



Vlaanderen
is samen groeien

ONDERNEMINGSPLAN VUTG 2021

AGENTSCHAP
UITBETALING
GROEIPAKKET

www.groeipakket.be

VUTG Ondernemingsplan 2021

Looptijd van: 1/01/2021

Tot: 31/12/2021

Vastgesteld op: 24/03/2021 – goedkeuring door de RvB van VUTG

Het VUTG Ondernemingsplan 2021 is vastgesteld door de raad van bestuur van het agentschap op 24 maart 2021.

Inhoud

Inleiding	2
Uitdagingen Vlaams Regeerakkoord 2020-2024 - Beleidsnota's WVGA en Bestuurszaken en bijdrage vanuit VUTG	3
Missie, visie, kernwaarden en identiteit VUTG	5
8 strategische organisatiedoelstellingen VUTG	6
Vertaling 8 strategische organisatiedoelstellingen naar operationele organisatiedoelstellingen 2021	7
Financieel overzicht	25
Overzicht personeelsbehoeften en personeelsbezetting	28
Evaluatie VUTG Ondernemingsplan 2020	32
Kengetallen 2020: FONS dienstverlening en overige VUTG kengetallen	51

Inleiding

2020 was het tweede werkingsjaar van het Agentschap Uitbetaling Groeipakket (VUTG) waar de publieke uitbetalingsactor FONS toe behoort.

In 2020 stonden een correcte dienstverlening en de verdere informatisering van het betaalsysteem centraal. De COVID-19 situatie leidde tot de uitbetaling van 2 nieuwe toeslagen in het kader van het gezinsbeleid. Het agentschap is er in geslaagd, samen met de private uitbetalingsactoren, om de beide toeslagen tijdig en stipt uit te betalen aan de gezinnen die in aanmerking kwamen. Naast deze nieuwe toeslagen, slaagden we er ook in om de doorlooptijd van de uitbetaling van de schooltoeslagen bijna te halveren, wat voor veel gezinnen ook een financiële hulp betekende in dit speciale jaar. Tenslotte hield 2020, net als voor vele andere agentschappen, ondernemingen en gezinnen bijzondere uitdagingen in, ook op het vlak van personeelswelzijn, veralgemeend thuiswerk, de combinatie arbeid-gezin. Samen met de volledige uitbetalingssector zijn we er in geslaagd om de continuïteit van alle uitbetalingen in deze speciale omstandigheden te waarborgen.

Naast het voortdurend waarborgen van de continue en stipte uitbetaling van het Groeipakket, en de nodige investeringen in dit verband op het vlak van automatisering en automatische rechtentoekenning, is in dit ondernemingsplan 2021 ook een bijzondere plaats gegeven aan de evaluatie en de ontwikkeling van samenwerkingsverbanden met partners. In 2020 startte VUTG een dienstverlening op aan de gemeenten. We onderzoeken hoe we dergelijke dienstverleningen kunnen verankeren in de werking en partners structureel van dienst kunnen zijn met informatie over het Groeipakket. Ook voor de wijze waarop het informeren van gezinnen en het beantwoorden van vragen van gezinnen het best kan gebeuren, zijn in het ondernemingsplan diverse projecten terug te vinden.

Het VUTG Ondernemingsplan 2020 was het eerste van een nieuwe legislatuur waardoor het voort kwam uit een uitgebreid traject met verschillende invalshoeken. De richting uitgezet door de *meerjarige beleidsdoelstellingen WVGA en Bestuurszaken* samen met de *missie, visie, waarden en identiteit voor VUTG*, resulteerden in *8 strategische organisatiedoelstellingen* die voor het agentschap de kapstok vormen voor 5 jaar (2020-2024).

Voor het nieuwe ondernemingsplan 2021 bouwden we voort op dit uitgezette kader. Via een korte, gerichte aanpak wierpen we in het najaar van 2020 een verse blik op evoluties bij onze klanten en in onze omgeving, en op mee te nemen trends vanuit klachten, risico's, sterktes en zwaktes, Daarnaast evalueerden we het lopende ondernemingsplan 2020 en de Beleids- en Begrotingstoelichting (BBT) van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding. Dit leidde tot een vertaling van onze *8 strategische organisatiedoelstellingen* naar vernieuwde en nieuwe *operationele organisatiedoelstellingen voor 2021*.

Uitdagingen Vlaams Regeerakkoord en beleidsnota's WVGA en Bestuurszaken - bijdrage VUTG aan de beleidsdoelstellingen 2020-2024

Het Vlaams Regeerakkoord 2020-2024 en de Beleidsnota's *Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding* en *HR-Beleid en Audit Vlaamse Overheid* vormen mee het kader en meerjarenperspectief voor de jaarlijkse ondernemingsplannen in de periode 2020-2024. Bijkomend werd voor de opmaak van dit ondernemingsplan ook de input uit de WVGA Beleids- en Begrotingstoelichting 2021 (BBT) meegenomen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

WVGA SD 3.2 Innovatie en digitalisering:

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

WVGA OD 3.2.2: We zetten maximaal in op automatische rechtentoekenning

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

WVGA SD 3.3 Toegankelijkheid:

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

WVGA SD 3.5 Armoedebestrijding:

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

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

- BZ SD 1 De juiste persoon op de juiste plaats
- BZ SD 2 Een vernieuwd loopbaan- en beloningsbeleid
- BZ SD 4 Versterken van het welzijnsbeleid
- BZ SD 5 Versterken van het leiderschap
- BZ SD 6 Samenwerken in diversiteit
- BZ SD 7 Modernisering deontologische code
- BZ SD 9 Versterking van de organisatieontwikkeling
- BZ SD 11 Versterken van het organisatie- en risicobeheer binnen de Vlaamse administratie

In de overzichten vanaf pagina 7 wordt steeds aangeduid aan welke van bovenstaande beleidsdoelstelling(en) een operationele organisatiedoelstelling bijdraagt. Bijkomend wordt dit jaar ook aangegeven welke doelstelling een koppeling heeft het diversiteitsbeleid.

Missie, visie, kernwaarden en identiteit VUTG en FONS

Decretale missie VUTG

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

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

- 1° verzorgt het agentschap een performant, klantvriendelijk en kwaliteitsvol aanbod, waarin de gezinnen en in het bijzonder de meest kwetsbare gezinnen maximaal bijgestaan worden in de uitoefening van hun recht op toelagen in het kader van gezinsbeleid;
- 2° onderzoekt het agentschap proactief het recht op toelagen, op basis van de gegevens die beschikbaar zijn via de elektronische gegevensstromen, met het oog op de automatische rechtentoekenning en uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid waar mogelijk.

Missie, visie, kernwaarden en identiteit VUTG en FONS – verdere uitwerking 2021

I D	Missie  Waarom we bestaan Voor wie	We staan met topexpertise garant voor een kwalitatief en efficiënt uitbetalingslandschap voor het Groeipakket. We beogen samen met de partners een correcte en zo automatisch mogelijke uitbetaling van het Groeipakket aan de gezinnen. FONS wil gezinnen een zorgeloze uitbetaling van het Groeipakket garanderen, ook al wie kwetsbaar is of zijn rechten niet automatisch toegekend krijgt. We informeren alle gezinnen die er baat bij hebben over het Groeipakket.				
	Visie  Het toekomstbeeld waarvoor we gaan	VUTG zal de uitbetalers van het Groeipakket een performante ondersteuning bieden. We zullen een correcte invulling van de opdrachten binnen het uitbetalingslandschap garanderen. VUTG wil mee een referentiepunt zijn voor het geïntegreerd gezinsbeleid. Daartoe zetten we in op kennisdeling, samenwerking met partners en belanghebbenden, digitalisering, automatische rechtentoekenning, monitoring en continue verbetering. FONS ambieert om de toonaangevende uitbetaler van het Groeipakket te zijn. Daarom gaan we voor betrouwbaarheid en een warme klantenrelatie. We kiezen voor een digitaal, telefonisch en fysiek nabij aanbod waarbij ervaren experts in samenwerking met lokale partners zorgen voor een maximale uitoefening van elk recht op Groeipakket. We werken hierbij constructief samen met de andere uitbetalers, en zijn overtuigd dat we ook meerwaarde leveren als we niet-aangesloten gezinnen verder helpen met vragen over het Groeipakket.				
E N T I T	Kernwaarden  Waarvoor we staan Waarin we geloven	Samen en warm  Vlotte samenwerking met partners en andere UA Er als collega's zijn voor elkaar Warme houding naar klanten Aangename constructieve sfeer	Voor Klanten  Klanten gericht en gelijkwaardig ondersteunen Professioneel en respectvol Klanten beluisteren en betrekken Klantgerichte werking	Dynamisch innoveren  Digitalisering en automatisering Continue verbetering Ruimte voor initiatief en professionele ontwikkeling Proactief en interdisciplinair	Deskundig durven  Competentie + goesting = ideale match Medewerkers betrekken en stimuleren Eigenaarschap opnemen Reflectie en leren	Vertrouwen  Onderling vertrouwen Beleefd, duidelijk en open Rechtvaardig en integer

8 strategische organisatiedoelstellingen VUTG



Acht strategische organisatiedoelstellingen (SD) geven vorm aan de missie, visie en lange termijn ambities van VUTG en FONS, en helpen zo mee de uitdagingen op de beleidsdomeinen WVGA en Bestuurszaken waar te maken. Ze vormen de kapstok voor 5 jaar (2020-2024).

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

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

Elk van deze strategische organisatiedoelstellingen werd voor 2021 vertaald naar operationele doelstellingen (OD) die via projecten gerealiseerd zullen worden.

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

- wat voor de doelstelling vooropgestelde mijlpalen/indicatoren zijn,
- of het een doelstelling is met betrekking tot VUTG HELE STELSEL, FONS, of VUTG INTERN,
- of de operationele doelstelling voortkomt uit doelstellingen uit het ondernemingsplan 2020,
- aan welke beleidsdoelstellingen van WVGA en Bestuurszaken (HR-beleid en Audit Vlaamse Overheid) de operationele doelstelling bijdraagt,
- of de doelstelling bijdraagt aan het in uitwerking zijnde '*kader voor een diversiteitsbeleid*' van WVG
- welk begrotingsartikel van toepassing is.

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2020	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken						Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	WVG DIV	BZ HR Audit	
1.1	Onderzoeken uitbouw lokale aanwezigheid en fysieke dienstverlening	We onderzoeken samen met de uitbetalingsactoren waar en wanneer enerzijds een loketfunctie op locatie ism.de Huizen van het Kind wenselijk en nuttig is, of anderzijds een alternatieve dienstverlening tegemoet kan komen aan de noden van gezinnen. Op basis hiervan bouwen we met de sector en de lokale partners de lokale aanwezigheid en gezamenlijke dienstverlening aan gezinnen optimaal en gericht uit.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 is een analyserapport en een plan van aanpak opgeleverd. 	VUTG HELE STELSEL	1.1 1.5	3.1.3		3.3.1		X		GN0-AGEF2QA-LO
1.2	Opvolgen van de naleving van de klachten- en bemiddelingsprocedure	Vertrekkende van het bestuursdecreet werden de termijnen voor de klachten- en bemiddelingsprocedure bepaald. In 2021 rollen we deze procedure uit. We evalueren met de uitbetalingsactoren de opvolging van de verschillende termijnen.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 is er voor elke uitbetalingsactor een eerste evaluatie gedaan van de antwoordtermijnen. 	VUTG HELE STELSEL	1.4							GN0-AGEF2QA-LO
1.3	Gebruik eBox door private UA	Nadat in 2020 de publieke actor als piloot uitbetalingsactor de eBox in gebruik heeft genomen kunnen de private actoren eveneens gebruik maken van de eBox voor het verzenden van Groeipakketdocumenten naar de burger. Vanuit VUTG en samen met de private uitbetalingsactoren zetten we een gezamenlijke communicatiecampagne voor activatie van de eBox op en dit voor de doelgroep van het Groeipakket.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2021 is het gebruik van eBox voor de private UA en het elektronisch versturen van documenten operationeel. Tegen 30/06/2021 is de communicatiecampagne gestart. 	VUTG HELE STELSEL	1.6		3.2.1					GN0-AGEF2QA-LO GN0-AGEF2QA-WT campagnebudget 48deuro

1.4	Stimuleren van het gebruik van eBox bij FONS gezinnen	We zetten een campagne op om de gezinnen die aangesloten zijn bij FONS zo veel mogelijk in de richting van digitale communicatie te leiden. Het gebruik van eBox is daar een onderdeel van. Communicatie via de eBox is een snelle en veilige methode. Voor FONS betekent dit bovendien een flinke vermindering van de verzendingskosten.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 gebruikt minstens 25% van de FONS-gezinnen de e-box. 	FONS	1.6		3.2.1					GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT campagnebudget 48deuro, verzendingskosten 250deuro
1.5	Verdere uitbouw van het MijnFONS portaal en linken aan Mijn Burgerprofiel	We bouwen het MijnFONS portaal verder uit tot een veelzijdig digitaal dossier en zetten in op interactiviteit voor de burger en efficiënte ondersteuning voor het dossierbeheer. We linken het MijnFONS portaal waar mogelijk aan het Mijn Burgerprofiel.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 hebben de gezinnen zicht op de eigen dossiergegevens, en hebben ze de mogelijkheid gegevens up te daten en in te brengen. 	FONS	1.7	3.1.3	3.2.1					GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT portaal/burgerprofiel 300deuro
1.6	Onderzoeken van een selfservice-standaard voor de uitbetalingssector	We onderzoeken samen met de uitbetalingsactoren welke standaard we kunnen nastreven om selfservicefunctionaliteiten te voorzien voor de gezinnen in hun contacten met de uitbetalingsactoren.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 1/09/2021 hebben we een selfservice-standaard gedefinieerd 	VUTG HELE STELSEL		3.1.3						GNO-AGEF2QA-LO
1.7	Pilootproject Chatbot	In 2020 werd via een innovatieworkshop de mogelijkheden en meerwaarde van het inzetten van een chatbot binnen de dienstverlening van FONS in kaart gebracht. Hierop verder bouwend leggen wij een concrete projectdefinitie en MVP (Minimum Viable product) van een FONS chatbot vast. Op basis van de vastgelegde projectdefinitie en MVP ontwikkelen we een piloot chatbot.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/05/2021 is de projectdefinitie en MVP van een FONS chatbot vastgelegd. Tegen 31/12/2021 is een piloot chatbot ontwikkeld op basis van de vastgelegde projectdefinitie en MVP. 	FONS				3.3.1				GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT innovatie 100deuro

1.8	Vastleggen van de generieke voorwaarden voor potentieel toekomstige Groeipakket toeslagen	We onderzoeken en schrijven uit aan welke voorwaarden potentiële toeslagen moeten voldoen om deze binnen het Groeipakket op een vlotte, snelle en transparante wijze op te nemen binnen de bestaande CGPA werking. Dit zal dan als input kunnen dienen bij het vastleggen van mogelijke toekomstige toeslagen en de concrete voorwaarden daarvan, zodat deze toeslagen binnen CGPA verwerkt kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/03/2021 is de huidige werking GPA (inclusief ervaring COVID/CORONA) als uitgangspunt schematisch uitgewerkt. De voorwaarden voor nieuwe toeslagen zijn uitgeschreven tegen 30/09/2021. 	VUTG HELE STELSEL	1.8														GNO-AGEF2QA-LO
1.9	Onderzoeken klantensegmentatie in functie van een optimaler aanbod en een gedifferentieerd servicemodel	We analyseren vanuit VUTG het belanghebbendenbestand om zo een dienstverlening op maat mogelijk te maken. We onderzoeken welk aanbod we moeten doen voor welk type klant, om er ons vervolgens optimaler op te organiseren qua servicemodel, ondersteuning en samenwerking met partners. Meer specifiek onderzoeken we hoe we de samenwerking met lokale partners kunnen inzetten om de dienstverlening voor de burger nog toegankelijker te maken.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2021 is er een eerste overzicht van klantensegmenten adhv. 'persona's' obv. voor onze dienstverlening relevante criteria Tegen 30/09/2021 is er een overzicht van de typische contactpunten die elke persona nu met de organisatie heeft Tegen 31/12/2021 is er een eerste zicht op de mogelijke toekomstige pistes van customer journey 	VUTG HELE STELSEL	5.3	3.1.3		3.3.1			X								GNO-AGEF2QA-LO
1.10	Ontwikkelen van standaarddocumenten in het kader van de toepassing van het Groeipakket	We ontwikkelen versneld verdere standaardcommunicatie en -documenten voor gebruik door alle uitbetalers in hun contacten met de gezinnen, met het oog op een inhoudelijk kwalitatieve communicatie naar de burger. In deze documenten wordt voor de uitbetalers aangeduid wat er inhoudelijk zeker moet meegenomen worden, terwijl de look&feel meer vrijheid toelaat. Specifiek voor FONS wordt rekening gehouden met de te bereiken doelgroepen.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 zijn de nodige brieven opgemaakt in functie van de timing van de ontwikkeling van de briefgroepen en in functie van de timing van de responsabilisering 	VUTG HELE STELSEL		3.1.3													GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT CGPA Dora/Open text 650deuro
1.11	Verhogen frequentie tussentijdse betalingen en regularisaties	We verhogen de frequentie van tussentijdse betalingen en regularisaties naar 3x per week, zodat gezinnen sneller worden betaald.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/01/2021 zijn de tussentijdse betalingen en regularisaties gerealiseerd 	VUTG HELE STELSEL	1.3					3.5.1									GNO-AGEF2QA-LO

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2020	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken						Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	WVG DIV	BZ HR Audit	
2.1	Verder in kaart brengen 'Gemiste Groeipakketten' en verder automatiseren van het proces	We brengen de instroom van de 'Gemiste groeipakketten' in kaart zodat er een zo goed mogelijk zicht bekomen wordt van waar deze kinderen juist komen. We automatiseren verder het proces om deze 'Gemiste Groeipakketten' te verwerken binnen CGPA.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2021 zijn de lijsten Gemiste Groeipakketten geoptimaliseerd en kunnen ze via de GPA-toepassing voor verwerking worden aangeboden. Tegen 31/12/2021 wordt aanwezige of voorziene GPA-logica (bv. 'Familiale banden') gebruikt voor optimale aanleg en is de schermflow geoptimaliseerd voor aanleg. 	VUTG HELE STELSEL	2.1		3.2.2					GN0-AGEF2QA-LO GN0-AGEF2QA-WT GCPA ontwikkelingen 4.203deuro
2.2	Nieuwe integraties van fluxen in kader van automatische rechtentoekenning	Nadat nieuwe fluxen via Kring/Magda beschikbaar gesteld worden, integreren we deze binnen CGPA. De verwerking van deze nieuwe fluxen realiseert een verdere optimalisatie van de automatische rechtentoekenning van het Groeipakket.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 zijn de geplande fluxen geïntegreerd 	VUTG HELE STELSEL	2.2		3.2.2					GN0-AGEF2QA-LO GN0-AGEF2QA-WT GCPA ontwikkelingen 4.203deuro , AIV/Kring/Kadaster 150deuro

2.3	Automatiseren van de alarmbel (inkomen)	In 2020 werd samen met het AIV een onderzoek gedaan of en op welke wijze het 'Actueel' inkomen kon samengesteld worden. In 2021 voeren we het resultaat van dit onderzoek uit. Mocht het onderzoek in 2020 niet de nodige resultaten opleveren, zoeken we verder naar andere mogelijkheden om de alarmbel te automatiseren.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2021 is samen met AIV een onderzoek/een beperkte POC gedaan in het kader van Sandbox Vlaanderen over het gebruik van het SOLIDconcept. Tegen 31/10/2021 is de manier en termijn bepaald hoe we aan actuele inkomstgegevens kunnen komen voor de verschillende doelgroepen. Tegen 31/12/2021 is een plan van aanpak, timing en budget bepaald op basis van het resultaat van het onderzoek met AIV om de alarmbel verder te automatiseren vanaf 2022. 	VUTG HELE STELSEL	2.3		3.2.2					GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT GCPA ontwikkelingen 4.203deuro , AIV/Kring/Kadaster 150deuro
2.4	Borgen van het proces schooltoeslag en hierover een éénduidige communicatie voeren	Op basis van de ervaringen die de sector heeft na twee schooljaren uitbetaling van de schooltoeslag, leggen we het proces voor de uitbetaling van de schooltoeslag definitief vast. We maken bepaalde keuzes, de gevolgen hiervan brengen we in kaart, en we communiceren hierover éénduidig naar de klanten en belanghebbenden.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 28/02/2021 is er een evaluatie klaar over de betaling van de schooltoeslag voor het schooljaar 2020-2021. Voorlegging aan RvB van maart 2021. Tegen 30/04/2021 is het proces van de schooltoeslag definitief vastgelegd. 	VUTG HELE STELSEL	2.4		3.2.2		3.5.1			GNO-AGEF2QA-LO
2.5	Beïnvloeden van het ecosysteem automatische rechtentoekeuning	Automatische rechtentoekeuning heeft nood aan een ecosysteem dat opgebouwd wordt met authentieke bronnen, dienstenintegratoren en afnemers. Vandaag is er weinig gestructureerde informatie over een dergelijk systeem. In dit project beschrijven we de minimale vereisten van dergelijk ecosysteem en de gevolgen voor de gebruikers er van.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2021 is het ideale ecosysteem beschreven 	VUTG INTERN								GNO-AGEF2QA-LO

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2020	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken						Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	WVG DIV	BZ HR Audit	
3.1	Verdere uitbouw datawarehouse GP en wijze van rapportering	Het DWH GP wordt verder uitgebouwd/verrijkt met nieuwe concrete functionele domeinen. Binnen het VUTG leggen we verder vast op welke wijze de rapporten/dashboards aangemaakt en beschikbaar gesteld worden.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/03/2021 is het financieel DWH domein vervolledigd met informatie over schulden en inningen Tegen 30/09/2021 zijn gegevens over de selectieve participatietoeslag leerling in het DWH ter beschikking Tegen 31/12/2021 is de wijze/procedure/organisatie van rapportering binnen het VUTG van DWH gegevens (inclusief procesindicatoren) adhv rapporten/dashboards uitgewerkt 	VUTG HELE STELSEL	3.1		3.2.1					GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT DWH 100deuro
3.2	Opstellen leidraad gegevensbescherming ikv. samenwerkingen tussen overheden en beleidsinstanties binnen gezinsbeleid	Het VUTG werkt samen met instanties, diensten en verenigingen die een link hebben met het gezinsbeleid of de toelagen in het kader van het gezinsbeleid. We maken een leidraad op om conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) op een vlotte manier persoonsgegevens te kunnen verwerken in het kader van deze samenwerkingen.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2021 is de onderzoeksfase afgerond. Op de RvB van november 2021 wordt de leidraad gegevensbescherming in het kader van de samenwerking tussen overheden en beleidsinstanties binnen het gezinsbeleid voorgelegd. Tegen 31/12/2021 is de leidraad gegevensbescherming volledig klaar. 	VUTG HELE STELSEL		3.1.3						GNO-AGEF2QA-LO

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONTS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2020	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken						Begrotings-artikel en budget (beleidskredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	WVG DIV	BZ HR Audit	
4.1	Uitdragen van de opgebouwde kennis en expertise naar belanghebbenden	VUTG zet via opgebouwde expertise verder in op het uitdragen van kennis en richtlijnen naar het uitbetalingslandschap en belanghebbenden. Het platform GPedia wordt als voornaamste kanaal actueel gehouden en verder uitgewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen ten laatste 31/03/2021 is de migratie Drupal 7 naar Drupal 8 afgerond Tegen 31/12/2021 is Gpedia inhoudelijk uitgediept 	VUTG HELE STELSEL	4.2	3.1.3						GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT GPedia 10deuro
4.2	Implementatie responsabilisering	Op basis van de verschillende uitgewerkte criteria omtrent de responsabilisering, rollen we deze laatste in 2021 uit. Dit zal geleidelijk gebeuren in de vorm van een traject met de uitbetalingsactoren.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 is de nodige rapportering en opvolging aangeleverd om de beoordelingen in het kader van de responsabilisering te kunnen uitvoeren. Tegen 31/12/2021 zijn de gegevens van 2021 die het voorwerp kunnen uitmaken van een eerste evaluatie van de kwaliteit van werken van de uitbetalers verwerkt. 	VUTG HELE STELSEL	4.1		3.2.1 3.2.3					GNO-AGEF2QA-LO
4.3	Verdere uitbouw CGPA	Het verder uitbouwen van CGPA: extra functionaliteiten, verdere automatisatie en digitalisering, security, technische optimalisaties, ...	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 is CGPA verder uitgebouwd volgens de scope zoals beschreven in de nota VUTG/RVB/20201202/AP08/DOC.1 61. 	VUTG HELE STELSEL	4.3		3.2.2					GNO-AGEF2QA-LO

4.5	EESSI	De Rina-applicatie wordt uitgerold vanaf maart 2021. Het agentschap ondersteunt de uitbetalers hierin. Tegelijkertijd onderzoeken we de haalbaarheid van een verdere automatisering voor de huidige werking van de Rina-applicatie.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2021 is de toekomstvisie en het plan van aanpak m.b.t. EESSI bepaald. 	VUTG HELE STELSEL	4.7															GNO-AGEF2QA-LO
4.6	(Eventuele) Aanpassing kader omtrent plaatsing	Het agentschap bereidt zich voor op de mogelijke wijziging die regelgevend wordt voorzien in het kader van plaatsingen. Alle kinderen die ten laste zijn van de staat zullen in dit kader worden gebracht, ook kinderen die worden opgevangen in het federale kader van bed-bad-brood. Daarbij wordt ook in ogenschouw genomen om de huidige financieringsstroom van plaatsende instellingen uit het Groeipakket stop te zetten.	<ul style="list-style-type: none"> VOORLOPIG GEEN MIJLPAAL 	VUTG HELE STELSEL																GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT EESSI 200deuro
4.7	Implementatie van datamining binnen de toezichts- en begeleidingsfunctie	Via datamining willen we de gegevens die beschikbaar zijn in het datawarehouse maximaal gebruiken om risicosituaties op het vlak van (domicilie)fraude op te sporen. We baseren (een gedeelte van) onze huisbezoeken op de resultaten van deze datamining en focussen hierbij op automatische rechtentoekenning, in het bijzonder op het maximaal reduceren van de eventuele foutenmarge van automatische rechtentoekenning.	<ul style="list-style-type: none"> De sociale begeleidings- en toezichtdienst initieert tegen 31/12/2021 zelf controles op basis van gegevenslijsten uit het datawarehouse. 	VUTG HELE STELSEL	1.5		3.2.1													GNO-AGEF2QA-LO
4.8	Centraliseren van de fraudeprocedure voor de sector	Fraude bestrijden is een van de voornaamste aandachtspunten voor de sector Groeipakket. Tegelijkertijd stelt het bewijzen en beoordelen van het intentionele element van fraude een bijzondere uitdaging. Deze uitdaging wordt op sectorniveau aangepakt. We vertrekken bij deze beoordeling vanuit het vierogenprincipe en integreren de fraudevaststellingen van de gezinsinspecteurs om binnen de sector te komen tot een eenvormige fraudeprocedure.	<ul style="list-style-type: none"> De fraudeprocedure is gecentraliseerd binnen de sector tegen 31/12/2021 	VUTG HELE STELSEL	1.5															GNO-AGEF2QA-LO

4.9	Ondersteuning private uitbetalingsactoren bij VCO-verplichtingen	Sinds begrotingsopmaak 2021 zijn de private uitbetalingsactoren opgenomen in de consolidatiekring Vlaamse Overheid waardoor VCO-regelgeving ook op hen van toepassing is. VUTG voorziet begeleiding bij de verschillende begrotings- en financiële verplichtingen die daaruit voortvloeien.	<ul style="list-style-type: none"> • BA21 is voorzien van midden maart tot eind juni 2021 • BO22 is voorzien van begin mei tot eind juni en begin september tot midden oktober 2021. • Monitoring is voorzien voor november en december 2021 	VUTG HELE STELSEL								GNO- AGEF2QA- LO
-----	--	---	---	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	------------------------

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2020	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken						Begrotings-artikel en budget (beleids-kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	WVG DIV	BZ HR Audit	
5.1	Implementeren van wijzigingen in de regelgeving Groeipakket	Waar de evaluatie van het Groeipakket (ism. Opgroeien) leidt tot mogelijke regelgevende wijzigingen, implementeren we die in het CGPA en bij de uitvoerders van de dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> Van zodra de evaluatie afgelopen is leveren we een timing aan voor gewenste aanpassingen. 	VUTG HELE STELSEL	5.2	3.1.2						GN0-AGEF2QA-LO
5.2	Toekomst intra - en internationale samenwerking	Voortbouwend op het advies van de raad van bestuur om de samenwerking met Orint stop te zetten, onderzoeken we hoe we de verschillende functies van de samenwerking met de andere deeltentiteiten en de samenwerking in het kader van internationale verplichtingen wensen vorm te geven, met respect voor het Vlaamse kader hieromtrent.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2021 is het kader intra- en internationale samenwerking gecreëerd. Tegen 31/12/2021 is het kader intra – en internationale samenwerking geïmplementeerd. 	VUTG HELE STELSEL	5.4		3.2.3					GN0-AGEF2QA-LO
5.3	Uitbouwen samenwerking met perinataal netwerk	Op basis van de bevindingen van de werkgroep rond de samenwerking met de Huizen van het Kind, werd het kader vastgelegd waarbinnen de sector de samenwerking met het perinatale netwerk verder wil uitbouwen en versterken. Hiervoor wordt samengewerkt met het Agentschap Opgroeien.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 is de samenwerking perinataal netwerk versterkt en is wederzijdse informatie-uitwisseling uitgebouwd. 	VUTG HELE STELSEL	1.1							GN0-AGEF2QA-LO
5.4	Verder uitbouwen samenwerking met steden, gemeenten, OCMW's en VVSG	We zetten waar nodig en mogelijk in op de samenwerking en informatiedeling met gemeenten en steden zodat de Groeipakketgegevens hergebruikt kunnen worden in het kader van het lokale gezinsbeleid. Daarnaast werkt het VUTG ook samen met de OCMW's en VVSG om de wederzijdse werking te stroomlijnen en bevorderen in het kader van subrogatie en voorschotbetalingen.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 is een periodiek netwerkoeverleg met deze verschillende dienstverleners geïnitieerd. 	VUTG HELE STELSEL		3.1.3				X		GN0-AGEF2QA-LO

5.5	Oriëntatie van de samenwerking met externe partners binnen de toezichts- en begeleidingsfunctie.	Vanuit de centrale doelstelling om gezinnen toe te leiden naar het juiste bedrag aan Groeipakket, wordt de relatie met de (Vlaamse) partners (verder) structureel uitgebouwd, zowel voor de begeleidings- en toezichtfunctie als op het vlak van fraudebestrijding.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 is er een uitgebreide, efficiënte en structurele samenwerking met structurele (Vlaamse) partners op het vlak van begeleiding, toezicht en fraudebestrijding. 	VUTG HELE STELSEL	1.5	3.1.3							GNO- AGEF2QA- LO
-----	--	---	---	-------------------------	-----	-------	--	--	--	--	--	--	------------------------

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2020	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken						Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	WVG DIV	BZ HR Audit	
6.1	Het VUTG organisatiecharter implementeren en communiceren in de organisatie	Het organisatiecharter omschrijft waar we als VUTG voor willen gaan (missie, visie en ambities), welke organisatie we willen zijn (waarden, identiteit, leiderschap en organisatie) en hoe we willen werken en samenwerken. In 2021 zetten we de stap naar implementatie door dit organisatiecharter te promoten en het als leidraad te hanteren bij de verdere uitbouw van de organisatie en de verankering in allerlei aspecten van de werking. Hiermee willen we een duidelijke richting uitzetten, zodat het personeel betrokken is bij VUTG en haar ambities, en sterke leiders mee het voortouw nemen bij de realisatie ervan.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/03/2021 is het organisatiecharter goedgekeurd door de directieraad en is er een visueel aantrekkelijke verwerking Tegen 30/06/2021 zijn de ambities rond de organisatie die we willen zijn, verankerd binnen FONS en in de recruiteringsprocedure van de leidinggeevenden. Tegen einde 2021 is rond leiderschap minstens 1 bijeenkomst (workshop/lezing) georganiseerd voor alle leidinggeevenden 	VUTG INTERN	6.1 6.2						5.2	GN0- AGEF2QA- LO
6.2	Implementatie reorganisatie FONS	We implementeren de reorganisatie van de afdeling FONS volgens de principes die vastgelegd zijn over de manier waarop het Agentschap klantgericht wil werken.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 1/09/2021 is de reorganisatie gerealiseerd. 	VUTG INTERN	6.3							GN0- AGEF2QA- LO
6.3	Opvolgen implementatie telefonie	In de loop van 2020 werd een nieuwe organisatievorm geïmplementeerd. Deze nieuwe organisatie moet er voor zorgen dat de burger efficiënter geholpen wordt, door de telefonische oproepen in het team te betrekken waar het dossier behandeld wordt. Op basis van een aantal op te maken indicatoren gaan we na of dit systeem goed is opgezet en bijsturing nodig is.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2021 is de organisatie van de eerstelijns-telefonie in teamverband uitgewerkt en geïmplementeerd. 	VUTG INTERN	6.5			3.3.1				GN0- AGEF2QA- LO

6.4	Technische studie en aanbesteding telefonie	Het huidig telefoniecontract neemt eind 2021 een einde. We onderzoeken/bepalen eerst welke technische telefonieoplossing wij binnen het VUTG vanaf 2022 willen gebruiken. Vervolgens starten we een aanbestedingsprocedure op om deze telefonieoplossing te kunnen gunnen. Tot slot zal de voorbereiding en ingebruikname van deze nieuwe telefonieoplossing eind 2021 plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2021 is de keuze bekend van een nieuwe technische telefonieoplossing voor VUTG/Fons. Tegen 31/12/2021 is de nieuwe gekozen telefonie oplossing geïmplementeerd. 	VUTG INTERN	6.5															GNO- AGEF2QA- LO
6.5	Optimaliseren extern overleg- en besluitvormingsproces	We evalueren de werking van de verschillende overleg- en beslisstructuren die momenteel bestaan binnen de sector Groeipakket. Op basis van deze evaluatie hervormen we deze overleg- en beslisstructuren waar nodig.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/09/2021 is de evaluatie overleg- en beslisstructuren Groeipakket opgeleverd. 	VUTG HELE STELSEL																GNO- AGEF2QA- LO

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2020	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken						Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	WVG DIV	BZ HR Audit	
7.1	Verdere uitbouw systeem van organisatiebeheersing	We bouwen het in 2019 opgezette systeem van organisatiebeheersing verder uit conform de leidraad Vlaamse Overheid en houden hierbij rekening met de visie op de integrale kwaliteitszorg die in 2020 werd opgezet voor het VUTG.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 is het in 2019 opgezette systeem van organisatiebeheersing verder uitgewerkt conform de leidraad van de Vlaamse Overheid en rekening houdende met de visie op de integrale kwaliteitszorg 	VUTG INTERN	7.1						9.3 11	GN0- AGEF2QA- LO
7.2	Implementeren aanbevelingen Audit Vlaanderen omtrent Risicomanagement	Ingevolge de audit op het risicomanagement door Audit Vlaanderen voert het VUTG een aantal actieplannen uit om de aanbevelingen van Audit Vlaanderen tijdig te implementeren. Het VUTG herbekijkt de huidige methodiek en past deze toe op strategisch en operationeel niveau.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2021 is de huidige methodiek van het risicomanagement herwerkt op basis van de aanbevelingen van Audit Vlaanderen. Tegen 31/12/2021 is een risicoanalyse op basis van de herwerkte methodiek uitgevoerd op het operationele en het strategische niveau. 	VUTG INTERN								GN0- AGEF2QA- LO

7.3	Blijvend inzetten op een efficiënter gebouwenbeleid, mede in het kader van het ecologisch omgaan met resources	<p>We maken in 2021 verder werk van een efficiënter gebouwenbeleid.</p> <p>We kantelen FONS Antwerpen in in het VAC Antwerpen. We blijven de mogelijkheden van het verhuisproject Kantoor 2023 in Brussel opvolgen. We onderzoeken bijkomende antennes zoals voorgesteld door het Facilitair Bedrijf (voor o.a. Aalst, Leuven, Mechelen en Oostende).</p> <p><i>Draagt bij aan klimaatdoelstellingen VO.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tegen 31/03/2021 is VUTG Antwerpen verhuisd naar VAC Antwerpen en zijn daarbij de gebouwgebonden contracten aangepast. • Tegen 30/06/2021 is de interne oefening afgerond omtrent de behoeftebepaling van VUTG Gent in functie van een mogelijke inkanteling in VAC Gent. • Tegen 31/12/2021 kan, rekening houdend met de voortgang van het project bij HFB, VUTG een stand van zaken en planning over de inkanteling van VUTG Brussel in K2023 voorleggen aan ODS op basis van de opvolging van het dossier in samenwerking met Opgroeien. 	VUTG INTERN	7.4							GNO-AGEF2QA-LO
7.4	Vastleggen van een VUTG sourcing strategie	<p>Bepalen of wij kunnen/gaan gebruik maken van bestaande raamcontracten op vlak van aankoop van IT materiaal (notebooks), aankoop licenties (O365 licenties), inhuren van consultancy ICT diensten (IT ontwikkelingen, CGPA onderhoud) of dat het opportuun is om voor bepaalde zaken zelf een aanbestedingsprocedure vanuit het VUTG op te starten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tegen 30/09/2021 is een overzicht in kaart gebracht van mogelijke keuzes voor sourcing voor het VUTG. • Tegen 31/12/2021 is de verdere VUTG sourcing strategie vastgelegd. 	VUTG INTERN								GNO-AGEF2QA-LO

7.5	Onderzoeken van mogelijke vereenvoudigingen van het operationeel beheer CGPA	Binnen de CGPA toepassing is er heel wat operationeel beheer noodzakelijk (bijvoorbeeld inplannen/opvolgen batches). Dit operationeel beheer is zeer kritiek voor de goede werking van het GP. We onderzoeken of er mogelijkheden zijn om dit operationeel beheer te vereenvoudigen zonder het risico op de werking van het GP te vergroten.	<ul style="list-style-type: none"> • Tegen 30/06/2021 is onderzocht welke instrumenten/procedures/organisatie/... we nodig hebben om het operationeel beheer te vereenvoudigen. • Tegen 31/12/2021 is de implementatie gestart van de meest haalbare/prioritaire instrumenten/procedures/organisatie/.... 	VUTG INTERN								GNO- AGEF2QA- LO
-----	--	--	---	----------------	--	--	--	--	--	--	--	------------------------

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2020	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken						Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1	WVGA 3.2	WVGA 3.3	WVGA 3.5	WVG DIV	BZ HR Audit	
8.1	Actualisatie VTO-beleid en -plan en implementatie Module Leren	We voeren het in 2020 binnen VUTG opgesteld VTO-beleid en VTO-plan 20-21 uit. We actualiseren en sturen bij o.b.v. de input vanuit de organisatie, met het oog op de opmaak een VTO-plan 21-22. In 2021 richten we ons op de ingebruikname en inburgering van de Module Leren binnen de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2021 beschikt VUTG over een door de directieraad goedgekeurd voorstel van een bijgestuurd VTO-plan 2020-2021 en een voorstel van VTO-plan 2021-2022 Tegen 31/12/2021 worden alle opleidingen georganiseerd door en voor VUTG beheerd vanuit de Module Leren in Vlimpers en zijn de medewerkers bekend met het gebruik van de Module Leren. 	VUTG INTERN	8.2						2.2	GNO- AGEF2QA- LO
8.2	Jaaractieplan Welzijn op het Werk	Opvolgen en evalueren van het goedgekeurde jaaractieplan 2020-2021, en volgend op de evaluatie uitwerken van een jaaractieplan 2022.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/10/2021 wordt het jaaractieplan 2022 voorgelegd aan directieraad en EOC. 	VUTG INTERN	8.3						4.1 4.2	GNO- AGEF2QA- LO
8.3	Vertaling Integriteitsplan naar sensibiliseringsacties	Na goedkeuring van het integriteitsplan werken we in 2021 samen met communicatie en VTO acties uit opdat de integriteitsprincipes van de organisatie gekend zijn in de organisatie, de medewerkers deze verankeren in hun werkpraktijk, en de partners en belanghebbenden kunnen vertrouwen op een dienstverlening conform deze principes.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/03/2021 is de visietekst op Floor gepubliceerd en bijkomende communicatie over integriteit via nieuwsbericht gedaan. Tegen 30/06/2021 zijn de kwetsbare functies in kaart gebracht en is het rapport hierover aan de directieraad voorgelegd. Tegen 30/11/2021 is het actieplan 2022 opgemaakt en voorgelegd aan de directieraad. 	VUTG INTERN	8.4						7	GNO- AGEF2QA- LO

8.4	Implementatie en evaluatie van het VUTG Diversiteitsplan	Verder uitwerken van het diversiteitsplan en opzetten van acties om in de organisatie én de dienstverlening maximaal rekening te houden met en in te spelen op maatschappelijke diversiteit.	<ul style="list-style-type: none"> • Het diversiteitsplan 2021 wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de directieraad en de Raad van Bestuur tegen 31/03/2021. • Het diversiteitsplan 2021 wordt ter mededeling voorgelegd aan het EOC tegen 30/04/2021. 	VUTG INTERN	8.5					X	6.1 6.2	GNO- AGEF2QA- LO
-----	--	--	--	----------------	-----	--	--	--	--	---	------------	------------------------

FINANCIËEL OVERZICHT

De doelstellingen van het ondernemingsplan 2021 vallen binnen de contouren van de begroting 2021.

De begroting (BO2021) werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 2 december 2020 en conform het begrotingsproces binnen de Vlaamse Overheid.

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID									
Begrotingsopmaak 2021									
									(in duizend euro)
ONTVANGSTEN									
BEGROTINGS-ARTIKEL	OMSCHRIJVING BEGROTINGSARTIKEL	PR	ISE	ENT	BA	ESR	COFOG	OMSCHRIJVING BASISALLOCATIE	BO 2021
GN0-BGEFAQA-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET	GE	GQ	GN0	BGF003	1611		LOPENDE ONTVANGSTEN	115
GN0-BGEFAQA-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET	GE	GQ	GN0	BGF007	3810		TERUGVORDERINGEN M.B.T. TOELAGEN PRIVA	0
GN0-BGEFAQA-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0					115
GN0-BGEFAQB-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET	GE	GQ	GN0	BGF004	3850		TERUGVORDERINGEN M.B.T. TOELAGEN GEZIN	2.924
GN0-BGEFAQB-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - TOELAGEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0					2.924
GN0-BGEFAQX-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPG	GE	GQ	GN0	BGF005	4640		KIND EN GEZIN	978.813
GN0-BGEFAQX-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPGROEIEN REGIE	GE	GQ	GN0					978.813
GN0-BGEFAZZ-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0	BGF006	4610		DOTATIE VG	93.884
GN0-BGEFAZZ-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0					93.884
GN0-BGEFAZZ-OG	OVERGEDRAGEN OVERSCHOT VORIGE BOEKJAREN	GE	GZ	GN0	BGF001	0821		OVERGEDRAGEN SALDO VORIGE BOEKJAREN	6.541
GN0-BGEFAZZ-OG	OVERGEDRAGEN OVERSCHOT VORIGE BOEKJAREN	GE	GZ	GN0					6.541
GN0-BGEFAZZ-OU	OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR	GE	GZ	GN0	BGF002	0822		OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR	0
GN0-BGEFAZZ-OU	OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR	GE	GZ	GN0					0
	TOTAAL ONTVANGSTEN								1.082.277

UITGAVEN											
BEGROTINGS-ARTIKEL	OMSCHRIJVING BEGROTINGSARTIKEL	PR	ISE	ENT	BA	ESR	COFOG	OMSCHRIJVING BASISALLOCATIE	BO 2021		
									VAK	VEK	
GN0-AGEF2QA-LO	LONEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0	AGF003	1100	10400	LONEN	27.891	27.891	
GN0-AGEF2QA-LO	LONEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0					27.891	27.891	
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN	GE	GQ	GN0	AGF004	1211	10400	WERKINGSUITGAVEN	8.295	8.295	
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN	GE	GQ	GN0	AGF004	1221	10400	WERKINGSUITGAVEN	0	0	
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN	GE	GQ	GN0	AGF009	7440	10400	INVESTERINGEN	0	0	
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN	GE	GQ	GN0	AGF005	3132	10400	TOELAGEN PRIVATE UITBETALINGSACTOREN	0	0	
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0					8.295	8.295	
GN0-AGEF2QB-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - TOELAGEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0	AGF006	3431	10400	TOELAGEN GEZINSBELEID	981.737	981.737	
GN0-AGEF2QB-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - TOELAGEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0					981.737	981.737	
GN0-AGEF2QX-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPGROEIEN REGIE	GE	GQ	GN0	AGF007	4140		KIND EN GEZIN	0	0	
GN0-AGEF2QX-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPGROEIEN REGIE	GE	GQ	GN0					0	0	
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KINDERBIJSLAGFONDSEN	GE	GQ	GN0	AGE013	4160		WERKINGSSUBSIDIE INFINO	15.713	15.713	
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KINDERBIJSLAGFONDSEN	GE	GQ	GN0	AGE014	4160		WERKINGSSUBSIDIE PARENTIA	17.714	17.714	
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KINDERBIJSLAGFONDSEN	GE	GQ	GN0	AGE015	4160		WERKINGSSUBSIDIE MYFAMILY	13.280	13.280	
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KINDERBIJSLAGFONDSEN	GE	GQ	GN0	AGE016	4160		WERKINGSSUBSIDIE KIDSLIFE	11.106	11.106	
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KINDERBIJSLAGFONDSEN	GE	GQ	GN0					57.813	57.813	
GN0-AGEF2ZZ-IS	INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0	AGF008	4110		MVG	0	0	
GN0-AGEF2ZZ-IS	INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0					0	0	
GN0-AGEF2ZZ-OH	OVERGEDRAGEN TEKORT VORIGE BOEKJAREN	GE	GZ	GN0	AGF002	0321		OVERGEDRAGEN TEKORT VAN VORIGE BOEKJAREN		0	
GN0-AGEF2ZZ-OH	OVERGEDRAGEN TEKORT VORIGE BOEKJAREN	GE	GZ	GN0						0	
GN0-AGEF2ZZ-OV	OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJAAR	GE	GZ	GN0	AGF001	0322		OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJAAR		6.541	
GN0-AGEF2ZZ-OV	OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJAAR	GE	GZ	GN0						6.541	
	TOTAAL UITGAVEN								1.075.736	1.082.277	

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID	BO 2021
Totaal uitgaven	1.075.736
Aflossing schuld (code 9)	0
Kredietverl. en Deelneming (codes 8)	0
Dotaties MVG (code 41.1 en 61.1)	0
Dotaties DAB,VOI (code 41.3,4,5,6,7 en 61.3,4,5,6,7)	57.813
Over te dragen overschot (code 03.22)	0
Overgedragen tekort (code 03.21)	0
Interne verrichtingen (code 03.10)	0
Totaal ESR-gecorrigeerde beleidsuitgaven	1.017.923
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID	BO 2021
Totaal ontvangsten	1.082.277
Leningen (code 9)	0
KVD (codes 8)	0
Dotaties MVG (code 46.1 en 66.1)	93.884
Dotaties DAB, VOI (code 46.3,4,5,6,7 en 66.3,4,5,6,7)	978.813
Overgedragen overschot (code 08.21)	6.541
Over te dragen tekort (code 08.22)	0
Interne verrichtingen (code 08.10)	0
Totaal ESR-gecorrigeerde ontvangsten	3.039
Totaal uitgaven	1.082.277
Aflossing schuld (code 9)	0
Kredietverl. en Deelneming (codes 8)	0
Dotaties MVG (code 41.1 en 61.1)	0
Dotaties DAB,VOI (code 41.3,4,5,6,7 en 61.3,4,5,6,7)	57.813
Over te dragen overschot (code 03.22)	6.541
Overgedragen tekort (code 03.21)	0
Interne verrichtingen (code 03.10)	0
Totaal ESR-gecorrigeerde betaaluitgaven	1.017.923
intering = - en opbouw = +	0
ESR-intering en opbouw (excl. afoming saldi)	0
ESR vorderingen-saldo	-1.014.884
ESR BELEID - ESR BETAAL	0

PERSONEELSOVERZICHT

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

Uitgaande van de strategische lange termijn keuzes in het ondernemingsplan werden de personeelsbehoeften van VUTG bijgewerkt. In het licht van de besparingsdoelstelling van de Vlaamse regering en de te verwachten personeelsevoluties werd een significante bijstelling gedaan. Hierdoor komt het TO BE personeelsplan 2024 te liggen op 340 VTE.

Op 31 december 2019 had het agentschap 370 personeelsleden (koppen) in dienst. Conform de besparingsoperatie van de Vlaamse regering in de periode 2019-2024 dient het VUTG na afloop van deze termijn 30 koppen afgebouwd te hebben. Zoals verleden jaar meegedeeld, voorziet het agentschap geen naakte ontslagen om deze koppenbesparing te realiseren. Rekening houdend met de toekomstige personeelsbehoeften nodig voor het verzekeren van de continuïteit van de dienstverlening wordt bij natuurlijke afvloeiingen via pensionering, tijdelijke contracten of ontslagname door het personeel, systematisch geëvalueerd of vervanging zich opdringt en of dat dit kan opgevangen worden via interne mobiliteit of door optimalisatietrajecten.

Door deze werkwijze kon in 2020 al een nettobesparing van 9 koppen gerealiseerd worden. Dat komt neer op 30% van de gevraagde totale koppenbesparing tegen eind 2024.

Rekening houdend met de opgelegde koppenbesparing, de reeds gekende in-, door- en uitstroom voor 2021 en de functionele behoeften van de verschillende afdelingen en teams, werd het personeelsplan van het agentschap bijgesteld (zie hieronder) tot 355 VTE voor 2021. Deze bijstelling is een tussenstap naar het uiteindelijke doel van 340 VTE in 2024. Door de natuurlijke uitstroom strikt te monitoren zal het mogelijk zijn om jaarlijks de personeelsbehoeften en het TO BE personeelsplan specifiek bij te stellen, en waar nodig nog gericht te verlagen. Zo kunnen we tegen het einde van de regeerperiode voldoen aan de gevraagde afbouw van 30 koppen maar tegelijk ook streven naar een optimale bijstelling en invulling van de personeelsbehoeften.

PERSONEELPLAN 2021								
AFDELING	Personeelsplan							Aard functies
	A3	A285 / A286	A	B	C	D	Totaal	
domein								
GEDELEGEERD BESTUURDER								
Aansturing VUTG	1,0						1,0	3
Staf gedelegeerd bestuurder			3,0	3,0			6,0	3
totaal	1,0	0,0	3,0	3,0	0,0	0,0	7,0	
ALGEMENE DIENSTEN								
Aansturing Algemene Diensten		1,0					1,0	3
Administratieve ondersteuning VUTG					1,0		1,0	4
Financiën en boekhouding			1,0	2,0	2,0		5,0	2
Juridische zaken VUTG			1,0				1,0	4
Kwaliteitscontrole			1,0	2,0	3,0		6,0	2
Strategisch HR en organisatieontwikkeling			2,0	1,0			3,0	4
BIMT			3,0	13,0			16,0	2
Marketing, communicatie en externe relaties			2,0	2,0			4,0	4
Groep pakket VTO			1,0	4,0	1,0		6,0	2
Expertisecel Schooltoelagen					10,0		10,0	2
totaal	0,0	1,0	11,0	24,0	17,0	0,0	53,0	
F O N S								
Aansturing FONS		1,0					1,0	3
Klantenbeheer FONS			6,0	24,0	191,0		221,0	1
Omkadering FONS			2,0	6,0	13,0	4,0	25,0	1
totaal	0,0	1,0	8,0	30,0	204,0	4,0	247,0	
AUDIT, BEHEER EN TOEZICHT								
Aansturing Audit, beheer en toezicht		1,0					1,0	3
Administratieve ondersteuning ABT				1,0			1,0	4
Interne audit			3,0				3,0	2
Klachten en bemiddeling			1,0	6,0			7,0	2
Sociale inspectie en begeleiding			2,0	15,0	4,0		21,0	2
Juridisch beheer stelsel			9,0	2,0			11,0	2
totaal	0,0	1,0	15,0	24,0	4,0	0,0	44,0	
INTERREGIONAAL ORGAAN								
Detachering naar ORINT			0,0	2,0	2,0		4,0	2
totaal	0,0	0,0	0,0	2,0	2,0	0,0	4,0	
VUTG TOTAAL	1,0	3,0	37,0	83,0	227,0	4,0	355,0	
AARD VAN DE FUNCTIES			Personeelsbehoeften			%		
rechtstreekse dienstverlening FONS	1					69,30		1
rechtstreekse dienstverlening hele stelsel	2					25,07		2
beleids- en managementfuncties	3					2,82		3
organisatieondersteunende functies	4					2,82		4
TOTAAL						100,0		

PERSONEELSEVOLUTIE: 2019 - 2020 - 2021

31/12/2019											
		Niveau A	Niveau A VTE	Niveau B	Niveau B VTE	Niveau C	Niveau C VTE	Niveau D	Niveau D VTE	Totaal	Totaal VTE
VI Ag Uitbetaling Toelagen ikv Gezinsbeleid	Gedelegeerd bestuurder	1	1,00							1	1,00
	Staffuncties (Coördinatie, PMO, strategie, veilig)	2	2,00	2	2,00					4	4,00
Audit, beheer en toezicht	Afdelingshoofd	1	1,00							1	1,00
	Interne audit en Toezicht	1	1,00	6	6,00					7	7,00
	Interregionaal Orgaan					3	2,80	1	1,00	4	3,80
	Klachten- en bemiddelingsdienst	1	1,00	1	0,80	5	4,40			7	6,20
	Sociale begeleiding en toezichtsdienst	4	2,80	15	14,60	4	3,30	2	1,80	25	22,50
Algemene diensten	Afdelingshoofd	1	1,00							1	1,00
	Aansturing Algemene Diensten					1	0,80			1	0,80
	Business Informatie Management & Technologie	1	1,00	3	2,80					4	3,80
	Procesbeheer			4	4,00	1	1,00			5	5,00
	Financiën en boekhouding	1	0,90	2	1,50	5	4,10			8	6,50
	Kwaliteit (incl.VTO)	2	2,00	5	4,80	3	2,80			10	9,60
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	2,00	2	2,00					5	4,00
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	2	1,80	2	1,50					4	3,30
	Kwaliteit en monitoring	3	3,00	4	3,80					7	6,80
	Juridische functie	5	4,60			2	1,80			7	6,40
FONS	Klantenbeheer FONS	10	9,80	21	19,70	209	182,00	3	3,00	243	214,50
	Omkadering FONS	3	3,00	7	6,20	11	8,50	5	3,70	26	21,40
TOTAAL		41	37,90	74	69,70	244	211,50	11	9,50	370	328,6

31/12/2020											
		Niveau A	Niveau A VTE	Niveau B	Niveau B VTE	Niveau C	Niveau C VTE	Niveau D	Niveau D VTE	Totaal	Totaal VTE
VI Ag Uitbetaling Toelagen ikv Gezinsbeleid	Gedelegeerd bestuurder	1	1,00							1	1,00
	Staffuncties (Coördinatie, PMO, strategie, veilig)	1	1,00	2	2,00					3	3,00
Audit, beheer en toezicht	Afdelingshoofd	1	1,00							1	1,00
	Auditdienst	3	3,00							3	3,00
	Interregionaal Orgaan					3	2,80	1	1,00	4	3,80
	Klachten- en bemiddelingsdienst	1	1,00	5	4,80	4	3,60			10	9,40
	Sociale begeleiding en toezichtsdienst	2	1,80	16	14,20	3	3,00	2	1,80	23	20,80
	Beheer	6	5,35			2	1,80			8	7,15
Algemene diensten	Afdelingshoofd	1	1,00							1	1,00
	Aansturing Algemene Diensten					1	0,80			1	0,80
	Juridische zaken VUTG	1	1,00							1	1,00
	Business Informatie Management & Technologie	1	1,00	5	4,80	1	0,80			7	6,60
	Procesbeheer			3	3,00	2	2,00			5	5,00
	Financiën en boekhouding	1	1,00	3	3,00	4	3,30			8	7,30
	Kwaliteit	1	1,00	2	1,80	3	2,80			6	5,60
	Vorming, training en opleiding	1	1,00	3	3,00	1	0,80			5	4,80
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	1,80	2	2,00					5	3,80
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	2	1,80	2	1,50					4	3,30
FONS	Klantenbeheer FONS	10	9,80	23	21,90	193	169,30	3	2,80	229	203,80
	Omkadering FONS	4	4,00	9	8,10	18	16,60	5	3,70	36	32,40
SUBTOTAAL		40	37,55	75	70,10	245	207,60	11	9,30	361	324,55
TOTAAL	Expertise schooltoeslag					10	9,60			10	9,60

VOORZIEN 31/12/2021 (koppen)

		Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D	Totaal
VI Ag Uitbetaling Toelagen ikv Gezinsbeleid	Gedelegeerd bestuurder	1				1
	Staffuncties	1	2			3
Audit, beheer en toezicht	Afdelingshoofd	1				1
	Auditdienst	3				3
	Interregionaal Orgaan			3	1	4
	Klachten- en bemiddelingsdienst	1	5	4		10
	Sociale begeleiding en toezichtsdienst	2	15	1	1	19
	Beheer	8		2		10
Algemene diensten	Afdelingshoofd	1				1
	Aansturing Algemene Diensten			1		1
	Juridische zaken VUTG	1				1
	Business Informatie Management & Technologie	2	8	3		13
	Financiën en boekhouding	1	3	3		7
	Kwaliteit	1	2	3		6
	Vorming, training en opleiding	1	4	1		6
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	2			5
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	3	1			4
FONS	Projectmanager (N-1)	1				1
	Klantenbeheer FONS	9	21	193	3	226
	Omkadering FONS	4	9	16	5	34
SUBTOTAAL		44	72	230	10	356
	Expertise schooltoeslag			10,00		366
TOTAAL						
situatie 31.12.2019	370 koppen					
situatie 01.01.2020	380 koppen					
	(+10 koppen wegens de ambtshalve overdracht van 10 medewerkers van AHOVOKS naar VUTG. Omdat het om een ambtshalve overdracht gaat, worden deze koppen geneutraliseerd en dus niet als 'aanwervingen' meegerekend voor de koppenbesparing.)					
Personeelsbewegingen 2020						
Uit dienst	21					
in dienst	12					
Netto afbouw koppen	-9					
Reeds gekende personeelsbewegingen 2021						
Uit dienst	26					
in dienst	21					
Netto afbouw koppen	-5					

EVALUATIE DOELSTELLINGEN VUTG ONDERNEMINGSPLAN 2020 – Status december 2020

SD 1 VUTG en FONS bouwen verder aan een klantgerichte, toegankelijke, digitale en niet-digitale dienstverlening			Status eind december 2020						Toelichting bij Status eind december 2020
OD nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
1.1	Uitbouwen van een bereikbare en geografische gespreide loketfunctie	We evalueren de uitbouw van de loketfunctie en de geografische spreiding en bereikbaarheid van de lokale loketten en lokale contactpunten in samenwerking met de Huizen van het Kind en buiten de Huizen van het Kind.							In de nota met betrekking tot responsabilisering werd aan de Raad van Bestuur een gedeeltelijk overzicht bezorgd van de output van de werkgroep. In de werkgroep met de UA werd het kader onderzocht waarbinnen de sector de samenwerking met het perinatale netwerk verder kan uitbouwen en de samenwerking kan versterken, dit in samenwerking met het Agentschap Opgroeien. De verdere samenwerking van de sector met het perinatale netwerk zal via een nieuwe doelstelling worden verdergezet en opgenomen worden in het ondernemingsplan 2021 (OD 5.3).
1.2	Ontwikkelen indicatorenset voor de uitbetalers Groeipakket	Een indicatorenset rond juistheid, volledigheid, tijdigheid en traceerbaarheid wordt ontwikkeld zodat de 5 uitbetalers zichzelf kunnen opvolgen. Voor de teams dossierbeheer FONS wordt hieraan een operationalisering van het datawarehouse gekoppeld in functie van dossieropvolging en werking op teamniveau.							In 2020 is er ingezet op de uitbouw van de responsabiliseringscriteria voor de uitbetalers van het Groeipakket. Binnen dit kader zijn 18 variabelen bepaald in criterium 1. De verdere operationalisering van die variabelen is voorzien in het ondernemingsplan 2021. De ontwikkeling van het DWH verliep simultaan met de ontwikkeling van indicatoren en evaluatieschalen met betrekking tot de responsabilisering. De verdere operationalisering volgt eveneens in 2021.
1.3	In het kader van armoedebestrijding onderzoeken van de mogelijkheid van dagelijkse betalingen en regularisaties	Er wordt onderzocht of dagelijkse betalingen en regularisaties mogelijk zijn. Dit zijn concrete maatregelen die een hulp kunnen zijn bij gezinnen in armoede.							De analyse is afgerond. De raad van bestuur van 9 september 2020 besliste om zo snel mogelijk in 2021 3 x per week te regulariseren en te betalen. De betaalkalender 2021 houdt rekening met de verhoogde frequentie en voorziet bijgevolg in bijkomende betalingen op maandag-woensdag-vrijdag (indien een werkdag).

1.4	Verder uitbouwen van de bemiddelings- en doorverwijsfunctie van het Agentschap	De klachtenprocedure wordt verder uitgewerkt met de uitbetalingsactoren, en geformaliseerd. Hierbij worden duidelijke afspraken geformuleerd, zowel intern (termijnen...) als extern (afspraken uitbetalingsactoren), met het oog op een kwalitatieve rapportering.						De klachten- en bemiddelingsprocedure werd aan de contactpersonen van de uitbetalers voorgesteld en met hen besproken. Op het sectoroverleg werd de procedure gepresenteerd. Daarna werd ze ook voorgelegd aan de raad van bestuur. De indicatoren van de procedure werden vastgelegd. Deze indicatoren zijn geïntegreerd in het klachtenopvolgingssysteem dat ontwikkeld wordt. In 2021 volgt er een doelstelling over de opvolging van de naleving van de klachten- en bemiddelingsprocedure (OD 1.2).
1.5	Verder uitbouwen van de toezichts- en begeleidingsfunctie voor de gezinnen	We bouwen een proportionele begeleidingsfunctie uit voor het Groeipakket waarbij de begeleiding van de burger naar zijn rechten prioritair is, met een handhavingscomponent waar nodig. We integreren een cel fraude in de sociale begeleidings- en toezichtsdienst, en stellen een handelingskader op. De risico's op basis waarvan controles worden uitgevoerd, worden bepaald en gecommuniceerd.						Na de toekomstvisie en het toezichtskader is ook het handelingskader van de sociale begeleidings- en toezichtsdienst afgewerkt. Dit wordt voorgelegd aan de raad van bestuur van januari 2021. Dit handelingskader omvat de praktische procedures. Deze extra tussenstap alsook de aanzienlijke impact van de Coronacrisis op de werking van de gezinsinspecteurs zorgden voor een kleine afwijking tav de mijlpalen. De oefening rond datamining is in volle voorbereiding. De implementatie is voorzien voor volgend jaar (2021 - OD 4.7), op basis van de werkzaamheden in het datawarehouse. In de BeTo-app wordt de mogelijkheid voorzien om op basis van deze datamining controles automatisch te kunnen opstarten. De samenwerking met andere instellingen en overheden bleek ten gevolge van de pandemie moeilijk uit te werken. Er is een vervolgoelstelling voorzien in 2021 (OD 5.5). Ook is er in 2021 een doelstelling voorzien rond het centraliseren van de fraudeprocedure voor de sector (OD 4.8).
1.6	eBox en burgerprofiel	VUTG zal digitaal communiceren met de burger via de eBox. VUTG gaat zoveel mogelijk burgers motiveren opdat ze de formele Groeipakket-communicatie enkel nog via de eBox laten verlopen. Binnen het burgerprofiel zal voor elke burger zichtbaar zijn bij welke UA hij/zij is aangesloten, en daar zal hij/zij doorgelinkt worden naar het portaal van de UA. We proberen de investering in de Centrale DocumentStore (een verzamelaarsplaats voor de burger van al zijn wettelijk verplichte Groeipakketdocumenten) terug te schroeven door in te zetten op deze nieuwe communicatiemogelijkheden.						De eBox staat bij Fons in productie alsook de integratie met MijnBurgerprofiel. MijnBurgerprofiel bevat de basisinformatie over het Groeipakket. Detailinformatie is al op te volgen in het MijnFons portaal. In 2021 volgen er doelstellingen rond het gebruik van eBox door private UA (OD 1.3), het stimuleren van het gebruik van eBox bij FONS gezinnen (OD 1.4) en de verdere uitbouw van het MijnFONS portaal en linken aan Mijn Burgerprofiel (OD 1.5).

1.7	Verdere ontwikkeling van een mijnFONS-portaal	<p>Het mijnFONS-Portaal is verder uitgebouwd met functionaliteiten voor de klanten waardoor het mijnFONS-Portaal de plaats bij uitstek geworden is waar klanten de nodige informatie over hun dossiers kunnen terugvinden/aanleveren.</p> <p>De belangrijkste functionaliteiten die voorzien zullen worden zijn het heroriënteren van het FONS-portaal naar gezinsdossier, het raadplegen van de historische recht van de kinderen, van de contactgegevens, van de berekende rechtsbedragen en de gekoppelde betalingen, en het aanvragen van het betalingsattest.</p>						<p>De voorziene ontwikkelingen werden gerealiseerd en het vernieuwde portaal staat in productie.</p> <p>In 2021 is er een vervolgoelstelling gedefinieerd voor de verdere ontwikkeling van het portaal waardoor er extra informatie zal getoond worden voor de burger en de interactiviteit met de burger de nodige aandacht zal krijgen (OD 1.5).</p>
1.8	Covid-19 toeslag / Corona-toeslag	<p>Heel wat gezinnen worden getroffen door de maatregelen die zijn genomen in het kader van de bestrijding van COVID-19. Om hen tijdelijk financieel te ondersteunen voerde het Vlaams Parlement met het decreet van 19 juni 2019 een COVID-19-toeslag in. De aanvraagtermijn van deze toeslag is beperkt in de tijd, maar de impact kan groot zijn. Het is van belang om zo veel mogelijk gezinnen te bereiken.</p> <p>Om de invoering van de toeslag voor te bereiden moeten er een aantal modaliteiten voorzien worden. Deze hebben vnl. betrekking op CGPA, dossierbeheer en communicatie (intern en extern). In november 2020 voerde het Vlaams Parlement een Coronatoeslag in die uitbetaald werd volgens de voorwaarden van de sociale toeslag.</p>						<p>De aanvraagperiode van de COVID-19 toeslag liep tot en met 31 oktober 2020. In de laatste rechte lijn naar deze deadline hebben alle uitbetalers uitgebreid ingezet op de communicatie hieromtrent.</p> <p>Het project werd intussen met een tussentijdse analyse voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Een definitief resultaat zal gekend zijn in maart 2021.</p> <p>De coronatoeslag werd op 15 december 2020 uitbetaald aan de gezinnen die er recht op hebben. Aan de raad van bestuur wordt hierover in januari 2021 een statusnota voorgelegd.</p> <p>In 2021 volgt er een doelstelling rond het vastleggen van de generieke werkwijze voor potentieel toekomstige Groeipakket toeslagen (OD 1.8).</p>

SD 2 VUTG gaat resoluut voor een verder doorgedreven automatische rechtentoekenning en wil hierrond binnen het ruimere WVGA-domein een stimulerende rol spelen			Status eind december 2020						Toelichting bij Status eind december 2020
OD nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
2.1	Uitbreiden en automatiseren van het proces 'Gemiste Groeipakketten'	Door inschrijvingsgegevens van onderwijsinstelling en gegevens van het rijksregister te koppelen met het kadaster Groeipakket worden gemiste Groeipakketten gedetecteerd. De matchings met gegevens van onderwijs en kinderopvang worden herhaald. Binnen de Centrale Groeipakket Applicatie (CGPA) wordt het mogelijk gemaakt om deze rijksregisternummers automatisch in te laden.							De verwerking van het lopende schooljaar (lijst onderwijs) is bezig, ook om voor volgend schooljaar gericht problemen en prioriteiten te bepalen. Verwerking is tijdsintensief waardoor het trager loopt dan verwacht. Matching met rijksregister heeft plaatsgevonden. Het resultaat werd nog niet verwerkt wegens het prioritair behandelen van de lijst van inschrijvingen in het onderwijs. Er is voor 2021 een vervolgdienststelling (OD 2.1) waar wij oa. de instroom van gemiste Groeipakketten in kaart zullen brengen. Binnen CGPA voorzien we automatische immatriculatie op basis van INSZ-nummers. Dit is ingepland binnen de CGPA ontwikkeling 2021. Deze vertraging is veroorzaakt door de ontwikkeling van COVID en Coronatoeslag.
2.2	Uitvoeren van de afgesproken IT-projecten en integratie fluxen in kader van automatische rechtentoekenning	Nieuwe fluxen die Opgroeien Regie en AIV in overleg met VUTG ter beschikking stellen zullen worden geïntegreerd binnen CGPA.							De fluxen LoopbaanArza/RIP/DMFA werden geïntegreerd in GPA. Verwerking RIP en Arza is uitgevoerd. Verwerking van DMFA gebeurt voor het eerst in december 2020 en januari 2021. Groeipakketmutatie BIS/INSZ nrs is gerealiseerd. Geefhandicap v2 zal pas beschikbaar zijn bij Kring Q2 2021. De beoordelingen van voldoende aanwezigheid in kader van de selectieve participatietoelage leerling is nog niet kunnen gebeuren, omdat de informatie van onderwijs ons laattijdig bereikte. Er wordt voor 2021 een vervolgdienststelling (OD 2.2) geformuleerd om verdere integratie van Fluxen binnen het GP mogelijk te maken.

2.3	Automatiseren van de alarmbel (inkomen)	We willen de manuele alarmbelprocedure van de sociale toeslag binnen het Groeipakket nog meer automatisch kunnen opstarten voor gezinnen die met een plotse inkomensdaling geconfronteerd worden. Samen met de agentschappen AIV en Opgroeien wordt onderzocht of het actueel inkomen kan gereconstrueerd worden. Dit moet ervoor zorgen dat gezinnen sneller het juiste Groeipakketbedrag krijgen.						<p>Uit het onderzoek blijkt dat er op korte termijn weinig mogelijkheden zijn om over actuele loongegevens van een groot deel van het publiek te kunnen beschikken. Er is in 2021 een vervolgoelstelling (OD 2.3) ingepland om in samenwerking met AIV en andere geïnteresseerde partijen naar andere oplossingen te zoeken. De digitale kluis solid zal onder andere in scope genomen worden.</p> <p>Daarnaast zullen wij volgend jaar ook bekijken of voor bepaalde deelgroepen specifieke oplossingen mogelijk zijn voor een automatische alarmbel.</p>
2.4	Verder automatiseren van het proces 'schooltoeslag'	Verdere automatisering van het proces schooltoeslag en verkorten van de doorlooptijd van de selectieve participatietoeslag leerling. De historiek van de eerste toekenning zal hier onder andere voor gebruikt worden. De volgorde van de betaaltreinen wordt bekeken in functie van een betere ondersteuning van mensen in armoede.						<p>In totaal voor de hele sector zijn einde november 2020 480.421 schooltoeslagen betaald voor een totaal bedrag van 187.080.764,13 euro. Dat is ongeveer 98% van het geraamde aantal voor het schooljaar 2020-2021. De automatische uitbetaling van de schooltoeslag voor dit schooljaar neemt gemiddeld 25 kalenderdagen in beslag, wat ruim onder de doelstelling is van gemiddeld 35 dagen.</p> <p>In 2021 volgt er een doelstelling (OD 2.4) rond het borgen van het proces schooltoeslag en het voeren van een éénduidige communicatie.</p>

SD 3 VUTG streeft naar een maximale benutting en verspreiding van data en gegevens beschikbaar binnen het Groeipakket, met het oog op een performante ondersteuning van de uitbetalers, een goede monitoring van het Groeipakket, en het mogelijk maken van potentieel interessante toepassingen van externen			Status eind december 2020						Toelichting bij Status eind december 2020
OD nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
3.1	Verdere uitbouw van dataset en datawarehouse Groeipakket	In samenwerking met Opgroeien verder uitbouwen van de dataset en het datawarehouse (DWH) voor de monitoring en opvolging van het Groeipakket en van de efficiëntie van het stelsel, het agentschap en FONS. Er worden met de regisseur de nodige afspraken gemaakt rond het gebruik en de interpretatie van de data uit het DWH.							Fase 1 "Domein algemeen en demografisch" staat in productie samen met het domein van de "taken". Fase 2 "Financiële informatie" komt in productie eind begin 2021. De fases werden overeenkomstig de vooropgestelde planning uitgevoerd. In het ondernemingsplan van 2021 komt een vervolgoelstelling (OD 3.1) waar het de bedoeling is om het datawarehouse verder te verrijken met gegevens over de selectieve participatietoelage leerling en over schulden/inningsen.

SD 4 VUTG zorgt voor een efficiënt georganiseerd en performant ondersteund uitbetalingslandschap waarbinnen de opdrachten Groeipakket correct en volgens de regelgeving toegepast worden			Status eind december 2020						Toelichting bij Status eind december 2020
OD nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
4.1	Onderzoeken ondersteuning en responsabilisering in een gewijzigd uitbetalingslandschap	We stellen, samen met de partners, responsabiliseringscriteria op en we verankeren die in de regelgeving. De criteria mikken zowel op kwalitatieve als op efficiëntie maatstaven. De samenhang met doelstelling 1.2 (indicatorenset gebaseerd op DWH) wordt hierbij meegenomen.							De indicatoren voor de responsabilisering werden ingevuld. De werkgroep onder leiding van het Agentschap met de uitbetalers voorzag de nodige input op basis waarvan het Agentschap een voorstel kon formuleren aan de Raad van Bestuur. In 2021 volgt er een doelstelling rond de implementatie van de responsabilisering (OD 4.2).
4.2	Uitdragen van de opgebouwde kennis en expertise naar belanghebbenden	VUTG zet via opgebouwde expertise verder in op het uitdragen van kennis en richtlijnen naar het uitbetalingslandschap en belanghebbenden. Het platform GPedia wordt als voornaamste kanaal actueel gehouden en verder uitgewerkt.							Het luik regelgeving werd aan een grondige check-up onderworpen en in de thema's werden correcties doorgevoerd. Door de migratie van Drupal 7 naar Drupal 8, die plaatsvindt tussen 12/2020 – 03/2021 en die een impact heeft op de functionaliteiten en de inhoud van GPedia en de nodige voorbereidingen vraagt, wordt het invoeren van verdiepingen in de thema's uitgesteld. We nemen in 2021 het uitdragen van de opgebouwde kennis en expertise naar belanghebbenden opnieuw op in een vervolgoelstelling (OD 4.1).
4.3	Verdere uitbouw van CGPA	De opvolging van de verdere uitbouw van CGPA van zowel IT ontwikkelingen scope VUTG als scope private UA conform de goedgekeurde nota RvB. De bedrijfscontinuïteit van CGPA optimaliseren door hosting van CGPA en Kring bij een externe ICT partner onder te brengen.							De 106 geplande storypunten van de scope van de private uitbetalingsactoren werden dit jaar opgeleverd. Daarnaast werden ook de geplande storypunten van de scope van VUTG gerealiseerd. Tijdens het jaar werden wel een aantal prioriteitswijzigingen doorgevoerd ten gevolge van de ontwikkelingen van de toeslagen COVID-19 en Corona. In 2021 komt er een vervolgoelstelling (OD 4.3) die tot doel heeft om de verdere ontwikkelingen van CGPA te realiseren.

4.4	Voorzien van IT-services voor de verschillende ondersteuningsfuncties van het agentschap	We voorzien in de verschillende ondersteuningsfuncties de nodige IT-services om de controle op de deugdelijke uitbetaling van de toelagen mogelijk te maken. Voor de klachten- en bemiddelingsdienst wordt de IT-toepassing geanalyseerd en (her)ontwikkeld. De toepassing HOLMES wordt aangepast naar het Vlaams model inclusief ontwikkeling van rapportering. Ook voor de sociale begeleidings- en toezichtsfunctie wordt de IT-toepassing geanalyseerd en (her)ontwikkeld. Het datawarehouse en datamining wordt opgezet in functie van een gericht en efficiënt fraudebeleid.						Het project omtrent Holmes (applicatie klachtendienst) is eind 2020 ongeveer halverwege. De werkzaamheden worden ten laatste eind februari afgerond, met een bijzondere aandacht voor het luik statistiek en rapportering. De kick-off voor de aanpassingen aan BeTo (applicatie sociale begeleidings- en toezichtsdienst) vond plaats op 19/10/2020. De toegang tot GPA van alle UA wordt begin 2021 voorbereid en vervolgens uitgerold.
4.5	Analyse van de regelgeving in functie van kostenefficiëntie	We onderzoeken in welke mate een vereenvoudiging van de regelgeving een positief effect zou kunnen hebben op de werkingskosten in het stelsel. We voeren dit uit in samenhang met het project rond evaluatie en borging van de regelgeving (5.3)						Het project werd afhankelijk gemaakt van de evaluatie van het Groeipakket. Een eerste realisatie is wel al gebeurd door het vervroegen van een ijkmoment binnen de schooltoeslag, wat een belangrijke administratieve vereenvoudiging was voor uitvoerders en voor gezinnen. In 2021 is er een vervolgoelstelling (OD 4.4) voorzien over de analyse van de regelgeving in functie van kostenefficiëntie.
4.6	Uitbouw en verankering van de Auditdienst van VUTG	In afstemming met Audit Vlaanderen en de revisoren, wordt de Auditdienst van VUTG verder uitgebouwd en verankerd, en wordt de werking bekend gemaakt bij belanghebbenden						De auditdienst is volledig samengesteld en voert momenteel samen met Audit Vlaanderen een eerste auditopdracht uit. De aanzet tot risicogebaseerde auditplanning werd opgeleverd aan het Auditcomité. Rekening houdend met de besprekingen omtrent responsabilisering zal het Auditcomité een auditplanning voorstellen aan de Raad van Bestuur. De bekendmaking van de werking van de auditdienst aan partners verloopt gezien de Coronapandemie vertraagd.
4.7	Uitrol EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)	Bij de uitrol van EESSI zal VUTG aan de uitbetalers de nodige ondersteuning bieden. Hiertoe wordt overleg met de relevante partner(s) gepland, worden richtlijnen uitgeschreven en bezorgd aan de UA, en wordt de wisselwerking tussen GPA en EESSI geëvalueerd.						De opstart van het EESSI-project is door externe factoren uitgesteld tot maart 2021. De haalbaarheidsstudie met betrekking tot het EESSI-project voor Vlaanderen werd opgestart. In het OP2021 is er een doelstelling (OD 4.5) opgenomen over de opvolging van de uitrol van EESSI, onder meer met het oog op een verdere automatisering vd huidige werking van Rina-applicatie.

4.8	Uitvoering geven aan regelgevende aanpassing inzake retroactiviteit vluchtelingen	Op het ogenblik dat het regelgevend kader inzake de afschaffing van de retroactiviteit van de gezinsbijslagen voor vluchtelingen gecreëerd is, zal het agentschap uitvoering geven aan de instrumentele uitwerking.							De regelgeving in deze werd aangepast. De sector werd geïnformeerd over de impact en geeft uitvoering aan de regelgeving.
-----	---	---	--	--	--	--	--	--	---

SD 5 VUTG en FONS geloven in de meerwaarde van sterke samenwerkingsverbanden met relevante partners en belanghebbenden en bouwen deze verder uit			Status eind december 2020						Toelichting bij Status eind december 2020
OD nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
5.1	Evaluatie en doelgerichte optimalisering van lokale samenwerkings FONS	De lokale en regionale samenwerkingen met partners zoals Huizen van het Kind, OCMW's, ... worden geëvalueerd op doelgerichtheid zodat er optimaler kan worden ingezet op plaatsen waar de aanwezigheid van FONS belangrijk is.							Uitbreiding van onze fysieke dienstverlening was gezien de pandemie niet mogelijk. De meeste bestaande ziddagen werden wel veilig heropgestart. Door het moeilijke jaar kozen we ervoor om de bevraging uit te stellen naar het eerste kwartaal van 2021. Samen met de betaaldiensten en de betrokken partners organiseren we gesprekken om feedback uit dialoog te halen en bij te sturen op basis van zowel interne als externe input. Deze fundamentele nemen we als geconsolideerd startpunt voor 2021. Nieuwe webinars over de schooltoeslag (september 2020) en de coronatoeslag (december 2020) waren opnieuw succesvol. We bereikten hiermee opnieuw meer dan 600 gezinsondersteuners. Het gebruiksklaar basispakket met info Groeipakket voor professionals wordt verschoven naar het eerste kwartaal van 2021 om samen met de nieuwe website fons.be te lanceren. In 2021 is een vervolg voorzien via doelstelling OD 1.1 'Onderzoeken uitbouw lokale aanwezigheid en fysieke dienstverlening'.
5.2	Evaluatie uitvoering en regelgeving Groeipakket in functie van borging en verbetering	Samen met het Agentschap Opgroeien wordt verder gewerkt aan een gezamenlijke evaluatie van de regelgeving en de uitvoering van het Groeipakket, met als doel borging en verbetering. Per thema worden knelpunten en signalen verzameld en onderzocht, wordt een analyse van wenselijkheid en haalbaarheid gemaakt, en wordt beslist wat aangepakt wordt.							Het Agentschap Opgroeien en het VUTG hebben een structurele samenwerking rond de borging van de uitvoering van de regelgeving. We werkten ook samen rond de evaluatie van de regelgeving Groeipakket.

5.3	Evaluatie van het belanghebbendenmanagement en onderzoeken samenwerkingen met nieuwe partners	Evaluatie van het bestaande belanghebbendenmanagement na 1 jaar werking met het oog op bijsturing, optimalisatie en borging, zodat VUTG gezien wordt als een klantgerichte organisatie. De aankoppeling met nieuwe partners zoals pleegzorg, onderwijs, scholen, regionale welzijnsnetwerken enz. wordt onderzocht om te kijken waar er toegevoegde waarde voor de klant gecreëerd kan worden.						Op enkele maanden begin 2020 na was er impact van de coronasituatie. Er werden wel een aantal acties in het kader van belanghebbendenmanagement ondernomen. Zo ook mbt de COVID-19-toeslag, de coronatoeslag en de anti-phishing-acties ism de partners van FONS & VUTG, de stakeholders en de pers. In 2021 maken we verder werk van het belanghebbendenmanagement. Dat zal gebeuren via doelstelling OD 1.9.
5.4	Evaluatie ORINT	Na 2020 wil VUTG zicht hebben op de relevantie en wijze van samenwerking in het kader van ORINT, en op basis daarvan keuzes kunnen maken over de toekomst.						De evaluatie van Orint werd opgesteld en gevalideerd door de raad van bestuur van VUTG op 10 juni 2020. De evolutie van de internationale functie hangt samen met de beslissing van de raad van bestuur van VUTG van 10 juni 2020 met betrekking tot de haalbaarheidsstudie aangaande de nationale applicatie. In 2021 wordt de toekomst van de nieuwe samenwerking met de andere deeltiteiten (buiten het kader van Orint) vorm gegeven (OD 5.2).

SD 6 VUTG bouwt een visiegedreven, efficiënte en wendbare organisatie uit door structuren en werking optimaal af te stemmen op strategie en klanten			Status eind december 2020						Toelichting bij Status eind december 2020
OD nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
6.1	VUTG ambities en waarden implementeren en communiceren in de organisatie	Het in 2019 uitgewerkte toekomstverhaal en de waarden worden in 2020 in heel VUTG gelanceerd via storytelling, visualisering en sensibilisering. Ze worden geïntegreerd in het HR-instrumentarium.							<p>Het organisatiecharter dat omschrijft waar we als VUTG voor willen gaan (missie, visie en ambities), en welke organisatie we willen uitbouwen om dit te realiseren (waarden, identiteit, leiderschap, organisatie, wijze van werken en samenwerken), zit in de eindfase. De teksten worden binnenkort afgerond. De corona maatregelen verhinderden de uitbouw van dit – creatieve - proces en de implementatie zoals initieel voorzien. Een communicatiebureau zorgt eind dit jaar wel nog voor een “aantrekkelijke” visualisering van de belangrijkste delen en principes van het organisatiecharter, te gebruiken voor interne communicatie/sensibiliseringscampagne in 2021. Een aantal overige voorziene mijlpalen in 2020 werden niet gehaald maar geheroriënteerd naar 2021.</p> <p>In een herwerkte operationele doelstelling voor 2021 (OD 6.1) wordt met een vernieuwde projectaanpak voortgewerkt op huidige doelstellingen OD 6.1 rond ambities en waarden en OD 6.2 rond leiderschap. Rekening houdend met de omstandigheden implementeren we de inhoud van het organisatiecharter door deze te promoten en als leidraad te hanteren bij de verdere uitbouw van de organisatie en de verankering in allerlei aspecten van de werking.</p>

6.2	Verdere uitrol van leiderschap binnen VUTG	Het in 2019 opgezette leiderschapstraject beoogt het groeien van 'leiders in verandering' naar 'leiders van verandering'. Deze in 2019 uitgewerkte leiderschapsprincipes worden omgezet in concreet observeerbaar gedrag. Het VUTG onderzoekt de mogelijkheden om dit te toetsen en op te volgen in het kader van HR- initiatieven (planning en evaluatie, werving en selectie, opleiding,).						De geconsolideerde tekst rond leiderschap voor het organisatiecharter (appelblauwzeegroene boekje) wordt afgerond tegen het jaareinde. Een communicatiebureau zorgt eind dit jaar nog voor een "aantrekkelijke" visualisering van de belangrijkste delen en principes van het organisatiecharter, waaronder deze rond leiderschap, te gebruiken voor interne communicatie/sensibiliseringscampagne in 2021. De implementatie van de visie rond leiderschap onder andere via een tweedaagse met leidinggevenden en via interne communicatie en opleidingstrajecten, zijn in 2020 omwille van corona niet kunnen doorgaan en verschoven naar 2021. In een herwerkte operationele doelstelling voor 2021 (OD 6.1) wordt met een vernieuwde projectaanpak voortgewerkt op huidige doelstellingen OD 6.1 rond ambities en waarden en OD 6.2 rond leiderschap. Rekening houdend met de omstandigheden implementeren we de inhoud van het organisatiecharter door deze te promoten en als leidraad te hanteren bij de verdere uitbouw van de organisatie en de verankering in allerlei aspecten van de werking.
6.3	Reorganisatie FONS	De reorganisatie van FONS beoogt via een aangepaste werkomgeving een service gericht op klanten, efficiëntie, en een sterke ondersteuning van teams. De interne informatiedoorstroming is gestroomlijnd, de ondersteuning generationaliseerd.						De stand van zaken van de werking met expertenrollen in de verschillende clusters en diensten werd opgemaakt en wordt in 2021 meegenomen wanneer het loopbaantraject voor FONS-medewerkers onder de loep wordt genomen. De clusterwerking werd onderworpen aan een tussentijdse review o.b.v. de eerder geformuleerde ambities. De resultaten werden besproken in drie meetings in november-december en leiden tot een koerswijziging die uitgewerkt wordt in 2021. In 2021 is een vervolgoelstelling voorzien (OD 6.2).

6.4	Uitbouw en optimalisatie Algemene Diensten	Inzetten op een sterke, doelmatige organisatie en managementondersteuning door AD zodat het VUTG kan focussen op de realisatie van de kerntaken. Een dienstverleningscatalogus voor AD wordt opgemaakt, alsook een VTO-plan 2020-2021, rekening houdend met de beschikbare budgetten.						Momenteel worden de beschikbare gegevens verankerd in de gewijzigde organisatiestructuur en benaming van de verschillende organisatieonderdelen. De SWOT-analyse van AD werd toegelicht aan alle personeelsleden van AD via een webinar op 29/10. De actualisatie van het VTO plan 20-21 is klaar en wordt voorgelegd aan de DR in januari 21. De dienstverleningscatalogus is in opbouw en zal worden gefinaliseerd in het eerste kwartaal van 21. Door de Corona pandemie werd de teamdag verschoven naar 2021.
6.5	Herbekijken externe en interne telefonie	Herbekijken van de organisatie van de externe en interne telefonie FONS en VUTG, alsook de relatie tot 1700 en de wijze waarop sociale media gebruikt kunnen worden in het kader van de dienstverlening.						De huidige 2 systemen die gebruikt worden binnen het agentschap werden vervangen door één systeem. Het oriënteren van de eerstelijns telefonie wordt uitgetekend, rekening houdende met een evenredige verdeling van de werklust. De implementatie is voorzien in Q1 van 2021 De opvolging van de implementatie loopt verder in 2021 (OD 6.3). Ook wordt er een technische studie en aanbesteding van de telefonie voorzien (OD 6.4).

SD 7 VUTG zet in op beheersing en continue verbetering van haar processen via informatisering, het managen van kwaliteit en risico's, en een efficiënt middelenbeheer			Status eind december 2020						Toelichting bij Status eind december 2020
OD nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
7.1	Verdere uitbouw systeem van organisatiebeheersing	Het in 2019 opgezette systeem van organisatiebeheersing conform de leidraad Vlaamse Overheid, wordt verder uitgebouwd, gebaseerd op het risicomanagementsysteem. Tegelijk ontwikkelt VUTG een visie op het verankeren van kwaliteit en de monitoring er van.							De nota organisatiebeheersing werd voorgelegd aan het Auditcomité en de Raad van Bestuur van 15/04/2020. Het documenteren van de evaluatie is nog lopende. In het kader van de uitwerking van de Integrale Kwaliteitszorg, is met het team Kwaliteit afgesproken om samen aan zelfevaluatie te werken. Het project wordt verdergezet in 2021 waar we inzetten op het verder uitbouwen van het opgezette systeem van organisatiebeheersing en we houden hierbij rekening met de visie op de integrale kwaliteitszorg die in 2020 werd opgezet voor het VUTG OD 7.1). De aanbevelingen vanwege Audit Vlaanderen over het risicomangement zullen uitgevoerd worden zoals voorzien in de managementreactie.
7.2	Inzetten op een groter IT-eigenaarschap	Voor elke bedrijfskritieke IT toepassing, waaronder CGPA, hebben wij een eigen interne product owner en wordt de kennisoverdracht naar deze product owner gerealiseerd.							Het Business Informatie Management en Technologie-team werd uitgetekend. De aanwerving van een IT projectleider CGPA werd afgerond en deze zal begin 2021 in dienst treden. De aanwerving van een extra Java ontwikkelaar en extra IT projectleider dient verder gezet te worden in 2021.

7.3	Efficiëntie door daling gebruik circulaire cheques	Met het oog op een efficiëntere inzet van middelen wordt door gerichte actie(s) het aantal circulaire cheques gevoelig verminderd.							Uit het onderzoek naar een externe partner om de circulaire cheque als betaalmiddel te vervangen door een ander betaalmiddel is gebleken dat dit niet kostenefficiënt was. Er werd ondertussen wel een samenwerking met ING opgezet. Begunstigden die zich met een circulaire cheque aan het loket aanbieden, zullen door de loketbediende aangesproken worden om een rekeningnummer te bezorgen aan de uitbetaler om een snelle, efficiënte en veilige betaling te garanderen. De private uitbetalers zullen met hun financiële partners eveneens een dergelijke samenwerking opzetten.
7.4	Inzetten op een efficiënter gebouwenbeleid mede in het kader van het ecologisch omgaan met resources	Met de inkanteling van FONS Brugge in het VAC Brugge wordt in 2020 werk gemaakt van een efficiënter gebouwenbeleid. Ook wordt gestart met de voorbereiding van het verhuisproject Kantoor 2023 voor Brussel, en wordt de mogelijkheid onderzocht om FONS Antwerpen in te kantelen in het VAC Antwerpen.							Extern bureau Tempera voerde de bezettingstelling in de Trierstraat 9 i.k.v. een mogelijke overstap naar K2023 weliswaar nog niet uit maar voor het overige zit dit project helemaal op schema. De inkanteling van PB Antwerpen in VAC Antwerpen is voorzien op 8 februari 2021 en er was al een eerste matchingsgesprek met Het Facilitair Bedrijf i.k.v. de behoeften voor een instap van de Brusselse diensten in K2023. In 2021 is er dan ook een vervolgdienststelling voorzien (OD 7.3).
7.5	Evaluatie beheer rechten in het verleden.	Onderzoeken hoe het beheer van de rechten in het verleden na 2020 het efficiëntst kan verlopen. Er zal worden bekeken of er hiervoor nog steeds een actieve Itinera nodig is.							De evaluatie omtrent het beheer van het verleden werd voorgelegd aan de raad van bestuur van juni 2020 (document VUTG/RVB/20200610/AP12/DOC.116). De nodige uitvoering werd gegeven in kwartaal 3.

SD 8 VUTG maakt werk van een geïntegreerd HR beleid met aandacht voor een positief arbeidsklimaat, een geïntegreerd welzijnsbeleid en het verankeren van diversiteit in de organisatie			Status eind december 2020						Toelichting bij Status eind december 2020
OD nr.	Naam doelstelling	Omschrijving doelstelling	Op schema	Kleine afwijking	Bij te sturen	Gerealiseerd	Uitgesteld	Stopgezet	
8.1	Uitbouwen en invullen van het personeelsplan	Uitbouwen en invullen van het personeelsplan, rekening houdend met niet ingevulde functies en competenties, de door de Vlaamse Overheid opgelegde koppenbesparing, en de koppeling naar functiefamilies. Dit plan wordt als richtsnoer gebruikt voor wervingen, interne mobiliteit, loopbaanontwikkeling en bevordering.							Het personeelsplan 2021 werd opgesteld, vertrekkend van de situatie AS IS en rekening houdend met de functionele noden van de verschillende teams en afdelingen, de koppen- en budgettaire besparingen die opgelegd worden door de Vlaamse Overheid en de reeds gekende in-, door- en uitstroom voor 2021. Vanuit dit personeelskader werd een eerste analyse gemaakt van de mogelijke loopbaanpaden die uitgetekend kunnen worden voor verschillende functiegroepen. Deze loopbaanpaden zullen in de loop van 2021 verder geconcretiseerd worden. Het ontwerp-personeelsplan wordt aan de raad van bestuur voorgelegd samen met het ondernemingsplan 2021.
8.2	Opmaken van een strategisch ontwikkelingsplan	Een strategisch VTO-plan wordt opgemaakt met specifieke, functiegerichte opleidingen maar ook met oog voor strategische kennis, competenties en gedragscompetenties die in de organisatie uitgebouwd moeten worden. VUTG wil evolueren naar een meer strategische Academie voor training en ontwikkeling, met een ruimere invalshoek dan opleidingen enkel gericht op kennisoverdracht.							De nota over praktische afspraken dienstvrijstelling en vormingsverlof is ter goedkeuring voorgesteld op de ODS en FDS. De opleiding "ingebruikname Module Leren" is gestart in november 2020 en wordt voltooid. Er is een plan van aanpak opgesteld voor de effectieve ingebruikname en verdere uitrol in 2021. Er is een ontwerp van VTO-plan 2020-2021 (rapportage 2020 en acties 2021) opgesteld. Het project wordt verdergezet in 2021 waar we inzetten op de evaluatie en bijsturing van het VTO-plan en opmaak van het VTO-plan 2021-2022 (OD 8.1).

8.3	Uitwerken van een globaal preventieplan en jaaractieplan Welzijn op het Werk	Uitwerken van een globaal preventieplan en jaaractieplan Welzijn op het Werk in samenwerking met alle betrokken welzijnsactoren van de VO. Het betreft een verplichting om te beschikken over dergelijk plan.						<p>Het globaal preventieplan (meerjarenplan) werd goedgekeurd door het EOC van 24 juni. Het Jaaractieplan 2020-2021 werd goedgekeurd door het EOC van 7 oktober 2020.</p> <p>In 2021 is er een vervolgoelstelling rond uitvoering van de acties, opvolging en evaluatie (OD 8.2). De analyse m.b.t. de risico's die de gezinsinspecteurs lopen bij de uitoefening van hun opdracht is volop aan de gang. Er vonden verschillende vergaderingen plaats tussen de gezinsinspecteurs en de preventieadviseur. De definitieve analyse wordt nog aan de dienst bezorgd.</p>
8.4	Verdere uitwerking integriteitsbeleid	VUTG werkt een deontologische code uit voor het personeel. Daarnaast worden communicatie- en kennisdelingsinitiatieven opgezet om het personeel te informeren over de code en richtlijnen hierover.						<p>Een visietekst met aanzet tot actieplan is opgemaakt door de werkgroep, voorgelegd ter advies aan de ODS en goedgekeurd door DR op 17/11. De tekst zal voorgelegd worden aan het EOC van 20 januari 2021, verdere uitwerking en communicatie in 2021.</p> <p>In 2021 is de vertaling van het integriteitsplan naar sensibiliseringsacties voorzien (OD 8.3).</p>
8.5	Uitbouwen van een diversiteitsbeleid	Inzetten op de uitbouw van een inclusief diversiteitsbeleid. Op basis van het strategisch Gelijke kansen en Diversiteitsplan 2021-2025 van de VO wordt een diversiteitsbeleid voor VUTG uitgewerkt. Onze ambitie moet zijn om een afspiegeling van de maatschappij te zijn. De doelstellingen zullen verankerd worden in het OP 2021, en streefcijfers ter ondersteuning van het diversiteitsbeleid zullen uitgewerkt en opgevolgd worden.						<p>Twee leden van de projectwerkgroep namen deel aan de workshop 'Hoe schrijf je een diversiteitsplan', die werd gegeven door de dienst Diversiteitsbeleid van de Vlaamse Overheid. De info die ze tijdens deze workshop kregen, diende als aanzet voor de opmaak van een Gelijke Kansen- en Diversiteitsplan 2021 voor VUTG. Dit plan moet begin 2021 gefinaliseerd worden, onder meer op basis van de inhoud van het Strategisch Gelijke Kansen- en Diversiteitsplan 2021-2015 van de Vlaamse Overheid, dat de voornaamste leidende principes en de hieraan gekoppelde doelstellingen bevat. Dat plan moet nog goedgekeurd worden door de Vlaamse Regering.</p> <p>In 2021 is de implementatie en evaluatie van het VUTG Diversiteitsplan voorzien (OD 8.4).</p>

KENGETALLEN 2020 – FONS DIENSTVERLENING en VUTG

KENGETALLEN DIENSTVERLENING PUBLIEKE UITBETALER FONS				
De uitvoering van de dienstverlening door de publieke uitbetaler FONS is opgevolgd aan de hand van een set indicatoren				
1.	Aandeel FONS in de sector¹	Volledig stelsel	FONS	% FONS
	Aantal kinderen (gemiddelde 2019)	1.605.128	374.007	23,30
	Uitbetalingsbedrag (gemiddelde 2019) – zonder participatietoelagen of schoolbonus	298.637.038	71.574.260	23,97
	Sociale toeslagen - aandeel FONS			29,09
2.	Aandeel FONS in de schooltoeslag		FONS	% FONS
	Aantal kinderen met een schooltoeslag		134.003	27,89
	Uitbetalingsbedrag schooltoeslag		55.629.914	29,74
3.	Kostprijs FONS (EUR)			18.574.468
	Personeelskost			16.412.000
	Ondersteuningskost			984.720
	Werking			1.010.548
	Werking T9			167.200
4.	Informatiefunctie FONS naar de burger (per kanaal)			Volumes
	Aantal telefoonoproepen			225.577
	Aantal eigen fysieke loketten			5
	Aantal bezoekers in de eigen fysieke loketten			8.079
	Aantal samenwerkingen Huizen van het Kind			205
	Aantal samenwerkingen buiten Huizen van het Kind			274
5.	Overige FONS kengetallen			
	Aantal infosessies/webinars aan partners			17
	Aantal bereikte deelnemers tijdens deze infosessies/webinars			Circa 1.000
	Aantal infosessies aan kraamklinieken			7
	Aantal bereikte deelnemers tijdens deze infosessies kraamklinieken			260
	Aantal 'interventies' op basis van signalen partners			436
	Aantal contacten met partners obv. algemene infomailings + individuele ondersteuning			9.664
	Aantal aanvragen COVID-19-toeslag via online tool op fons.be		1.910 voor FONS dossiers / 3.090 in totaal	
	Aantal betrokken kinderen bij deze aanvragen COVID-19-toeslag op fons.be		3.243 voor FONS dossiers	

¹ De sectorcijfers voor Groeipakket en het aandeel van FONS worden gegeven onder voorbehoud van validering in het jaarverslag over het Groeipakket 2021.

OVERIGE KENGETALLEN VUTG		
1.	Klachtendienst VUTG	
	Aantal klachten	697
	<i>Overige kengetallen zie afzonderlijke klachtenrapportering</i>	
2.	Kostprijs CGPA	
	Kostprijs per dossier CGPA tot 2020, exploitatie en hostingkosten inbegrepen (EUR)	4,57
3.	Personeelskengetallen VUTG 2020	%
	% van het personeel dat minimaal 1 opleiding volgde	77,60
	Ziektepercentage	6,97
	Nulverzuim	39,80

AGENTSCHAP UITBETALING GROEIPAKKET (VUTG)

Trierstraat 9

1000 BRUSSEL

www.groeipakket.be