



STRATEGISCH PLAN VAPH

Meerjarenplan 2020-2024

Ondernemingsplan 2021

1 INLEIDING	4
2 HET VAPH ALS ORGANISATIE	4
2.1 MISSIE EN OPDRACHTEN	4
2.2 LANGETERMIJNVISIE	5
2.3 WAARDEN	5
3 BELEIDS- EN BEHEERDOELSTELLINGEN	7
3.2 BELEIDSDOELSTELLINGEN	7
SD 1 Kwaliteit.	7
SD 2 Toegankelijkheid	12
SD 3 Innovatie.	16
SD 4 All policies.	18
SD 5 Armoedebestrijding.	20
3.3 BEHEERDOELSTELLINGEN	21
SD 6 We garanderen een verantwoord en optimaal beheer van de beleids- en beheersmiddelen.	21
SD 7 We zijn een effectieve, efficiënte en wendbare overheidsorganisatie.	22
SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan de persoon met een handicap.	23
SD 9 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan organisaties.	24
SD 10 We garanderen kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap.	25
SD 11 We staan in voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het beleid voor personen met een handicap, en evalueren de uitvoering ervan.	26
SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.	26
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.	27
4 HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN	29
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.	29
SD 15 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen m.b.t. diversiteit en gelijke kansen.	29
SD 16 We schatten in hoeveel koppen zullen worden bespaard, met duiding van de aanleiding van de besparing.	29
SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.	29
5 MANAGEMENTOVERZICHT ONDERNEMINGSPLAN 2021	30
6 BIJLAGEN	30
6.1 BIJLAGE 1: UITVOERINGSRAPPORT ONDERNEMINGSPLAN 2020	30
6.2 BIJLAGE 2: PERSONEELSPLAN 2021	30

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 2021. 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. In deel 4 worden de horizontale en transversale strategische doelstellingen weergegeven. We eindigen met een managementoverzicht van het ondernemingsplan 2021.

De uitvoeringsrapportering van het ondernemingsplan 2020 en het personeelsplan 2021 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. Elke VAPH'er is van belang en draagt bij aan onze missie.

Communicatie in het Kwadraat

We passen onze communicatie aan aan onze doelgroep. Communicaties worden afgestemd met de sector. En we communiceren betrokken, open, oprecht en loyaal met het geldende beleid. 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 een alternatief kanaal gezocht indien nodig. We ondernemen blijvend acties om de papieren informatiestroom verder te verkleinen. We zetten in op sociale innovatie en open data.

Attent voor Talent



Figuur 1: Waarden van het VAPH.

Talenten worden maximaal benut. Medewerkers krijgen kansen op groei en ontwikkeling. Ze krijgen autonomie en verantwoordelijkheid.

Vinger aan de pols

We zijn deskundig 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. En, we zorgen ook voor onszelf en voor elkaar.

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, 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).

3.2 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 2021. Op die manier integreren we de jaarlijkse component in het ondernemingsplan.

De projecten zijn ook terug te vinden in het managementoverzicht van ons jaarlijks ondernemingsplan 2021 (zie pagina 29). In dat managementoverzicht worden ook de processen vermeld die van belang zijn voor de realisatie van de doelstellingen, en de indicatoren aan de hand waarvan we deze processen monitoren. De begrotingsartikelen die betrekking hebben op de operationele doelstellingen zijn eveneens opgenomen in het overzicht.

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" willen we een nieuw kwaliteitskader regelgevend verankeren, dit kader is afgestemd met de andere sectoren binnen het beleidsdomein WVG. In het kwaliteitskader worden handhavingsmaatregelen vastgelegd. Kwaliteitsvolle zorg, ondersteuning en dienstverlening kan niet zonder kwalitatieve infrastructuur. Vanuit het project "Infrastructuurdoelstellingen" wordt gewerkt naar een eenduidig regelgevend kader met specifieke minimale doelstellingen betreffende de infrastructuur voor personen met een handicap, geldig voor alle zorgaanbieders, waarbij differentiatie naar ondersteuningsnaden van de doelgroep en aard van het aanbod mogelijk is. De regels moeten een kwalitatief aanbod garanderen zonder flexibiliteit in het gedrang te brengen. In het onderzoeksproject "UNIC - towards User-centred fuNding models for

long-term Care” wordt een tool om de kwaliteit van de dienst- en zorgverlening in het kader van PVF te bewaken (gericht op personen met een handicap en mantelzorgers), ontwikkeld en getest. Aan de hand van deze tool kan er ondersteuning worden geboden in het ontwerp, de implementatie en de evaluatie van persoonsvolgende budgetten in verschillende EU-lidstaten, met bijzondere aandacht voor de betere integratie van chronische zorg met andere dienstverlening. Het “UNIC” project wordt gefinancierd met Europese middelen en heeft een eigen projectteam en stuurgroep, bestaande uit afgevaardigden van de verschillende Europese partners.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Kwaliteitsgarantie :

- We werken het kwaliteitskader van alle door het VAPH gefinancierde organisaties (DOP, MDT, BO, GV, VTO, VZA, MFC, RTH) verder uit door het kwaliteitsbesluit aan te passen aan een evenwaardiger perspectief voor gebruikers en zorgaanbieders, passend binnen PVF en andere financieringsvormen, alsook binnen het WSE kwaliteitskader.
- Zelfevaluatie, doelregelgeving en impactmetingen worden verkend binnen onze sector.
- Een visie op vrijheidsbeperkende maatregelen binnen VAPH-sector is verspreid binnen de sector.
- Ontbrekende handhaving is geïnventariseerd met een oplistijng van mogelijke maatregelen.
- Het concept voor transparantie is goedgekeurd VAPH-intern, door stakeholders en door kabinet. Het gaat hierbij om prijzen van vergunde zorgaanbieders van zowel zorg en ondersteuning, woon- als leefkosten.
- Alle begeleidende maatregelen (uit werkgroep nieuwe kwetsbaarheden, bij opstart van een nieuwe terbeschikkingstelling, via bijstandsorganisaties, enz.) zijn in een visie uitgewerkt.
- Dankzij de evaluatie van de infoloketten komen we tot aanbevelingen voor al onze organisaties die de gebruikers beter doorverwijzen en informeren, zodat zij betere keuzes kunnen maken om hun budget doelmatig in te zetten.
- Uit de coachingstrajecten CF2 zijn aanbevelingen naar kwaliteitsvol ondernemerschap geformuleerd in de sector.
- Een conceptnota rond de toekomst van sociaal ondernemerschap binnen onze sector, passend binnen de visie erop in het hele domein welzijn, is voorgelegd aan het kabinet.
- Via evaluatie van het infoloket voor collectieve overlegorganen en het versterken van de gebruikersraden evolueren vergunde zorgaanbieders meer richting participatief proces.
- Een visie op administratieve controles is uitgewerkt, zowel over cash als voucher, handelend over gegevens, rechtmatigheid en doelmatigheid.
- Binnen het VAPH bepalen we een concrete visie waar we naartoe willen, wat we willen bereiken met het concept 'kwaliteit van leven'. Als nodig formuleren we concreet en pragmatisch een nieuw project of onderzoek.
- Over beleidsdomeinen heen en bij alle actoren in de VAPH-sector optimaliseren we de rechtenverkenning van PmH. Aanbevelingen uit het wetenschappelijk onderzoek inzake de betaalbaarheid van woon- en leefkosten worden bekend gemaakt in de sector en verfijnen de onderzoeksvragen uit het geplande vervolg onderzoek. Over beleidsdomeinen heen zoeken we naar alle mogelijkheden voor vervoer van personen met een handicap, die toegankelijk en betaalbaar zijn.
- Outputs van diverse projecten rond het thema wonen worden gecoördineerd in het

kwaliteitsbesluit.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Infrastructuurdoelstellingen :

- De regelgeving wordt inhoudelijk per facet uitgewerkt in overleg met de werkgroep.
- Het besluit wordt voorgelegd aan het kabinet
- Er is afstemming met zorginspectie over de opvolging van het besluit en de consequenties voor inspecties. De sector wordt op de hoogte gebracht via een infonota indien er een goedkeuring is door de Vlaamse regering..

Mijlpalen voor 2021 voor het project Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) :

- Aanbesteding en gunning van wetenschappelijk onderzoek.
- Ontwikkeling Quality Monitoring Tool, gericht op personen met een handicap.
- Ontwikkeling Service Delivery Tool, gericht op zorgverleners.
- Ontwikkeling Compliance Assurance Tool, gericht op ambtenaren.
- Oplevering rapport evaluatieplan.
- Oplevering rapport actieplan.
- Organisatie nulmeting onderzoek op basis van Counter-factual Impact Evaluation
- Organisatie workshops via train-the-trainer-principe.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Kleinschalige initiatieven :

- Er is een afgewerkte omgevingsanalyse kleinschalige initiatieven.

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. We integreren de procedures van noodsituatie en maatschappelijke noodzaak. 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", de uitrol van een nieuwe financieringswijze via het project "Uitrol nieuwe financiering", de vereenvoudiging van de toelidingsprocedure van het persoonsvolgend financieringssysteem in het project "Vereenvoudiging toelidingsprocedure" 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 2021 voor het project Kwaliteitsgarantie :

- Zie [Project Kwaliteitsgarantie \(p.7\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Uitrol nieuwe financiering :

- Voorstel van decreetswijziging voorgelegd aan Kabinet.
- Ontwerp van BVR, afgetoetst met de sector, voorgelegd aan Kabinet.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure :

- Opmaak van een definitief goedgekeurde conceptnota omtrent aanpassing procesflow.
- Opmaak van een definitief goedgekeurde conceptnota omtrent de betrokken actoren bij de verschillende processtappen.
- Opmaak van een definitief goedgekeurde conceptnota omtrent de omkadering van personen bij het doorlopen van de procedure.
- Uitwerken van procestekening.

Mijlpalen voor 2021 voor het project PVF minderjarigen :

- We werken het vernieuwd conceptueel kader rond PVF minderjarigen uit na consensus bij de coalitiepartners. Na goedkeuring door het kabinet wordt er van start gegaan met de operationalisering (voor VAPH specifiek voor minderjarigen met een handicap) onder een vernieuwde projectstructuur. Deze houden onder meer de wijze van toeleiding in, methodiek van zorgzwaartebepaling (aangepast concept voor 0-5 jarigen en testfase voor zowel deze leeftijdsgroep als de 6-18 jarigen), budgetbepaling en wijze van transitie in. De opstartdatum is afhankelijk van het conceptueel kader en de daarvan afgeleide operationele consequenties.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Integratie noodsituatie & 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 de projecten "Intersectorale Zorg en Ondersteuning" en "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. Met het onderzoeksproject "UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)" ontwikkelen, testen en valideren we een tool om professionele zorgverleners te helpen bij de implementatie van een gebruikersgericht financieringsmodel - gebaseerd op het concept van persoonsvolgende budgetten- voor chronische zorg.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Kwaliteitsgarantie :

- Zie [Project Kwaliteitsgarantie \(p.7\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Intersectorale zorg & ondersteuning voor personen met een handicap :

- Het interne projectteam en de interne stuurgroep van het project zijn opgestart en een inhoudelijke werknota met de krijtlijnen van het project is opgesteld.
- De externe reflectiegroep is samengesteld en opgestart en er is een inhoudelijke werknota voor de reflectiegroep.
- Relevante regelgeving uit de diverse deelsectoren wordt in kaart gebracht, overeenkomsten en verschillen worden opgelijst en geduid. Er worden aanbevelingen geformuleerd mbt mogelijke juridische afstemming.
- Relevante personeels- en kwaliteitsnormen en -voorwaarden uit de diverse deelsectoren worden in kaart gebracht, overeenkomsten en verschillen worden opgelijst. Er worden aanbevelingen geformuleerd inzake mogelijke intersectorale afstemming.
- Relevante financierings- en subsidiesystemen uit de verschillende deelsectoren worden in kaart gebracht, overeenkomsten en verschillen worden opgelijst. Er worden aanbevelingen geformuleerd inzake mogelijke intersectorale afstemming.
- De inzichten uit het onderzoek PVB en ouderenzorg worden opgelijst en geduid.
- Het model GGZ-VAPH, dubbeldiagnose wordt afgewerkt en de voornaamste inzichten worden opgelijst.
- De voornaamste inzichten uit de casus van Ado Icarus worden opgelijst.
- Er is een oproep voor kandidaten voor de intersectorale proeftuinen gelanceerd.
- De ingediende kandidaturen zijn gescreend en de selectie is bekend.
- De proeftuinen zijn opgestart.
- Het begeleidend wetenschappelijk onderzoek is gestart.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Uitrol nieuwe financiering :

- Zie [project Uitrol nieuwe financiering \(p. 8\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) :

- [Zie project UNIC \(towards user-centered funding models for long-term care\) \(p. 8\)](#)

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. We werken aan de juridische verankering van minimale doelstellingen betreffende de infrastructuur voor personen met een handicap, geldig voor alle zorgaanbieders. We verkennen chathulp als vorm van online hulpverlening.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Infrastructuurdoelstellingen :

- [Zie project Infrastructuurdoelstellingen \(p. 8\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Kwaliteitsgarantie :

- [Zie Project Kwaliteitsgarantie \(p.7\)](#)

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 "Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap" 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 2021 voor het project Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap :

- [Synthesenota inzichten uit andere landen](#)

- Nota plan van aanpak
- Tussentijdse nota met conclusies en eventuele afspraken met betrekking tot bijkomende analyses
- Uitgewerkt plan van aanpak vervolgtraject PG 3

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 "Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap".

Mijlpalen voor 2021 voor het project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure :

- Zie [project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure \(p. 9\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project VTC :

- Evaluatie van de VTC en uitvoering van eventuele optimalisaties.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap :

- Zie [project Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap \(p. 11\)](#)

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 2021 voor het project PVF minderjarigen :

- Zie [project PVF minderjarigen \(p. 9\)](#)

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 "Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap". We stimuleren sociaal ondernemerschap via de uitwerking van een kader voor kleinschalige initiatieven. 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. Met het "UNIC" project worden tools ontwikkeld om de kwaliteit van de dienst- en zorgverlening in het kader van persoonsvolgende financiering te bewaken, om zorg- en dienstverleners te helpen bij het ontwerpen en leveren van

gebruikersgerichte dienstverlening, en om overheidsinstanties te helpen bij de bevordering, betrokkenheid bij en handhaving van het PVF-systeem. We investeren in online hulpverlening.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure :

- Zie [project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure \(p. 9\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Uitrol nieuwe financiering :

- Zie [project Uitrol nieuwe financiering \(p. 8\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak :

- Zie [project Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak \(p. 9\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap :

- Zie [project Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap \(p. 11\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) :

- Zie [project UNIC \(towards user-centered funding models for long-term care\) \(p. 8\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Kleinschalige initiatieven :

- Zie [project Kleinschalige initiatieven \(p. 8\)](#)

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 2021 voor het project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure :

- Zie [project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure \(p. 9\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak :

- Zie [project Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak \(p. 9\)](#)

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

Personen met een gelijke zorgzwaarte volgens het zorgzwaarte-instrument, krijgen een afgestemde financiering ofwel via een persoonsvolgend budget ofwel via directe financiering.

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

We bekijken 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. De toolbox die in het "UNIC" project wordt ontwikkeld ter ondersteuning van de implementatie van het PVF-systeem heeft een intersectorale finaliteit. Opzet is dat, naast de personen met een handicap, ook andere zorggebruikers met chronische zorgnoden en zorgverleners uit andere sectoren hiervan gebruik kunnen maken.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Intersectorale zorg & ondersteuning voor personen met een handicap :

- Zie [project Intersectorale zorg & ondersteuning voor personen met een handicap \(p. 10\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) :

- Zie [project UNIC \(towards user-centered funding models for long-term care\) \(p. 8\)](#)

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. We werken aan een eenduidig regelgevend kader omtrent infrastructuur, met differentiatie naar ondersteuningsnoden van de doelgroep en aard van het aanbod. Concrete regelgeving draagt bij tot de transparantie van de woonkosten. We onderzoeken online hulpverlening.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Kwaliteitsgarantie :

- Zie [Project Kwaliteitsgarantie \(p.7\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Infrastructuurdoelstellingen :

- Zie [project Infrastructuurdoelstellingen \(p. 8\)](#)

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 2021 voor het project VAPH universum :

- De lancering van de wekelijkse nieuwsbrief voor professionelen en het beschikbaar zijn van een tool voor het uitsturen van adhoc nieuws.
- De oorspronkelijke hulpmiddelen- en hulpmiddeleninfosites zijn inhoudelijk doorgelicht en waar nodig gemigreerd. De oorspronkelijke sites zijn niet meer beschikbaar voor het publiek.
- Eenvoudige aanvraag IMB ook in mijnvaph.be.
- Alle verslagen helios zijn beschikbaar in e-loket (dat volledig onderdeel wordt voor van VAPH universum).
- Afspraken i.v.m. de uitwisseling van de gegevens refertelijst en hulpmiddelenfiches tussen VAPH-databanken en VAPH-website zijn gemaakt.

Mijlpalen voor 2021 voor het project CRM :

- Registratie van alle telefonische gesprekken in mijn vaph.
- Organisatie van schriftelijke klantenvragen via CRM en ticketing.

Mijlpalen voor 2021 voor het project VTC :

- Zie [project VTC \(p. 12\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Niet-dossiergebonden communicatie voor VAPH cliënten :

- Persoonlijke communicatie naar klanten over niet-dossiergebonden informatie is uitgerold.

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, vergroten we de mogelijkheden tot geautomatiseerde gegevensverzameling (project "Verzameling financiële gegevens") en -uitwisseling. We ontwikkelen mogelijkheden tot digitaal vergaderen, digitaal ondertekenen van documenten en een digitaal aanvraagproces voor erkenningen.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Gegevensuitwisseling :

- De procedure om aan verschillende organisaties toegang tot het dossier te verlenen is geüniformiseerd en beschreven. Nadien kan die geïmplementeerd worden.
- Opvolging aansluitingen Zorginspectie en WSE.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Verzameling financiële gegevens :

- Met kabinet afgeklopte methodiek om reservevorming te berekenen .
- Inwachten van lijst van alle personeelsmiddelen, en overzicht financieringskanalen personeelskosten.

Mijlpalen voor 2021 voor het project E-documenten MAGDA :

- Een brief bestemd voor de persoon met een handicap die vanuit de applicatie gegenereerd wordt, wordt via de documentendienst afgeleverd.
- Een brief vanuit bvb een horizontaal team kan via de webinterface bezorgd worden.
- Aangetekende zendingen worden via de dienst overgemaakt.

Mijlpalen voor 2021 voor het project VTC :

- Zie [project VTC \(p. 12\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Digitaal ondertekenen :

- Brieven naar klanten worden digitaal ondertekend.

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 2021 voor het project Intersectorale zorg & ondersteuning voor personen met een handicap :

- Zie [project Intersectorale zorg & ondersteuning voor personen met een handicap \(p. 10\)](#)

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

In de projecten "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 2021 voor het project Kleinschalige initiatieven :

- Zie [project Kleinschalige initiatieven \(p. 8\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project PVF in Brussel :

- Op basis van de resultaten van de situatieanalyse van personen met een handicap in Brussel, uitgevoerd door het Kenniscentrum WWZ, wordt de evaluatie van het VAPH aanbod in Brussel afgerond. Deze resultaten zullen meehelpen om de concrete drempels, eigen aan de Brusselse context, te identificeren zodat gerichte acties ontwikkeld kunnen worden om ze weg te werken. Daarnaast wordt actief deelgenomen aan het project CuSeHa - Cultuursensitief omgaan bij personen met een handicap en

een migratieachtergrond, dat van start ging op 1/1/2021. Dit project beoogt de drempels het vlak van het stellen van diagnostiek in Brussel (gedeeltelijk) weg te werken.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Intersectorale zorg & ondersteuning voor personen met een handicap :

- Zie [project Intersectorale zorg & ondersteuning voor personen met een handicap \(p. 10\)](#)

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. In het “UNIC” project worden er partnerschappen opgezet met verschillende EU-lidstaten om ondersteuning te bieden bij het ontwerp, de implementatie en de evaluatie van persoonsvolgende budgetten in verschillende lidstaten, met bijzondere aandacht voor de betere integratie van chronische zorg met andere dienstverlening. In het project “Infrastructuurdoelstellingen” wordt er gefocust op de artikels 9 (toegankelijkheid) en artikel 19 (zelfstandig wonen en deel uitmaken van de maatschappij) van de VN-conventie.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) :

- Zie [project UNIC \(towards user-centered funding models for long-term care\) \(p. 8\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Infrastructuurdoelstellingen :

- Zie [project Infrastructuurdoelstellingen \(p. 8\)](#)

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.

Bij de omschakeling van het systeem van woon- en leefkosten hebben we aandacht voor die groep van personen die door dit nieuwe systeem de mogelijke kosten financieel moeilijk kunnen dragen.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Kwaliteitsgarantie :

- Zie [Project Kwaliteitsgarantie \(p.7\)](#)

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. De procedure noodsituatie en maatschappelijke noodzaak worden als twee automatische toekenningsgroepen op elkaar afgestemd.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak :

- Zie [project Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak \(p. 9\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Kwaliteitsgarantie :

- Zie [Project Kwaliteitsgarantie \(p.7\)](#)

3.3 BEHEERDOELSTELLINGEN

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 op pagina 29

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 2021 voor het project Open data :

- VAPH brede visie rond open data is uitgewerkt.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Datagovernance: databronnen en rapporten :

- Management dashboards zijn opgeleverd.

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. Via het project “Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap” werken we aan een aanpak om de middelen zo te verdelen dat het aantal personen met een handicap die ondersteuning krijgen maximaal is. We ontwikkelen een nieuw systeem van financiering, met meer transparantie voor de budgethouders (budgetten uitgedrukt in euro’s).

Mijlpalen voor 2021 voor het project Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap :

- Zie [project Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap \(p. 11\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Uitrol nieuwe financiering :

- Zie [project Uitrol nieuwe financiering \(p. 8\)](#)

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. We vereenvoudigen de processen van toeleiding naar persoonsvolgende budgetten.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure :

- Zie [project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure \(p. 9\)](#)

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. We reorganiseren de processen voor toewijzing van zorg en ondersteuning (via opgerichte Vlaamse Toeleidingscommissie).

Mijlpalen voor 2021 voor het project VTC :

- Zie [project VTC \(p. 12\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure :

- Zie [project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure \(p. 9\)](#)

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. We kiezen voor een digitale erkenningsprocedure.

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. We digitaliseren de verzameling van financiële gegevens zodat we over meer bruikbare data beschikken om een duidelijk zicht te hebben op de financiële situatie van de gefinancierde organisaties.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Uitrol nieuwe financiering :

- Zie [project Uitrol nieuwe financiering \(p. 8\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Verzameling financiële gegevens :

- Zie [project Verzameling financiële gegevens \(p. 16\)](#)

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. Binnen het project “Kwaliteitsgarantie” ontwikkelen we een visie op administratieve controles (zowel cash als voucher), zowel handelend over gegevens, als rechtmatigheid en doelmatigheid.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Kwaliteitsgarantie :

- Zie [Project Kwaliteitsgarantie \(p.7\)](#)

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. Met het project “Verzameling financiële gegevens” ontwikkelen we een efficiënte manier van rapportering over de financiële gegevens van door het VAPH gefinancierde organisaties. We voeren ex post controles uit en nemen maatregelen bij vaststellingen van tekorten. We stemmen af met zorginspectie voor de opvolging van juridisch verankerde minimale infrastructuurdoelstellingen voor zorgaanbieders.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Infrastructuurdoelstellingen :

- Zie [project Infrastructuurdoelstellingen \(p. 8\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Verzameling financiële gegevens :

- Zie [project Verzameling financiële gegevens \(p. 16\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Kwaliteitsgarantie :

- Zie [Project Kwaliteitsgarantie \(p.7\)](#)

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. We evalueren het systeem van de persoonsvolgende financiering en sturen een aantal zaken bij teneinde een reëel perspectief te creëren voor personen met een handicap (project “Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap”).

Mijlpalen voor 2021 voor het project Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap :

- [Zie project Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap \(p. 11\)](#)

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 Het VAPH communiceert open en betrouwbaar

We communiceren open en neutraal over onze werking, wat kan en haalbaar is qua dienstverlening of samenwerking.

Mijlpalen voor 2021 voor het project Plaats op de wachtlijst :

- Afhankelijk van de beslissingen over de non paper UB 2021 voeren we het project al dan niet uit. Technisch zijn de systemen klaargemaakt om deze communicatie aan de wachtenden te kunnen doen.

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.

OD 12.3 Het VAPH waakt er over alle belanghebbenden te vatten met zijn communicatie

We brengen actief in kaart welke communicatieacties genomen moeten worden zodat alle belanghebbenden over de nodige informatie kunnen beschikken. We bepalen een aanpak op maat (rechtstreeks, door intermediairen in te schakelen ...) om specifieke doelgroepen te bereiken.

OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.

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

OD 12.5 De klant staat centraal in de communicatie van het VAPH

We communiceren over het beschikbare VAPH-aanbod, de richtlijnen, het beleid. We sensibiliseren rond het verhaal achter onze dienstverlening en de persoonsvolgende financiering. We onderzoeken wat voor onze klanten belangrijk is, en luisteren actief naar hun informatienoden.

OD 12.6 Het VAPH communiceert maximaal digitaal en toegankelijk

We zorgen dat onze communicatie toegankelijk is voor iedereen, en voorzien alternatieven waar nodig. We communiceren via één gebruiksvriendelijk platform, met een consistente lay-out en gedrag.

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 bijgesteld. 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 (zoals een beheerde laptop, project "Werkplek VAPH medewerker").

Mijlpalen voor 2021 voor het project Werkplek VAPH medewerker :

- Iedereen in het VAPH beschikt over een beheerde laptop.

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 2021 voor het project Digitaal ondertekenen :

- Zie [project Digitaal ondertekenen \(p. 16\)](#)

Mijlpalen voor 2021 voor het project Werkplek VAPH medewerker :

- Iedereen in het VAPH beschikt over een beheerde laptop.

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 het managementoverzicht.

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 MANAGEMENTOVERZICHT ONDERNEMINGSPLAN 2021

[Managementoverzicht](#)

6 BIJLAGEN

6.1 BIJLAGE 1: UITVOERINGSRAPPORT ONDERNEMINGSPLAN 2020

[Link naar het uitvoeringsrapport ondernemingsplan 2020](#)

6.2 BIJLAGE 2: PERSONEELSPLAN 2021

[Link naar het personeelsplan 2021](#)