmaatregelen ontwikkeld die wetgevend worden vastgelegd.

Uitvoering Doelstelling 2020

Het uitwerken van een intersectoraal afgestemd kwaliteitsdecreet is momenteel on hold gezet op het niveau van het beleidsdomein WVG. Er wordt eerst bekeken of de gewijzigde beleidsinzichten binnen de marges van het huidige kwaliteitsdecreet kunnen gerealiseerd worden.

Project Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status Kleine afwijking

Toelichting project	<p>Door Corona stond het project een aantal maanden on hold. De prioriteiten werden gewijzigd.</p> <p>Het werkpakket 'kwaliteitstoets' werd naar achteren verplaatst, het werkpakket woon- en leefkosten werd toegevoegd aan het project (zie ook project betaalbare zorg) en prioritair behandeld, gegeven de overstap per 1 januari 2021, met belangrijke elementen over de definitie ervan, analyse algemene problematiek en specifiek voor vervoer.</p> <p>Het kwaliteitsdecreet staat on hold op niveau WVG. De screening van de beleidsplannen verliep moeilijk (vertraagd / uitgesteld), de mijlpaal kent een kleine afwijking, zijnde vertraagde feedbackmomenten met de sector gelet op de Covid-19 prioriteiten; dit zit in de laatste afrondende fase.</p>
Mijlpaal 1	Het intersectoraal afgestemd kwaliteitsdecreet is goedgekeurd.
Status mijlpaal 1	Uitgesteld
Mijlpaal 2	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.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	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.
Status mijlpaal 3	Kleine afwijking

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Er zijn diverse acties uitgevoerd om een doelmatige besteding van persoonsvolgende budgetten te realiseren. Vanuit het project kwaliteitsgarantie werden de mijlpalen voor deze doelstelling gerealiseerd, er werden beleidsaanbevelingen geformuleerd over de koppeling van de vraag naar zorg en ondersteuning en de besteding. De uitrol van een nieuwe financieringswijze is op schema. De mijlpalen voor de vereenvoudiging van de toelidingsprocedure werden gerealiseerd. De realisatie van de integratie van de procedure noodsituatie en maatschappelijke noodzaak is gevorderd tot op het niveau van operationalisering, maar werd uitgesteld omwille van andere hoger geprioriteerde projecten. De doelstelling tot het aanpassen van het legistiek kader in functie van PVF minderjarigen werd nog niet gerealiseerd, door het uitblijven van een goedgekeurd conceptueel kader door de betrokken partijen in het beleidsdomein onderling en andere betrokken beleidsdomeinen.

Project Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie 'Project Kwaliteitsgarantie' p. 4-5](#))

Project Uitrol nieuwe financiering - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status Kleine afwijking

Toelichting project In de loop van 2020 vertraging opgelopen door het wachten op de "package deal" (politiek/ambtelijke onderhandeling met de sector om diverse financiële knelpunt dossiers aan elkaar te koppelen: problematiek bijdrage A, variabele prestaties, financieringstechniek, compenserende maatregelen COVID-19). Door de Covid-19 drukte is dit overleg steeds maar uitgesteld. Het Vaph heeft voor de knelpunt dossiers mogelijke bijstellingen geformuleerd, evenals de budgettaire effecten. De compenserende maatregelen werden via een apart overleg met de sector uitgewerkt en juridisch vertaald. In december 2020 werd een nota voorgelegd aan het Bureau om concrete afspraken te maken over verdere uitvoering van het project in 2021-2022. Het conceptuele kader voor de bijsturing van de financieringstechniek werd positief geadviseerd. De beleidsvoorstellen over bijdrage A en de variabele prestaties zijn overgemaakt aan het kabinet met het oog op verdere bespreking met de sector, omdat deze problematiek gelinkt is met het uitbreidingsbeleid zijn er nog geen concrete voorstellen overeengekomen met de sector.

Mijlpaal 1 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.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Het uitgewerkt voorstel van decreetswijziging is technisch afgetoetst en overgemaakt aan het kabinet voor agendering op de Vlaamse regering.
Status mijlpaal 2	Op schema

Vereenvoudiging toeleidingsprocedure - Uitvoering en mijlpalen 2020	
Project status	Op schema
Toelichting project	De knelpunten van de huidige toeleidingsprocedure zijn in kaart gebracht en opgenomen in een conceptnota met een voorstel voor een vereenvoudigde toeleidingsprocedure. Daarnaast werd een voorlopige kostenraming opgemaakt waarin nagegaan werd hoeveel systeemkosten uitgespaard kunnen worden.
Mijlpaal 1	De knelpunten van de huidige toeleidingsprocedure zijn in kaart gebracht. Daarnaast is een conceptnota opgemaakt met een voorstel voor een vereenvoudigde toeleidingsprocedure.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

PVF minderjarigen - Uitvoering en mijlpalen 2020	
Project status	Bij te sturen
Toelichting project	Door feedback van diverse stakeholders is er gekozen om begin 2020 de projectgroep tijdelijk on hold te zetten en een vernieuwd conceptueel kader uit te denken samen met het agentschap Opgroeien onder aansturing van het kabinet. Het VAPH heeft daarvoor visie rond de diverse onderdelen uitgewerkt en aan de kerngroep bezorgd. Eind 2020 is er een eerste versie van het aangepast concept voorgesteld aan de projectgroep PVF Minderjarigen. Deze tekst wordt verder verwerkt. Pas als de concepten voldoende duidelijk zijn na overleg met de coalitiepartners, kan er na formele bevestiging van het nieuw conceptueel kader met de operationalisering van start gegaan worden.
Mijlpaal 1	Het huidige logistieke kader en de huidige ondersteuningsvormen voor minderjarigen zijn herzien, en aangepast in functie van verdere uitrol van persoonsvolgende financiering voor minderjarigen.

Status mijlpaal 1 Bij te sturen

Project Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status Uitgesteld

Toelichting project De integratie van de procedures noodsituatie en maatschappelijke noodzaak is inhoudelijk afgewerkt, maar moet nog geoperationaliseerd worden. (Dit project werd uitgesteld omwille van de versnelde opstart van de VTC.)

Mijlpaal 1 De procedures van noodsituatie en maatschappelijke noodzaak zijn geïntegreerd en operationeel.

Status mijlpaal 1 Uitgesteld

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De screening van de beleidsplannen kent een vertraagde realisatie, maar zit in de laatste afrondende fase. Het project intersectorale zorg en ondersteuning kon in 2020 niet starten door Corona. We definieerden een project kleinschalige initiatieven in kader van deze doelstelling.

Project Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie 'Project Kwaliteitsgarantie' p. 4-5](#))

Intersectorale Zorg en Ondersteuning - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status	Nog niet gestart
Toelichting project	Dit project is in 2020 niet kunnen opstarten als gevolg van de opdrachten die prioritair opgenomen moesten worden (zowel door het VAPH als door AZG, die in dit project een niet onbelangrijke partner zijn) ikv Corona.
Mijlpaal 1	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.
Status mijlpaal 1	Nog niet gestart

Project Uitrol nieuwe financiering - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie 'Project Uitrol nieuwe financiering' p. 6](#))

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.

Uitvoering Doelstelling 2020
 We realiseerden het faciliteren en integreren van verscheidene documenten in het e-loket, ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening inzake hulpmiddelen en aanpassingen.

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 leeftijdsonafhankelijk 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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Een voorstel van aanpak om budgetruimte te creëren door het optimaliseren van de bestaande middelen werd opgesteld (voorstel non paper Vlaamse regering).

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd door het behalen van de mijlpalen van de projecten "Perspectief op zorg en ondersteuning" en "Beleidsplan RTH". Er is een nota opgesteld, bestaande uit door data gefundeerde beleidsvoorstellen om het perspectief op zorg en ondersteuning voor een aantal personen met een handicap te vergroten (non paper Vlaamse regering). De basisprincipes hiervan werden besproken op het Bureau en het Raadgevend

comité dat een principiële advies gaf.

Perspectief op zorg en ondersteuning - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status Gerealiseerd

Toelichting project Dit project heeft geleid tot een nota waarin de verschillende mogelijkheden te volgen sporen werden opgesteld. Er is gebleken dat het op korte termijn onmogelijk is een reëel perspectief te creëren voor alle personen die wachten op VAPH-ondersteuning zonder ingrijpende wijzigingen aan het systeem in combinatie met een grote bijkomende investeringen. Het aparte project werd hiermee afgesloten en samengevoegd met het project evaluatie PVF, waarin verder gewerkt wordt aan voorstellen van wijzigingen aan het systeem van de persoonsvolgende financiering op langere termijn. Er werd in dit kader een hervormings- en investeringsnota opgesteld met een aantal voorstellen van aanpassingen aan het systeem.

Mijlpaal 1 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.

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

RTH beleidsplan - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status Gerealiseerd

Toelichting project Er werd een RTH beleidsplan opgemaakt met de visie en doelstellingen, de historische, regelgeving/rapportering/wetenschappelijk onderzoek over de huidige werking en concrete beleidsaanbevelingen naar de toekomst toe zowel omtrent uitbreidingsbeleid als mogelijke inhoudelijke en technische verbeteringen. Dit plan werd besproken op de taskforce en vormt de aanleiding tot verdere besprekingen in de evaluatie PVF.

Mijlpaal 1 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.

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

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".

Uitvoering Doelstelling 2020

Via de verschillende projecten werden belangrijke stappen gezet in het realiseren van deze doelstelling. De Vlaamse Toeleidingscommissie is juridisch verankerd en volledig geoperationaliseerd. Er is een conceptnota opgesteld met een voorstel voor vereenvoudigde toeleidingsprocedure.

Perspectief op zorg en ondersteuning - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([Zie Project "Perspectief op zorg en ondersteuning" p. 11](#))

Vereenvoudiging toeleidingsprocedure - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([Zie Project "Vereenvoudiging toeleidingsprocedure" p. 7](#))

Project VTC - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status	Op schema
Toelichting project	De VTC is juridisch verankerd en volledig geoperationaliseerd.
Mijlpaal 1	De inhoudelijke (aanpassing checklist) en procesmatige (oprichting VTC) aanpassing van prioritering, inclusief het juridisch verankeren ervan.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het organiseren van verschillende opleidingen, telkens aangepast aan de stakeholder en hun gewijzigde opdracht of rol in het proces.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Het communicatietraject, met aanpassingen aan de website en het versturen van nieuwsbrieven en een infonota naar externen en professionelen.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Zie uitvoering project PVF minderjarigen. Een vernieuwd conceptueel kader is voorgesteld aan de projectgroep PVF minderjarigen. De tekst wordt verder verwerkt. Als de concepten voldoende duidelijk zijn en formeel bevestigd zijn wordt van start gegaan met de operationalisering.

PVF minderjarigen - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie Project "PVF minderjarigen" p. 7](#))

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 toelidingsprocedure", "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. Tenslotte passen we in de administratieve processen ook de gebruikte instrumenten aan met het project "Optimaliseren ZZI meerderjarigen".

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures. De projecten ikv deze doelstelling werden grotendeels gerealiseerd. Het nieuwe zorgzwaarte-instrument voor meerderjarigen (ZZI) met aangepaste B- en P - waarden is uitgerold in 2020. Er is een conceptnota opgesteld met een voorstel voor vereenvoudigde toelidingsprocedure. Enkel de projecten "uitrol nieuwe financiering" en "integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak" hebben een vertraging opgelopen.

Proces: Monitoring van budget PVB, PAB,....

Indicatoren 2020:

Indicator	B2004
Omschrijving	Aantal begrotingsaanpassingen

Output	2 begrotingsaanpassingen
Indicator	B2005
Omschrijving	% verhouding tussen verwachte kost en effectieve kost van de begrotingsposten
Output	De globale uitvoering van de begroting tov. de voorziene uitgaven bedraagt 94,92%

Maatschappelijk debat/PP 2030 - Uitvoering en mijlpalen 2020	
Project status	Uitgesteld
Toelichting project	Door de corona-pandemie is het niet wenselijk op korte termijn een groot maatschappelijk debat voor te bereiden. Aan de hand van andere projecten wordt wel gewerkt aan een "nieuw perspectief 2030". Het organiseren van een maatschappelijk debat zal eerder in de tweede helft van deze regeerperiode opnieuw overwogen worden.
Mijlpaal 1	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.
Status mijlpaal 1	Uitgesteld

Vereenvoudiging toelidingsprocedure - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie Project 'Vereenvoudiging toelidingsprocedure' p. 7](#))

Project Uitrol nieuwe financiering - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie 'Project Uitrol nieuwe financiering' p. 6](#))

Project Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([Zie "Project Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak" p. 8](#))

Project Optimaliseren ZZI meerderjarigen - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status	Gerealiseerd
Toelichting project	Het project is afgerond en afgesloten met een eindverslag.
Mijlpaal 1	Het nieuwe zorgzwaarte-instrument voor meerderjarigen (ZZI) met aangepaste B- en P - waarden is uitgerold in 2020.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

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 toelidingsprocedure" en "Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak".

Uitvoering Doelstelling 2020

De processen ter ondersteuning van deze doelstelling werden conform verwachting uitgevoerd. Op basis van zowel een beleids- als procesmatige evaluatie werd een voorstel opgemaakt voor vereenvoudigde toelidingsprocedure. De integratie van de procedures noodsituatie en maatschappelijke noodzaak wordt verder uitgerold.

Vereenvoudiging toelidingsprocedure - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([Zie Project "Vereenvoudiging toelidingsprocedure" p. 7](#))

Project Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([Zie "Project Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak" p. 8](#))

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 toelidingsprocedure.

Uitvoering Doelstelling 2020

Er werden acties uitgevoerd om ervoor te zorgen dat personen met een gelijke zorgzwaarte een gelijke financiering krijgen. De methode van budgetbepaling is geëvalueerd en geoptimaliseerd. Het gebruikte instrumentarium is geëvalueerd. Het vernieuwde zorgzwaarte-instrument is in gebruik genomen.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Er werd onderzoek uitgevoerd ter realisatie van deze doelstelling.
Het project "1 agentschap Zorg" werd nog niet gestart.

Oprichting 1 agentschap Zorg - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status	Uitgesteld
Toelichting project	<p>Het regeerakkoord stelt dat er twee inhoudelijke clusters worden gevormd rond Opgroeien en Zorg. Het departement neemt overkoepelende taken op zoals beleidsontwikkeling, informatie, gegevensdeling, welzijn, VIPA en Inspectie. Justitie wordt uit welzijn gehaald en ondergebracht bij Kanselarij en Bestuur onder een nieuwe cluster Justitie en Handhaving.</p> <p>Het concrete tijdspad waarin de verschillende reorganisaties moeten gebeuren is nog steeds onduidelijk. Er zijn al minstens twee momenten waarop de Vlaamse regering standpunten dient in te nemen die een effect hebben op de reorganisatie van de cluster zorg. Het aflopen van het mandaat van het Raadgevend Comité VAPH op 31 oktober 2021 en de pensionering van de leidend ambtenaar Z&G medio 2023.</p> <p>Het lijkt ons zinvol om nu al een aantal trajecten op te starten (zie mijlpalen).</p>
Mijlpaal 1	Opstart verkennende gesprekken tussen de agentschappen.
Status mijlpaal 1	Uitgesteld

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De processen van intersectorale samenwerking en afstemming werden uitgevoerd , voornamelijk mbt methodologie op organisatieniveau. Het project "Intersectorale zorg en

ondersteuning" is nog niet gestart omwille prioritaire opdrachten ivk Corona.

Intersectorale Zorg en Ondersteuning - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie Project 'Intersectorale Zorg en Ondersteuning' p. 9](#))

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

In overleg met OCMW's, VVSG en FOD werd de problematiek in kaart gebracht, en voorstellen van oplossingen geformuleerd over verschillende domeinen heen.

Betaalbare zorg - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status Kleine afwijking

Toelichting project Sinds midden 2020 werd vanuit Welzijnszorg Kempen intersectoraal (lokale besturen / VVSG & VZA / VAPH) een traject ivm betaalbaarheid nav de overstap naar woon- en leefkosten. Mede in dit kader deed het VAPH in augustus een bevraging bij de VZA om tot een inschatting van het betaalbaarheidsprobleem bij de gebruikers te komen. In september werd een wetenschappelijk onderzoek gestart over datzelfde onderwerp. De eerste resultaten zullen eind februari 2021 gekend zijn, met afronding van het onderzoek eind juni 2021. We wachten deze onderzoeksresultaten verder af om conclusies en beleidsvoorstellen te formuleren. Ondertussen bekijken we over de verschillende overheden (FOD, inkomen) en met alle stakeholders welke lange en korte termijnpistes mogelijk zijn.

Mijlpaal 1 Er zijn voorstellen van oplossingen geformuleerd voor de problematiek van betaalbaarheid van woon- en leefkosten.

Status mijlpaal 1 Kleine afwijking

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Deze doelstelling werd gerealiseerd mbv de betrokken projecten. De realisatie werd versneld door benodigde acties ikv de corona-crisis.

Project VAPH universum - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status	Op schema
Toelichting project	Met het VAPH-universum streven we naar één consistent platform voor de bezoeker, met een gebruikersvriendelijke UX. Vlibank: na de lancering van de hulpmiddelendatabank via vaph.be zijn verbeterpunten in kaart gebracht. Deze verbeteringen zijn in 2020 afgerond. Bovendien linkt de url www.vlibank.be nu rechtstreeks naar www.vaph.be .
Mijlpaal 1	Er zijn optimalisaties aangebracht aan de hulpmiddelendatabank, doorzoekbaar via vaph.be, om de gebruikerservaring verder te verbeteren.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	De referentielijst voor hulpmiddelen is ingekanteld in het VAPH-platform.
Status mijlpaal 2	Nog niet gestart
Mijlpaal 3	Tijdens de analysefase van het intranet zijn de communicatiedoelstellingen bepaald en de informatiearchitectuur vastgelegd.

Status mijlpaal 3 Nog niet gestart

Mijlpaal 4 Als stap in berichtgeving naar professionelen is gestart met het publiceren van nieuwsberichten enerzijds en het verspreiden van een wekelijkse nieuwsbrief voor professionelen anderzijds.

Status mijlpaal 4 Op schema

Project CRM - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status Op schema

Toelichting project De registratie van telefonische vragen is afgewerkt. De registratie van schriftelijke vragen van cliënten is in verdere ontwikkeling.

Mijlpaal 1 De registratie van telefonische en schriftelijke vragen van cliënten gebeurt in het systeem van het VAPH.

Status mijlpaal 1 Op schema

Project VTC - Uitvoering en mijlpalen 2020 [\(zie 'Project VTC' p. 12\)](#)

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De mijlpalen van de projecten die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling werden gerealiseerd conform planning. De mogelijkheden tot veilige, geautomatiseerde gegevensuitwisseling zijn vergroot.

Project gegevensuitwisseling - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status Op schema

Toelichting project Via MAGDA kunnen andere overheden dossierinformatie over cliënten

van het VAPH opvragen. WSE, Zorginspectie sluiten in 2021 aan. In 2021 moet verijnd worden op welke manier organisaties toegang kunnen krijgen via applicaties van het VAPH tot dossierinformatie.

Mijlpaal 1 Niet gedefinieerd

Status mijlpaal 1

Project Operationalisering VIA5 - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status Op schema

Toelichting project Het project heeft vertraging opgelopen op vlak van goedkeuring regelgeving, laattijdige en onduidelijke CAO en problemen rond de gegevensuitwisseling met de RSZ. Het project bevindt zich nu in de eindfase: de betaling van de tegemoetkoming is regelgevend verankerd, de formule voor de berekening van de tegemoetkoming is in onze IT-systemen geïmplementeerd en de verbinding met de RSZ is in productie gesteld. Op de goedkeuring van het MB (met de formule voor de berekening van de tegemoetkoming), het verschijnen van de CAO rond EP2020 en het oplossen van enkele fouten in de datastroom met MAGDA na, zijn alle mijlpalen behaald. Er wordt verwacht dat de budgetlijnen in het eerste kwartaal 2021 kunnen verhoogd worden met het bedrag van de tegemoetkoming voor de eindejaarspremie.

Mijlpaal 1 De VIA 5-middelen zijn geoperationaliseerd in de systemen van het VAPH.

Status mijlpaal 1 Op schema

Project VTC - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie 'Project VTC' p. 12](#))

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Er moet nog onderzocht worden op welke wijze online hulpverlening een evenwaardig onderdeel kan vormen van zorg en ondersteuning. Het project online hulpverlening werd nog niet opgestart.

Online hulpverlening - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status Niet gestart

Toelichting project

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Er gebeurde afstemming tussen Welzijn, Werk en Onderwijs rond afstandstolkendienst (samenwerkingsovereenkomst met het CAB) en er is afstemming over tolkenvergoeding (meer marktconform).

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Het project "Intersectorale zorg en ondersteuning" kon nog niet starten in 2020 oww de corona-crisis.

Intersectorale Zorg en Ondersteuning - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie Project 'Intersectorale Zorg en Ondersteuning' p. 9](#))

Proces: Monitoring van budget PVB, PAB,....

Indicatoren 2020:

Indicator	B2004
Omschrijving	Aantal begrotingsaanpassingen
Output	2 begrotingsaanpassingen

Indicator	B2005
Omschrijving	% verhouding tussen verwachte kost en effectieve kost van de begrotingsposten
Output	De globale uitvoering van de begroting tov. de voorziene uitgaven bedraagt 94,92%

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.

Uitvoering Doelstelling 2020	
Er werd in 2020 voornamelijk ingezet op het project belanghebbendenmanagement, ook in functie van samenwerking ikv de corona crisis. De projecten "Intersectorale Zorg en Ondersteuning" en "PVF in Brussel" konden nog niet van start gaan.	

Project Belanghebbendenmanagement - Uitvoering en mijlpalen 2020	
Project status	Gerealiseerd
Toelichting project	Er is een sterkte-zwakteanalyse uitgevoerd over de verschillende belanghebbenden van het VAPH, met concrete acties om actief naar buiten te komen naar onze belanghebbenden.
Mijlpaal 1	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.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

Project PVF in Brussel - Uitvoering en mijlpalen 2020	
Project status	Niet gestart

Toelichting project

Mijlpaal 1 Niet gestart

Status mijlpaal 1

Intersectorale Zorg en Ondersteuning - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie Project 'Intersectorale Zorg en Ondersteuning' p. 9](#))

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

We monitoren m.b.t. de implementatie van de VN-Conventie over de rechten van de personen met een handicap in Vlaanderen en evalueren het beleid. We rapporteren op regelmatige basis aan de VN, de meest recente rapportage gebeurde in 2019.

Einde 2020 werd een wetenschappelijk onderzoek gegund met als doel het uitwerken van een toetsingskader de-institutionalisering. Dit kader kan gebruikt worden om op het niveau van een individuele vergunde zorgaanbieder na te gaan in welke mate de (werking van de) vergunde zorgaanbieder beantwoordt aan de eisen van de-institutionalisering zoals vervat in artikel 19 van het VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap. Op basis van deze data zal een gericht beleid uitgewerkt worden om verder vorm te geven aan de de-institutionalisering van de VAPH-sector.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Omwille van relevantie acties en onderzoek van betrokken stakeholders werd de timing van het project "Betaalbare zorg" aangepast en uitgesteld.

Betaalbare zorg - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie Project "Betaalbare zorg" p. 17](#))

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Het project "Intersectorale zorg en ondersteuning" is nog niet gestart omwille prioritaire opdrachten ikv Corona.

Project Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([Zie "Project Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak" p. 8](#))

Project Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie 'Project Kwaliteitsgarantie' p. 4-5](#))

2.2 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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De processen en werkzaamheden ter ondersteuning van deze doelstelling werden effectief uitgevoerd.

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.

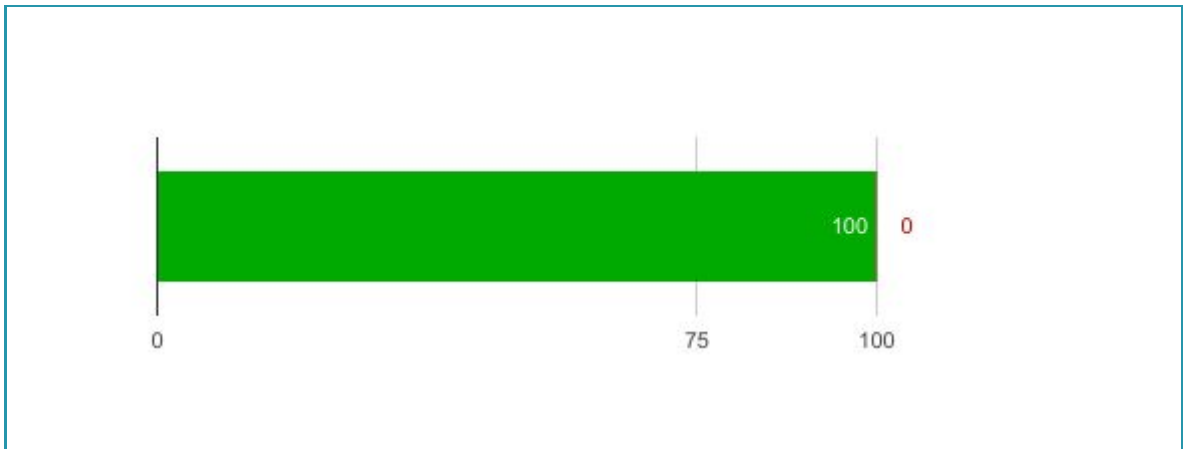
Uitvoering Doelstelling 2020

De oplevering van de rapporten en documenten werd gerealiseerd en de effectieve kost van de begrotingsposten werd opgevolgd.

Proces: Processen boekhouding

Indicatoren 2020:

Indicator	B2001
Omschrijving	% tijdigheid doorgeven betalingsopdrachten aan dienstencentrum boekhouding [>75% binnen de administratieve norm van 5 werkdagen]
Output	Alle betalingsopdrachten werden tijdig doorgegeven



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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Deze doelstelling werd gerealiseerd, de reeds in voege zijnde processen van systematische budgetopvolging werden gecontinueerd en er werden significante stappen gezet in het verbeteren van de kwaliteit en visualisatie van de data mbt budgetten.

Project Datagovernance: databronnen en rapporten - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status	Op schema
Toelichting project	Eerste managementdashboards werden opgeleverd.
Mijlpaal 1	Er zijn in 2020 managementdashboards voor de wachtlijst en de toelidingsprocedure voor een persoonsvolgend budget beschikbaar.
Status mijlpaal 1	Op schema

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De dossiers wettelijke subrogatie werden tijdig en correct opgevolgd conform de vastgelegde processen en procedures.

Proces: Wettelijke subrogatie

Indicatoren 2020:

Indicator	B126
Omschrijving	Aantal dossiers cumulverbod PvB
Output	111 dossiers cumulverbod

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd uitgevoerd conform de beschrijving.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De processen in kader van het doelstellingenmanagement in het VAPH werden tijdig en correct uitgevoerd.

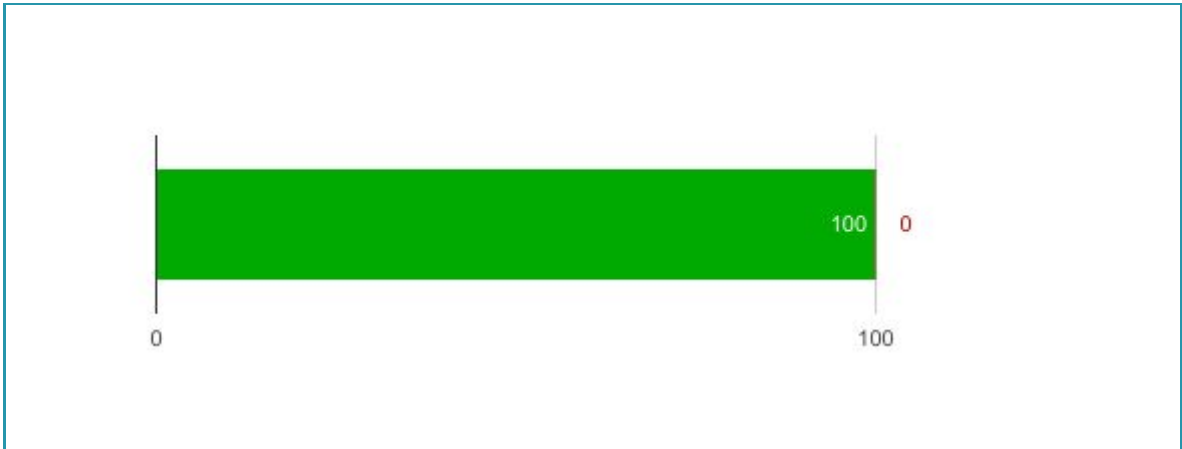
Proces: Opmaak en rapportering Jaarlijks Ondernemingsplan

Indicatoren 2020:

Indicator	B2006a
Omschrijving	Tijdigheid vaststellen Jaarlijks Ondernemingsplan (JOP) [100% tegen opgelegde datum van 31 maart jaar x]
Output	100%



Indicator	B2006b
Omschrijving	Tijdigheid vaststellen uitvoeringsrapportering JOP [100% tegen opgelegde datum van 31 maart jaar x + 1]
Output	100%



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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Deze doelstelling werd gerealiseerd. Risico's worden systematisch geëvalueerd en geactualiseerd. Er zijn acties uitgevoerd ter beheersing van prioritaire risico's.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Er werden belangrijke stappen gezet in het verbeteren van de monitoring, begeleiding en uitvoering van business en functionele analyses. Voor procesmanagement werden eerste stappen gezet in het uniformiseren van de processen en procesdocumentatie.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

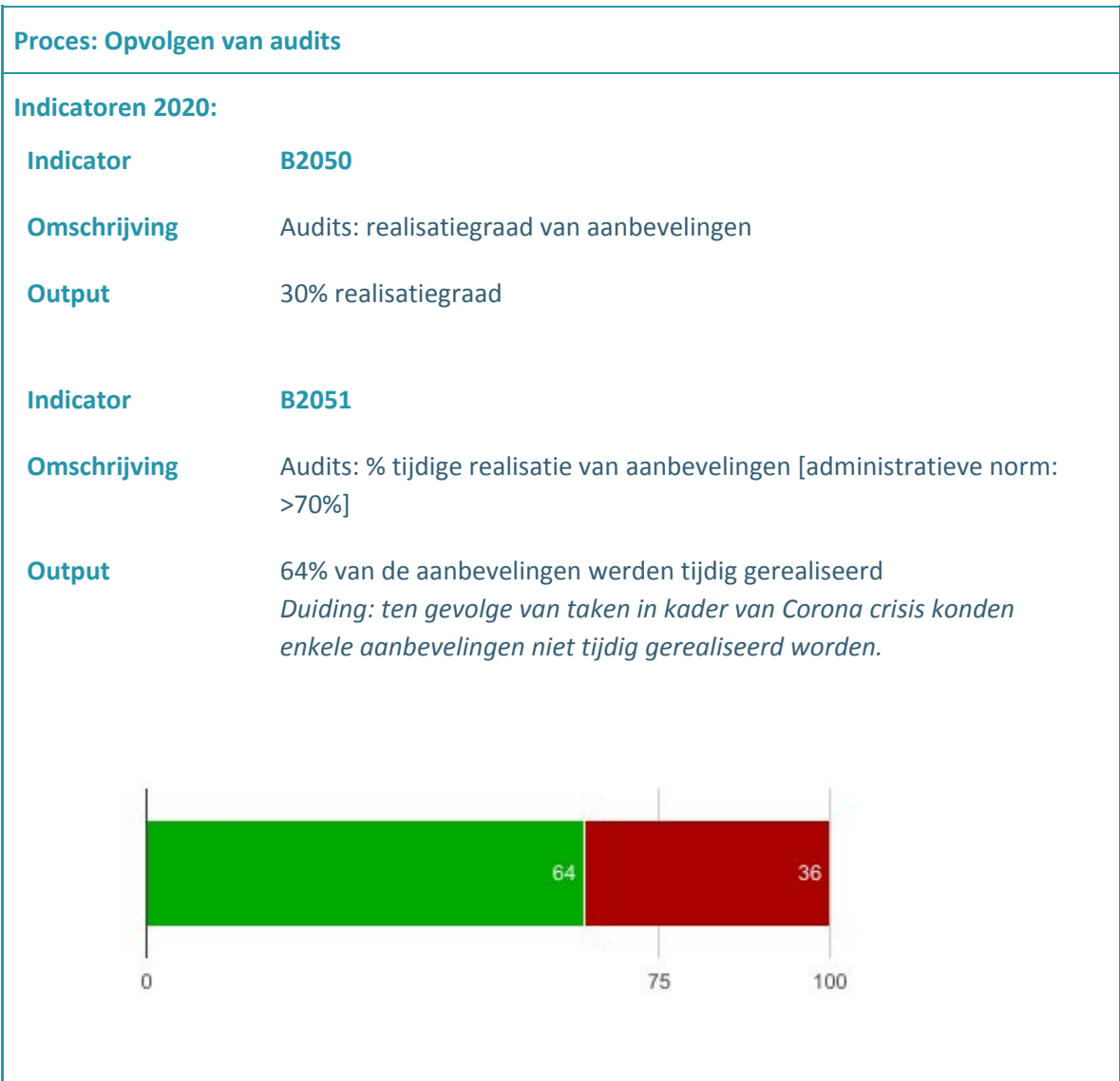
OD 7.5 We maken op efficiënte wijze transparante, eenduidige en coherente regelgeving op.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

OD 7.6 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.



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).

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

Proces: Processen besteding PVB

Indicatoren 2020:

Indicator	B095
Omschrijving	PVB % tijdigheid van de betalingsopdracht VAPH na doorgeven onkost door budgethouder [>75% betaald binnen de administratieve norm van 30 kalenderdagen]
Output	99,67% van de betalingsopdrachten zijn tijdig doorgegeven



Indicator **B115**

Omschrijving PVB Gemiddelde termijn waarop budgethouder start met besteden na de terbeschikkingstelling

Output 28 dagen

Indicator **B133**

Omschrijving Tijdig terbeschikking stellen van automatische toekenningsgroep

Output 97,07% van de tbs gebeurt binnen de norm van 7 dagen

Indicator **B2008**

Omschrijving PVB Aantal terbeschikkingstellingen vanuit prioriteitengroepen

Output 670 terbeschikkingstellingen (562 in PG1, 56 in PG2 en 52 in PG3)

Indicator **B2009**

Omschrijving PVB Aantal terbeschikkingstellingen via automatische toekenningsgroepen

Output 1461 terbeschikkingstellingen via automatische toekenningsgroepen

Indicator **B2010**

Omschrijving PVB %cash en/of voucher besteding (en hierbij: hoeveel % heeft vrij besteedbaar gedeelte gebruikt?) vorig volledig kalenderjaar (2019)

Output

- 81,18% besteed enkel in voucher
- 9,83% besteed enkel in cash
- 7,92% combineert voucher met cash
- 1,08% had geen lopende overeenkomst (veelal toekenningen laat in het jaar)
- 21,03% van de budgethouders vroeg (een deel van) het vrij besteedbaar deel op

Indicator **B2011**

Omschrijving PVB % niet opgestarte budgetten (voor nieuwe budgethouders) vorig volledig kalenderjaar (2019)

Output 1,47% startte niet op

Indicator	B2012
Omschrijving	PVB Bestedingsgraad vorig volledig kalenderjaar (2019)
Output	algemene bestedingsgraad (inclusief starters en budgetwijzigingen 2020): 95,4% bestedingsgraad van bestaande cliënten met ongewijzigde terbeschikkingstelling: 96,8%

Proces: Processen besteding PAB

Indicatoren 2020:

Indicator	B129
Omschrijving	Aantal toekenningen PAB
Output	110 PAB toekenningen
Indicator	B2013
Omschrijving	PAB Bestedingsgraad vorig volledig kalenderjaar (2019)
Output	algemene bestedingsgraad (inclusief starters 2020): 81,85% bestedingsgraad van bestaande cliënten: 88,33%

Perspectief op zorg en ondersteuning - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([Zie Project "Perspectief op zorg en ondersteuning" p. 11](#))

Project Uitrol nieuwe financiering - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie 'Project Uitrol nieuwe financiering' p. 6](#))

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en

procedures.

Proces: Processen toeleiding regulier PVB

Indicatoren 2020:

Indicator **B2016**

Omschrijving Reguliere PVB procedures: Aantal opgestarte aanvragen per procedure

Output PVB attest handicap: 38
PVB continuering PAB: 109
PVB gewone: 1331
PVB herziening: 547
PVB na nood: 185
PVB na TBS CRZ: 5
PVB zorgcont: 56
PVB geïnterneerden: 81
PVB NAH: 47

Indicator **B2017**

Omschrijving Reguliere PVB procedures: Aantal definitieve toewijzingen per procedure (dubbele toewijzing als gevolg van herziening PG niet meetellen)

Output PVB attest handicap: 73
PVB continuering PAB: 59
PVB gewone: 450
PVB herziening: 761
PVB NAH: 12
PVB zorg: 188

Indicator **B2018**

Omschrijving Reguliere PVB procedures: Aantal vragen naar herziening PG (checklist prioritering)

Output 277 vragen naar herziening PG

Indicator **B2019**

Omschrijving Reguliere PVB procedures: Aantal vragen waarbij de PG herzien werd (obv B2019) (PG is gewijzigd)

Output	bij 43 vragen werd de PG herzien
Indicator	B2020
Omschrijving	Reguliere PVB procedures: Gemiddelde doorlooptijd per procedure van aanvraag tot definitieve toewijzing, deel binnen VAPH en deel buiten VAPH (tot voor herziening)
Output	<ul style="list-style-type: none"> - PVB gewone: 137 dagen binnen VAPH , 198 dagen buiten VAPH - PVB attest handicap: 142 dagen binnen VAPH, 220 dagen buiten VAPH - PVB herziening: 115 dagen binnen VAPH , 194 dagen buiten VAPH - PVB continuering zorg: 110 dagen binnen VAPH, 163 dagen buiten VAPH - PVB continuering PAB: 115 dagen binnen VAPH, 171 dagen buiten VAPH - PVB NAH: 101 dagen binnen VAPH, 79 dagen buiten VAPH

Proces: Processen toeleiding automatische toekenning PVB	
Indicatoren 2020:	
Indicator	B2021
Omschrijving	Automatische PVB toekenningen: Aantal opgestarte aanvragen per procedure
Output	<ul style="list-style-type: none"> - PVB 5/7 naar 7/7: 275 - PVB nood: 443 - PVB spoed: 71 - PVB PVB na TBS CRZ: 33 - PVB na nood: 289 - PVB besteding buitenland: 30
Indicator	B2022
Omschrijving	Automatische PVB toekenningen: Aantal definitieve toewijzingen per procedure
Output	<ul style="list-style-type: none"> - PVB continuering bedrag jeugdhulp: 265 - PVB gewone: 47 - PVB herziening: 38 - PVB zorg: 33 - PVB nood: 184

- PVB spoed: 47
- PVB 5/7 naar 7/7: 224

Indicator **B2023**

Omschrijving Automatische PVB toekenningen: PVB Gemiddelde doorlooptijd per procedure van aanvraag tot definitieve toewijzing, deel binnen VAPH en deel buiten VAPH

Output

- PVB attest handicap: 78 dagen binnen VAPH, 113 dagen buiten VAPH
- PVB continuering PAB: 97 dagen binnen VAPH, 204 dagen buiten VAPH
- PVB continuering zorg: 75 dagen binnen VAPH, 160 dagen buiten VAPH
- PVB gewone: 137 dagen binnen VAPH, 198 dagen buiten VAPH
- PVB herziening: 82 dagen binnen VAPH, 118 dagen buiten VAPH
- PVB nood: 31 dagen binnen VAPH, 16 dagen buiten VAPH
- PVB spoed: 25 dagen binnen VAPH, 12 dagen buiten VAPH
- PVB 5/7 naar 7/7: 157 dagen binnen VAPH, 118 dagen buiten VAPH
- PVB continuering bedrag jeugdhulp: 2 dagen binnen VAPH

Proces: Processen toeleiding en huur hulpmiddelen

Indicatoren 2020:

Indicator **B074**

Omschrijving Aantal unieke personen met een ingediende vraag naar IMB

Resultaat 13496 unieke personen met een ingediende vraag naar IMB

Indicator **B081**

Omschrijving Aantal unieke personen met een beslissing (goedkeuring of weigering) voor IMB.

Resultaat 12370 unieke personen met een beslissing voor IMB

Indicator **B2024**

Omschrijving % tijdigheid beslissing na aanvraag IMB [>75% binnen de administratieve norm van 45 dagen zonder provinciale evaluatiecommissie en 120 dagen met provinciale evaluatiecommissie]

Resultaat	met VTC, met BBC: 340 dagen / 137 dagen (83% binnen de norm van 190 dagen) met VTC, zonder BBC : 220 dagen / 83 dagen (82,6% binnen de norm van 120 dagen) zonder VTC, met BBC: 180 dagen / 69 dagen (88,3% binnen de norm van 120 dagen) zonder VTC, zonder BBC: 85 dagen / 28 dagen (77,2% binnen de norm van 45 dagen)
Indicator	B2025
Omschrijving	Aantal personen met een beslissing voor huur SDA (snel degeneratieve aandoening)
Resultaat	48 personen met een beslissing voor huur SDA

Project Optimaliseren ZZI meerderjarigen - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie "Project Optimaliseren ZZI meerderjarigen" p. 15](#))

Vereenvoudiging toeleidingsprocedure - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([Zie Project "Vereenvoudiging toeleidingsprocedure" p. 7](#))

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.

Uitvoering Doelstelling 2020
Heroverwegingscommissies werden georganiseerd conform de vastgelegde werkwijzes. De mijlpalen van het project VTC werden gerealiseerd.

Proces: Processen heroverwegingscommissie	
Indicatoren 2020:	
Indicator	B033
Omschrijving	Aantal unieke personen dat een beroepsprocedure opstart bij PVB
Output	333 personen starten beroepsprocedure

Indicator B084

Omschrijving Aantal unieke personen dat een beroepsprocedure IMB opstart.

Output 684 personen starten beroepsprocedure

Indicator B2026

Omschrijving % tijdigheid conclusie voor PVB na indienen verzoekschrift HOC [>75% binnen wettelijke norm van 120 dagen] (gesplitste B124)

Output 89% van de conclusies wordt tijdig ingediend



Indicator B2027

Omschrijving % tijdigheid conclusie voor IMB na indienen verzoekschrift HOC [>75% binnen wettelijke norm van 120 dagen] (gesplitste B124)

Output 91% van de conclusies wordt tijdig ingediend



Indicator B2028

Omschrijving Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor PVB

Output	- in 8% van de vragen adviseert de HOC positief (toewijzing wijzigt t.o.v voornemen) - in 92% van de vragen adviseert de HOC negatief en worden de elementen uit het voornemen gevolgd.
Indicator	B2029
Omschrijving	Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor IMB
Output	1.681 IMB-vragen werden besproken op de HOC, 43,2% werd goedgekeurd

Project VTC - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie "Project VTC" p. 12](#))

Vereenvoudiging toeleidingsprocedure - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([Zie Project "Vereenvoudiging toeleidingsprocedure" p. 7](#))

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

Proces: Processen erkennen organisaties

Indicatoren 2020:

Indicator	B2030
Omschrijving	Aantal behandelde aanvragen Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)
Output	174 aanvragen RTH
Indicator	B2031
Omschrijving	Aantal behandelde aanvragen Multifunctioneel Centrum (MFC)
Output	14 aanvragen MFC
Indicator	B2033
Omschrijving	Aantal behandelde aanvragen diverse organisaties (alle type organisaties behalve VZA, RTH, MFC)
Output	17 aanvragen voor nieuwe/wijziging inrichtende macht als groenezorginitiatief 5 aanvragen tot wijziging erkenning MDT 8 aanvragen tot wijziging erkenning revalidatiecentrum 6 aanvragen voor ouderinitiatief

5 wijzigingen van besluiten DOP

Proces: Processen vergunnen organisaties

Indicatoren 2020:

Indicator	B119
Omschrijving	% aanvragen vergunde zorgaanbieders tijdig afgehandeld [>75% binnen wettelijke norm van 180 dagen]
Output	100% van de aanvragen wordt tijdig afgehandeld



Indicator	B2032
Omschrijving	Aantal behandelde aanvragen vergunde zorgaanbieders (VZA)
Output	16 aanvragen VZA

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De werkzaamheden ikv het ontsluiten van gegevens kenden vertraging.

Applicatie Erkenningen - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status	Nog niet gestart
-----------------------	------------------

Toelichting project	Alle organisaties (uitgezonderd MDT's) zijn overgezet naar IM - SE - structuur. Alle organisaties stromen door naar GKB en Cobhra. De applicatie Erkenningen is opengezet voor alle organisaties. Elke organisatie kan nu zijn eigen gegevens beheren. Email adressen die worden beheerd in de app erkenningen stromen door naar Mailchimp en zijn dus aangemeld voor de nieuwsbrief. De applicaties ALF en GIR zijn aangepast naar de app Erkenningen. Registraties kunnen nu pas als de erkenning daarvoor in orde staat.
Mijlpaal 1	De applicatie erkenningen is uitgerold in 2020.
Status mijlpaal 1	Nog niet gestart
Mijlpaal 2	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.
Status mijlpaal 2	Nog niet gestart

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De invoege zijnde processen voor het realiseren van deze doelstelling werden conform verwachtingen uitgevoerd. De operationalisering van de VIA5 middelen in de bestaande processen werd gerealiseerd. Het project verzameling financiële gegevens werd niet gestart oww onbeschikbaarheid van personeel ten gevolge van taken ikv Corona crisis. Het project uitrol nieuwe financiering kent vertraging.

Proces: Processen financiering organisaties

Indicatoren 2020:

Indicator	B127
Omschrijving	% tijdigheid uitbetaling van voorschotten aan subsidie eenheid
Output	100% van de voorschotten worden tijdig uitbetaald



Indicator	B102
Omschrijving	datum laatste afrekening van subsidie-eenheden [100% binnen de wettelijke norm van 730 kalenderdagen]
Output	100% van de subsidie-eenheden worden tijdig afgerekend



Project Uitrol nieuwe financiering - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie 'Project Uitrol nieuwe financiering' p. 6](#))

Project Operationalisering VIA5 - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([Zie "Project Operationalisering VIA5" p. 20](#))

Project Verzameling financiële gegevens - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status	Uitgesteld
Toelichting project	Uitgesteld omwille van vertrek medewerker en bijkomende taken COVID-19
Mijlpaal 1	Reserves bij subsidie-eenheden (op basis van beschikbare gegevens) zijn gescreend. Er is een definitie van reservevorming en bijhorende berekeningsmethodiek bepaald.

Status mijlpaal 1 Uitgesteld

Mijlpaal 2 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).

Status mijlpaal 2 Uitgesteld

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

Project Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie 'Project Kwaliteitsgarantie' p. 4-5](#))

Proces: Processen opvolgen inspectie

Indicatoren 2020:

Indicator	B2034
Omschrijving	% tijdigheid versturen brief naar voorziening na ontvangst inspectieverslag [>75% binnen de administratieve norm van 3 maanden]
Output	Omwille van corona werd beslist om de (niet-corona gerelateerde) brieven naar aanleiding van een inspectieverslag met opvolging niet te versturen. Dit betekent dat er na tussen de eerste en tweede golf een aantal inspectieverslagen verstuurd zijn, maar zeker buiten de termijn. Vanaf september zijn er brieven naar aanleiding van inspecties voor COVID-19 verstuurd, deze zijn allemaal binnen de termijn verstuurd.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

Project Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([zie 'Project Kwaliteitsgarantie' p. 4-5](#))

Proces: Processen monitoren grensoverschrijdend gedrag

Indicatoren 2020:

Indicator	B2039
Omschrijving	Aantal meldingen grensoverschrijdend gedrag
Output	55 aanmeldingen grensoverschrijdend gedrag

Proces: Processen ex post controle VAPH gefinancierde organisaties

Indicatoren 2020:

Indicator	B2040
Omschrijving	Aantal gecontroleerde VAPH gefinancierde organisaties
Output	Er zijn van januari tot en met september geen steekproeven gedaan door de Corona prioriteiten.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

Proces: Opvolgen van klachten

Indicatoren 2020:

Indicator **B2041**

Omschrijving Aantal ontvankelijke klachten over een door het VAPH vergunde zorgaanbieder (niet doorverwezen)

Output 4 klachten over een vergunde zorgaanbieder

Indicator **B2042**

Omschrijving % tijdigheid antwoorden op een ontvankelijke klacht over een vergunde zorgaanbieder [>75% binnen de administratieve norm van 45 dagen na ontvangst van verslag zorginspectie]

Output er zijn te weinig klachten om de score af te zetten tegen de norm

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De implementatie van beleidsaspecten werd geëvalueerd en geoptimaliseerd.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

Proces: Behandelen van klachten over de dienstverlening van het VAPH

Indicatoren 2020:

Indicator B2043

Omschrijving Aantal ontvankelijke klachten over dienstverlening VAPH (niet doorverwezen) (zie ook B122)

Output 37 klachten over de dienstverlening van het VAPH

Indicator B2044

Omschrijving % tijdigheid antwoorden op een ontvankelijke klacht over dienstverlening VAPH [>75% binnen de wettelijke norm van 45 kalenderdagen] (zie ook B123)

Output 78% van de klachten werd tijdig beantwoord



OD 11.3 We behandelen gerechtelijke procedures.

We behandelen gerechtelijke dossiers en werken samen met de advocaten.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

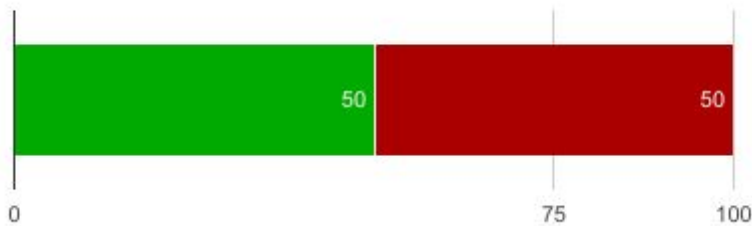
Proces: Processen van behandelen van gerechtelijke dossiers

Indicatoren 2020:

Indicator **B124**

Omschrijving % tijdigheid doorsturen conclusies naar arbeidsrechtbank na ontvangst verzoekschrift [>75% binnen de administratieve norm van 3 maanden]

Output 50% van de conclusies werden tijdig doorgestuurd naar de arbeidsrechtbank.
De indicator kon , spijs de inzet van extra personeel niet gehaald worden door de grote instroom van verzoekschriften gericht tegen de vermindering van het PVB in het kader van correctiefase 2:-25 collectieve dossiers van advocatenkantoor CURIA met in totaal 346 personen; 309 personen met een individueel verzoekschrift. Of een totaal van 655 personen (346+309)



Indicator **B2045**

Omschrijving Aantal arbeidsrechtbankdossiers

Output 385 arbeidsrechtbankdossiers

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Ook in 2020 zetten we in op deze doelstelling via onze verschillende kanalen: de sites, de brochures, de VAPH-nieuwsbrief over de dienstverlening van het VAPH, Sterk-magazine, ... waarbij we communiceerden over de dienstverlening, en over de verschillende wijzigingen. Via infosessies werden gebruikers van VZA's geïnformeerd over het persoonsvolgende budget & de mogelijkheden ervan.

We maakten werk van laagdrempelige communicatie; besteden aandacht aan het halen van de WCAG-normen, actualiseerden brochures waar nodig.

In 2020 zijn we gestart - naar aanleiding van de coronacrisis - met het consequent doorvertalen van alle infonota's, met impact op gebruikers en / of budgethouders, naar mededelingen voor personen met een handicap. Naast de maandelijkse nieuwsbrief startten we ook met het verzenden van tussentijdse nieuwsflitsen, verstuurd naar het adressenbestand van de VAPH-nieuwsbrief.

Naar aanleiding van de coronacrisis organiseerden we verschillende initiatieven om meer personen met een handicap die gebruik maken van ondersteuning, wegwijs te maken naar de communicatiekanalen van het VAPH.

Tot slot hebben we alle voorbereidende acties getroffen om - begin 2021 - te kunnen starten met de nieuwsbrief voor professionelen.

Het project klantendienst werd stopgezet.

Project VAPH universum - Uitvoering en mijlpalen 2020 (Zie "Project VAPH universum" p. 18)

Project communicatie plaats op wachtlijst - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status Uitgesteld

Toelichting project Mijnvaph.be is reeds technisch uitgewerkt zodat de plaats op de wachtlijst binnen dit e-loket geconsulteerd kan worden. Communicatie hieromtrent dient nog te gebeuren. Het openstellen van deze functionaliteit hangt af van de beslissingen non paper bijsturing pvf en UB 2021 (welk perspectief kunnen we wachtenden geven)

Mijlpaal 1 Cliënten die geprioriteerd staan in prioriteitengroep 1 kunnen hun plaats op de wachtlijst consulteren via mijnvaph.be .

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De mijlpalen van het project belanghebbendenmanagement werden gerealiseerd. We hebben acties ondernomen om onze belanghebbenden te bereiken en een positieve relatie met hen te realiseren.

Proces: Behandelen van persvragen

Indicatoren 2020:

Indicator	B2046
Omschrijving	Aantal persvragen
Output	naar inschatting 68 perscontacten

Project Belanghebbendenmanagement - Uitvoering en mijlpalen 2020 ([Zie "Project Belanghebbendenmanagement" p. 23](#))

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

Project VAPH universum - Uitvoering en mijlpalen 2020 [\(Zie "Project VAPH universum" p. 18\)](#)

OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.

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

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

Proces: Processen verlenen van advies aan kabinet

Indicatoren 2020:

Indicator B2047

Omschrijving % parlementaire vragen dat tijdig beantwoord werd [administratieve norm: >75% tegen vooropgestelde datum]

Output 136 SV werden op tijd beantwoord.



Indicator B2048

Omschrijving % kabinetsnota's dat tijdig beantwoord werd [administratieve norm >75% tegen vooropgestelde datum]

Output 85 KN werden op tijd beantwoord. Van 3 was er onvoldoende info om

de tijdigheid te berekenen



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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en procedures.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd met behulp van de daarvoor vastgelegde processen en

procedures. Sommige elementen kwamen in een stroomversnelling owv de crisis en werden sneller gerealiseerd dan gepland.

Analyse Intranet - Uitvoering en mijlpalen 2020

Project status	Bij te sturen
Toelichting project	Door de coronacrisis kon in 2020 onvoldoende aan dit project worden verder gewerkt. Het rapport met communicatiedoelstellingen is opgeleverd. De behoefteanalyse werd met enige bijsturing afgerond. Er is eind december een intakegesprek met een externe partner gepland om de verdere aanpak in 2021 te bespreken (o.a. wireframes en informatiearchitectuur).
Mijlpaal 1	De opmaak van een rapport met communicatiedoelstellingen.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Een samenvattende behoefteanalyse.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Een rapport m.b.t. design, architectuur.
Status mijlpaal 3	Nog niet gestart

3. 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.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd.

Proces: Bevorderen, ondersteunen en opvolgen van diversiteit.

Indicatoren 2020:

Indicator	B2049
Omschrijving	Diversiteit: voldoen aan streefcijfers zoals bepaald door Vlaamse overheid.
Output	De streefcijfers zijn behaald: 8% migratieachtergrond: was in 2019 8,11% 5% pmh of chronische ziekte was in 2019 5,4 %0 vrouwen in management was in 2019 ook 0

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

De doelstelling werd gerealiseerd.

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.

Uitvoering Doelstelling 2020

Er werd conform verwachtingen samengewerkt met de audit-diensten. De maturiteit van ons risicomanagement werd verhoogd.

Proces: Opvolgen van audits ([Zie Proces: "Opvolgen van audits" p. 31](#))