



STRATEGISCH PLAN VAPH

Meerjarenplan 2020-2024

Uitvoeringsrapportering Ondernemingsplan 2021

1. INLEIDING	3
2. BELEIDS- EN BEHEERSDOELSTELLINGEN	3
2.1 BELEIDSDOELSTELLINGEN	3
SD 1 Kwaliteit	3
SD 2 Toegankelijkheid	10
SD 3 Innovatie	15
SD 4 All policies.	18
SD 5 Armoedebestrijding.	21
2.2 BEHEERSDOELSTELLINGEN	22
SD 6 We garanderen een verantwoord en optimaal beheer van de beleids- en beheersmiddelen.	22
SD 7 We zijn een effectieve, efficiënte en wendbare overheidsorganisatie.	25
SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan de persoon met een handicap.	28
SD 9 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan organisaties.	36
SD 10 We garanderen kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap.	39
SD 11 We staan in voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het beleid voor personen met een handicap, en evalueren de uitvoering ervan.	42
SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.	44
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.	46
3. HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN	48
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.	48
SD 15 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen m.b.t. diversiteit en gelijke kansen.	48
SD 16 We schatten in hoeveel koppen zullen worden bespaard, met duiding van de aanleiding van de besparing.	49
SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.	49
4. INDICATOREN	50
JOP Dashboard 2021	50

1. INLEIDING

Dit document bevat de uitvoeringsrapportering van het ondernemingsplan 2021 van het VAPH. Per doelstelling wordt globaal gerapporteerd en op niveau van de betrokken processen en projecten. Indicatoren met bijbehorende cijfers zijn visueel voorgesteld.

2. BELEIDS- EN BEHEERSDOELSTELLINGEN

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

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

2.1 BELEIDSDOELSTELLINGEN

Vertrekkend vanuit het Regeerakkoord, de beleidsnota en de beleids- en begrotingstoelichting 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. Hieronder wordt de realisatie van de doelstellingen weergegeven. De status van de projecten die aansluiten bij de doelstelling is geschetst, samen met de status van de mijlpalen die begin 2021 werden geformuleerd. We geven bij de doelstellingen ook weer via welke processen er naar de doelstelling toe wordt gewerkt.

SD 1 Kwaliteit

Uitvoering Doelstelling 2021

Er werden duidelijke stappen gezet in de richting van de realisatie van de doelstelling kwaliteit.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

In afstemming met diverse actoren wordt er verder gewerkt aan een nieuw kwaliteitskader, met vastlegging van handhavingsmaatregelen. M.b.t. de infrastructuur zijn we, in afstemming met Zorginspectie, verder aan de slag om doelstellingen te formuleren voor de zorgaanbieders, die op een flexibele manier een kwalitatief aanbod garanderen.

Binnen het met Europese middelen gefinancierde onderzoeksproject "UNIC - towards User-centred funding models for long-term Care" werd een toolbox ontwikkeld en getest om de kwaliteit van de dienst- en zorgverlening in het kader van PVF te bewaken. De data uit de toolbox fungeren als input om de kwaliteit van bestaan van gebruikers in kaart te brengen en initiatieven te nemen om deze te verbeteren.

Processen ter realisatie van de doelstelling: controle op minimale kwaliteitseisen MDT's.

Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Op schema

Mijlpaal 1	We werken het kwaliteitskader van alle door het VAPH gefinancierde organisaties (DOP, MDT, BO, GV, VTO, VZA, MFC, RTH) verder uit door het kwaliteitsbesluit aan te passen aan een evenwaardiger perspectief voor gebruikers en zorgaanbieders, passend binnen PVF en andere financieringsvormen, alsook binnen het WSE kwaliteitskader.	Op schema
Mijlpaal 2	Zelfevaluatie, doelregelgeving en impactmetingen worden verkend binnen onze sector.	Op schema
Mijlpaal 3	Een visie op vrijheidsbeperkende maatregelen binnen VAPH-sector is verspreid binnen de sector.	Op schema
Mijlpaal 4	Ontbrekende handhaving is geïnventariseerd met een oplistijng van mogelijke maatregelen.	Op schema
Mijlpaal 5	Het concept voor transparantie wordt voorgelegd aan het kabinet. Het gaat hierbij om prijzen van vergunde zorgaanbieders van zowel zorg en ondersteuning, woon- als leefkosten.	Op schema
Mijlpaal 6	Alle begeleidende maatregelen (uit werkgroep nieuwe kwetsbaarheden, bij opstart van een nieuwe terbeschikkingstelling, via bijstandsorganisaties, enz.) zijn in een visie uitgewerkt.	Gerealiseerd
Mijlpaal 7	Dankzij de evaluatie van de infoloketten komen we tot aanbevelingen voor al onze organisaties die de gebruikers beter doorverwijzen en informeren, zodat zij betere keuzes kunnen maken om hun budget doelmatig in te zetten.	Uitgesteld (Corona)
Mijlpaal 8	Uit de coachingstrajecten CF2 zijn aanbevelingen naar kwaliteitsvol ondernemerschap geformuleerd in de sector.	Op schema
Mijlpaal 9	Een conceptnota rond de toekomst van sociaal ondernemerschap binnen onze sector, passend binnen de visie erop in het hele domein welzijn, is voorgelegd aan het kabinet.	Op schema
Mijlpaal 10	Een plan van aanpak om gebruikersraden te versterken is in uitvoering.	Op schema
Mijlpaal 11	Een visie op administratieve controles is uitgewerkt, zowel over cash als voucher, handelend over gegevens, rechtmatigheid en doelmatigheid.	Gerealiseerd
Mijlpaal 12	Binnen het VAPH bepalen we een concrete visie waar we naartoe	Op schema

	willen, wat we willen bereiken met het concept 'kwaliteit van leven'. Als nodig formuleren we concreet en pragmatisch een nieuw project of onderzoek.	
Mijlpaal 13	Over beleidsdomeinen heen en bij alle actoren in de VAPH-sector optimaliseren we de rechtenverkenning van PmH. Aanbevelingen uit het wetenschappelijk onderzoek inzake de betaalbaarheid van woon- en leefkosten worden bekend gemaakt in de sector en verfijnen de onderzoeksvragen uit het geplande vervolg onderzoek.	Op schema
Mijlpaal 14	Over beleidsdomeinen heen zoeken we naar meer mogelijkheden voor vervoer van personen met een handicap, zodat die toegankelijker en betaalbaarder zijn.	Op schema
Mijlpaal 15	Outputs van diverse projecten rond het thema wonen worden gecoördineerd in het kwaliteitsbesluit.	Op schema

Infrastructuurdoelstellingen - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Kleine afwijking

Mijlpaal 1	De regelgeving wordt inhoudelijk per facet uitgewerkt in overleg met de werkgroep.	Kleine afwijking (tijdslijn)
Mijlpaal 2	Het besluit wordt voorgelegd aan het kabinet.	Kleine afwijking (tijdslijn)
Mijlpaal 3	Er is afstemming met zorginspectie over de opvolging van het besluit en de consequenties voor inspecties. De sector wordt op de hoogte gebracht via een infonota.	Kleine afwijking (tijdslijn)

Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Op schema

Mijlpaal 1	Aanbesteding en gunning van wetenschappelijk onderzoek.	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Ontwikkeling Quality Monitoring Tool, gericht op personen met een handicap.	Op schema
Mijlpaal 3	Ontwikkeling Service Delivery Tool, gericht op	Op schema

	zorgverleners.	
Mijlpaal 4	Ontwikkeling Compliance Assurance Tool, gericht op ambtenaren.	Op schema
Mijlpaal 5	Oplevering rapport evaluatieplan.	Op schema
Mijlpaal 6	Oplevering rapport actieplan.	Op schema
Mijlpaal 7	Organisatie nulmeting onderzoek op basis van Counter-factual Impact Evaluation	Op schema
Mijlpaal 8	Organisatie workshops via train-the-trainer-principe.	Nog niet gestart

Kleinschalige initiatieven - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Kleine afwijking

Mijlpaal 1	Er is een afgewerkte omgevingsanalyse kleinschalige initiatieven.	Kleine afwijking
-------------------	---	------------------

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We werken naar doelmatige besteding toe via diverse projecten. Binnen het project "kwaliteitsgarantie" werd de visie op begeleidende maatregelen voor kwetsbare personen goedgekeurd. Transparantie wordt vertaald in een concept.

Ook bij de projecten "Uitrol nieuwe financiering", "Vereenvoudiging van de toeleidingsprocedure" wordt doelmatige besteding als invalshoek meegenomen.

Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 4](#)

Uitrol nieuwe financiering - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Kleine afwijking

Mijlpaal 1	Voorstel van decreetswijziging voorgelegd aan Kabinet.	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Ontwerp van BVR, afgetoetst met de sector, voorgelegd aan Kabinet.	Bij te sturen (Corona, onduidelijkheid gedragenheid)

Vereenvoudiging toeleidingsprocedure - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Bij te sturen

Mijlpaal 1	Opmaak van een definitief goedgekeurde conceptnota omtrent aanpassing procesflow.	Bij te sturen (mogelijke koerswijziging tgv andere beleidsvoorstellen)
Mijlpaal 2	Opmaak van een definitief goedgekeurde conceptnota omtrent de betrokken actoren bij de verschillende processtappen.	Bij te sturen (mogelijke koerswijziging tgv andere beleidsvoorstellen)

Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Kleine afwijking

Mijlpaal 1	De procedures van noodsituatie en maatschappelijke noodzaak zijn geïntegreerd en operationeel.	Kleine afwijking (tijdslijn)
------------	--	------------------------------

OD 1.3 We stimuleren sociaal ondernemerschap.

Uitvoering Doelstelling 2021

In verschillende projecten is het stimuleren van sociaal ondernemerschap een belangrijke focus. Binnen het project "kwaliteitsgarantie" werd een screening uitgevoerd van opgevraagde beleidsplannen bij de zorgaanbieders. De resultaten van de screening hebben geleid tot verduidelijking van de administratieve verantwoording ervan. De beleidsplannen zullen worden ingekapseld in het geheel van zelfevaluatie zoals bepaald in het kwaliteitsbesluit.

Regelgevend dient er voor de zorgaanbieders voldoende flexibiliteit te zijn om zich als sociaal ondernemers te gedragen. We onderzoeken waar het regelgevend kader regelluwer kan of waar verduidelijking nodig is om zo ruimte te creëren bij sociale ondernemers.

Sociaal ondernemerschap wordt meegenomen als aandachtspunt bij de verdere uitwerking van de projecten "Intersectorale Zorg en Ondersteuning" en "Uitrol nieuwe financiering". Vanuit het onderzoeksproject "UNIC" werd een tool ontwikkeld om de zorgaanbieders als sociaal ondernemers te ondersteunen bij de implementatie van een gebruikersgericht financieringsmodel.

Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 4](#)

Intersectorale zorg & ondersteuning voor personen met een handicap - Uitvoering en mijlpalen 2021

Dit project zal geïntegreerd worden binnen een ruimer project 'geïntegreerde zorg voor personen met een langdurige zorgbehoefte' in onderlinge samenwerking tussen het VAPH, het Agentschap Zorg en Gezondheid en het departement WVG voor de verschillende deelsectoren.

Uitrol nieuwe financiering - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 7](#)

Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) -
Uitvoering en mijlpalen 2021
[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 5](#)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Via de integratie van aanvraagdocumenten in het e-loket verbeteren we de kwaliteit van de dienstverlening op vlak van hulpmiddelen en aanpassingen. Formulieren inzake hulpmiddelen zijn aangepast waardoor personen zelf aanvragen kunnen indienen en motiveren, en de beoordeling sneller en makkelijker kan gebeuren.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Processen hulpmiddelen.

SD 2 Toegankelijkheid

Uitvoering Doelstelling 2021

Ter verbetering van de toegankelijkheid tot ondersteuning werd het systeem van persoonsvolgend financieren voor volwassenen geëvalueerd. De verschillende facetten van het systeem werden bekeken. Er werd een voorstel uitgewerkt ter reorganisatie en vereenvoudiging van de toeleiding naar persoonsvolgende budgetten. Mogelijkheden en voorwaarden om een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid te realiseren worden bekeken. We blijven inzetten op het verschuiven van middelen van structuur naar personen. Een kader voor een intersectoraal georganiseerde zorg en ondersteuning wordt verder uitgewerkt.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Een voorstel van aanpak om budgetruimte te creëren door het optimaliseren van de bestaande middelen werd opgemaakt. Minimale doelstellingen m.b.t. infrastructuur worden verder inhoudelijk uitgewerkt, in afstemming met Zorginspectie.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Voorbereiden van beleid.

Infrastructuurdoelstellingen - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 5](#)

Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 4](#)

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.

Uitvoering Doelstelling 2021

Er is een nota opgemaakt met voorstellen om de middelen zodanig toe te kennen dat er een gedifferentieerd aanbod van zorg en ondersteuning is voor zoveel mogelijk personen met een handicap.

Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Nog niet gestart

Mijlpaal 1	Synthesenota inzichten uit andere landen	Nog niet gestart
-------------------	--	------------------

Mijlpaal 2	Nota plan van aanpak	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Tussentijdse nota met conclusies en eventuele afspraken met betrekking tot bijkomende analyses	Op schema
Mijlpaal 4	Uitgewerkt plan van aanpak vervolgttraject PG 3	Uitgesteld (uitgebreide voorafgaande afstemming noodzakelijk)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Binnen het project "vereenvoudiging toeleidingsprocedure" is er een nota opgemaakt met voorstellen voor hervorming van het bestaand systeem van toewijzing en prioritering van persoonsvolgende budgetten. De evaluatie van de Vlaamse Toeleidingscommissie is lopende.

Vereenvoudiging toeleidingsprocedure - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 7](#)

VTC - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Op schema

Mijlpaal 1	Evaluatie van de VTC en uitvoering van eventuele optimalisaties.	Op schema
-------------------	--	-----------

Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 10](#)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

De verdere uitwerking van het project "PVF minderjarigen" werd gepauzeerd. In samenwerking met Onderwijs en het Agentschap Opgroeien wordt er via een aangepaste projectstructuur bekeken op welke manier er een vernieuwde zorg en ondersteuning voor kinderen en jongeren met een handicap

ontwikkeld kan worden. Hierbij wordt vertrokken vanuit de doelstellingen die achter persoonsvolgende financiering liggen.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Via het project "vereenvoudiging toeleidingsprocedure" en de integratie van de procedures noodsituatie en maatschappelijke noodzaak zijn voorstellen geformuleerd ter verbetering van het toeleidingssysteem. Bij het project "uitrol nieuwe financiering" zijn we aan de slag om risico's van het huidig uitgewerkte financieringssysteem te verminderen of te beheersen.

Om verschillende actoren te ondersteunen bij het ontwerpen en bevorderen van het persoonsvolgend financieringssysteem zijn er vanuit het "UNIC" project tools ontwikkeld. Er is een omgevingsanalyse gebeurd bij bestaande kleinschalige initiatieven om een kader uit te werken voor deze initiatieven, en sociaal ondernemerschap binnen het persoonsvolgend financieringssysteem te blijven stimuleren.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *Evalueren van beleid*
- *Monitoring van budget PVB, PAB,...*
- *Evalueren van risico's*
- *Evalueren van processen*
- *Samenwerking binnen WVG opzetten en onderhouden*

Vereenvoudiging toeleidingsprocedure - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 7](#)

Uitrol nieuwe financiering - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 7](#)

Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 7](#)

Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 10](#)

Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 5](#)

Kleinschalige initiatieven - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 6](#)

OD 2.6 We verschuiven middelen van structuren naar personen.

Uitvoering Doelstelling 2021

Bij de voorstellen voor vereenvoudiging van de toelidingsprocedure is bekeken waar en hoe middelen verschoven kunnen worden van structuren naar personen. Dit is een aandachtspunt bij evaluaties van de verschillende aspecten van het persoonsvolgend financieringssysteem.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Evalueren van beleid en Evalueren van processen.

Vereenvoudiging toelidingsprocedure - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 7](#)

Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 7](#)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Via de ingebruikname van een vernieuwd zorgzwaarte-instrument en aangepaste budgetbepaling krijgen personen met een gelijke zorgzwaarte een afgestemde financiering.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Objectivering van de ondersteuningsnood.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

De mogelijkheden en voorwaarden om een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid te voeren worden verkend.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *Uitvoeren van onderzoek (intern)*
- *Aansturen en opvolgen van extern uitbesteed onderzoek, m.i.v. wetenschappelijk onderzoek via SWVG*

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

Uitvoering Doelstelling 2021

De krijtlijnen van een intersectorale zorg en ondersteuning zijn uitgetekend. Het kader wordt verder uitgewerkt. De ontwikkelde tools binnen het "UNIC" project zijn toepasbaar in verschillende sectoren.

Processen ter realisatie van de doelstelling: :

- *Samenwerking binnen WVG opzetten en onderhouden*
- *Intersectorale samenwerking opzetten en onderhouden*

Intersectorale zorg & ondersteuning voor personen met een handicap - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 8](#)

Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 5](#)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

De problematiek van betaalbaarheid van woon- en leefkosten wordt onderzocht. Aanbevelingen hieromtrent worden meegenomen in een vervolgonderzoek over de betaalbaarheid van woon- en leefkosten. Het juridisch te verankeren kader omtrent infrastructuur doelstellingen wordt verder uitgewerkt.

Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 4](#)

Infrastructuurdoelstellingen - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 5](#)

SD 3 Innovatie

Uitvoering Doelstelling 2021

De dienstverlening van het VAPH wordt systematisch vernieuwd. De beleidslijn voor online hulpverlening wordt uitgewerkt in samenwerking met verschillende sectoren. Het e-loket werd verbeterd en verruimd.

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.

Uitvoering Doelstelling 2021

De functionaliteiten van het e-loket zijn uitgebreid en geüniformiseerd. Klantrelatiebeheer-software is geïntegreerd in de applicatie.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Uitbouw ICT architectuur.

VAPH universum - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Kleine afwijking

Mijlpaal 1	De lancering van de wekelijkse nieuwsbrief voor professionelen en het beschikbaar zijn van een tool voor het uitsturen van ad hoc nieuws.	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De oorspronkelijke hulpmiddelen- en hulpmiddelen infosites zijn inhoudelijk doorgelicht en waar nodig gemigreerd. De oorspronkelijke sites zijn niet meer beschikbaar voor het publiek.	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Eenvoudige aanvraag IMB ook in mijnvaph.be.	Nog niet gestart
Mijlpaal 4	Alle verslagen helios zijn beschikbaar in e-loket (dat volledig onderdeel wordt van van VAPH universum).	Op schema
Mijlpaal 5	Afspraken i.v.m. de uitwisseling van de gegevens refertelijst en hulpmiddelenfiches tussen VAPH-databanken en VAPH-website zijn gemaakt.	Nog niet gestart

CRM - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Kleine afwijking

Mijlpaal 1	Registratie van alle telefonische gesprekken in mijn vaph.	Kleine afwijking
Mijlpaal 2	Organisatie van schriftelijke klantenvragen via CRM en ticketing.	Nog niet gestart

VTC - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 11](#)

Niet-dossiergebonden communicatie voor VAPH cliënten - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: kleine afwijking

Mijlpaal 1	Persoonlijke communicatie naar klanten over niet-dossiergebonden informatie is uitgerold.	Op schema
-------------------	---	-----------

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Het project "gegevensuitwisseling" is gerealiseerd. Mogelijkheden tot geautomatiseerde verzameling en -uitwisseling van financiële gegevens worden bekeken na de uitrol van de nieuwe financiering. Er wordt gewerkt aan de verdere digitalisering van het aanvraagproces voor erkenningen en het digitaal ondertekenen van documenten. Mogelijkheden tot digitaal vergaderen worden ontwikkeld.

Gegevensuitwisseling - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Gerealiseerd

Mijlpaal 1	De procedure om aan verschillende organisaties toegang tot het dossier te verlenen is geüniformiseerd en beschreven. Nadien kan die geïmplementeerd worden.	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Opvolging aansluitingen Zorginspectie en WSE.	Gerealiseerd

E-documenten MAGDA - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: niet in projectoverzicht

Mijlpaal 1	Een brief bestemd voor de persoon met een handicap die vanuit de applicatie gegenereerd wordt, wordt via de documentendienst afgeleverd.	Nog niet gestart
Mijlpaal 2	Een brief vanuit bvb een horizontaal team kan via de webinterface bezorgd worden.	Nog niet gestart
Mijlpaal 3	Aangetekende zendingen worden via de dienst overgemaakt.	Nog niet gestart

VTC - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 11](#)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Online (en/of blended) hulpverlening als vorm van ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap wordt verder beleidsmatig uitgewerkt, inclusief de randvoorwaarden om dit te implementeren in het zorglandschap.

SD 4 All policies.

Uitvoering Doelstelling 2021

We bekijken intersectoraal hoe we te verwachten zorg en ondersteuning in beeld kunnen brengen. We nemen deel aan en dragen bij tot het internationaal beleid over de rechten van personen met een handicap. We monitoren en evalueren het gevoerde beleid m.b.t. de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap. We zetten samenwerkingen op met lokale besturen, en met netwerkorganisaties van en voor deze besturen.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Voor de dienstverlening inzake tolken en slechthorenden is er juridische, procesmatige en technische afstemming met Onderwijs en Werk.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *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.

Uitvoering Doelstelling 2021

Er wordt een plan van aanpak opgemaakt om de te verwachten zorg en ondersteuning in kaart te brengen.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *Aansturen en opvolgen van extern uitbestede onderzoek, m.i.v. wetenschappelijk onderzoek via SWVG*
- *Monitoring van budget PVB, PAB,...*

Intersectorale zorg & ondersteuning voor personen met een handicap - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 8](#)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We formuleren voorstellen om lokale initiatieven voor zorg en ondersteuning te stimuleren. Het CuSeHa project (CultuurSensitieve zorg bij personen met een Handicap) werd in samenwerking met gelijke kansen opgestart. De doelstelling van dit project is om Brusselaars op het kruispunt van een (vermoeden

van) handicap en migratieachtergrond beter te bereiken en om de drempels tot zorg te verlagen.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *Samenwerking binnen WVG opzetten en onderhouden*
- *Intersectorale samenwerking opzetten en onderhouden*

Kleinschalige initiatieven - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 6](#)

PVF in Brussel - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Op schema

Mijlpaal 1	Op basis van de resultaten van de situatieanalyse van personen met een handicap in Brussel, uitgevoerd door het Kenniscentrum WWZ, wordt de evaluatie van het VAPH aanbod in Brussel afgerond. Deze resultaten zullen meehelpen om de concrete drempels, eigen aan de Brusselse context, te identificeren zodat gerichte acties ontwikkeld kunnen worden om ze weg te werken. Daarnaast wordt actief deelgenomen aan het project CuSeHa - Cultuursensitief omgaan bij personen met een handicap en een migratieachtergrond, dat van start ging op 1/1/2021. Dit project beoogt de drempels het vlak van het stellen van diagnostiek in Brussel (gedeeltelijk) weg te werken.	Op schema
-------------------	--	-----------

Intersectorale zorg & ondersteuning voor personen met een handicap - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 8](#)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We rapporteren over de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen. In het "UNIC" project zijn internationale partnerschappen opgezet ter ontwikkeling van een ondersteuningstoolbox voor het ontwerp, de implementatie en de evaluatie van persoonsvolgende budgetten, welke in lijn ligt met de VN-conventie.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *Intersectorale samenwerking opzetten en onderhouden*
- *Evalueren van beleid*

Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care) -
Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 5](#)

Infrastructuurdoelstellingen - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 5](#)

SD 5 Armoedebestrijding.

Uitvoering Doelstelling 2021

De omschakeling naar woon- en leefkosten is uitgevoerd. We hebben hierbij oog voor personen die zich in kwetsbare situaties bevinden. Maatregelen ter ondersteuning of bescherming van deze groep worden ontwikkeld.

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.

Uitvoering Doelstelling 2021

Aanbevelingen uit het wetenschappelijk onderzoek omtrent de betaalbaarheid bij de omschakeling naar woon- en leefkosten worden geïmplementeerd.

Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 4](#)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Het concept i.v.m. begeleidende maatregelen voor personen met een handicap in kwetsbare situaties is goedgekeurd en de operationalisering is gestart.

Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 7](#)

Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 4](#)

2.2 BEHEERSDOELSTELLINGEN

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

We hebben 8 strategische beheersdoelstellingen geformuleerd (SD 6, SD 7, SD 8, SD 9, SD 10, SD 11, SD 12, SD 13). Elk van die doelstellingen is vertaald in gerichte operationele doelstellingen. Voor alle operationele doelstellingen is een korte toelichting opgenomen, waarin vermeld is via welke processen de doelstelling gerealiseerd kan worden. Relevante indicatoren en resultaten (*periode: 01/01/2021 t.e.m. 30/09/2021*) ter opvolging van specifieke processen zijn opgenomen. In deel 4 zijn alle (geautomatiseerde) metingen 2021 nog eens onder elkaar vermeld ('*dashboard JOP 2021*').

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

Uitvoering Doelstelling 2021

De beleids- en beheersmiddelen worden geïntegreerd beheerd. De budgetten worden gemonitord 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.

Uitvoering Doelstelling 2021

De begroting werd tijdig opgemaakt. De kosten van de begrotingsposten worden opgevolgd.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Processen boekhouding, Processen begrotingsopvolging- en rapportering.

Proces: Processen boekhouding

Indicatoren 2021:

Indicator	B2001
Omschrijving	% tijdigheid doorgeven betalingsopdrachten aan dienstencentrum boekhouding [>75% binnen de administratieve norm van 5 werkdagen]
Resultaat	95%

Proces: Processen begrotingsopvolging - en rapportering	
Indicatoren 2021:	
Indicator	B2002
Omschrijving	% tijdigheid oplevering van begrotingsdocumenten [100% op datum opgelegd door Financiën en Begroting]
Resultaat	100%
Indicator	B2003
Omschrijving	% tijdigheid oplevering documenten i.k.v. verplichte rapporteringen aan Financiën & Begroting [100% op datum opgelegd door Financiën en Begroting]
Resultaat	100%
Indicator	B2004
Omschrijving	Aantal begrotingsaanpassingen
Resultaat	4
Indicator	B2005
Omschrijving	% verhouding tussen verwachte kost en effectieve kost van de begrotingsposten
Resultaat	97%

OD 6.2 We monitoren, bewaken en sturen op output.

Uitvoering Doelstelling 2021

De budgetten van het VAPH worden gemonitord en bewaakt. Het monitoringsysteem en de indicatoren worden permanent verbeterd.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Processen monitoring en verbetering datakwaliteit.

Datagovernance: databronnen en rapporten - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: op schema

Mijlpaal 1	Management dashboards zijn opgeleverd.	Op schema
-------------------	--	-----------

OD 6.3 We behandelen dossiers wettelijke subrogatie.

Uitvoering Doelstelling 2021

Bij de behandeling van de dossiers wettelijke subrogatie zien we erop toe dat de schadevergoeding van de verzekeringsmaatschappij niet wordt gecombineerd met tegemoetkomingen voor dezelfde schade.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Wettelijke subrogatie.

Proces: Wettelijke subrogatie

Indicatoren 2021:

Indicator	B126
Omschrijving	Aantal dossiers cumulverbod PvB
Resultaat	126

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

Uitvoering Doelstelling 2021

De realisatie van geformuleerde strategische en operationele doelstellingen wordt opgevolgd. We zijn flexibel en passen onze werking aan waar nodig. Bij de uitwerking en uitvoering van processen is efficiëntie één van de centrale elementen.

OD 7.1 We rollen doelstellingenmanagement uit.

Uitvoering Doelstelling 2021

Strategische en operationele beleids- en beheersdoelstellingen zijn geformuleerd. De realisatiegraad van de doelstellingen wordt gemonitord en opgevolgd. Hierover wordt periodiek gerapporteerd.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *Vorbereiden van beleid*
- *Opmaak en rapportering jaarlijks ondernemingsplan*

Proces: Opmaak en rapportering Jaarlijks Ondernemingsplan

Indicatoren 2021:

Indicator	B2107
Omschrijving	Tijdigheid vaststellen Jaarlijks Ondernemingsplan (JOP) [100% tegen opgelegde datum van 31 maart jaar x]
Resultaat	100%
<hr/>	
Indicator	B2108
Omschrijving	Tijdigheid vaststellen uitvoeringsrapportering JOP [100% tegen opgelegde datum van 31 maart jaar x + 1]
Resultaat	100%

OD 7.2 We optimaliseren risicomanagement.

Uitvoering Doelstelling 2021

Risico's zijn geactualiseerd en beoordeeld. Er is een overzicht van prioritaire VAPH risico's. Acties ter beheersing van de risico's worden systematisch opgevolgd.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Periodiek opvolgen en evalueren van geïdentificeerde risico's en beheersmaatregelen.

OD 7.3 We rollen procesmanagement uit.

Uitvoering Doelstelling 2021

Er is een overzicht van de kern- en ondersteunende processen van de organisatie. Er zijn richtlijnen geformuleerd voor de visualisatie van de processen. De uitwerking en het verloop van processen worden geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *Evalueren van processen*
- *Begeleiden bij de implementatie van nieuwe processen/procesoptimalisaties*
- *identificeren, visualiseren, documenten van processen*

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

Uitvoering Doelstelling 2021

De uniforme procedure voor de opstart en goedkeuring, het verloop en de afsluiting van projecten is verankerd in de organisatie. Statussen van projecten worden systematisch opgevolgd.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Realiseren van strategische beleidsprojecten.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Regelgeving wordt opgemaakt in afstemming met de diverse betrokkenen, en met aftoetsing van de coherentie en helderheid. De stand van zaken van door ons opgemaakte regelgeving binnen het te doorlopen legistiek traject wordt opgevolgd.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Opmaken van transparante en eenduidige regelgeving.

OD 7.6 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

Uitvoering Doelstelling 2021

We participeerden aan audits. Aanbevelingen vanuit audits zijn gerealiseerd. De maturiteit van ons risicomanagement is gestegen. We streven permanent naar een zo hoog mogelijke realisatiegraad.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Opvolgen van audits.

Proces: Opvolgen van audits**Indicatoren 2021:**

Indicator	B2007
Omschrijving	Realisatiegraad van aanbevelingen % tijdige realisatie van aanbevelingen [administratieve norm: >70%]
Resultaat	78%
<hr/>	
Indicator	B2050
Omschrijving	Audits: realisatiegraad van aanbevelingen van Audit Vlaanderen
Resultaat	60%

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We bieden budgetten en tegemoetkomingen aan personen met een handicap om hun zorg en ondersteuning op maat te financieren: tegemoetkomingen voor hulpmiddelen en aanpassingen en rechtstreeks toegankelijke hulp (voor minder- en meerderjarigen), persoonsvolgende budgetten (voor meerderjarigen), en ondersteuning van een multifunctioneel centrum of een persoonlijk assistentiebudget (voor minderjarigen).

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Middelen voor zorg en ondersteuning worden verstrekt via persoonsvolgende en persoonlijke assistentiebudgetten. We verlenen tegemoetkomingen voor bepaalde hulpmiddelen en aanpassingen. Er zijn voorstellen geformuleerd om de middelen zodanig toe te kennen dat er zorg en ondersteuning geboden kan worden voor zoveel mogelijk personen met een handicap.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *Processen besteding PVB*
- *Processen besteding PAB*
- *Processen betaling hulpmiddelen*

Proces: Processen besteding PVB	
Indicatoren 2021:	
Indicator	B095
Omschrijving	PVB % tijdigheid van de betalingsopdracht VAPH na doorgeven onkost door budgethouder [>75% betaald binnen de administratieve norm van 30 kalenderdagen]
Resultaat	99,5%
Indicator	B115
Omschrijving	PVB Gemiddelde termijn waarop budgethouder start met besteden na de terbeschikkingstelling
Resultaat	29 dagen (mediaan)
Indicator	B2008

Omschrijving	PVB Aantal terbeschikkingstellingen per prioriteitengroep
Resultaat	1649 terbeschikkingstellingen in prioriteitengroep 1, 9 terbeschikkingstellingen in prioriteitengroep 2, 1 terbeschikkingstelling in prioriteitengroep 3
Indicator	B2101
Omschrijving	% van niet-opgestarte budgetten waarbij de afgesproken processtappen tijdig gerealiseerd werden
Resultaat	92%
Indicator	B2010
Omschrijving	PVB % cash en/of voucher besteding (en hierbij: hoeveel % heeft vrij besteedbaar gedeelte gebruikt?) vorig volledig kalenderjaar (2020)
Resultaat	77% enkel voucher, 11% enkel cash, 12% combinatie cash en voucher, 24% dat (een deel van het) vrij besteedbaar gedeelte (vbg) opvroeg
Indicator	B2011
Omschrijving	PVB % niet opgestarte budgetten (voor nieuwe budgethouders) vorig volledig kalenderjaar (2020)
Resultaat	2%

Proces: Processen besteding PAB	
Indicatoren 2021:	
Indicator	B0129
Omschrijving	Aantal toekenningen PAB
Resultaat	545
Indicator	B2014
Omschrijving	PAB % tijdigheid van de betalingsopdracht VAPH na doorgeven onkost door budgethouder [>75% binnen de administratieve norm van 30 kalenderdagen]
Resultaat	99,5%

Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 10](#)

Uitrol nieuwe financiering - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 7](#)

OD 8.2 We leiden toe naar zorg en ondersteuning.

Uitvoering Doelstelling 2021

We behandelen aanvragen van personen met een handicap voor tegemoetkomingen voor hulpmiddelen en aanpassingen en voor de persoonsvolgende budgetten voor meerderjarigen, op een zo efficiënt mogelijke wijze. Er zijn voorstellen geformuleerd ter vereenvoudiging van het toeleidingsproces naar persoonsvolgende budgetten.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *Processen direct gefinancierde budgetten*
- *Processen toeleiding regulier PVB*
- *Processen toeleiding automatische toekenning PVB*
- *Proces: Processen toeleiding en huur hulpmiddelen*

Proces: Processen toeleiding regulier PVB

Indicatoren 2021:

Indicator	B2018
Omschrijving	PVB procedures: Aantal personen met een vraag naar herziening PG
Resultaat	234
Indicator	B2105
Omschrijving	Aantal per soort definitieve beslissing per toeleidingsprocedure
Resultaat	Toewijzingen: 2088 reguliere procedure met VTC, 204 reguliere procedure zonder VTC 230 noodsituaties, 60 spoedprocedures, 32 procedures directe financiering Weigeringen en Stopzettingen: 65 reguliere procedure met VTC, 339 reguliere procedure zonder VTC 197 noodsituaties, 24 spoedprocedures, 70 procedures directe financiering

Indicator	B2106
Omschrijving	Doorlooptijd per toeleidingsprocedure van aanvraag tot (voornemen) beslissing
Resultaat	doorlooptijd reguliere procedure met VTC: 272 dagen (= mediaan, percentiel 75 = 381 dagen), doorlooptijd reguliere procedure zonder VTC: 123 dagen (= mediaan, percentiel 75 = 192 dagen) doorlooptijd noodsituatie: 7 dagen (= mediaan, percentiel 75 = 10 dagen), doorlooptijd spoedprocedure: 6 dagen (= mediaan, percentiel 75 = 11 dagen), doorlooptijd directe financiering: 61 dagen (= mediaan, percentiel 75 = 129 dagen)

Proces: Processen toeleiding automatische toekenning PVB

Indicatoren 2021:

Indicator	B133
Omschrijving	Percentage tijdig terbeschikking stellen van automatische toekenningsgroep
Resultaat	84%
Indicator	B2009
Omschrijving	PVB Aantal terbeschikkingstellingen via automatische toekenningsgroepen per procedure
Resultaat	423 noodsituaties, 60 spoedprocedures, 197 PVB na noodsituatie, 138 PVB maatschappelijke noodzaak, zorgcontinuïteit: 328 MFC en 92 PAB
Indicator	B2104
Omschrijving	Aantal aanvragen per toeleidingsprocedure
Resultaat	2447 ingediende vragen reguliere procedure, 421 ingediende vragen noodsituatie, 81 ingediende vragen spoedprocedure, 145 ingediende vragen directe financiering

Proces: Processen toeleiding en huur hulpmiddelen

Indicatoren 2021:**Indicator** B074**Omschrijving** Aantal unieke personen met een ingediende vraag naar IMB**Resultaat** 14338**Indicator** B081**Omschrijving** Aantal unieke personen met een beslissing (goedkeuring of weigering) voor IMB.**Resultaat** 8931**Indicator** B2024**Omschrijving** doorlooptermijn beslissing na aanvraag IMB**Resultaat** 77 dagen (mediaan) waarvan 33 dagen tussen dossier volledig en beslissing**Indicator** B082.1**Omschrijving** 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'**Resultaat** 77% zonder VTC, 78% met VTC**Indicator** B082.2**Omschrijving** Het aandeel van facturen IMB verwerkt binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van een betaalbare factuur tot de uitbetaling door het VAPH'**Resultaat** 94%**Indicator** B082.3**Omschrijving** 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'

Resultaat	91% zonder VTC, 95% met VTC
Indicator	B2025
Omschrijving	Aantal personen met een beslissing voor huur SDA
Resultaat	39

Vereenvoudiging toeleidingsprocedure - Uitvoering en mijlpalen 2021
[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 7](#)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We organiseren heroverwegingscommissies wanneer personen met een handicap een heroverweging van hun beoordeling vragen. Er wordt bekeken op welke manier(en) aanvraagprocessen voor de persoon met een handicap verduidelijkt en vereenvoudigd kunnen worden.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Processen heroverwegingscommissie.

Proces: Processen heroverwegingscommissie

Indicatoren 2021:

Indicator	B033
Omschrijving	Aantal unieke personen dat een interne beroepsprocedure HOC PVB opstart
Resultaat	229 (totaal)
Indicator	B084
Omschrijving	Aantal unieke personen dat een beroepsprocedure HOC IMB opstart.
Resultaat	348
Indicator	B2026
Omschrijving	% tijdigheid conclusie voor PVB na indienen verzoekschrift HOC [>75%

	binnen wettelijke norm van 120 dagen]
Resultaat	75%
Indicator	B2027
Omschrijving	% tijdigheid conclusie voor IMB na indienen verzoekschrift HOC [>75% binnen wettelijke norm van 120 dagen]
Resultaat	84%
Indicator	B2028
Omschrijving	Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor PVB
Resultaat	34% (totaal)
Indicator	B2029
Omschrijving	Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor IMB
Resultaat	32%

VTC - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 11](#)

Vereenvoudiging toeleidingsprocedure - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 7](#)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Via het erkennen, vergunnen en financieren van zorgaanbieders organiseren we de zorg en ondersteuning voor personen met een handicap. Gegevens van zorgaanbieders worden uitgewisseld met andere actoren binnen het zorglandschap.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We behandelen aanvragen tot erkenning en vergunning van organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan personen met een handicap. Erkenningen en vergunningen worden verleend volgens welbepaalde kwaliteitscriteria.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Processen erkennen organisaties, processen vergunnen organisaties, processen registreren organisaties.

Proces: Processen erkennen organisaties

Indicatoren 2021:

Indicator	B2030
Omschrijving	Aantal behandelde aanvragen tot erkenning Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)
Resultaat	76
Indicator	B2031
Omschrijving	Aantal behandelde aanvragen tot erkenning Multifunctioneel Centrum (MFC)
Resultaat	65
Indicator	B2033
Omschrijving	Aantal behandelde aanvragen tot erkenning/vergunning/registratie diverse organisaties (alle type organisaties behalve VZA, RTH, MFC)
Resultaat	39 (oa directe financiering geïnterneerden, ouderinitiatieven, groene zorg)

Proces: Processen vergunnen organisaties	
Indicatoren 2021:	
Indicator	B2030
Omschrijving	% aanvragen vergunde zorgaanbieders tijdig afgehandeld [>75% binnen wettelijke norm van 180 dagen]
Resultaat	100%
<hr/>	
Indicator	B2032
Omschrijving	Aantal behandelde aanvragen tot vergunning vergunde zorgaanbieders (VZA)
Resultaat	7

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.

Uitvoering Doelstelling 2021

Gegevens van door ons vergunde en erkende organisaties worden gedeeld met verschillende andere actoren binnen het zorglandschap.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

De financiering van organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap gebeurt met zo weinig mogelijk administratieve lasten voor deze organisaties. Het bestaand systeem van financieren wordt geëvalueerd en bijgestuurd.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Processen financiering organisaties.

Proces: Processen financiering organisaties	
Indicatoren 2021:	
Indicator	B127
Omschrijving	% tijdigheid uitbetaling van voorschotten aan subsidie eenheid
Resultaat	100%

Indicator	B102
Omschrijving	datum laatste afrekening van subsidie-eenheden [100% binnen de wettelijke norm van 730 kalenderdagen]
Resultaat	100%
Indicator	B2111
Omschrijving	doorlooptijd tussen de ontvangst van de vraag tot advisering en de ontvangst van het definitief VIPA-advies BTA (Bouwtechnisch Advies)
Resultaat	gehele doorlooptijd, onder bevoegdheid van VIPA, beslaat gemiddeld 6 maanden
Indicator	B2112
Omschrijving	tijdigheid van geven advies VAPH aan VIPA na ontvangst van het definitief BTA [administratieve norm: 14 dagen]
Resultaat	VAPH-advies steeds tijdig afgeleverd aan VIPA na gemiddeld 10 dagen

Uitrol nieuwe financiering - Uitvoering en mijlpalen 2021

Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 7

Verzameling financiële gegevens - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus:

Mijlpaal 1	Met kabinet afgeklopte methodiek om reservevorming te berekenen .	Uitgesteld (wacht op externen, andere prioriteiten)
Mijlpaal 2	Inwachten van lijst van alle personeelsmiddelen, en overzicht financieringskanalen personeelskosten.	Uitgesteld

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Via de opvolging van de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties garanderen we kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning aan personen met een handicap. We ondernemen acties bij vastgestelde tekorten.

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.

Uitvoering Doelstelling 2021

Resultaten van uitgevoerde interne administratieve controles en externe inspectieopdrachten worden opgevolgd, en verbeterpunten worden aangepakt. De inhoudelijke focus en werkwijze bij administratieve controles wordt op permanente basis geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *Processen opvolgen inspectie*
- *Ex post controle PVB*
- *Ex post controle PAB*

Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 4](#)

Proces: Processen opvolgen inspectie

Indicatoren 2021:

Indicator	B2034
Omschrijving	% tijdigheid versturen brief naar voorziening na ontvangst inspectieverslag [>75% binnen de administratieve norm van 3 maanden]
Resultaat	75%

Proces: Ex post controle PVB	
Indicatoren 2021:	
Indicator	B2035
Omschrijving	PVB: Aantal opgestarte controledossiers
Resultaat	203
<hr/>	
Indicator	B2036
Omschrijving	PVB: % controledossiers dat onrechtmatigheden bevat
Resultaat	28%

Proces: Ex post controle PAB	
Indicatoren 2021:	
Indicator	B2037
Omschrijving	Aantal PAB dossiers overgemaakt aan inspectie voor controle
Resultaat	voor 19 dossiers werd ex-post controle opgestart, 1 dossier doorverwezen naar Zorginspectie

OD 10.2 We organiseren bemiddeling en volgen op.

Uitvoering Doelstelling 2021

Er werd bemiddeling georganiseerd voor personen met een handicap die de noodzakelijke zorg en ondersteuning zelf niet kunnen vinden.

Processen ter realisatie van de doelstelling: 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.

Uitvoering Doelstelling 2021

We stemmen af met Zorginspectie voor de monitoring en opvolging van de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *Processen opvragen van stavingsdocumenten*
- *Processen monitoren grensoverschrijdend gedrag*
- *Processen ex post controle VAPH gefinancierde organisaties*

Infrastructuurdoelstellingen - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 5](#)

Verzameling financiële gegevens - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 38](#)

Kwaliteitsgarantie - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 4](#)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Ingediende klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties worden geanalyseerd, aangepakt en opgevolgd.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Opvolgen van klachten.

Proces: Opvolgen van klachten

Indicatoren 2021:

Indicator	B2041
Omschrijving	Aantal ontvankelijke klachten over een door het VAPH vergunde zorgaanbieder (niet doorverwezen)
Resultaat	13

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We voeren het uitgestippelde beleid uit en evalueren de uitvoering. We nemen initiatieven om een zo efficiënt mogelijke en effectieve dienstverlening aan te bieden.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We evalueren de implementatie van het beleid. We sturen bij om aan zoveel mogelijk personen met een handicap zorg en ondersteuning te kunnen bieden.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Evalueren van beleid.

Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 10](#)

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Ingediende klachten over de dienstverlening van het VAPH worden aangepakt en fungeren als input voor de implementatie van verbeteracties.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Behandelen van klachten over de dienstverlening van het VAPH.

Proces: Behandelen van klachten over de dienstverlening van het VAPH

Indicatoren 2021:

Indicator	B2043
Omschrijving	Aantal ontvankelijke klachten over dienstverlening VAPH (niet doorverwezen)
Resultaat	42
<hr/>	
Indicator	B2044
Omschrijving	% tijdigheid antwoorden op een ontvankelijke klacht over

	dienstverlening VAPH [>75% binnen de wettelijke norm van 45 kalenderdagen] (zie ook B123)
Resultaat	83%

OD 11.3 We behandelen gerechtelijke procedures.

<p>Uitvoering Doelstelling 2021</p> <p>Gerechtelijke dossiers worden behandeld in samenwerking met advocaten.</p> <p><i>Processen ter realisatie van de doelstelling: Processen van behandelen van gerechtelijke dossiers.</i></p>

Proces: Processen van behandelen van gerechtelijke dossiers	
Indicatoren 2021:	
Indicator	B124
Omschrijving	% tijdigheid doorsturen conclusies naar arbeidsrechtbank na ontvangst verzoekschrift [>75% binnen de administratieve norm van 3 maanden]
Resultaat	78%
Indicator	B2045
Omschrijving	Aantal arbeidsrechtbankdossiers
Resultaat	177

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We hebben een klantgerichte houding. We zorgen ervoor dat onze dienstverlening helder en vlot toegankelijk is voor onze belanghebbenden.

OD 12.1 Het VAPH communiceert open en betrouwbaar

Uitvoering Doelstelling 2021

We communiceren eerlijk en transparant over onze interne werking en onze dienstverlening naar externen toe.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Publiceren jaarverslagen.

Plaats op de wachtlijst - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Gerealiseerd

Mijlpaal 1	afhankelijk van de beslissingen over de non paper UB 2021 voeren we het project al dan niet uit. Technisch zijn de systemen klaargemaakt om deze communicatie aan de wachtenden te kunnen doen.	Stopgezet
-------------------	---	-----------

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We hebben zicht op onze prioritaire belanghebbenden. We hebben acties ondernomen om onze belanghebbenden te bereiken, het vertrouwen op te bouwen en te behouden.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Behandelen van persvragen.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We hebben communicatieacties genomen, afgestemd op onze verschillende belanghebbenden. We passen onze aanpak aan aan de specifieke doelgroep (rechtstreeks, communicatie via intermediairen, digitaal of via papier,...).

OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.

Uitvoering Doelstelling 2021

We bezorgen adviezen aan het kabinet. We voeren het uitgestippelde beleid uit en rapporteren hierover. We hebben ondersteuning geboden via het beantwoorden van vragen, nota's,...

Processen ter realisatie van de doelstelling: Processen verlenen van advies aan kabinet.

Proces: Processen verlenen van advies aan kabinet

Indicatoren 2021:

Indicator	B2047
Omschrijving	% parlementaire vragen dat tijdig beantwoord werd [administratieve norm: >75% tegen vooropgestelde datum]
Resultaat	92%
<hr/>	
Indicator	B2048
Omschrijving	% kabinetsnota's dat tijdig beantwoord werd [administratieve norm >75% tegen vooropgestelde datum]
Resultaat	89%

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We onderzoeken de verwachtingen van onze klanten en luisteren naar hun noden. We communiceren over ons aanbod, richtlijnen, beleid en cijfers.

Processen ter realisatie van de doelstelling: 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

Uitvoering Doelstelling 2021

We hebben ingezet op digitalisering. We communiceren via één platform, met uniforme lay-out. Bij de communicatie wordt er via diverse alternatieven voor gezorgd dat deze toegankelijk is voor onze doelgroep.

Processen ter realisatie van de doelstelling: 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.

Uitvoering Doelstelling 2021

Er zijn verschillende acties genomen om het positief arbeidsklimaat te blijven bewerkstelligen. Tijdens de corona periode werden personeelsleden verder regelmatig geïnformeerd en geconsulteerd. Personeelsleden krijgen autonomie. Ze worden betrokken bij beleidsbeslissingen en interne optimalisatie-trajecten.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Binnen het HR-beleid wordt gefocust op het ontwikkelen en behouden van talent, via het informeren over en aanbieden van opleidingen, infosessies van en voor personeelsleden,...De organisatiestructuur, -cultuur, en het integriteitsbeleid worden periodiek geëvalueerd en bijgestuurd.

Processen ter realisatie van de doelstelling: :

- *Voeren van een geïntegreerd personeelsbeleid*
- *Samenwerken met de personeelsadministratie*
- *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 van 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.

Uitvoering Doelstelling 2021

Personeelsleden worden langs verschillende wegen geïnformeerd over de interne werking en beleidsissues. Hun input en feedback wordt meegenomen.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Realiseren van de interne informatiedoorstroming.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

Personeelsleden worden logistiek ondersteund. Faciliteiten voor telewerk zijn voorzien (beheerde laptop, schermen,...). Het gebouw (vergaderzalen) wordt geïnspecteerd en beheerd.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Processen aankoop en beheer van facilitaire diensten.

Werkplek VAPH medewerker - Uitvoering en mijlpalen 2021

Projectstatus: Vervangen

Mijlpaal 1	Iedereen in het VAPH beschikt over een beheerde laptop.	Gerealiseerd
-------------------	---	--------------

OD 13.4 We digitaliseren onze werking.

Uitvoering Doelstelling 2021

De digitalisering van onze interne werking en de dienstverlening naar de persoon met een handicap wordt versneld verder gezet.

Processen ter realisatie van de doelstelling:

- *Processen en opdrachten IT*
- *Investeren in goede werkomstandigheden en in het welzijn van medewerkers*
- *Bevorderen, ondersteunen en opvolgen van diversiteit*
- *Beheren van prestaties en bevorderen van de inzetbaarheid van personeelsleden*
- *Opvolgen van audits*

Werkplek VAPH medewerker - Uitvoering en mijlpalen 2021

[Uitvoering reeds eerder beschreven. Ga naar uitvoeringsresultaten op pagina 47](#)

Proces: Bevorderen, ondersteunen en opvolgen van diversiteit.

Indicatoren 2021:

Indicator	B2049
Omschrijving	Diversiteit: voldoen aan streefcijfers zoals bepaald door Vlaamse overheid.
Resultaat	personen met migratieachtergrond : 9%, personen met handicap of chronische ziekte : 5%, vrouwen in midden- topkader : 0%

Proces: Opvolgen van audits	
Indicatoren 2021:	
Indicator	B2007
Omschrijving	Realisatiegraad van aanbevelingen % tijdige realisatie van aanbevelingen [administratieve norm: >70%]
Resultaat	78%
<hr/>	
Indicator	B2050
Omschrijving	Audits: realisatiegraad van aanbevelingen van Audit Vlaanderen
Resultaat	60%

3. HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN

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

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

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We voeren het opgestelde jaaractieplan Preventie en Bescherming op het werk uit.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Investeren in goede werkomstandigheden en in het welzijn van medewerkers.

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

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We bouwen aan een diverse overheid, en behalen de streefcijfers zoals bepaald door de Vlaamse overheid.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Bevorderen, ondersteunen en opvolgen van diversiteit.

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

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We hebben een beargumenteerde schatting gemaakt en we volgen de stand van zaken van de te besparen koppen periodiek op.

Processen ter realisatie van de doelstelling: Beheren van prestaties en bevorderen van de inzetbaarheid van personeelsleden.

SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

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

Uitvoering Doelstelling 2021

We participeerden aan audits. Aanbevelingen vanuit audits zijn gerealiseerd. De maturiteit van ons risicomanagement is gestegen. We streven permanent naar een zo hoog mogelijke realisatiegraad.

Processen ter realisatie van de doelstelling: opvolgen van audits.

Proces: Opvolgen van audits

Indicatoren 2021:

Indicator	B2007
Omschrijving	Realisatiegraad van aanbevelingen % tijdige realisatie van aanbevelingen [administratieve norm: >70%]
Resultaat	78%
Indicator	B2050
Omschrijving	Audits: realisatiegraad van aanbevelingen van Audit Vlaanderen
Resultaat	60%

4. INDICATOREN

Hieronder is een samenvatting weergegeven van gestandaardiseerde metingen 2021. **De metingen betreffen de periode 1 januari 2021 t.e.m. 30 september 2021.** Verschillende cijfers die aansluiten bij bepaalde doelstellingen zijn geschetst.

Bij de visualisaties tonen de **blauwe balken** een **aantal** of **percentage**. De **licht grijze balken** tonen de **mediaan**. De mediaan is onze middenmaat of 50ste percentiel. Dit betekent dat 50% van de waarden kleiner of gelijk is aan de mediaan, en de andere helft groter of gelijk. De **donker grijze balken** of **groene/rode balken (in geval er een norm bepaald is)** tonen het **75ste percentiel**. Het 75ste percentiel geeft aan dat 75% van de waarden kleiner of gelijk zijn aan dit percentiel, 25% is groter. Voor de meeste indicatoren werd bepaald dat 75% van de gevallen de norm (bv. een maximale doorlooptijd) moet halen. Wanneer er voor een indicator een norm werd bepaald geven de groene balken aan dat het 75ste percentiel lager is dan de norm en de norm dus werd gehaald. De rode balken geven aan dat het 75ste percentiel hoger is dan de norm en de norm dus niet werd gehaald.

JOP Dashboard 2021

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

Indicator B0095

PVB: Percentage tijdigheid van de betalingsopdrachten VAPH na doorgeven onkost door budgethouder: 99,5%

De gemiddelde betaling gebeurt binnen de 5 dagen (mediaan).

(Doelstelling: 75% betaald binnen de administratieve norm van 30 kalenderdagen)



Indicator B0115

PVB: 48,7% van de PVB worden niet onmiddellijk opgestart na de terbeschikkingstelling.

Deze PVB's worden na 29 dagen opgestart (mediaan).

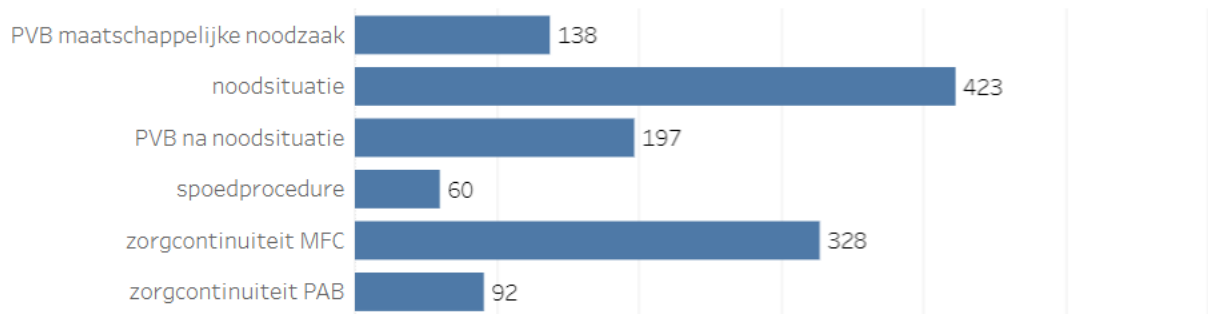
Indicator B0133

PVB: Percentage tijdigheid van het terbeschikkingstelling van de automatische toekenningsgroep: 84,4%

(Doelstelling: 75% uitgevoerd binnen de administratieve norm van 7 kalenderdagen)

Indicator B2009

PVB: Er zijn 1.238 terbeschikkingstellingen via automatische toekenningsgroepen.



Indicator B0129

Er zijn 545 PAB toegekend.



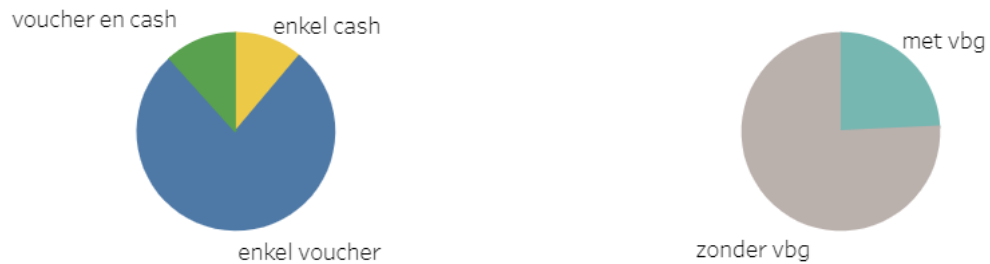
Indicator B2010 (kalenderjaar 2020)

PVB's met enkel cashbesteding: 2.870 (11,14%)

PVB's met enkel voucherbesteding: 19.888 (77,20%)

PVB's met besteding in voucher en cash: 3.005 (11,66%)

PVB's met gebruik van vrij besteedbaar gedeelte: 6.322 (24,25%)



Indicator B2014

PVB: Percentage tijdigheid van de betalingsopdrachten VAPH na doorgeven onkost door budgethouder: 99,5%

De gemiddelde betaling gebeurt binnen de 5 dagen (mediaan).

(Doelstelling: 75% betaald binnen de administratieve norm van 30 kalenderdagen)



OD 8.2 We leiden toe naar zorg en ondersteuning.

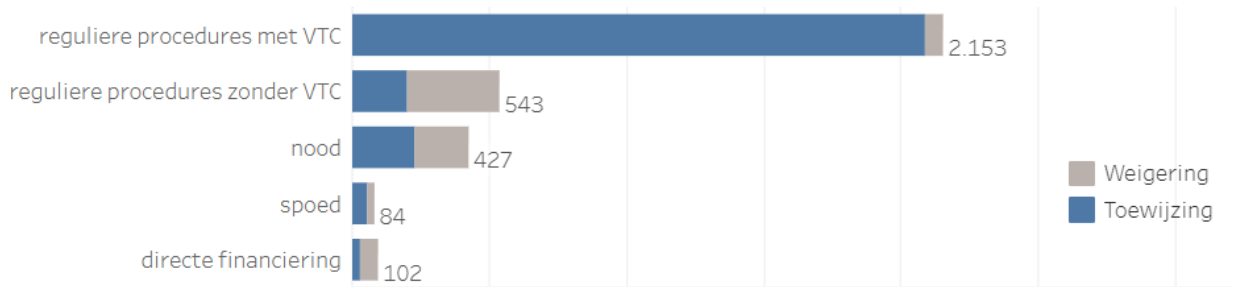
Indicator B2104 (B0006 / B2016 / B2021)

PVB: er zijn 3.094 PVB vragen ingediend



Indicator B2105 (B2017 / B2022)

PVB: Er werden 3.309 PVB vragen beslist.



Indicator B2018

PVB procedures: er zijn 234 vragen naar herziening PG (checklist prioritering).



Indicator B2106 (B2020 met VTC)

Doorlooptijd voor de reguliere PVB procedures met VTC.

De gemiddelde vraag krijgt een voorlopige beslissing na 271 dagen gemeten vanaf de aanvraag.

In deze doorlooptijd is het VAPH gedeelte: 19,6%

Het gedeelte MDT is: 64,9%

Het gedeelte VTC is: 14,1%

Het gedeelte correcties op het OP is: 1,4%

Zonder bezwaar volgt de definitieve beslissing nadien na 30 dagen.

Indicator B2106 (B2020 zonder VTC)

Doorlooptijd voor de reguliere PVB procedures zonder VTC.

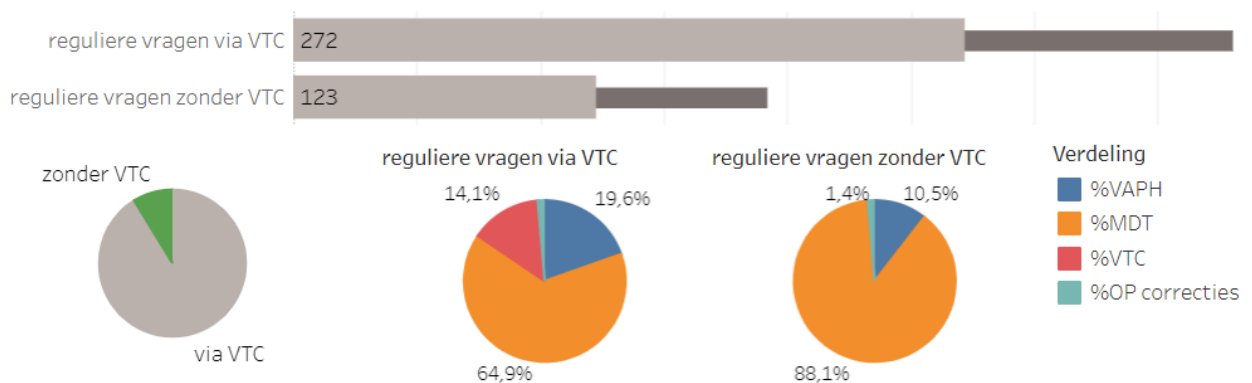
De gemiddelde vraag krijgt een voorlopige beslissing na 123 dagen gemeten vanaf de aanvraag.

In deze doorlooptijd is het VAPH gedeelte: 10,5%

Het gedeelte MDT is: 88,1%

Het gedeelte correcties op het OP is: 1,4%

Zonder bezwaar volgt de definitieve beslissing nadien na 30 dagen.



Indicator B2106 (B2023)

Doorlooptijd van de andere PVB procedures van aanvraag tot voorlopige beslissing (mediaan).

In het geval van negatieve beslissingen, is er een bedenktijd van 30 dagen tot definitieve beslissing.



Processen toeleiding en huur hulpmiddelen (IMB)

Indicator B0074

Aantal unieke personen met een ingediende vraag naar IMB: 14.338

Indicator B0081

Aantal unieke personen met een beslissing voor IMB: 8.931

Percentage van de vragen die zijn goedgekeurd: 84%

Indicator B0082/B2024

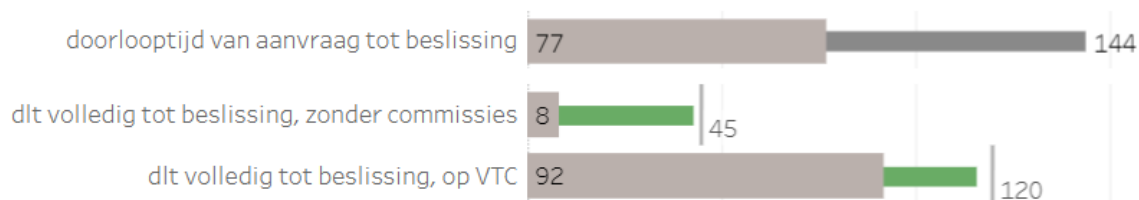
Doorlooptijd voor de IMB procedures

Percentage tijdigheid van de beslissing na volledigheid vraag IMB: 78,8%

De helft van de beslissingen gebeurt binnen de 77 dagen nadat het dossier ingediend is, en binnen de 33 dagen nadat het dossier volledig verklaard is (mediaan).

Doelstelling: 75% beslist binnen de administratieve norm, afhankelijk van vereiste commissie(s).

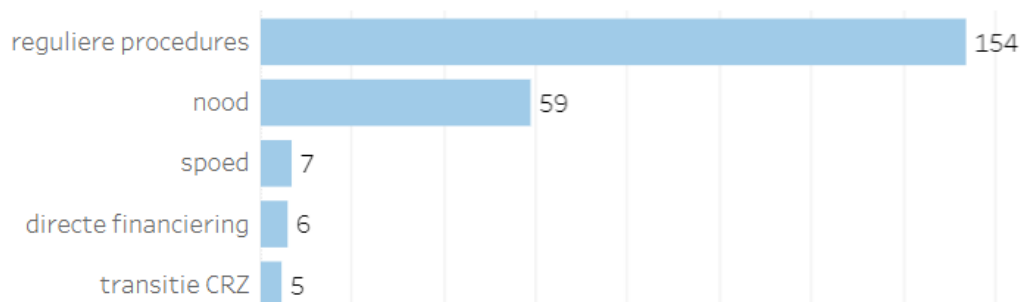
In het geval van een negatieve beslissing, volgt de definitieve beslissing na 30 dagen.



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

Indicator B0033

Aantal personen die een beroepsprocedure opstart voor PVB vragen.



Indicator B0084

Aantal unieke personen die een beroepsprocedure voor IMB opstart: 348

Indicator B2026

Doorlooptijd conclusies na indienen verzoekschrift HOC voor de PVB procedures

Percentage tijdigheid conclusie: **74,8%**

De gemiddelde beslissing gebeurt binnen de 55 dagen (mediaan).

Doelstelling: 75% beslist binnen de administratieve norm van 120 dagen.



Indicator B2027

Doorlooptijd conclusies na indienen verzoekschrift HOC voor de IMB procedures

Percentage tijdigheid conclusie: **84%**

De helft van de beslissingen gebeurt binnen de 60 dagen (mediaan).

Doelstelling: 75% beslist binnen de administratieve norm van 120 dagen.



Indicator B2028

Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor PVB

reguliere procedure	36%
nood	28%
spoed	36%
directe financiering	33%
transitie CRZ	50%
<i>alle procedures</i>	34%

Indicator B2029

Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor IMB: 32%