



Vlaanderen
is welzijn

Jaarondernemingsplan 2022

VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

vaph.be

1 INLEIDING	3
2 HET VAPH ALS ORGANISATIE	3
2.1 MISSIE EN OPDRACHTEN	3
2.2 LANGETERMIJNVISIE	4
2.3 WAARDEN	4
3 BELEIDS- EN BEHEERDOELSTELLINGEN	6
3.1 BELEIDSDOELSTELLINGEN	6
SD 1 Kwaliteit.	6
SD 2 Toegankelijkheid	11
SD 3 Innovatie.	17
SD 4 All policies.	19
SD 5 Armoedebestrijding.	21
3.2 BEHEERDOELSTELLINGEN	21
SD 6 We garanderen een verantwoord en optimaal beheer van de beleids- en beheersmiddelen.	21
SD 7 We zijn een effectieve, efficiënte en wendbare overheidsorganisatie.	23
SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan de persoon met een handicap.	24
SD 9 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan organisaties.	25
SD 10 We garanderen kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap.	26
SD 11 We staan in voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het beleid voor personen met een handicap, en evalueren de uitvoering ervan.	27
SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.	28
SD 13 Het VAPH wil op het vlak van personeelsbeleid uitgroeien tot een werkgever waar elk personeelslid trots en enthousiast over is, waar een positief arbeidsklimaat heerst en waar iedereen zich geïnformeerd, ondersteund en welkom voelt.	29
4 HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN	30
SD 14 We maken een jaaractieplan Preventie en Bescherming op het werk voor het VAPH en voeren dit uit. Dit jaaractieplan geeft uitvoering aan het Globale Preventieplan van het VAPH.	30
SD 15 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen m.b.t. diversiteit en gelijke kansen.	30
SD 16 We schatten in hoeveel koppen zullen worden bespaard, met duiding van de aanleiding van de besparing.	30
SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.	30
5 MANAGEMENTOVERZICHT ONDERNEMINGSPLAN 2022	31
6 BIJLAGEN	31
6.1 BIJLAGE 1: UITVOERINGSRAPPORT ONDERNEMINGSPLAN 2021	31
6.2 BIJLAGE 2: PERSONEELSPLAN 2022	31

1 INLEIDING

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

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

Dit document schetst het strategisch plan van het VAPH, inclusief de prioriteiten voor 2022. We starten met de missie, visie en waarden van het VAPH (deel 2). In deel 3 komen de strategische beleids- en beheersdoelstellingen, en de onderliggende operationele doelstellingen aan bod. Per operationele doelstelling worden de projecten opgenomen die bijdragen tot de realisatie van de doelstelling. Voor de betrokken recurrente processen zijn gerichte indicatoren bepaald. Die laten toe om duidelijk te rapporteren over de uitvoering van ons ondernemingsplan en de realisatiegraad van de vooropgestelde doelstellingen. In deel 4 worden de horizontale en transversale strategische doelstellingen weergegeven. We eindigen met een managementoverzicht van het ondernemingsplan 2022.

De uitvoeringsrapportering van het ondernemingsplan 2021 en het personeelsplan 2022 zijn als bijlagen toegevoegd.

2 HET VAPH ALS ORGANISATIE

2.1 MISSIE EN OPDRACHTEN

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

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

Het VAPH biedt verschillende vormen van ondersteuning:

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

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

- multifunctionele centra voor begeleiding, dagopvang en verblijf voor minderjarigen
- vergunde zorgaanbieders waar het persoonsvolgend budget kan worden besteed
- diensten ondersteuningsplan voor hulp bij het in kaart brengen van de ondersteuningsnood

- bijstandsorganisaties voor hulp bij de opstart en het beheer van persoonlijke budgetten

2.2 LANGETERMIJNVISIE

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

We ondersteunen personen met een handicap die nood hebben aan zorg en ondersteuning. We interageren met de personen met een handicap en het werkveld en informeren hen op een klantvriendelijke manier. We werken efficiënt. We weten wat de hinderpalen zijn en nemen gerichte acties om die hinderpalen aan te pakken. We stimuleren kwaliteit in de sector en onze eigen organisatie.

2.3 WAARDEN

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

Iedereen VAPH

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

Communicatie in het Kwadraat

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

Maximaal digitaal

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

Attent voor Talent

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



Figuur 1: Waarden van het VAPH.

Vinger aan de pols

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

Yes we care

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

3 BELEIDS- EN BEHEERSDOELSTELLINGEN

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

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

3.1 BELEIDSDOELSTELLINGEN

Vertrekkend vanuit het Regeerakkoord en de beleidsnota zijn er voor de komende jaren 5 strategische beleidsthema's vastgesteld. Voor elk thema wordt er via operationele doelstellingen een zicht gegeven op hoe wij zullen werken in de richting van dat thema. We vermelden de projecten die bijdragen tot de realisatie van de doelstellingen, met voor elk project de mijlpalen voor 2022. Op die manier integreren we de jaarlijkse component in het ondernemingsplan.

De projecten zijn ook terug te vinden in het managementoverzicht van ons jaarlijks ondernemingsplan 2022 (zie pagina 31). In dat managementoverzicht worden ook de processen vermeld die van belang zijn voor de realisatie van de doelstellingen, en de indicatoren aan de hand waarvan we deze processen monitoren. De begrotingsartikelen die betrekking hebben op de operationele doelstellingen zijn eveneens opgenomen in het overzicht.

SD 1 Kwaliteit.

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

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

Vanuit het project "Kwaliteitsgarantie" verankeren we een nieuw kwaliteitskader voor zorgaanbieders, afgestemd met andere sectoren. In het kwaliteitskader worden handhavingsmaatregelen vastgelegd. Kwaliteitsvolle zorg, ondersteuning en dienstverlening kan niet zonder kwalitatieve infrastructuur. In afstemming met Zorginspectie wordt een besluit opgesteld met eenduidige minimale infrastructuurdoelstellingen voor zorgaanbieders. Ook voor zorgaanbieders die kiezen voor kleinschalige leefgroepen en vormen van genormaliseerd wonen maken we een aangepast kwaliteitskader. Vanuit het Europese onderzoeksproject "UNIC (towards User-centred fuNding models for long-term Care)" worden ontwikkelde instrumenten om de kwaliteit van de dienst- en zorgverlening in het kader van PVF te bewaken in de praktijk gebracht (opleidingen voor en toepassing door personen met een handicap/mantelzorgers, medewerkers van vergunde zorgaanbieders en medewerkers van overheidsinstanties).

Mijlpalen voor 2022 voor het project Kwaliteitsgarantie :

- De procedure ivm begeleidende maatregelen voor kwetsbare situaties bij budgethouders is operationeel.
- De procedures van ex post controles voor de besteding in voucher zijn operationeel.
- Aanbevelingen over tegemoetkomingen voor personen met een handicap en de rollen van stakeholders zijn gecommuniceerd naar de sector personen met een handicap zodat het inkomen van individuele personen optimaal is.
- Aanbevelingen uit de onderzoeken naar woon- en leefkosten zijn gecommuniceerd naar de sector personen met een handicap
- Een actieplan voor het versterken van de gebruikersraden bij vergunde zorgaanbieders is in uitvoering.
- Een actieplan mbt 'kwaliteit van leven' is goedgekeurd door de directie.
- Een conceptnota over transparantie in prijzen bij vergunde zorgaanbieders is goedgekeurd door het kabinet.
- Vervoersmogelijkheden voor personen met een handicap worden afgestemd binnen de Vlaamse Overheid. Als de Vlaamse regering beslissingen neemt worden die regelgevend verankerd en gecommuniceerd naar de sector voor personen met een handicap.
- Een visie over sociaal ondernemerschap is goedgekeurd door het kabinet.
- Aanbevelingen rond sociaal ondernemerschap bij vergunde zorgaanbieders zijn gecommuniceerd in de sector.
- Aanbevelingen om gebruikers beter te informeren via infoloketten zijn goedgekeurd door het kabinet.

Mijlpalen voor 2022 voor het project Infrastructuurdoelstellingen :

- Het BVR infrastructuurdoelstellingen is definitief goedgekeurd door de VR
- Er zijn praktische afspraken gemaakt met Zorginspectie rond de uitvoering van het BVR infrastructuurdoelstellingen
- De conceptnota en visie over de implementatie van het volledige project infrastructuurdoelstellingen is goedgekeurd door het kabinet
- De nieuwe infrastructuurregelgeving is intern en extern via een infonota gecommuniceerd.

Mijlpalen voor 2022 voor het project Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) :

- Een rapport over de evaluatie van “de ondernomen activiteiten in de testfase van de toolboxes” is beschikbaar
- De workshops (2e deel) over "de toolbox voor “pmh/mantelzorgers, medewerkers VZA's en andere medewerkers vaph” zijn georganiseerd
- De “VAPH-medewerkers” zijn via heropfrissing verder opgeleid met het instrument (“toolbox”)
- Tussentijdse impactmeting van het project via kwalitatieve en kwantitatieve bevraging is uitgevoerd
- De workshops (1e deel) over "de toolbox” voor “pmh/mantelzorgers, medewerkers VZA's en andere medewerkers vaph” zijn georganiseerd

- De VAPH-medewerkers zijn opgeleid met het instrument (“toolbox”)
- Het actieplan mbt uitvoering van de piloottesting van de toolboxes is opgemaakt
- Het actieplan mbt de evaluatie van de piloottesting van de toolboxes is opgemaakt

Mijlpalen voor 2022 voor het project Kleinschalige initiatieven :

- Een visie over kleinschalige initiatieven is goedgekeurd door het kabinet
- Een rapport op basis van de webenquête en resulterende cijfers over kleinschalige initiatieven is beschikbaar
- Een stand van zaken met de eerste cijfergegevens over de enquête mbt kleinschalige initiatieven is voorgelegd aan het kabinet

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

We onderzoeken de mogelijkheden voor de optimalisatie van de bestaande middelen (IMB en PVB) om zo budgetruimte te creëren. De Vlaamse regering investeert deze regeerperiode stevig in bijkomende middelen RTH. Samen met de reeds beschikbare capaciteit rechtstreeks toegankelijke hulp kan met deze bijkomende injectie aan middelen de eerste trap in de zorg en ondersteuning voor minder- en meerderjarige personen met een handicap verder uitgebouwd worden. Er wordt een automatisch proces opgezet om de besteding van de persoonsvolgende budgetten op te volgen, en acties te nemen bij niet-besteding.

Mijlpalen voor 2022 voor het project Kwaliteitsgarantie :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 7](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Nulbesteding :

- De applicatie MijnVaph is aangepast en operationeel mbt "opvolgen nulbesteders"
- De handleiding over “opvolgen nulbesteders” voor dossierbeheerders is beschikbaar
- De procesflow mbt “opvolgen nulbesteders” is goedgekeurd door de directie

Mijlpalen voor 2022 voor het project Online hulpverlening :

- Nota met voorbereidende stappen
- Verzameling informatie indicatoren
- Opstellen vragenlijst + verzenden naar sector

Mijlpalen voor 2022 voor het project Kleinschalige initiatieven :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 8](#)

OD 1.3 We stimuleren sociaal ondernemerschap.

Binnen het project "Kwaliteitsgarantie" wordt gefocust op het stimuleren van sociaal ondernemerschap. Er worden aanbevelingen rond sociaal ondernemerschap bij vergunde zorgaanbieders geformuleerd en gecommuniceerd in de sector. Ook door het uitwerken van een kader voor kleinschalige initiatieven stimuleren we dit verder. De Service Delivery Tool die binnen het onderzoeksproject "UNIC" voor professionele hulpverleners wordt ontwikkeld helpt zorgaanbieders bij de bieden van gebruikersgerichte zorg- en dienstverlening. Er worden richtlijnen geformuleerd m.b.t. de combinatie van het gebruik van Individuele Materiële Bijstand en zorginfrastructuur. Binnen de grenzen van het beschikbare recurrente IMB-budget willen we tegemoetkomen aan de nood naar individueel gebruikte hulpmiddelen, ongeacht de woonvorm.

Mijlpalen voor 2022 voor het project Kwaliteitsgarantie :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 7](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Kleinschalige initiatieven :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 8](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap :

- Een visie over IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap is goedgekeurd door het kabinet
- Er zijn aanbevelingen over IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap geformuleerd aan het VAPH en het kabinet.
- Een rapport over omgevingsanalyse mbt IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap is beschikbaar
- Het onderzoek naar IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap is opgestart

Mijlpalen voor 2022 voor het project Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 7](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Online hulpverlening :

[Voor de mijlpalen bij dit project, zie pagina 8](#)

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

We vereenvoudigen de processen met betrekking tot hulpmiddelen en aanpassingen, op vlak van objectivering en betaling. We hebben daarbij aandacht voor het mogelijk maken van het digitaal indienen van aanvraagdocumenten. Bij snel degeneratieve aandoeningen is het mogelijk om snel over een hulpmiddel te beschikken en het ook snel in te wisselen voor een beter passende oplossing als de ziekte evolueert. We passen onze applicaties permanent aan, afgestemd op de regelgeving m.b.t. hulpmiddelen en aanpassingen (bv. applicaties aangepast mbt het gebruik van combinatie van IMB met zorginfrastructuur).

Mijlpalen voor 2022 voor het project IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap :

[Voor de mijlpalen bij dit project, zie pagina 9.](#)

SD 2 Toegankelijkheid

Om de toegankelijkheid tot ondersteuning te verbeteren, zetten we in op het uitbreiden van middelen. We optimaliseren het huidige RTH-beleid, om de inzet van de RTH-middelen voor personen met een handicap maximaal te laten renderen en zodat RTH-ondersteuning nog meer vraaggestuurd, flexibel en op maat wordt ingezet. We onderzoeken de betaalbaarheid van zorg, ondersteuning en hulpmiddelen als belangrijke factor voor toegankelijkheid. We bekijken de mogelijkheden en essentiële voorwaarden om een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid te kunnen realiseren. Om de toegankelijkheid tot ondersteuning voor kinderen en jongeren met een handicap te verhogen, werken we aan een vernieuwde zorg en ondersteuning, in nauw overleg met het agentschap Opgroeien en het beleidsdomein Onderwijs en Vorming. We werken actief mee aan de ontwikkelingen inzake het geïntegreerd gezinsbeleid. We reorganiseren de processen met betrekking tot toeleiding naar persoonsvolgende budgetten en blijven verder inzetten op het verschuiven van middelen van structuren naar personen. We starten met het uitwerken van een kader voor geïntegreerde langdurige zorg en ondersteuning.

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

We onderzoeken de mogelijkheden voor de optimalisatie van de bestaande middelen (IMB en PVB) om zo budgetruimte te creëren. De Vlaamse regering investeert deze regeerperiode stevig in bijkomende middelen RTH. Samen met de reeds beschikbare capaciteit rechtstreeks toegankelijke hulp kan met deze bijkomende injectie aan middelen de eerste trap in de zorg en ondersteuning voor minder- en meerderjarige personen met een handicap verder uitgebouwd worden. Er wordt een automatisch proces opgezet om de besteding van de persoonsvolgende budgetten op te volgen, en maatregelen te nemen bij niet-besteding.

Mijlpalen voor 2022 voor het project IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap :

[Voor de mijlpalen bij dit project, zie pagina 9.](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Nulbesteding :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 8](#)

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

Via het project "Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap" krijgen we zicht op de verdeling van de middelen van het bestaand aanbod van het VAPH en alle personen met een handicap die een vraag hebben bij het VAPH. We stellen een aanpak op om het aanbod zo te differentiëren dat het aantal personen met een handicap die ondersteuning krijgen, maximaal is. Er worden beleidsvoorstellen geformuleerd m.b.t. terbeschikkingstellingen binnen prioriteitengroep 2 en 3. De procedures maatschappelijke noodzaak en noodsituatie worden geïntegreerd. De integratie wordt juridisch vastgelegd, en de applicaties worden hierop aangepast. Er wordt een nieuw financieringssysteem uitgewerkt dat niet meer uitgedrukt is in personeelspunten maar in euro's. Het systeem moet leiden tot een

meer transparante budgetopvolging door de budgethouders en managementruimte voor de sociale ondernemer.

Mijlpalen voor 2022 voor het project Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak :

- De applicaties Feniks en mijnvaph zijn operationeel mbt de integratie maatschappelijke noodzaak en noodsituatie
- Afspraken rond rapportering (datawarehouse) over de integratie maatschappelijke noodzaak en noodsituatie zijn opgemaakt
- Het BVR over de integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak is definitief goedgekeurd door de VR
- De documenten zijn klaar voor gebruik (aanvraagformulier, beslissingsbrief) na integratie maatschappelijke noodzaak en noodsituatie
- Het actieplan m.b.t. de overgangsmaatregelen in kader van dossierbehandeling is opgemaakt
- Het actieplan m.b.t. de overgangsmaatregelen in kader van rapportering is opgemaakt
- Functionele analyse over de aanpassing van de procesflow van noodsituatie en maatschappelijke noodzaak is opgemaakt
- Een conceptnota over de aanpassing van de procesflow van noodsituatie en maatschappelijke noodzaak is geadviseerd door het RC

Mijlpalen voor 2022 voor het project Uitrol nieuwe financiering (fase 1) :

- Het decreet "aanpassing decreet PVF" is definitief goedgekeurd door het Vlaams Parlement
- Het BVR "Uitrol nieuwe financiering" is definitief goedgekeurd door de VR

Mijlpalen voor 2022 voor het project Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap :

- Mijlpalen nog te bepalen

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

Met de projecten "Vereenvoudiging toeleidingsprocedure" en "VTC" (Vlaamse Toeleidingscommissie) hervormen we het systeem van toewijzing en prioritering van persoonsvolgende budgetten. Op basis van een eerste evaluatie van de oprichting van de interprovinciale VTC (integratie van de Provinciale Evaluatiecommissie (PEC) en Regionale Prioriteitencommissie (RPC)) worden er optimalisaties geformuleerd. De zorgvragen in de prioriteitengroepen worden geëvalueerd binnen het project "Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap". Er worden voorstellen geformuleerd mbt voorziene middelen voor alternatieven voor personen op de wachtlijst in prioriteitengroep 3.

Mijlpalen voor 2022 voor het project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure :

- De conceptnota met het voorstel tot vereenvoudiging van de toeleidingsprocedure is goedgekeurd door het kabinet
- De aanpassing van het BVR van 27 november 2015 is definitief goedgekeurd door de VR
- Functionele analyse over de aanpassing van de procesflow van de reguliere toeleidingsprocedure is opgemaakt
- Het actieplan m.b.t. de overgangsmaatregelen in kader van dossierbehandeling is opgemaakt

Mijlpalen voor 2022 voor het project Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap :

- Een nota met beleidsvoorstellen op basis van resultaten van het experiment mbt terbeschikkingstellingen PG2 is beschikbaar
- Een nota met beleidsvoorstellen op basis van resultaten van de bevraging van personen uit PG3 en individuele gesprekken mbt PG3 is beschikbaar
- De voorziene middelen worden effectief ingezet voor mensen in PG 2
- De bevraging voor personen uit PG 3 is uitgestuurd naar de steekproefpopulatie
- Een synthesenota met inzichten uit andere landen over de ondersteuning van personen met een handicap is beschikbaar
- Een nota met analyses en conclusies over de zorg en ondersteuning van personen met een handicap is goedgekeurd door de directie
- Een nota met een goedgekeurd inhoudelijk voorstel ivm voorziene middelen voor alternatieve oplossingen voor personen op de wachtlijst in PG3 is beschikbaar
- Samenvattende nota met de resultaten van de bevraging van de stakeholders over de evaluatie PVF is beschikbaar
- Een plan van aanpak over gerichte acties naar personen in PG3 is goedgekeurd door de directie
- Een nota met de stand van zaken en uitdagingen rond het zorginvesteringsplan is beschikbaar

OD 2.4 We passen de plannen voor de invoering van de persoonsvolgende financiering voor minderjarigen aan

We ontwikkelen een vernieuwde zorg en ondersteuning voor kinderen en jongeren met een handicap. We optimaliseren onze bestaande instrumenten PAB, MFC en RTH en passen hiervoor de regelgeving aan. De doelstellingen die aan de grond liggen van persoonsvolgende financiering (bv. vraagsturing, autonomie) vormen hiervoor de leidraad en worden waar mogelijk meegenomen in alle aangepaste regelgeving. Onderwijs en het Agentschap Opgroeien worden als belangrijke belanghebbenden veelvuldig betrokken om systemen op elkaar af te stemmen.

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

We herbevestigen of passen de visie op het systeem van persoonsvolgende financiering aan via het project "Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap". We stimuleren sociaal ondernemerschap via de uitwerking van een kader voor kleinschalige initiatieven. Met de projecten "Vereenvoudiging toeleidingsprocedure", "Uitrol nieuwe financiering" en "Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak" optimaliseren we de processen van het systeem van persoonsvolgende financiering, om bestaande risico's te verminderen of beter te beheersen. Met het "UNIC" project worden tools ontwikkeld om de kwaliteit van de dienst- en zorgverlening in het kader van persoonsvolgende financiering te bewaken, om zorg- en dienstverleners te helpen bij het ontwerpen en leveren van gebruikersgerichte dienstverlening, en om overheidsinstanties te helpen bij de bevordering, betrokkenheid bij en handhaving van het PVF-systeem. We investeren in online hulpverlening.

Mijlpalen voor 2022 voor het project Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 13](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 12](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Kleinschalige initiatieven :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 8](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Online hulpverlening :

[Voor de mijlpalen bij dit project, zie pagina 8](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 13](#)

OD 2.6 We verschuiven middelen van structuren naar personen.

We onderzoeken waar en hoe middelen verschoven kunnen worden van structuren naar personen. Dit aspect wordt meegenomen in de projecten "Vereenvoudiging toeleidingsprocedure", "Integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak" en bij de uitwerking van de nieuwe financiering (project "Uitrol nieuwe financiering").

Mijlpalen voor 2022 voor het project Vereenvoudiging toeleidingsprocedure :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 13](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Uitrol nieuwe financiering :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 12](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 12](#)

OD 2.7¹ We onderzoeken de mogelijkheden en de noodzakelijke voorwaarden van een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid.

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

OD 2.8 We werken een kader uit voor een intersectoraal georganiseerde zorg en ondersteuning.

We maken een analyse hoe intersectorale zorg en ondersteuning georganiseerd en gefinancierd kan worden. De toolbox die in het "UNIC" project wordt ontwikkeld ter ondersteuning van de implementatie van het PVF-systeem heeft een intersectorale finaliteit. De opzet is dat, naast de personen met een handicap, ook andere zorggebruikers met chronische zorgnoden en zorgverleners uit andere sectoren hiervan gebruik kunnen maken. We stimuleren vernieuwende, op inclusie gerichte kleinschalige initiatieven.

Mijlpalen voor 2022 voor het project Kleinschalige initiatieven :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 8](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 7](#)

OD 2.9 We werken aan betaalbare zorg, ondersteuning en hulpmiddelen.

We komen tegemoet aan de nood naar individuele hulpmiddelen, ook voor personen die verblijven in infrastructuur voor personen met een handicap. De IMB-tegemoetkomingen waar personen met een handicap nu al recht op hebben mogen hierbij niet in het gedrang komen. Via het project "Infrastructuurdoelstellingen" wordt er voor de zorgaanbieders regelgeving uitgewerkt voor de inrichting van hun infrastructuur. Deze regelgeving draagt bij tot een transparante aanrekening van zorggebonden kosten en woon- en leefkosten.

We onderzoeken en stimuleren betaalbare vernieuwende initiatieven in de zorg en ondersteuning voor personen met een handicap, zoals onder meer online hulpverlening en particuliere woon- en dagondersteuningsinitiatieven waarbij middelen voor zorg en ondersteuning in solidariteit worden ingezet.

¹ In 2021 was doelstelling 2.7: 'personen met een gelijke zorgzwaarte krijgen een afgestemde financiering'. Deze is volledig gerealiseerd en wordt niet meer opgenomen.

We verkennen de noden aan ondersteuning bij deze particuliere woon- en dagondersteuningsinitiatieven en de mogelijkheden om hieraan tegemoet te komen.

Mijlpalen voor 2022 voor het project IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap :

[Voor de mijlpalen bij dit project, zie pagina 9.](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Infrastructuurdoelstellingen :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 7](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Kleinschalige initiatieven :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 8](#)

SD 3 Innovatie.

In het kader van innovatie zetten we in op het verder digitaliseren van de dienstverlening van het VAPH en het uitbreiden van het e-loket. We investeren in veilige elektronische gegevensuitwisseling die draagvlak heeft bij de stakeholders en de samenwerking tussen zorgverstrekkers bevordert. We geven online hulp een gevalideerde plaats in zorg en welzijn en ondersteunen de implementatie ervan.

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

We verhogen de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van het e-loket mijnvaph.be. We bouwen het e-loket uit met nieuwe functionaliteiten (bv. registreren afbetalingsplan ikv debiteurenbeheer, opvolging van bestedingscontroles door dossierbeheerders). Via het project "Feniks naar E-loket" investeren we in het overzetten van de procedure toeleiding van de huidige applicatie (Feniks) naar het e-loket. Alle applicaties van het VAPH maken deel uit van het "VAPH-universum". Er wordt één consistente lay-out gehanteerd. Om de kwaliteit van de communicatie tussen VAPH en de cliënt te verhogen integreren we functies van klantrelatiebeheer-software ("CRM (Customer Relationship Management)") in de VAPH-applicaties. Bij elk klantcontact kan een VAPH-medewerker meteen een contacthistoriek oproepen zodat er zicht is op alle vragen die de klant heeft gesteld en de hierop uniform gegeven antwoorden.

Mijlpalen voor 2022 voor het project VAPH universum :

- Hulpmiddelen & hulpmiddeleninfo-sites zijn afgesloten

Mijlpalen voor 2022 voor het project CRM :

- Aanbevelingen over schriftelijke niet-dossiergebonden vragen van niet-klanten zijn goedgekeurd door de directie
- De applicaties mbt schriftelijke dossiergebonden en niet-dossiergebonden vragen van klanten en niet-klanten is operationeel

Mijlpalen voor 2022 voor het project Niet-dossiergebonden communicatie voor VAPH cliënten :

- De business analyse over niet-dossiergebonden communicatie met klanten is opgeleverd
- De functionele analyse over niet-dossiergebonden communicatie met klanten is opgeleverd
- De toepassing over niet-dossiergebonden communicatie met klanten is operationeel

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

We automatiseren de gegevensverzameling van financiële gegevens van zorgaanbieders (project "Verzameling financiële gegevens"). We verkennen de e-documentendienst van het agentschap Digitaal Vlaanderen om brieven via deze documentendienst te verzenden.

Mijlpalen voor 2022 voor het project E-documenten MAGDA :

- Het takenpakket voor medewerkers betrokken bij verzending van brieven is aangepast
- Een brief gericht aan een klant of wettelijke vertegenwoordiger wordt verzonden via de documentendienst van MAGDA (e-box of papier)
- Ad hoc brieven kunnen door medewerkers van het VAPH via de webtoepassing MAGDA online verzonden worden

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

We bakenen de inhoud van onlinehulp af als mogelijke vorm van ondersteuning voor personen met een handicap, met bepaling van randvoorwaarden voor de implementatie hiervan (wat is er nodig op juridisch vlak, beleidsmatig vlak, IT). We bekijken hoe deze ondersteuning ingebouwd kan worden binnen het zorglandschap.

Mijlpalen voor 2022 voor het project Niet-dossiergebonden communicatie voor VAPH cliënten :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 17](#)

SD 4 All policies.

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

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

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

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

We stellen samen met de andere sectoren een plan van aanpak op, om de te verwachten zorg en ondersteuning in kaart te brengen.

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

In het project "Kleinschalige initiatieven" hebben we bij deze inclusie gerichte initiatieven aandacht voor de samenwerking met lokale besturen. We zetten samenwerkingen op met lokale besturen, en met netwerkorganisaties van en voor deze lokale besturen. We bekijken de inzet van PVF binnen Brussel, en hoe we drempels kunnen wegnemen zodat inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die dit wensen vlot een PVB kunnen aanvragen.

Mijlpalen voor 2022 voor het project Kleinschalige initiatieven :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 8](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project PVF in Brussel :

- Het eindrapport van het project CuSeHa - Cultuursensitief omgaan bij personen met een handicap en een migratieachtergrond is beschikbaar
- Een nota over de aanpak van het VAPH en samenwerking met andere organisaties mbt personen met een handicap in Brussel is goedgekeurd door de directie
- Een nota over de taalproblematiek mbt personen met een handicap in Brussel is goedgekeurd door de directie
- Een nota over de aanvraag procedure voor personen met een handicap in Brussel is goedgekeurd door de directie
- Een nota mbt het inkopen van collectieve ondersteuning via cash besteding is gevalideerd door de directie
- Er zijn door de Gemengde Ambtelijke Commissie Brussel aanbevelingen over de toepassing van de Brusselnorm in de sector van personen met een handicap geformuleerd aan het VAPH

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

We nemen deel aan en dragen bij tot het internationaal beleid over de rechten van personen met een handicap. We monitoren en rapporteren over de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen en evalueren het gevoerde beleid daarover. In het “UNIC” project worden er partnerschappen opgezet met verschillende EU-lidstaten om ondersteuning te bieden bij het ontwerp, de implementatie en de evaluatie van persoonsvolgende budgetten in verschillende lidstaten, met bijzondere aandacht voor de betere integratie van chronische zorg met andere dienstverlening. In het project “Infrastructuurdoelstellingen” wordt er gefocust op de artikels 9 (toegankelijkheid) en artikel 19 (zelfstandig wonen en deel uitmaken van de maatschappij) van de VN-conventie.

Mijlpalen voor 2022 voor het project Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 7](#)

Mijlpalen voor 2022 voor het project Infrastructuurdoelstellingen :

[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 7](#)

SD 5 Armoedebestrijding.

In het kader van armoedebestrijding hebben we bij de beleidsvoorbereiding, -uitvoering en evaluatie aandacht voor personen die zich in kwetsbare situaties bevinden. We installeren begeleidende maatregelen die we kunnen toepassen ter ondersteuning of bescherming voor deze personen.

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

Bij de omschakeling naar het systeem van woon- en leefkosten hebben we aandacht voor die groep van personen die de mogelijke kosten financieel moeilijk kunnen dragen. Aanbevelingen uit onderzoeken naar m.b.t. woon- en leefkosten worden meegenomen bij de verdere uitwerking van het beleid.

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

We ontwikkelen een procedure met begeleidende maatregelen voor personen met een handicap in kwetsbare situaties. Binnen het project "Kwaliteitsgarantie" werken we aan een juridisch kader om de maatregelen uit te voeren.

Mijlpalen voor 2022 voor het project Kwaliteitsgarantie :
[Voor de mijlpalen van dit project, zie pagina 7](#)

3.2 BEHEERDOELSTELLINGEN

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

We hebben 8 strategische beheersdoelstellingen geformuleerd (SD 6, SD 7, SD 8, SD 9, SD 10, SD 11, SD 12, SD 13). Elk van die doelstellingen is vertaald in gerichte operationele doelstellingen. Voor alle operationele doelstellingen is een korte toelichting opgenomen, waarin vermeld is via welke processen de doelstelling gerealiseerd kan worden. De specifieke processen en relevante indicatoren ter opvolging van die processen zijn opgenomen in het managementoverzicht op pagina 31.

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

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

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

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

OD 6.2 We monitoren, bewaken en sturen op output.

We monitoren de budgetten van het VAPH op systematische wijze. We verbeteren het monitoring- en datakwaliteitssysteem. Het werken met unieke databronnen en managementdashboards wordt verder uitgerold. We passen onze werking aan op basis van cijfergegevens.

OD 6.3 We behandelen dossiers wettelijke subrogatie.

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

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

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

OD 7.1 We rollen doelstellingenmanagement uit.

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

OD 7.2 We optimaliseren risicomanagement.

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

OD 7.3 We rollen procesmanagement uit.

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

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

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

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

We maken regelgeving op en toetsen de coherentie en helderheid af met diverse betrokkenen. De stand van zaken van door ons opgemaakte regelgeving binnen het volledig te doorlopen legistiek traject wordt opgevolgd.

OD 7.6 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

We nemen de aanbevelingen van audits ter harte. We voeren acties uit om de maturiteit van ons risicomanagement en onze organisatiebeheersing systematisch te verhogen.

[Zie ook SD 17 op pagina 30.](#)

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

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

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

We stellen persoonsvolgende en persoonlijke assistentiebudgetten ter beschikking. We verlenen tegemoetkomingen voor bepaalde hulpmiddelen en aanpassingen in de thuissituatie. Via het project “Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap” werken we aan een aanpak om de middelen zo te verdelen dat het aantal personen met een handicap uit de verschillende prioriteitengroepen die ondersteuning krijgen, maximaal is.

OD 8.2 We leiden toe naar zorg en ondersteuning.

We behandelen aanvragen van personen met een handicap voor tegemoetkomingen voor hulpmiddelen en aanpassingen en het persoonsvolgend budget voor meerderjarigen. We vereenvoudigen de processen van toeleiding naar persoonsvolgende budgetten.

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

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

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

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

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

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

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

OD 9.2 We ontsluiten gegevens van organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap aan andere actoren in de welzijns-/zorgsector.

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

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

We financieren organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap op een administratief eenvoudige manier zodat de organisaties ruimte hebben als sociale ondernemers. We digitaliseren de verzameling van financiële gegevens zodat we over bruikbare data beschikken om te rapporteren over de financiële situatie van de gefinancierde organisaties.

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

We streven naar kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap. We volgen de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties op en nemen maatregelen bij vastgestelde tekorten of ingediende klachten. We zoeken naar een gepaste ondersteuning voor elke persoon met een handicap.

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

We voeren interne administratieve controles uit en volgen de resultaten hiervan systematisch op. Ook de resultaten van externe inspectie-opdrachten worden consequent opgevolgd. We ondernemen actie bij tekortkomingen. Vanuit het project “Kwaliteitsgarantie” worden de procedures van ex post controle voor de besteding in cash en voucher, en de procedure mbt de opvolging van beleidsplannen van vergunde zorgaanbieders uitgewerkt ter implementatie.

OD 10.2 We organiseren bemiddeling en volgen op.

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

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

We monitoren de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen op. Met het project “Verzameling financiële gegevens” ontwikkelen we een efficiënte manier van rapportering over de financiële gegevens van door het VAPH gefinancierde organisaties. We voeren ex post controles uit en nemen maatregelen bij vaststellingen van tekorten.

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

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

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

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

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

We evalueren de manier waarop het beleid is geconcretiseerd en geïmplementeerd. Via onderzoek gaan we na wat het effect is van de invoering van PVF op de ondersteuning die personen met een handicap ontvangen, bekeken vanuit zowel het perspectief van gebruikers als van hun netwerk. De resultaten uit onderzoek geven beleidsmakers meer inzicht in de succesfactoren en knelpunten van PVF, om mee te nemen in toekomstig beleid. We sturen het systeem van de verdeling van middelen bij teneinde een reëel perspectief te creëren voor personen met een handicap (project “Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap”).

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

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

OD 11.3 We behandelen gerechtelijke procedures.

We behandelen gerechtelijke dossiers en werken samen met de advocaten van het VAPH.

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

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

OD 12.1 Het VAPH communiceert open en betrouwbaar

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

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

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

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

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

OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.

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

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

Het VAPH communiceert over het beschikbare VAPH-aanbod, de richtlijnen en het beleid. Het VAPH communiceert op basis van de informatienoden van zijn (potentiële) klanten. We onderzoeken hoe we de communicatie over de VAPH-ondersteuning nog laagdrempeliger kunnen maken adhv storytelling, cases, getuigen, ...Het VAPH zet met klantgerichte communicatie als doel in op continue monitoring van de eigen kanalen.

OD 12.6 Het VAPH communiceert maximaal digitaal en toegankelijk

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

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

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

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

We voeren een geïntegreerd personeelsbeleid. We beheren, evalueren en optimaliseren het in-, uit- en doorstroomproces. De organisatiestructuur en -cultuur en het integriteitsbeleid worden geëvalueerd en bijgestuurd. We werken competentiegericht. Leiderschap wordt ondersteund. We zetten in op nieuwe manieren van leren (bv. via aanbod digitale leerbibliotheek).

OD 13.2 We informeren en betrekken medewerkers via diverse kanalen.

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

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

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

OD 13.4 We digitaliseren onze werking.

We zetten in op verdere digitalisering en automatisering, in onze dienstverlening aan de persoon met een handicap en binnen onze eigen werking. Op de website zorgwijs.be bundelen we alle zorgaanbieders op één platform, en wijzen de personen met een handicap de weg naar zorg en ondersteuning die best bij hen past. Het e-loket mijnvaph.be wordt systematisch uitgebreid en verbeterd bv. automatische opvolging van budgethouders die niet besteden ("nulbesteders"), afbetalingsplannen (project "debiteurenbeheer"), bestedingscontroles door Zorginspectie. Op vlak van onze interne werking volgen we het hybride werken en het organiseren van interviews op, evalueren en optimaliseren dit.

4 HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN

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

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

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

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

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

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


















We beheren de prestaties met oog voor efficiëntie en effectiviteit.




SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

















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


















5 MANAGEMENTOVERZICHT ONDERNEMINGSPLAN 2022

[Managementoverzicht](#)



	<i>Proces-indicatoren</i>	<i>Begrotingsartikel</i>
SD 1 Kwaliteit.		
OD 1.1 We werken een nieuw kwaliteitskader uit, gericht op autonomie en gebaseerd op de principes van kwaliteit van bestaan.		<i>GH0-AGGF2RA-WT AGG 123 : € 5.886.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Kwaliteitsgarantie  Infrastructuurdoelstellingen  Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)  Kleinschalige initiatieven  Controle op minimale kwaliteitseisen voor MDT's 		
OD 1.2 We zetten in op een doelmatige besteding van persoonsvolgende budgetten.		<i>GH0-AGGF2RA-WT AGG 123 : € 5.886.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG106 : € 149.348.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 108: € 1.091.080.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Kwaliteitsgarantie  Nulbesteding  Online hulpverlening  Kleinschalige initiatieven 		
OD 1.3 We stimuleren sociaal ondernemerschap.		<i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 108 : € 1.091.080.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Kwaliteitsgarantie  Kleinschalige initiatieven  IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap  Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)  Online hulpverlening 		
OD 1.4 We zetten verder in op de kwaliteit van de dienstverlening inzake hulpmiddelen en aanpassingen.		<i>GH0-AGGF2RB-WT AGG 104 : € 38.443.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap  Processen toeleiding en huur hulpmiddelen 		
SD 2 Toegankelijkheid		
OD 2.1 We breiden de middelen voor zorg en ondersteuning van personen met een handicap verder uit.		<i>GH0-AGGF2RD-WT AGG106 : € 149.348.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 107 : € 52.733.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 108 : € 1.091.080.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Voorbereiden van beleid 		

	<i>Proces-indicatoren</i>	<i>Begrotingsartikel</i>
<ul style="list-style-type: none">  IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap  Nulbesteding 		
<p data-bbox="86 300 1486 365">OD 2.2 De middelen voor zorg en ondersteuning worden zodanig toegekend dat we een gedifferentieerd aanbod voor zoveel mogelijk personen met een handicap krijgen.</p> <ul style="list-style-type: none">  Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak  Uitrol nieuwe financiering  Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap 		<p data-bbox="1486 300 1999 446"> <i>GH0-AGGF2RC-WT AGG 105 : € 87.286.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG106 : € 149.348.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 107 : € 52.733.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 108 : € 1.091.080.000</i> </p>
<p data-bbox="86 609 1486 673">OD 2.3 We evalueren de zorgvragen in de prioriteitengroepen en hervormen het systeem van toewijzing en prioritering van persoonsvolgende budgetten.</p> <ul style="list-style-type: none">  Vereenvoudiging toeleidingsprocedure  VTC  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap 		<p data-bbox="1486 609 1999 649"><i>GH0-AGGF2RA-WT AGG123 : € 5.886.000</i></p>
<p data-bbox="86 836 1486 901">OD 2.4 We passen de plannen voor de invoering van de persoonsvolgende financiering voor minderjarigen aan</p>		<p data-bbox="1486 836 1999 982"> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG107 : € 52.733.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG10901 : € 421.853.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG10902 : € 2.770.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG10905 : € 305.000</i> </p>
<p data-bbox="86 990 1486 1031">OD 2.5 We evalueren en verbeteren het systeem van persoonsvolgend financieren voor volwassenen.</p> <ul style="list-style-type: none">  Evalueren van beleid  Processen begrotingsopvolging - en rapportering  Periodiek opvolgen en evalueren van geïdentificeerde risico's en beheersmaatregelen  Evalueren van processen  Samenwerking binnen WVG opzetten en onderhouden  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap  Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak  Kleinschalige initiatieven  Online hulpverlening 		<p data-bbox="1486 990 1999 1063"> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG106 : € 149.348.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 108: € 1.091.080.000</i> </p>

	Proces-indicatoren	Begrotingsartikel
 Vereenvoudiging toeleidingsprocedure		
OD 2.6 We verschuiven middelen van structuren naar personen.		<i>GH0-AGGF2RA-WT : € 5.887.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT : € 1.735.413.000</i> <i>GH0-AGGF2RE-WT : € 23.202.000</i>
 Vereenvoudiging toeleidingsprocedure		
 Uitrol nieuwe financiering		
 Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak		
 Evalueren van beleid		
 Evalueren van processen		
OD 2.7 We onderzoeken de mogelijkheden en de noodzakelijke voorwaarden van een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid.		<i>GH0-AGGF2RB-WT AGG104 : € 38.443.000</i>
 Uitvoeren van onderzoek (intern)		
 Aansturen en opvolgen van extern uitbesteed onderzoek, m.i.v. wetenschappelijk onderzoek via SWVG		
OD 2.8 We werken een kader uit voor een intersectoraal georganiseerde zorg en ondersteuning.		<i>GH0-AGGF2RF-WT : € 9.266.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000</i>
 Samenwerking binnen WVG opzetten en onderhouden		
 Intersectorale samenwerking opzetten en onderhouden		
 Kleinschalige initiatieven		
 Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)		
OD 2.9 We werken aan betaalbare zorg, ondersteuning en hulpmiddelen.		<i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 106 : € 149.348.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 107 : € 52.733.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 108 : € 1.091.080.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 109 : € 442.152.000</i> <i>GH0-AGGF2RB-WT AGG104 : € 38.443.000</i>
 IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap		
 Infrastructuurdoelstellingen		
 Kleinschalige initiatieven		
SD 3 Innovatie.		
OD 3.1 We zetten verdere stappen in het digitaliseren van de dienstverlening van het VAPH, en we ontsluiten het VAPH e-loket verder en verhogen de toegankelijkheid en hanteerbaarheid ervan.		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 3.430.000</i>
 VAPH universum		

	<i>Proces-indicatoren</i>	<i>Begrotingsartikel</i>
<ul style="list-style-type: none">  Processen en opdrachten IT  CRM  VTC  Niet-dossiergebonden communicatie voor VAPH cliënten 		
OD 3.2 We investeren verder in het veilig elektronisch uitwisselen van gegevens.		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 3.430.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  E-documenten MAGDA 		
OD 3.3 We investeren in onlinehulp, in elk geval in de vorm van chathulp.		<i>GH0-AGGF2RE-WT AGG 136: € 169.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Niet-dossiergebonden communicatie voor VAPH cliënten 		
SD 4 All policies.		
OD 4.1 We werken samen met Onderwijs en Werk aan een afgestemde dienstverlening inzake tolken voor doven en slechthorenden.		<i>GH0-AGGF2RE-WT AGG12402 : € 1.931.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Samenwerking binnen WVG opzetten en onderhouden  Intersectorale samenwerking opzetten en onderhouden 		
OD 4.2 We schrijven ons in een intersectoraal uitgewerkte programmatieverkenning in die ons toelaat de te verwachten zorg en ondersteuning in kaart te brengen.		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 112 : € 500.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Aansturen en opvolgen van extern uitbesteed onderzoek, m.i.v. wetenschappelijk onderzoek via SWVG  Processen begrotingsopvolging - en rapportering 		
OD 4.3 We versterken onze samenwerking met lokale besturen en stimuleren lokale initiatieven inzake zorg en ondersteuning.		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 112 : € 500.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Samenwerking binnen WVG opzetten en onderhouden  Intersectorale samenwerking opzetten en onderhouden  Kleinschalige initiatieven  PVF in Brussel 		
OD 4.4 We monitoren de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen en rapporteren daarover.		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 112 : € 500.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Intersectorale samenwerking opzetten en onderhouden  Evalueren van beleid  Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)  Infrastructuurdoelstellingen 		
SD 5 Armoedebestrijding.		
OD 5.1 We voeren de veralgemeende omschakeling van het systeem van woon- en leefkosten door met aandacht voor de groep personen met een handicap die de woon- en leefkosten moeilijk kunnen dragen.		<i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 108 : € 1.091.080.000</i>

	<i>Proces-indicatoren</i>	<i>Begrotingsartikel</i>
OD 5.2 We nemen begeleidende maatregelen voor personen met een handicap in kwetsbare situaties.		<i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 108 : € 1.091.080.000</i>
 Kwaliteitsgarantie		

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--

Alles

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

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

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

GH0-AGGF2RA-WT : € 5.887.000

GH0-AGGF2RB-WT : € 39.087.000

GH0-AGGF2RD-WT : 1.735.413.000

GH0-AGGF2RF-WT AGA 107 : € 200.000

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

 Processen boekhouding

% tijdigheid doorgeven betalingsopdrachten aan dienstencentrum boekhouding [>75% binnen de administratieve norm van 5 werkdagen]

 Processen begrotingsopvolging - en rapportering

% tijdigheid oplevering van begrotingsdocumenten [100% op datum opgelegd door Financiën en Begroting]

-

% tijdigheid oplevering documenten i.k.v. verplichte rapporteringen aan Financiën & Begroting [100% op datum opgelegd door Financiën en Begroting]

-

Aantal begrotingsaanpassingen


-

% verhouding tussen verwachte kost en effectieve kost van de begrotingsposten

OD 6.2 We monitoren, bewaken en sturen op output.

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 3.430.000

 Processen monitoring en verbetering datakwaliteit

 Datagovernance:databronnen & rapporten

OD 6.3 We behandelen dossiers wettelijke subrogatie.

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 3.430.000

 Wettelijke subrogatie



Aantal dossiers cumulverbod PvB

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

OD 7.1 We rollen doelstellingenmanagement uit.

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

 Voorbereiden van beleid

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--

Alles

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel


 Opmaak en rapportering Jaarlijks Ondernemingsplan

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


*–
Tijdigheid vaststellen uitvoeringsrapportering JOP [100% tegen opgelegde datum van 31 maart jaar x + 1]*

OD 7.2 We optimaliseren risicomanagement.


GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000


 Periodiek opvolgen en evalueren van geïdentificeerde risico's en beheersmaatregelen
OD 7.3 We rollen procesmanagement uit.

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

 Implementatie procesmanagement

 Evalueren van processen

 Begeleiden bij de implementatie van nieuwe processen/procesoptimalisaties

 Identificeren, visualiseren, documenteren van processen
OD 7.4 We voeren projecten uit volgens uniforme vastgestelde werkwijze en richtlijnen en volgen op.

GH0-AGGF2RF-WT AGA112 : € 500.000

 Realiseren van strategische beleidsprojecten
OD 7.5 We maken op efficiënte wijze transparante, eenduidige en coherente regelgeving op.

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

 Opmaken van transparante en eenduidige regelgeving
OD 7.6 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000



 Opvolgen van audits

Realisatiegraad van aanbevelingen % tijdige realisatie van aanbevelingen [administratieve norm: >70%]

*–
Audits: realisatiegraad van aanbevelingen van Audit Vlaanderen*

*–
Audits: % tijdige realisatie van aanbevelingen van Audit Vlaanderen [administratieve norm: >70%]*

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

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--


Alles

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

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

GH0-AGGF2RD-WT AGG 106: € 149.348.000
GH0-AGGF2RD-WT AGG 108: € 1.091.080.000
GH0-AGGF2RD-WT AGG 107: € 52.733.000
GH0-AGGF2RB-WT AGG 104: € 38.443.000

 Processen besteding PVB

PVB % tijdigheid van de betalingsopdracht VAPH na doorgeven onkost door budgethouder [>75% betaald binnen de administratieve norm van 30 kalenderdagen]

GH0-AGGF2RD-WT AGG 106: € 149.348.000
GH0-AGGF2RD-WT AGG 108: € 1.091.080.000

-


PVB Gemiddelde termijn waarop budgethouder start met besteden na de terbeschikkingstelling

-

PVB Aantal terbeschikkingstellingen per prioriteitengroep

-

% van niet-opgestarte budgetten waarbij de afgesproken processtappen tijdig gerealiseerd werden



 Processen besteding PAB

Aantal toekenningen PAB


GH0-AGGF2RD-WT AGG 107: € 52.733.000

-

PAB % tijdigheid van de betalingsopdracht VAPH na doorgeven onkost door budgethouder [>75% binnen de administratieve norm van 30 kalenderdagen]

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--

 Processen toeleiding en huur hulpmiddelen

 Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap

 Uitrol nieuwe financiering



Alles


Proces-indicatoren


Begrotingsartikel

Aantal unieke personen met een ingediende vraag naar IMB
 –
 Aantal unieke personen met een beslissing (goedkeuring of weigering) voor IMB.
 –
 gemiddelde doorlooptermijn beslissing na aanvraag IMB (opm. norm verwijderd, B82 terug toegevoegd)
 –
 Het aandeel van dossiers IMB beslist binnen de vooropgestelde termijn te meten van de bevestigde, volledige aanvraag tot het versturen van (het voornemen tot) de beslissing door het VAPH' [administratieve norm wordt bepaald]
 –
 Het aandeel van facturen IMB verwerkt binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van een betaalbare factuur tot de uitbetaling door het VAPH' [administratieve norm wordt bepaald]
 –
 Het aandeel van dossiers BBC beslist binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van de bevestigde, volledige aanvraag tot het versturen van de beslissing door het VAPH' [administratieve norm wordt bepaald]
 –
 Aantal personen met een beslissing voor huur SDA
 –
 Het aantal unieke personen een betaling IMB

GH0-AGGF2RB-WT AGG 104: € 38.443.000

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--

 Processen toeleiding regulier PVB

 Processen toeleiding automatische toekenning PVB

Alles

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

PVB procedures: aantal definitieve toewijzingen per procedure nav vraag naar herziening PG

–

PVB procedures: Aantal personen met een vraag naar herziening PG

–

PVB procedures: Aantal personen waarbij de PG herzien werd (gewijzigd)

–



idem B2106 maar enkel degene met herziening PG: definitieve toewijzing tot nieuwe definitieve toewijzing

–


Aantal per soort definitieve beslissing per toeleidingsprocedure (onontvankelijk, gestopt, geweigerd, automatische vs niet automatische toewijzingen)

–

Tijdigheid doorlooptijd per toeleidingsprocedure van aanvraag per soort definitieve beslissing, deel binnen VAPH, deel bij een commissie, deel buiten VAPH/commissie (onontvankelijk, gestopt, geweigerd, automatische vs niet automatische toewijzingen)

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--

 Processen toeleiding en huur hulpmiddelen

 Vereenvoudiging toeleidingsprocedure

Alles

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

Aantal unieke personen met een ingediende vraag naar IMB

–

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

–

gemiddelde doorlooptermijn beslissing na aanvraag IMB (opm. norm verwijderd, B82 terug toegevoegd)

–

Het aandeel van dossiers IMB beslist binnen de vooropgestelde termijn te meten van de bevestigde, volledige aanvraag tot het versturen van (het voornemen tot) de beslissing door het VAPH' [administratieve norm wordt bepaald]

–

Het aandeel van facturen IMB verwerkt binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van een betaalbare factuur tot de uitbetaling door het VAPH' [administratieve norm wordt bepaald]

–



Het aandeel van dossiers BBC beslist binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van de bevestigde, volledige aanvraag tot het versturen van de beslissing door het VAPH' [administratieve norm wordt bepaald]


–

Aantal personen met een beslissing voor huur SDA

–

Het aantal unieke personen een betaling IMB

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--

 Commissies (VTC, BBC, HOC)

Alles

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

Aantal unieke personen dat een interne beroepsprocedure HOC PVB opstart

–

Aantal unieke personen dat een beroepsprocedure HOC IMB opstart.

–

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

–

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

–

Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor PVB

–

Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor IMB

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

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

GHO-AGGF2RC-WT AGG105 : € 87.286.000

GHO-AGGF2RD-WT AGG 108 : € 1.091.080.000

GHO-AGGF2RD-WT AGG 109 € 442.152.000

GHO-AGGF2RE-WT AGG 124 : € 21.576.000



GHO-AGGF2RE-WT AGG 125 : € 1.626.000

 Processen erkennen organisaties

Aantal behandelde aanvragen tot erkenning Multifunctioneel Centrum (MFC)

–

Aantal behandelde aanvragen tot erkenning/vergunning/registratie diverse organisaties (alle type organisaties behalve VZA, RTH, MFC)

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--

Alles

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

 Processen vergunnen organisaties

% aanvragen vergunde zorgaanbieders tijdig afgehandeld [>75% binnen wettelijke norm van 180 dagen]

—
Aantal behandelde aanvragen tot erkenning Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)

—
Aantal behandelde aanvragen tot vergunning vergunde zorgaanbieders (VZA)

 Processen registreren organisaties

OD 9.2 We ontsluiten gegevens van organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap aan andere actoren in de welzijns-/zorgsector.

GH0-AGGF2RE-WT AGG 124 : € 21.576.000

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

GH0-AGGF2RC-WT AGG105 : € 87.286.000

GH0-AGGF2RD-WT AGG 108 : € 1.091.080.000

GH0-AGGF2RD-WT AGG 109 € 442.152.000

GH0-AGGF2RE-WT AGG 124 : € 21.576.000

GH0-AGGF2RE-WT AGG 125 : € 1.626.000


 Processen financiering organisaties

% tijdigheid uitbetaling van voorschotten aan subsidie eenheid

—
datum laatste afrekening van subsidie-eenheden [100% binnen de wettelijke norm van 730 kalenderdagen]

—
doorlooptijd tussen ontvangst adviesvraag VIPA en ontvangen advies Inspectie

—
tijdigheid van geven advies VAPG aan VIPA na ontvangst advies van INSPECTIE [administratieve norm: 1 maand]



 Uitrol nieuwe financiering Operationalisering VIA 6 Verzameling financiële gegevens

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

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

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

 Kwaliteitsgarantie

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--


Alles

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

 Processen opvolgen inspectie

% tijdigheid versturen brief naar voorziening na ontvangst inspectieverslag [>75% binnen de administratieve norm van 3 maanden]

 Ex post controle PVB

PVB: Aantal opgestarte controledossiers

-

PVB: % controledossiers dat onrechtmatigheden bevat

 Ex post controle PAB



Aantal PAB dossiers overgemaakt aan inspectie voor controle

OD 10.2 We organiseren bemiddeling en volgen op.

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000


 Organiseren van regionaal afstemmingsoverleg Organiseren en opvolging intensieve bemiddeling**OD 10.3 We controleren de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen op.**

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

 Verzameling financiële gegevens Kwaliteitsgarantie Processen opvragen van stavingsdocumenten Processen monitoren grensoverschrijdend gedrag Processen ex post controle VAPH gefinancierde organisaties**OD 10.4 We behandelen klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen deze klachten op.**

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

GH0-AGGF2RF-WT AGA107: € 200.000

 Behandelen van klachten over de dienstverlening van het VAPH

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



-

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

-

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

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

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--

Alles


Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

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

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

GH0-AGGF2RF-WT AGA 112: € 500.000

 Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap

 Evalueren van beleid

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

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

GH0-AGGF2RF-WT AGA107: € 200.000

 Behandelen van klachten over de dienstverlening van het VAPH

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

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

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

OD 11.3 We behandelen gerechtelijke procedures.

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

GH0-AGGF2RF-WT AGA 107: € 200.000

 Processen van behandelen van gerechtelijke dossiers

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



–
Aantal arbeidsrechtbankdossiers

SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.**OD 12.1 Het VAPH communiceert open en betrouwbaar**

GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000

 Publiceren jaarverslagen

 Een communicatiebeleid voor het VAPH

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--

Alles

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

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

GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000

 Behandelen van persvragen**OD 12.3 Het VAPH waakt er over alle belanghebbenden te vatten met zijn communicatie**

GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000

 Niet-dossiergebonden communicatie voor VAPH cliënten Een communicatiebeleid voor het VAPH**OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.**


GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

 E-documenten MAGDA Processen verlenen van advies aan kabinet*% parlementaire vragen dat tijdig beantwoord werd [administratieve norm: >75% tegen vooropgestelde datum]*

-

*% kabinetsnota's dat tijdig beantwoord werd [administratieve norm >75% tegen vooropgestelde datum]***OD 12.5 De klant staat centraal in de communicatie van het VAPH**

GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000


 Een communicatiebeleid voor het VAPH Realiseren van de externe communicatie- en informatiedoorstroming Evalueren van effectiviteit en efficiëntie van de communicatie**OD 12.6 Het VAPH communiceert maximaal digitaal en toegankelijk**



GH0-AGGF2RF-WT AGA 105: € 200.000

GH0-AGGF2RF-WT AGA 106: € 300.000

 Een communicatiebeleid voor het VAPH VAPH universum Bijsturing en evaluatie van telefonie**SD 13 Het VAPH wil op het vlak van personeelsbeleid uitgroeien tot een werkgever waar elk personeelslid trots en enthousiast over is, waar een positief arbeidsklimaat heerst en waar iedereen zich geïnformeerd, ondersteund en welkom voelt.****OD 13.1 We voeren een geïntegreerd en duurzaam HR beleid waarin het aantrekken, ontwikkelen en behouden van talent centraal staat.**

GH0-AGGF2RF-WT AGA 103 : € 300.000







 Talentenproject Voeren van een geïntegreerd personeelsbeleid Samenwerken met de personeelsadministratie

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--

Alles

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

-  Evalueren van de organisatiestructuur
-  Evalueren en bijsturen van het cultuurbeleid en het DNA van de organisatie
-  Evalueren en bijsturen van integriteitsbeleid
-  Ondersteunen van leiderschap
-  Beheren van prestaties en bevorderen van de inzetbaarheid van personeelsleden
-  Processen rekruteren en selecteren van nieuwe collega's
-  Uitwerken en evalueren van informatiebeheer
-  Uitwerken van kennisbeheer

OD 13.2 We informeren en betrekken medewerkers via diverse kanalen.

GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000


-  Realiseren van de interne informatiedoorstroming

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

GH0-AGGF2RF-WT AGA 101 : € 1.791.000

GH0-AGGF2RF-WT AGA 102 : € 595.000





GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000

-  Processen aankoop en beheer van facilitaire diensten


OD 13.4 We digitaliseren onze werking.

GH0-AGGF2RF-WT AGA 108 : € 1.400.000

GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 3.430.000



-  Debiteurenbeheer
-  Nulbesteding
-  Opvolging bestedingscontrole door zorginspectie
-  Processen en opdrachten IT

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

-  Investeren in goede werkomstandigheden en in het welzijn van medewerkers

GH0-AGGF2RF-WT AGA 104: € 50.000

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

Legende:	 Project (Goedgekeurd)	 (Recurrent) Proces
-----------------	---	--

Alles

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

 Bevorderen, ondersteunen en opvolgen van diversiteit.


Diversiteit: voldoen aan streefcijfers zoals bepaald door Vlaamse overheid.

GH0-AGGF2RF-WT AGA 103: € 300.000

*-
streefcijfers tegen eind 2022 : 10% collega's met migratieachtergrond*


*-
streefcijfers tegen eind 2022 : 6% collega's met arbeidshandicap*

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

 Beheren van prestaties en bevorderen van de inzetbaarheid van personeelsleden

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

 Opvolgen van audits

Realisatiegraad van aanbevelingen % tijdige realisatie van aanbevelingen [administratieve norm: >70%]

GH0-AGGF2RF-LO : € 23.067.000

*-
Audits: realisatiegraad van aanbevelingen van Audit Vlaanderen*

*-
Audits: % tijdige realisatie van aanbevelingen van Audit Vlaanderen [administratieve norm: >70%]*

6 BIJLAGEN

6.1 BIJLAGE 1: UITVOERINGSRAPPORT ONDERNEMINGSPLAN 2021

6.2 BIJLAGE 2: PERSONEELSPLAN 2022