



Vlaanderen
is samen groeien

ONDERNEMINGSPLAN VUTG 2022

AGENTSCHAP
UITBETALING
GROEIPAKKET

www.groeipakket.be

VUTG Ondernemingsplan 2022

Looptijd van: 1/01/2022

Tot: 31/12/2022

Vastgesteld op: 23/02/2022 – goedkeuring door de RvB van VUTG

Het VUTG Ondernemingsplan 2022 is vastgesteld door de raad van bestuur van het agentschap op 23 februari 2022.

Inhoud

Inleiding	2
Uitdagingen Vlaams Regeerakkoord 2020-2024 - Beleidsnota's WVGA en Bestuurszaken en bijdrage vanuit VUTG	3
Missie, visie, waarden en identiteit VUTG	5
8 strategische organisatiedoelstellingen VUTG	6
Vertaling 8 strategische organisatiedoelstellingen naar operationele organisatiedoelstellingen 2022	7
Financieel overzicht	25
Overzicht personeelsbehoeften en personeelsbezetting	28
Evaluatie VUTG Ondernemingsplan 2021	32

Inleiding

In 2021 realiseerde VUTG een groot aantal projecten, die grotendeels in het teken stonden van de verdere inzet op automatisering van het Groeipakket, de klantenbejegening, samenwerking met de partners en de voorbereiding van een aantal projecten die hun realisatie zullen vinden in 2022.

In 2021 zijn we er opnieuw in geslaagd om te zorgen voor een continue en tijdige uitbetaling van de toelagen in het kader van het gezinsbeleid en om de doorlooptijd van de uitbetaling van de schooltoeslagen te verkorten. Uit onze talrijke contacten met gezinnen blijkt dat deze financiële duw in de rug erg belangrijk is. De bijzondere uitdagingen, ook op het vlak van personeelswelzijn, herhaald meer veralgemeend thuiswerk en de combinatie arbeid-gezin, hebben ons toch niet belet, samen met de volledige uitbetalingssector, om grote continuïteit aan de dag te leggen in onze werking en de geplande projecten in grote mate te realiseren. De volledige uitbetalingssector, VUTG/FONS en de private uitbetalingsactoren, hebben hun beste beentje voorgezet om dit alles te realiseren.

Het ondernemingsplan dat voorligt, over 2022, getuigt er opnieuw van dat de raad van bestuur een grote ambitie uitspreekt met een aantal bijzondere projecten. We vermelden hierin zeker de automatisering die moet toelaten om onze internationale verplichtingen efficiënter aan te pakken. We geven een bijzondere plaats aan de ondersteuningstoelage, een nieuwe toeslag binnen het gezinsbeleid, en we blijven een bijzondere plaats geven aan de evaluatie en de ontwikkeling van samenwerkingsverbanden met onze partners, in het bijzonder de steden en gemeenten. Daarnaast gaan we verder op de ingeslagen sporen, met projecten over een betere bejegening van onze gezinnen, het zoeken van steeds meer actuele gegevens om de automatische rechtentoekenning zo dicht mogelijk te laten aansluiten bij de meest actuele situatie van gezinnen, uitdiepen van samenwerkingen met belanghebbenden in het gezinsbeleid, aandacht voor de interne organisatiebeheersing en leiderschap en het verdiepen van de samenwerking met de private uitbetalingsactoren.

Dit ondernemingsplan is niet realiseerbaar zonder de verzekerde steun en de samenwerking met onze voornaamste partners, het agentschap Opgroeien en de private uitbetalingsactoren, waarvoor alvast appreciatie en dank.

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

Net zoals in 2021 bouwden voor het Ondernemingsplan 2022 voort op dit uitgezette strategisch kader. Hiertoe deden we een evaluatie van het lopende Ondernemingsplan 2021 en de Beleids- en Begrotingstoelichting 2022 (BBT) van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding. Aanvullend hieraan opteerden we dit jaar voor een aanpak waarbij de vraag 'Welke keuzes moet het agentschap maken als we, al dan niet in samenwerking met de sector, de dingen goed willen doen, en de goede dingen willen doen?' centraal stond. We vroegen hierover input aan zowel onze belangrijkste externe partners, zijnde de private uitbetalers Groeipakket en het agentschap Opgroeien, als aan een selectie van interne medewerkers van het agentschap. Deze interne betrokkenen omvatten het perspectief vanuit alle cruciale opdrachten van VUTG, inclusief deze van het klachten- en risicomanagement.

Het resultaat van deze aanpak is een vertaling van onze 8 strategische organisatiedoelstellingen in vernieuwde en nieuwe operationele organisatiedoelstellingen voor 2022.

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

Het Vlaams Regeerakkoord 2020-2024 en de Beleidsnota's *Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding* en *HR-Beleid en Audit Vlaamse Overheid* vormen mee het kader en meerjarenperspectief voor de jaarlijkse ondernemingsplannen in de periode 2020-2024. Bijkomend werd voor de opmaak van dit ondernemingsplan ook de input uit de WVGA Beleids- en Begrotingstoelichting 2022 (BBT) meegenomen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

WVGA SD 3.2 Innovatie en digitalisering:

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

WVGA OD 3.2.2: We zetten maximaal in op automatische rechtentoekenning

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

WVGA SD 3.3 Toegankelijkheid:

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

WVGA SD 3.5 Armoedebestrijding:

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

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

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

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

Missie, visie, waarden en identiteit VUTG en FONS

Decretale missie VUTG

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

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

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

Missie, visie, waarden en identiteit VUTG en FONS – verdere uitwerking

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

8 strategische organisatiedoelstellingen VUTG



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

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

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

Elk van deze strategische organisatiedoelstellingen werd voor 2022 vertaald naar operationele doelstellingen (OD) die via projecten gerealiseerd zullen worden.

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

- wat voor de doelstelling vooropgestelde mijlpalen/indicatoren zijn,
- of het een doelstelling is met betrekking tot VUTG HELE STELSEL, FONS, of VUTG INTERN,
- of de operationele doelstelling voortkomt uit doelstellingen uit het ondernemingsplan 2021,
- aan welke beleidsdoelstellingen van WVGA en Bestuurszaken (HR-beleid en Audit Vlaamse Overheid) de operationele doelstelling bijdraagt,
- of de doelstelling bijdraagt aan het '*kader voor een diversiteitsbeleid*' van WVG
- welk begrotingsartikel van toepassing is.

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2021	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2022)						Begrotings-artikel en budget (beleidskredieten)
						WVGA 3.1 / SD1	WVGA 3.2 / SD2	WVGA 3.3 / SD3	WVGA 3.5 / SD5	WVG DIV	BZ HR Audit	
1.1	Veilige Groeipakket informatie-uitwisseling met de burger en stimuleren gebruik eBox	Met het oog op een verdere groei in het gebruik van de digitale dienstverlening, positioneren we Mijn Burgerprofiel en het FONS-portaal samen met de eBox als veilige kanalen voor communicatie en informatie-uitwisseling van groeipakketgegevens met de burger. We blijven het gebruik van de eBox verder stimuleren, en stellen een bereik van 40% als doel.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2022 is onderzocht hoe andere agentschappen/diensten eBox geïntroduceerd en gestimuleerd hebben en wat de evolutie hiervan is. Tegen 31/12/2022 is een significante toename van het eBox gebruik verwezenlijkt. Realisatie als gevolggeving voor te leggen aan de raad van bestuur eind 2022. 	VUTG HELE STELSEL	1.3 1.4	3.1.3 / OD1.3	3.2.1					GNO-AGEF2QA-LO
1.2	Klant centraal – van klantensegmenten naar hypothesen rond verbetering	Vanuit het in 2021 verkregen zicht op klanten, zetten we in 2022 de stap van klantensegmenten naar een gericht en optimaler aanbod en gedifferentieerd servicemodel. We voorzien een samenhangend programma ‘de klant centraal’, met projecten rond: de klant kennen; klantensegmenten en hun noden en obstakels; en een aantal try outs rond gerichte optimalisering van dienstverlening, kanalen, aanbod, toeleiding en samenwerkingen met partners (Huizen van het Kind, Steden en gemeenten, Opgroeien, ...) in functie van die noden van klantensegmenten. Dit vervolg op OD1.9 2021 richt zich als rode draad op het verder zicht krijgen op klanten (kwalitatief, kwantitatief, gebruik kanalen) en klantensegmenten, en op het ontwikkelen van hypothesen rond gerichte verbeteringen.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/03/2022 is er ten behoeve van de projecten die werken rond gerichte verbetering een eerste overzicht van relevante kwalitatieve en kwantitatieve informatie over klanten en klantenkenmerken. Tegen 30/06/2022 is onderzocht hoe we de data en inzichten die we tot nu toe verzamelden, verder kunnen verwerken. Tegen 31/12/2022 is in kaart gebracht wat de uitwerking van de subprojecten ‘klant centraal’ betekenen voor de totale populatie van FONS. De verkregen inzichten en de wijze waarop dit een gevolg krijgt in de dienstverlening wordt voorgelegd aan de raad van bestuur in 2022. 	VUTG HELE STELSEL	1.9	3.1.3 / OD1.3		3.3.1 / OD3.1		X		GNO-AGEF2QA-LO

1.3	Klant centraal – verdere uitbouw digitale dienstverlening	We zetten verder in op digitale dienstverlening en vergroten de bereikbaarheid voor de burger door verder impulsen te geven aan de uitbouw van de klantenportalen. We bouwen daarbij voort op de selfservicestandaard voor de burger die ontwikkeld wordt binnen de sector Groeipakket. Daarbij verhogen we ook de synergie met Mijn Burgerprofiel en de digitale kluis SOLID. We zorgen er voor dat voor elke schriftelijke communicatie een online mogelijkheid ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> •Eind Q1: we zetten een aantal formulieren om in 'digitale formulieren / fase 1: eerste worp van invulbare formulieren PLUS eindpunt in CGPA'. •Eind Q1: visie en aanpak DOSIS/Mijn Burgerprofiel voor rechtstreekse notificaties aan de gezinnen rond het Groeipakket. •Eind Q2: visie rond aanpak SOLID Proof of Concept. •Tegen 30/09/2022 is de selfservicestandaard uitgewerkt (ontwerpprincipes en toelichting). •Tegen 31/12/2022 is een beperkte portaalontwikkeling MIJN FONTS in productie. •De raad van bestuur beslist over het project digitale formulieren, de opzet van de notificatietoepassing DOSIS, het resultaat van de POC over SOLID, de selfservicestandaard en de verdere portaalontwikkeling op basis van deze resultaten. 	VUTG HELE STELSEL	1.5 1.6	3.1.3 / OD1.3	3.2.1 / OD2.1					GNO- AGEF2QA- LO GNO- AGEF2QA- WT
1.4	Klant centraal – gerichte verbetering schriftelijke communicatie met de burger volgens de principes heerlijk helder	We willen de schriftelijke communicatie met de burger gericht verbeteren zodat deze voor eenieder heerlijk helder maar ook correct is. Mee in de scope zit de verdere uitwerking van de standaardcommunicatie en -documenten voor gebruik door alle uitbetalers in hun contacten met de gezinnen. We streven naar vereenvoudiging en overzichtelijkheid, eventueel ism. Wablieft. Specifiek voor FONTS wordt rekening gehouden met de te bereiken doelgroepen en klantensegmenten.	<ul style="list-style-type: none"> •Opstart van de kwaliteitscirkel "Heerlijk Helder" vanaf 01/03/2022, met de focus op de communicatie met de burger/klant in de basisbrief. •Check bij de Vlaamse diensten via enkele basisbrieven van wat "heerlijk helder" voor VUTG kan/moet betekenen tegen 01/03/2022. •Het resultaat van de toetsing met timing voor briefaanpassingen wordt voorgelegd aan de raad van bestuur Q2 2022. 	VUTG HELE STELSEL	1.10	3.1.3 / OD1.3						GNO- AGEF2QA- LO

1.5	Klant centraal – gerichte verbetering rond taligheid	Om onze dienstverlening en communicatie toegankelijker te maken voor wie de Nederlandse taal niet ten volle begrijpt, onderzoeken we een aantal verbetermogelijkheden. We bekijken opties waarbij de burger zelf bepaalde standaardbrieven vertaalt in een taal naar keuze via een online vertaalprogramma, app, ..., en mogelijke pistes in samenwerking met het Agentschap Integratie en Inburgering.	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 30/06/2022 is in kaart gebracht wat de mogelijkheden zijn en wat er bij partners/andere instellingen reeds wordt toegepast. •Tegen 31/12/2022 is er (minstens) een initiatief voorgesteld en ook een plan van aanpak hoe dit initiatief zal geïmplementeerd worden naar al onze klanten toe. •De voorstellen tot aanpassing worden voorgelegd aan de raad van bestuur. 	VUTG HELE STELSEL		3.1.3 / OD1.3				X		GNO- AGEF2QA- LO
1.6	Klant centraal – gerichte verbetering lokale aanwezigheid, samenwerking en toeleiding	We optimaliseren de lokale samenwerking in functie van de noden van gezinnen. We brengen de uitbetalers van het Groeipakket en de Huizen van het Kind nog dichterbij elkaar, ondermeer via regionale ontmoetingsmomenten, met het oog op een efficiënte afstemming van de dienstverlening aan gezinnen. We bekijken met onze lokale partners hoe zij een verdere rol kunnen spelen in de toeleiding van gezinnen, en houden hierbij rekening met noden van klantensegmenten. We evalueren de fysieke loketfunctie en zoeken samen met de sector naar de meest optimale organisatievorm.	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 31/03/2022 hebben we de sector Huizen van het Kind en sector Groeipakket bijeengebracht in een grootschalige webinar en hebben we gerapporteerd aan de Raad van Bestuur. •Tegen 30/06/2022 hebben we de individuele uitbetalers en de individuele Huizen van het kind samengebracht op regionale ontmoetingsmomenten. •Tegen 30/09/2022 hebben we verslag uitgebracht aan de Raad van Bestuur over de regionale ontmoetingsmomenten en de verdere stappen tot verbetering. 	VUTG HELE STELSEL	1.1 5.6	3.1.3 / OD1.3		3.3.1 / OD3.1		X		GNO- AGEF2QA- LO

1.7	Klant centraal – gerichte verbetering via andere communicatiekanalen	Met het oog op een bredere toegankelijkheid en gericht gebruik van kanalen, onderzoeken we andere manieren van communicatie met de gezinnen, zoals SMS, WhatsApp, alsook chatbot, waarvan we in vervolg op het onderzoek in 2021 de mogelijkheden verder exploreren.	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen eind maart voeren we een benchmark uit van de kanalen die in de sector gebruikt worden. •Tegen eind juni doen we een sterktezwankeanalyse van deze kanalen. •Tegen eind december heeft FONS een script voor een chatbot die de meest gestelde vragen beantwoordt (bachelorproef). •Het resultaat van de sterktezwankeanalyse wordt ter toetsing voorgelegd aan de raad van bestuur in kwartaal 3. •Het resultaat van de chatbotontwikkeling wordt voorgelegd aan de raad van bestuur eind 2022/begin 2023. 	VUTG HELE STELSEL	1.7	3.1.3 / OD1.3		3.3.1					GNO- AGEF2QA- LO
1.8	Klant centraal – gerichte verbetering via samenwerking met scholen en kinderopvang	We bouwen aan een samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang om de bij hen ingeschreven gezinnen die buiten Vlaanderen wonen, beter en gerichter te informeren over hun rechten in het kader van het Groeipakket.	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 30/06/2022 leggen we contacten met de partners en bepalen we de noden. •Tegen 15/10/2022 is een “informatiepakket” in grote lijnen uitgewerkt en vragen we feedback van de partners. •Tegen 15/12/2022 is de samenwerking met scholen en kinderopvang gerealiseerd. •Een stand van zaken wordt aan de raad van bestuur voorgelegd eind 2022/begin 2023. 	VUTG HELE STELSEL				3.3.1 / OD3.1					GNO- AGEF2QA- LO

1.9	Klantenperceptiemeting bij FONS	Naast een bevraging per mail starten we in 2022 met een klantenperceptiemeting na telefonisch contact.	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 31/05/2022 wordt een rapportage voorzien van de resultaten. •Tegen 30/09/2022 wordt binnen FONS een opvolging van de resultaten voorzien. •Tegen 31/12/2022 gebeurde bij een groot deel van de FONS-klanten een klanten-perceptiemeting na een telefonisch contact en bekijken we welke impact de opvolging heeft op de resultaten van de meting. •De resultaten en plannen worden ter informatie en goedkeuring voorgelegd aan de raad van bestuur. 	FONS								GNO-AGEF2QA-LO
-----	---------------------------------	--	--	------	--	--	--	--	--	--	--	----------------

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2021	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2022)						Begrotings-artikel en budget (beleids-kredieten)
						WVGA 3.1 / SD1	WVGA 3.2 / SD2	WVGA 3.3 / SD3	WVGA 3.5 / SD5	WVG DIV	BZ HR Audit	
2.1	Analyse en gerichte actie rond 'gemiste groeipakketten'	We analyseren het bestand 'Immatriculatie' in CGPA, en zuiveren het uit, zodat we een goed zicht krijgen op wie de gezinnen achter die 'gemiste groeipakketten' zijn. Dit zal ons toelaten om er gericht actie rond te ondernemen zodat we de deze gezinnen kunnen bereiken en hun recht kunnen onderzoeken, en zo de groep 'gemiste groeipakketten' kunnen reduceren.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2022 hebben we een volledige analyse gemaakt van dossiers 'gemiste groeipakketten' en hebben we een actieplan om de lijst sneller te kunnen afhandelen. Het resultaat van de analyse en het plan van aanpak worden voorgelegd aan de raad van bestuur. 	VUTG HELE STELSEL	2.1		3.2.2					GNO-AGEF2QA-LO
2.2	Integratie van nieuwe fluxen en noodzakelijke aanpassingen aan bestaande fluxen ikv. de automatische rechtentoekenning	Afhankelijk van de planning van CGPA integreren we nieuwe fluxen om de automatische rechtentoekenning verder te optimaliseren. Ook realiseren we noodzakelijke aanpassingen aan bestaande fluxen omwille van wijzigingen bij de leverancier (KSZ). Als Magda/Kring de Prefix mogelijkheid aanbiedt voor fluxen, dan passen we onze integratiestrategie aan.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2022 zijn de fluxen nodig voor de betaling van de ondersteuningstoeslag beschikbaar. Tegen 31/12/2022 zijn de fluxen voorzien op de planning beschikbaar. De projectplanning voor de ondersteuningstoeslag wordt voorgelegd op de raad van bestuur van maart of april 2022. 	VUTG HELE STELSEL	2.2		3.2.2					GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT

2.3	Automatiseren en verfijnen van de manuele alarmbel door gebruik van actuele (loon)gegevens en andere data	<p>We zorgen voor een opzet waarbij de burger voor de manuele alarmbel (zorgtoeslag/separ) actuele loongegevens met ons kan delen via de sociale secretariaten en de 'solid'-datakluis in beheer bij het Datanutsbedrijf.</p> <p>We onderzoeken opties zoals 'Automatisch advies' van Magda en gericht zoeken naar gezinnen, mede op basis van eerdere situaties en data, met het oog op de evolutie naar een 'lerende dienstverlening/toepassing'. Dit laat een zo beperkt mogelijke opvraging en verwerking van privacygevoelige data toe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 31/08/2022 hebben we een aanpak en timing om actueel inkomen (via Mijn Burgerprofiel) beschikbaar te maken voor de aanvraag sociale toeslag (manuele alarmbel). •Tegen 31/12/2022 is er afgestemd binnen VUTG en met Digitaal Vlaanderen (Automatisch advies en Datanutsbedrijf) over de verdere behoeften en mogelijkheden voor oa. de alarmbelprocedure, en is er een plan om op een geïntegreerde manier de dienstverlening voor de burger te verbeteren. •Het projectplan Actueel inkomen wordt voorgelegd op de raad van bestuur. •De nieuwe mogelijkheden rond datanutsbedrijf worden besproken op de raad van bestuur eind 2022. 	VUTG HELE STELSEL	2.3		3.2.2 / OD2.1 OD2.2					GN0- AGEF2QA- LO GN0- AGEF2QA- WT
2.4	Optimaliseren betalingsmoment schooltoeslag	We onderzoeken de opportuniteit en de mogelijkheden om het betalingsmoment van de schooltoeslag voor minderjarige kinderen in een gezin met een +18-jarig kind te vervroegen.	<ul style="list-style-type: none"> •Voorleggen nota schooltoeslag aan raad van bestuur-voorlopige goedkeuring •Analyse verschillende scenario's tegen 30/4/2022 met kostprijs en brieven en hoeveelheid werk. •Opnieuw voorleggen aan raad van bestuur tegen 31/05/2022 en keuze hoe implementeren tegen 30/06/2022. 	VUTG HELE STELSEL	2.4		3.2.2		3.5.1			GN0- AGEF2QA- LO
2.5	Inkomenstarief Kinderopvang	We zetten verdere stappen in de afstemming van de inkomens- en gezinsbegrippen in de kinderopvang en het Groeipakket. We streven daarbij naar vereenvoudiging en efficiëntie.	<ul style="list-style-type: none"> •Eind 2022 liggen de contouren van de mogelijke afstemming IKT en Groeipakket vast. •Voorleggen aan de raad van bestuur van de projectplanning en de operationele gevolgen eind 2022. 	VUTG HELE STELSEL			ISE 3 Geïntegreerd Gezinsbeleid SD 5 OD5.2					GN0- AGEF2QA- LO

2.6	Onderzoeken optimalere gegevensuitwisseling ivf. aflevering attestaten voor gezinnen	We onderzoeken welke dienstverleners gebruik maken van gegevens uit het Groeipakket en hiervoor nog altijd papieren documenten vragen. We gaan in gesprek met deze dienstverleners om na te kijken hoe we dit kunnen automatiseren, via een gegevensstroom, SOLID of een elektronische documentenflow.	<ul style="list-style-type: none"> •Eind kwartaal 1 identificeren we de afnemers van papieren documenten. •In kwartaal 2 gaan we met die afnemers in gesprek om oplossingen te identificeren. •We stellen een timing op waarmee oplossingen kunnen geïmplementeerd worden. •Overzicht van afnemers en oplossingen worden aan de raad van bestuur voorgelegd in kwartaal 3 2022. 	VUTG HELE STELSEL			3.2.2 / OD2.2					GNO- AGEF2QA- LO
2.7	Basisondersteuningsbudget wordt Ondersteuningstoelage	Voor kinderen en jongeren tot 21 jaar wordt het Basisondersteuningsbudget ingekanteld in het Groeipakket en omgevormd tot een toelage in het kader van het gezinsbeleid, de Ondersteuningstoelage. We bereiden deze inkanteling juridisch en technisch voor om in werking te kunnen treden vanaf 1 januari 2023.	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 30/06/2022 wordt de besluitvorming (decreet en besluit) opgesteld door de Vlaamse Regering. •Tegen 30/12/2022 wordt de technische implementatie voorbereid. •In het najaar van 2022 wordt de doelgroep geïnformeerd over de inkanteling. •De projectplanning voor de ondersteuningstoelage wordt voorgelegd op de raad van bestuur van maart of april 2022. 	VUTG HELE STELSEL					3.4.1 / OD4.1			GNO- AGEF2QA- LO GNO- AGEF2QA- WT
2.8	Gegevensverwerking Inkomensvervangende tegemoetkoming	De gegevens die we nu reeds verkrijgen in het kader van de Inkomensvervangende Tegemoetkoming (IVT) zullen we inzetten om automatisch beslissingen van DG Handicap te kunnen capteren m.b.t. IVT, zodat we afscheid kunnen nemen van het bestaande e-mailcircuit.	<ul style="list-style-type: none"> •Begin 2022 hebben we de prioriteit van het IT-project bepaald. •Eind 2022 is het bestaande e-mailcircuit hervormd. •De projectplanning wordt voorgelegd op de raad van bestuur van maart of april 2022. 	VUTG HELE STELSEL			3.2.1 / OD2.1					GNO- AGEF2QA- LO GNO- AGEF2QA- WT

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2021	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2022)						Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1 / SD1	WVGA 3.2 / SD2	WVGA 3.3 / SD3	WVGA 3.5 / SD5	WVG DIV	BZ HR Audit	
3.1	Verder ontsluiten van datawarehouse-gegevens en onderzoeken verdere verrijking van het DWH	We bouwen de verdere ontsluiting van DWH-gegevens structureel uit, om meer datagedreven beslissingen op verschillende vlakken en niveaus te kunnen nemen. We onderzoeken of er ook andere gegevens dan CGPA-data in het DWH kunnen geladen worden, om vanuit een bredere invalshoek tot datagedreven beslissingen te kunnen komen. Dit onderzoek is zowel functioneel (welke data kunnen een meerwaarde betekenen) als technisch (hoe kunnen deze data technisch opgeladen worden in het DWH).	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 15/03/2022 worden de missende data voor het beantwoorden van frequente parlementaire vragen opgelijst. Tegen 31/10/2022 is er een studie van andere bronnen buiten CGPA. Tegen 31/12/2022 wordt DWH met ontbrekende gegevens (voor zover mogelijk) aangevuld. Een overzicht van de geboden nieuwe automatisering wordt eind 2022 voorgesteld aan de raad van bestuur. 	VUTG HELE STELSEL	3.1		3.2.1					GNO-AGEF2QA-LO
3.2	Het Groeipakket in cijfers	We werken een dashboard uit, waarin snel en overzichtelijk de operationele kerncijfers van heel de sector opgenomen zijn. De kerncijfers binnen de sector worden overschrijdend aan de uitbetalingsactoren vastgelegd. De cijfers zijn bedoeld voor operationele opvolging, niet voor beleidsopvolging.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/04/2022 is er een analyse gemaakt van de gewenste kerncijfers, ifv. de mogelijkheden. Tegen 31/08/2022 is er een testversie klaar. Tegen 31/12/2022 is het dashboard operationeel. De raad van bestuur beslist over de inhoud van het aangeboden operationele dashboard in Q2 2022. 	VUTG HELE STELSEL								GNO-AGEF2QA-LO
3.3	Benchmarking over de werking van de sector	We evalueren de kostenstructuur van de sector Groeipakket en benchmarken aan andere relevante, ook internationale, benchmarks. We kijken na waar efficiëntieverbeteringen mogelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen half 2022 zijn de bestaande benchmarks geüpdatet en nieuwe benchmarks geëxploreerd. In Q3 2022 worden cijfers en conclusies besproken en gevalideerd in de raad van bestuur. 	VUTG HELE STELSEL			3.2.3 / OD2.3					GNO-AGEF2QA-LO

3.4	Rapporteren kwaliteitsindicatoren	We beogen een kwaliteitsmeting die naast controle van dossiers ook gebruik maakt van kengetallen. Vanuit de Datacockpit en het team Kwaliteit ontwikkelen we een rapportering over welbepaalde kwaliteitsindicatoren, dewelke mee van nut kan zijn met het oog op evaluatie en verbetering van de dienstverlening. De kwaliteitscriteria worden sectorbreed vastgelegd.	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 30/06/2022 zijn de kwaliteitscriteria / kwaliteitsindicatoren sectorbreed vastgelegd. •Tegen 31/12/2022 is de kwaliteitsrapportering operationeel. •De indicatoren worden beslist door de raad van bestuur in Q3 2022. De eerste rapportering wordt voorgelegd aan de raad van bestuur in Q1 2023. 	VUTG HELE STELSEL																	GNO- AGEF2QA- LO	
3.5	Datamining	We onderzoeken de mogelijkheden van datamining en de concrete toepassing ervan in functie van de evaluatie van de werking binnen de sector en het agentschap. We onderzoeken de mogelijkheid om door middel van de nodige kennisopbouw een interne dataminingsfunctie te installeren.	<ul style="list-style-type: none"> • Tegen 31/12/2022 is onderzocht of datamining concreet toegepast kan worden in de evaluatie. •Tegen 30/06 is de mogelijkheid onderzocht om een interne dataminingsfunctie te installeren •De mogelijkheden voor datamining binnen het agentschap worden met de raad van bestuur besproken in Q3 2022. 	VUTG HELE STELSEL																		GNO- AGEF2QA- LO
3.6	Opstellen en implementeren leidraad gegevensbescherming ikv. samenwerkingen tussen overheden en beleidsinstanties binnen het gezinsbeleid	Het VUTG werkt samen met diensten, instanties en verenigingen die een link hebben met het gezinsbeleid of de toelagen in het kader van het gezinsbeleid. We maken een leidraad op conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en implementeren deze binnen het Agentschap om op een vlotte manier persoonsgegevens te kunnen verwerken in het kader van deze samenwerkingen.	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 28/02/2022 keurt de raad van bestuur de leidraad gegevensbescherming goed. •Tegen 31/12/2022 is de leidraad gegevensbescherming gekend binnen het agentschap. •De raad van bestuur keurt de leidraad goed in Q1 2022. 	VUTG HELE STELSEL	3.2																	GNO- AGEF2QA- LO

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2021	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2022)						Begrotings-artikel en budget (beleidskredieten)
						WVGA 3.1 / SD1	WVGA 3.2 / SD2	WVGA 3.3 / SD3	WVGA 3.5 / SD5	WVG DIV	BZ HR Audit	
4.1	Implementeren regelgevende wijzigingen	We implementeren de wijzigingen of vernieuwingen aan regelgeving (bijv. BVR ondersteuningstoeslag) binnen het Groeipakket.	<ul style="list-style-type: none"> Maart 2022 is de implementatie van het BVR Borging afgerond binnen de sector. Juli 2022 is de implementatie van het decreet Borging afgerond binnen de sector. De analyse van de geplande wijzigingen worden met de raad van bestuur besproken eind Q1, begin Q2 2022. De uitvoeringskeuzes bij de implementatie worden voorgelegd aan de raad van bestuur in de vorm van toelichtingsnota's. 	VUTG HELE STELSEL	5.1	3.1.2 / OD1.2						GNO-AGEF2QA-LO
4.2	Evaluatie responsabiliserings-criteria	Met het oog op de verdere uitbouw van de responsabilisering gaan we over tot een evaluatie van de responsabiliseringscriteria en doen we voorstellen tot bijsturing waar nodig.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2022 wordt de kwaliteit van de werking overeenkomstig de vooropgestelde responsabiliseringcriteria 2021 geëvalueerd en voorgelegd aan de raad van bestuur. Tegen 30/06/2022 worden voorstellen tot bijsturing waar nodig voorgesteld aan de raad van bestuur. 	VUTG HELE STELSEL	4.2		3.2.1 / 3.2.3 / OD2.3					GNO-AGEF2QA-LO
4.3	Samenwerkingsmodel operationele besluitvorming Groeipakket	De raad van bestuur zette in oktober 2021 de toekomstlijnen uit van het operationeel overleg omtrent het Groeipakket. We evalueren dit hernieuwde samenwerkingsmodel in 2022.	<ul style="list-style-type: none"> Eind 2022 worden de resultaten van de evaluatie voorgelegd aan de raad van bestuur. 	VUTG HELE STELSEL								GNO-AGEF2QA-LO

4.4	Verdere uitbouw van CGPA	We bouwen de centrale Groeipakketapplicatie verder uit en dit volgens de CGPA planning 2022 zoals opgenomen in de nota aan de RvB.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2022 is de doorontwikkeling CGPA gerealiseerd volgens de opeenvolgende plannings goedgekeurd door de raad van bestuur. Uiterlijk 31/12/2022 is de Ondersteuningstoeslag gerealiseerd volgens het schema goedgekeurd door de raad van bestuur. 	VUTG HELE STELSEL	4.3		3.2.2						GN0- AGEF2QA- LO GN0- AGEF2QA- WT
4.5	Connector Rina	We leggen de rechtstreekse connectie tussen de betaalmotor CGPA en de Rina-applicatie die de elektronische gegevensdeling met uitbetalers in andere Europese lidstaten verzorgt, in overleg met de andere deeltentiteiten.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen maart 2022 is de studie in verband met de connector opgeleverd en wordt de verdere timing bepaald. De timing en hoofdlijnen in de ontwikkeling worden voorgelegd aan de raad van bestuur in het tweede kwartaal van 2022. 	VUTG HELE STELSEL	4.5		3.2.1 / OD2.1						GN0- AGEF2QA- LO GN0- AGEF2QA- WT
4.6	Dispatcher Rina	We automatiseren de doorzending van elektronische documenten die worden bezorgd aan België door uitbetalers uit andere Europese lidstaten, in overleg met de andere deeltentiteiten.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen juni 2022 is de dispatcher opgeleverd. Het resultaat wordt meegedeeld aan de raad van bestuur. 	VUTG HELE STELSEL	4.5		3.2.1 / OD2.1						GN0- AGEF2QA- LO GN0- AGEF2QA- WT
4.7	Opvolging en evaluatie van datamining binnen de toezichts- en begeleidingsfunctie	Op basis van de doorgevoerde risicoanalyse werden risicosituaties opgesteld die we nu in het datawarehouse identificeren, zodat we deze kunnen gebruiken om steekproefcontroles uit te voeren. We volgen op, evalueren en sturen de steekproefcontroles gebaseerd op datamining bij, opdat de gezinnen het correcte bedrag aan Groeipakket krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/03/22: identificatie van de lijsten die basis vormen voor steekproefcontroles uit het datawarehouse. Tegen 30/06/22: opstart controles op basis van de eerste lijsten met risicosituaties (fase 1). Tegen 30/09/22: opstart controles op basis van de volgende lijsten met risicosituaties (fase 2) + interne evaluatie fase 1. Tegen 31/12/22: opstart controles op basis van de lijsten met de resterende risicosituaties (fase 3) + interne evaluatie fase 2. Het plan van aanpak wordt voorgelegd aan de raad van bestuur in Q2 2022. Q1 2023: evaluatie fases 1, 2 en 3 wordt voorgelegd aan de RvB. 	VUTG HELE STELSEL	4.7		3.2.1 / OD2.1						GN0- AGEF2QA- LO

4.8	Uitbouw en implementatie van de gecentraliseerde fraudeprocedure	We onderwerpen de fraudevaststelling binnen de sector aan het meerogenprincipe, overeenkomstig de beslissing van de Raad van Bestuur van oktober 2021. We implementeren dit kader en bouwen het verder uit.	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 30/06/2022 is in overleg met de uitbetalingsactoren de opstart van het platform geëvalueerd. •Tegen 30/09/2022 is in samenspraak met de UA een theoretisch kader gecreëerd met het oog op een uniforme behandeling van fraudedossiers binnen de sector. •Tegen 31/12/2022 is de volledige werking van het platform grondig geëvalueerd. •De oprichting van het fraudeplatform en het theoretisch kader worden voorgelegd aan de raad van bestuur, respectievelijk in Q1 2022 en Q3 2022. 	VUTG HELE STELSEL	4.8															GNO- AGEF2QA- LO	
4.9	Uitvoeringsrapportering en VO-jaarrekening private uitbetalers Groeipakket	De private uitbetalers moeten ten laatste 21 april 2022 de jaarrekening volgens VO-schema over werkingsjaar 2021 indienen. We begeleiden hen om tot een correcte en tijdige rapportering te komen. Verder blijven we tussenpersoon voor de opmaak en indiening van rapporteringen n.a.v. de VCO-regelgeving.	<ul style="list-style-type: none"> •Vanaf februari 2022 worden er begeleidingssessies georganiseerd waarbij het rapporteringssjabloon van VO-jaarrekening overlopen wordt. •Midden-eind maart 2022 wordt gestart met de begeleiding bij BA22. •Midden-eind april 2022 wordt gestart met begeleiding bij BO23. 	VUTG HELE STELSEL	4.9																GNO- AGEF2QA- LO
4.10	Sensibiliseren van alle VUTG medewerkers inzake gegevensbescherming	We rollen acties uit om de medewerkers te sensibiliseren inzake de bescherming van persoonsgegevens. Daarnaast voorzien we een luikje gegevensbescherming in de algemene opleiding voor nieuwe medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 31/03/2022 is een GDPR-opleiding gemaakt voor alle medewerkers binnen het VUTG. •Tegen 30/06/2022 hebben alle VUTG-medewerkers deze opleiding gevolgd. •Tegen 31/12/2022 hebben alle VUTG-medewerkers meer aandacht voor GDPR in hun dagelijkse werking. •De gemaakte opleiding wordt meegedeeld aan de raad van bestuur. 	VUTG INTERN																	GNO- AGEF2QA- LO

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2021	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2022)						Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)	
						WVGA 3.1 / SD1	WVGA 3.2 / SD2	WVGA 3.3 / SD3	WVGA 3.5 / SD5	WVG DIV	BZ HR Audit		
5.1	Implementatie samenwerking deeltentiteiten Post-Orient	We bouwen het kader dat noodzakelijk is voor de samenwerking tussen de deeltentiteiten nadat Vlaanderen de vzw Orient heeft verlaten verder uit, en implementeren het.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen maart 2022 is het verdere kader uitgewerkt. Tegen juni 2022 is het kader geïmplementeerd (gelijklopend met opstart dispatcher Rina). De voortgang wordt meegedeeld aan de raad van bestuur. 	VUTG HELE STELSEL	5.2		3.2.3 / OD2.3						GN0-AGEF2QA-LO
5.2	Uitbouw en verduurzamen samenwerking met lokale overheden	We verduurzamen de samenwerking met de steden en gemeenten zodat zij structureel een beroep kunnen doen op het VUTG om doelgericht communicatie te verspreiden richting de burger op basis van gegevens uit het Groeipakket. We zetten een structurele gegevensuitwisseling op van operationele gegevens Groeipakket met lokale besturen die dit wensen, volgens de decretale mogelijkheden.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2022 is er een evaluatie van de betrokken gemeentes en passen we onze handelswijze aan waar nodig. Tegen 30/09/2022 zijn nieuwe opportuniteiten opgespoord. Tegen 31/12/2022 is de procedure voor de toelagen van Steden en Gemeenten geëvalueerd en verankerd. Evaluatie en nieuwe opportuniteiten worden voorgelegd aan de raad van bestuur eind 2022 of begin 2023. 	VUTG HELE STELSEL	5.4	3.1.3 / OD1.3 + ISE 3 SD6 OD6.2				X			GN0-AGEF2QA-LO
5.3	Verdere uitbouw van de samenwerking met externe partners binnen de toezichts- en begeleidingsfunctie	Vanuit de centrale doelstelling om gezinnen toe te leiden naar het juiste bedrag aan Groeipakket, rollen we de samenwerking met de prioritaire (Vlaamse) partners verder uit, zowel voor fraudebestrijding als voor de begeleidings- en toezichtfunctie. We baseren ons hiervoor op de evaluatie van de (potentiële) samenwerkingen die de raad van bestuur in 2021 heeft gevalideerd.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/06/2022: gesprekken zijn opgestart met de 5 prioritaire partners voor 2022. Tegen 31/10/2022: evaluatie van de gesprekken met de prioritaire partners voor 2022 en inventaris van de prioritaire partners 2023. RvB 12/2022: voorleggen evaluatie gesprekken met prioritaire partners 2022 en voorstel lijst prioritaire partners 2023. 	VUTG HELE STELSEL	5.5	3.1.3							GN0-AGEF2QA-LO

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2021	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2022)						Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1 / SD1	WVGA 3.2 / SD2	WVGA 3.3 / SD3	WVGA 3.5 / SD5	WVG DIV	BZ HR Audit	
6.1	Verdere implementatie nieuwe organisatie op basis van het VUTG organisatiecharter	Sinds de opstart van VUTG is werk gemaakt van een toekomstverhaal dat omschrijft waar we voor willen gaan, welke organisatie we willen zijn, en hoe we willen werken en samenwerken. In 2021 werd dit organisatiecharter gelanceerd en stapsgewijs in de werking verankerd. De implementatie in 2022 bestaat uit een ruim programma van diverse projecten en acties op de domeinen HR, VTO, communicatie, organisatie en cultuur. Naast de reeds uitgezette projectplanning 'Nieuwe organisatie' zal er in 2022 ook specifieke aandacht gaan naar: feedbackcultuur (in en over teams), teamdynamiek en teamoverschrijdend werken, intervisie op verschillende niveaus, de functie van teamcoach inclusief invulling en ondersteuning, de juiste teamleden op de juiste plaats, en de waarden.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/03/2022 is het programma 'Nieuwe organisatie implementeren' aangevuld met de in 2022 nieuw op te nemen thema's Tegen 31/12/2022 zijn de in het programma voorziene acties 2022 op de domeinen HR, VTO, communicatie, organisatie en cultuur afgerond De te ondernemen acties in 2022 worden meegedeeld aan de raad van bestuur. 	VUTG INTERN	6.1 6.2						5.2 9	GN0- AGEF2QA- LO GN0- AGEF2QA- WT

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2021	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2022)						Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1 / SD1	WVGA 3.2 / SD2	WVGA 3.3 / SD3	WVGA 3.5 / SD5	WVG DIV	BZ HR Audit	
7.1	Verdere uitbouw systeem van organisatiebeheersing en interne controle	In 2022 gaan we verder met het documenteren van de beheersmaatregelen en de communicatie ervan. Wat interne controle betreft bekijken we per proces welke maatregelen reeds bestaan en welke voorzien moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/04/2022 is het systeem van organisatiebeheersing geactualiseerd en zijn een aantal geplande beheersmaatregelen beoordeeld in het kader van procesaudits. Tegen 30/06/2022 wordt de actualisatie voorgelegd aan het auditcomité en vervolgens aan de Raad van Bestuur. Tegen 31/12/2022 wordt in het kader van interne controle per betaalproces bekeken welke maatregelen reeds bestaan en welke nog voorzien moeten worden. Een overzicht wordt voorgelegd aan de raad van bestuur. 	VUTG INTERN	7.1						9.3 11	GN0- AGEF2QA- LO
7.2	Verdere uitbouw risicomanagement conform aanbevelingen Audit Vlaanderen	In 2022 gaan we in overeenstemming met de aanbevelingen van Audit Vlaanderen over tot de toepassing van het risicobeheer (welke aanpak past het best bij welk risico) en nemen we acties om een risicobewustzijn te creëren binnen het gehele agentschap.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/03/2022 is een risicoanalyse op basis van de herwerkte methodiek uitgevoerd op het operationele niveau. Tegen 31/03/2022 is een risicoanalyse op basis van de herwerkte methodiek uitgevoerd op het strategische niveau. Tegen 30/06/2022 wordt het resultaat voorgelegd aan de Raad van Bestuur, na advies en bespreking van het Auditcomité. 	VUTG INTERN	7.2						9.3 11.1	GN0- AGEF2QA- LO

7.3	Blijvend inzetten op een efficiënter gebouwenbeleid	<p>We maken in 2022 verder werk van een efficiënter gebouwenbeleid. We onderzoeken samen met Het Facilitair Bedrijf de piste om FONS Gent in te kantelen in het VAC Gent en we bereiden voor onze zetel in Brussel het verhuisproject naar het VAC Brussel aan het Noordstation (Belpairegebouw) voor (huidige timing: voorjaar 2024).</p> <p><i>Draagt bij aan klimaatdoelstellingen VO.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 31/12/2022 is bij groen licht VUTG-FONS Gent verhuisd naar VAC Gent en zijn daarbij de gebouwgebonden contracten aangepast. •Tegen 31/12/2022 kan een stand van zaken en planning over de inkanteling van VUTG Brussel in VAC Brussel worden voorgelegd. •Tegen 30/09/2022 zijn met HFB afspraken gemaakt in het kader van het masterplan inkanteling vastgoed (omzendbrief 02/04/2021). •De nodige beslissingen over de overdracht van middelen en afstand nemen van de betrokken gebouwen worden voorgelegd aan de raad van bestuur. 	VUTG INTERN	7.3							GNO- AGEF2QA- LO
7.4	VUTG sourcing	<p>We onderzoeken of het VUTG meer van de werkplekdiensten van het VO-raamcontract kan afnemen, dit ook met de verhuis naar het VAC Brussel in het achterhoofd. Daarnaast onderzoeken we of het een meerwaarde is om het drukken/verzenden van brieven en het scannen van inkomende documenten via de partners van het VO-raamcontract te laten verlopen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Eind april 2022 is er een voorstel over de verdere sourcing van het drukken/verzenden van brieven en het scannen van inkomende documenten. •Eind juni 2022 heeft VUTG samen met digitaal Vlaanderen de pro's en contra's in kaart gebracht van een mogelijk verder gebruik van de VO werkplekdiensten. Ook het mogelijk gebruik van het VO netwerk en hosting van eigen VUTG toepassingen via VO werden onderzocht. •Oktober 2022 maakt VUTG zijn strategische keuze over het verder gebruik van de VO werkplekdiensten en over het mogelijk gebruik van het VO netwerk en hosting van eigen VUTG toepassingen. •De nodige beslissingen over sourcing worden voorgelegd aan de raad van bestuur. 	VUTG INTERN	7.4							GNO- AGEF2QA- LO GNO- AGEF2QA- WT

7.5	Optimalisatie operationeel beheer CGPA	We schrijven uit welke rol het VUTG verder dient op te nemen op vlak van het operationeel beheer CGPA binnen de sector, en dit in overleg met deze sector. Vervolgens implementeren we deze rol waar nodig. We volgen op dat Cegeka hun deel van het operationeel beheer van CGPA verder optimaliseert zoals afgesproken.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen mei 2022 is er een voorstel over de rol die VUTG operationeel beheer/procesbeheer kan opnemen binnen de sector. Eind december 2022 is de VUTG rol op vlak van het operationeel beheer CGPA geïmplementeerd. Eind 2022 heeft Cegeka het operationeel beheer CGPA bij hen geoptimaliseerd. Een voorstel over het operationeel beheer CGPA wordt voorgelegd aan de raad van bestuur in Q2 2022. 	VUTG HELE STELSEL	7.5														GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT
7.6	Afschaffing en/of alternatief circulaire cheques	Op basis van een grondigere analyse van de dossiers waarin circulaire cheques als betaalmiddel worden gebruikt, stellen we acties op in CGPA om de betaling via die weg terug te dringen. We bekijken hoe we gezinnen kunnen overtuigen tot uitbetaling via overschrijving. Op basis van informatie uit de sector, bereiden we een aanpassing van de regelgeving voor. Ook onderzoeken we verder de piste van de prepaid-kaart als alternatief.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen eind april 2022 analyse van de cijfers met de sector. Tegen eind september 2022 zijn de regelgevende mogelijkheden afgestemd. Tegen eind september 2022 zijn de sectorbrede acties afgestemd. Tegen eind 2022 is er een significante daling in uitbetaling via circulaire cheques (Fons). Een voorstel over de wijze van omgaan met circulaire cheques wordt voorgelegd aan de raad van bestuur voor implementatie. 	VUTG HELE STELSEL	7.7														GNO-AGEF2QA-LO
7.7	Opzetten van een proceshuis	We brengen alle processen binnen het VUTG in kaart, maken er verder procesbeschrijvingen rond op, om in de toekomst op basis daarvan niet enkel naar risico's maar ook naar verbetering en efficiëntiewinst te kijken.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/04/2022 zijn alle bedrijfsprocessen opgelijst en wordt er een prioriteit bepaald voor de aanpak ervan. Tegen 15/10/2022 zijn de 3 à 5 belangrijkste processen beschreven. Tegen 31/12/2022 zijn er adviezen voor optimalisering en aanbevelingen geformuleerd en voorgelegd aan het management. Het resultaat wordt als mededeling voorgelegd aan de raad van bestuur. 	VUTG INTERN															GNO-AGEF2QA-LO

7.8	Voorzien in toegankelijke, heldere en eenduidige informatie binnen het agentschap en de sector	Via samenwerking tussen de teams die werken rond de ketting informatie, kennis, kwaliteit en opleiding, brengen we knelpunten en vragen in kaart. In functie van de noden bij consultants, streven we naar eenduidige en gedragen werkwijzen en duidelijke antwoorden, waarbij informatie toegankelijk is op de beschikbare kanalen, en via gepaste vormen (infosessie, demofilmje, ...) aangeboden wordt. We gaan hierbij ook na welke informatie we sectorbreed ter beschikking kunnen stellen.	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 31/12/2022 optimaliseren we de samenwerkingsverbanden tussen de teams VTO, KC, Kwaliteit, BIMT en Sectorbeheer door regelmatig overleg met minstens 1 sprint-opleiding per kwartaal. •Tegen 31/12/2022 zijn de linken tussen de verschillende infokanalen en Kenniscentrum geoptimaliseerd. •In de loop van 2022 exploreren en experimenteren we met welke informatie we via welk kanaal tot in de sector kunnen brengen. •Mogelijke gevolgen voor de sector worden voorgelegd aan de raad van bestuur voor implementatie. 	VUTG HELE STELSEL	4.1							GNO- AGEF2QA- LO
-----	--	---	--	-------------------------	-----	--	--	--	--	--	--	------------------------

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2021	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2022)						Begrotings- artikel en budget (beleids- kredieten)
						WVGA 3.1 / SD1	WVGA 3.2 / SD2	WVGA 3.3 / SD3	WVGA 3.5 / SD5	WVG DIV	BZ HR Audit	
8.1	Jaaractieplan Welzijn op het Werk	Rekening houden met de evaluatie van het jaaractieplan 2020-2021 stellen we een jaaractieplan 2022 op waarin we het welzijnsbeleid binnen het agentschap verder uitwerken en vormgeven. Ons doel is welzijn op het werk in al zijn facetten bevorderen, zowel op vlak van gezondheid, psychosociaal welzijn, arbeidsveiligheid, ergonomie als arbeidshygiëne. We brengen in kaart waar de kwetsbaarheden liggen in ons agentschap, zetten doelgerichte acties op en informeren over het bestaande aanbod m.b.t. welzijn binnen de Vlaamse Overheid.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2022 zijn de acties voorzien in het Jaaractieplan Welzijn 2022 afgerond. De evaluatie van het jaaractieplan welzijn worden ter mededeling voorgelegd aan de raad van bestuur. 	VUTG INTERN	8.2						4.1 4.2	GN0- AGEF2QA- LO GN0- AGEF2QA- WT
8.2	Vertaling Integriteitsplan naar sensibiliseringsacties	De teams HR, Communicatie en VTO werken in 2022 verder acties uit opdat de integriteitsprincipes gekend zijn in de organisatie, de medewerkers deze verankeren in hun werkpraktijk, en de partners en belanghebbenden kunnen vertrouwen op een dienstverlening conform deze principes.	<ul style="list-style-type: none"> Acties worden gelanceerd via Floor. Tussen 21/2 en 19/12/2022 zullen er 5 dilemma's aan het personeel worden voorgelegd, met feedback over het standpunt van de organisatie. Tegen 31/12/2022 zal er, voor zover er een terugkeer is naar kantoor, een affichecampagne worden gevoerd. Het programma omtrent integriteit wordt voorgelegd aan de raad van bestuur in Q1 2022. 	VUTG INTERN	8.3						7	GN0- AGEF2QA- LO

8.3	Implementatie en evaluatie van het VUTG Diversiteitsplan	We werken het diversiteitsplan verder uit en zetten acties op om in de organisatie én de dienstverlening maximaal rekening te houden met en in te spelen op maatschappelijke diversiteit. We zetten in 2022 vooral in op sensibiliseren en informeren, en het integreren van principes van diversiteit in een aantal HR-processen.	<ul style="list-style-type: none"> • Het diversiteitsplan 2022 wordt ter goedkeuring voorgelegd aan het Directieteam op 03/02/2022. • Het diversiteitsplan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de raad van bestuur in Q1 2022. • Tegen 31/12/2022 zijn de voorziene acties in het Diversiteitsplan afgerond. • Een evaluatie wordt voorgelegd aan de raad van bestuur begin 2023. 	VUTG INTERN	8.4					X	6.1 6.2	GN0- AGEF2QA- LO
8.4	Actualiseren en invullen personeelsplan	We evalueren en actualiseren het personeelsplan van het agentschap, rekening houdend met de wijzigende context (nieuwe/aangepaste opdrachten van het agentschap), veranderende taakinhouden (verschuiving van kerntaken), de evolutie van de organisatiestructuur (o.a. implementeren van nieuwe loopbaanpaden) en de door de Vlaamse Overheid opgelegde koppen- en budgetbesparing.	<ul style="list-style-type: none"> • Tegen 31/12/2022 zijn alle voorziene procedures in het kader van de loopbaanpaden afgerond. • Tegen 31/12/2022 is het personeelsplan 2023 goedgekeurd door het Directieteam. • Het personeelsplan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de raad van bestuur. 	VUTG INTERN	8.5						1.1	GN0- AGEF2QA- LO GN0- AGEF2QA- WT
8.5	Hybride werken bij VUTG	We implementeren de visie hybride werken van het agentschap en evalueren het effect van de afsprakenkaders. Daarbij maken we ruimte om te leren van elkaar en bij te sturen, en dit op het niveau van bricks, brains en bytes, zodat het agentschap een toonaangevende hybride werking uitbouwt.	<ul style="list-style-type: none"> • Tegen 31/12/2022 zijn de effecten van de afsprakenkaders in kaart gebracht en geëvalueerd. • Tegen midden 2022 is er organisatiebreed minstens 1 intervisiemoment georganiseerd met de teamverantwoordelijken en de teamgroepcoaches van het agentschap rond hybride werken en de leerpunten. 	VUTG INTERN	8.6							GN0- AGEF2QA- LO

FINANCIËEL OVERZICHT

De doelstellingen van het ondernemingsplan 2022 vallen binnen de contouren van de begroting 2022.

De begroting (BO2022) werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 17 november 2021 en conform het begrotingsproces binnen de Vlaamse Overheid.

VUTG Ontvangsten BO22

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID								
Begrotingsopmaak 2022_ VOORSTEL								
								(in duizend euro)
ONTVANGSTEN								
BEGROTINGS-ARTIKEL	OMSCHRIJVING BEGROTINGSARTIKEL	PR	ISE	ENT	BA	ESR	OMSCHRIJVING BASISALLOCATIE	BO 2022
GN0-BGEFAQA-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET -	GE	GQ	GN0	BGF003	1611	LOPENDE ONTVANGSTEN	115
GN0-BGEFAQA-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET -	GE	GQ	GN0	BGF007	3810	TERUGVORDERINGEN M.B.T. TOELAGEN PRIVA	0
GN0-BGEFAQA-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0				115
GN0-BGEFAQB-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET -	GE	GQ	GN0	BGF004	3850	TERUGVORDERINGEN M.B.T. TOELAGEN GEZIN	1.886
GN0-BGEFAQB-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - TOELAGEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0				1.886
GN0-BGEFAQX-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPGI	GE	GQ	GN0	BGF005	4640	KIND EN GEZIN	1.034.738
GN0-BGEFAQX-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPGROEIEN REGIE	GE	GQ	GN0				1.034.738
GN0-BGEFAZZ-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0	BGF006	4610	DOTATIE VG	93.414
GN0-BGEFAZZ-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0				93.414
GN0-BGEFAZZ-OG	OVERGEDRAGEN OVERSCHOT VORIGE BOEKJAREN	GE	GZ	GN0	BGF001	0821	OVERGEDRAGEN SALDO VORIGE BOEKJAREN	7.155
GN0-BGEFAZZ-OG	OVERGEDRAGEN OVERSCHOT VORIGE BOEKJAREN	GE	GZ	GN0				7.155
GN0-BGEFAZZ-OU	OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR	GE	GZ	GN0	BGF002	0822	OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR	0
GN0-BGEFAZZ-OU	OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR	GE	GZ	GN0				0
	TOTAAL ONTVANGSTEN							1.137.308

VUTG Uitgaven BO22

											(in duizend euro)	
UITGAVEN												
BEGROTINGS-ARTIKEL	OMSCHRIJVING BEGROTINGSARTIKEL	PR	ISE	ENT	BA	ESR	COFOG	AARD	OMSCHRIJVING BASISALLOCATIE	BO 2022		
										VAK	VEK	
GN0-AGEF2QA-LO	LONEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITG	GE	GQ	GN0	AGF003	1100	10400	2	LONEN	28.642	28.642	
GN0-AGEF2QA-LO	LONEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0				2		28.642	28.642	
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET	GE	GQ	GN0	AGF004	1211	10400	2	WERKINGSUITGAVEN	7.425	7.425	
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET	GE	GQ	GN0	AGF004	1221	10400	2	WERKINGSUITGAVEN	0	0	
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET	GE	GQ	GN0	AGF009	7440	10400	2	INVESTERINGEN	0	0	
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET	GE	GQ	GN0	AGF005	3132	10400	2	TOELAGEN PRIVATE UITBETALING	0	0	
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET	GE	GQ	GN0	AGF010	7440	10400	2	RELANCE BUDGET 118 - GROEIPAK	0	0	
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0				2		7.425	7.425	
GN0-AGEF2QB-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET	GE	GQ	GN0	AGF006	3431	10400	2	TOELAGEN GEZINSBELEID	1.036.624	1.036.624	
GN0-AGEF2QB-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - TOELAGEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0				2		1.036.624	1.036.624	
GN0-AGEF2QX-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPG	GE	GQ	GN0	AGF007	4140		2	KIND EN GEZIN	0	0	
GN0-AGEF2QX-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPGROEIEN REGIE	GE	GQ	GN0				2		0	0	
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KIN	GE	GQ	GN0	AGE013	4160		2	WERKINGSSUBSIDIE INFINO	14.869	14.869	
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KIN	GE	GQ	GN0	AGE014	4160		2	WERKINGSSUBSIDIE PARENTIA	17.786	17.786	
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KIN	GE	GQ	GN0	AGE015	4160		2	WERKINGSSUBSIDIE MYFAMILY	13.970	13.970	
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KIN	GE	GQ	GN0	AGE016	4160		2	WERKINGSSUBSIDIE KIDSLIFE	10.837	10.837	
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KINDERBIJSLAGFONDSEN	GE	GQ	GN0				2		57.462	57.462	
GN0-AGEF2ZZ-IS	INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0	AGF008	4110		2	MVG	0	0	
GN0-AGEF2ZZ-IS	INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0				2		0	0	
GN0-AGEF2ZZ-OH	OVERGEDRAGEN TEKORT VORIGE BOEKJ	GE	GZ	GN0	AGF002	0321		2	OVERGEDRAGEN TEKORT VAN VORIGE BOEKJ		0	
GN0-AGEF2ZZ-OH	OVERGEDRAGEN TEKORT VORIGE	GE	GZ	GN0				2			0	
GN0-AGEF2ZZ-OV	OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET B	GE	GZ	GN0	AGF001	0322		2	OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJ		7.155	
GN0-AGEF2ZZ-OV	OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET	GE	GZ	GN0				2			7.155	
TOTAAL UITGAVEN										1.130.153	1.137.308	

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID	BO 2022
Totaal uitgaven	1.130.153
Aflossing schuld (code 9)	0
Kredietverl. en Deelneming (codes 8)	0
Dotaties MVG (code 41.1 en 61.1)	0
Dotaties DAB, VOI (code 41.3,4,5,6,7 en 61.3,4,5,6,7)	57.462
Over te dragen overschot (code 03.22)	0
Overgedragen tekort (code 03.21)	0
Interne verrichtingen (code 03.10)	0
Totaal ESR-gecorrigeerde beleidsuitgaven	1.072.691
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID	BO 2022
Totaal ontvangsten	1.137.308
Leningen (code 9)	0
KVD (codes 8)	0
Dotaties MVG (code 46.1 en 66.1)	93.414
Dotaties DAB, VOI (code 46.3,4,5,6,7 en 66.3,4,5,6,7)	1.034.738
Overgedragen overschot (code 08.21)	7.155
Over te dragen tekort (code 08.22)	0
Interne verrichtingen (code 08.10)	0
Totaal ESR-gecorrigeerde ontvangsten	2.001
Totaal uitgaven	1.137.308
Aflossing schuld (code 9)	0
Kredietverl. en Deelneming (codes 8)	0
Dotaties MVG (code 41.1 en 61.1)	0
Dotaties DAB, VOI (code 41.3,4,5,6,7 en 61.3,4,5,6,7)	57.462
Over te dragen overschot (code 03.22)	7.155
Overgedragen tekort (code 03.21)	0
Interne verrichtingen (code 03.10)	0
Totaal ESR-gecorrigeerde betaaluitgaven	1.072.691
intering = - en opbouw = +	0
ESR-intering en opbouw (excl. afoming saldi)	0
ESR vorderingen-saldo	-1.070.690
ESR BELEID - ESR BETAAL	0

PERSONEELSOVERZICHT

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

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

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

Door deze werkwijze kon in 2020 al een nettobesparing van 10 koppen gerealiseerd worden. In 2021 was er een nettobesparing van 4 koppen. De totale besparing over 2 jaar bedraagt dus 14 koppen. Dat komt neer op 47% van de gevraagde totale koppenbesparing tegen eind 2024.

Rekening houdend met de opgelegde koppenbesparing, de reeds gekende in-, door- en uitstroom voor 2022 en de functionele behoeften van de verschillende afdelingen en teams, werd het personeelsplan¹ van het agentschap bijgesteld (zie hieronder) tot 349 VTE voor 2022. Deze bijstelling is een tussenstap naar het uiteindelijke doel van 340 VTE (+ 10 koppen die op 1 januari 2020 ambtshalve werden overgedragen van AHOVOKS naar VUTG en die overeenkomstig de vastgelegde rekenregels niet meegerekend worden voor de koppenbesparing) in 2024. Door de natuurlijke uitstroom strikt te monitoren zal het mogelijk zijn om jaarlijks de personeelsbehoeften en het TO BE personeelsplan specifiek bij te stellen, en waar nodig nog gericht te verlagen. Zo kunnen we tegen het einde van de regeerperiode voldoen aan de gevraagde afbouw van 30 koppen maar tegelijk ook streven naar een optimale bijstelling en invulling van de personeelsbehoeften.

¹ In 2021 werd gestart met het uittekenen van loopbaanpaden binnen het agentschap. Om de impact hiervan correct weer te geven, werd er voor gekozen om het personeelsplan 2022 niet langer per niveau (A, B, C en D) maar wel per graad (A1, A2, B1, B2, B3, ...) op te maken.

PERSONEELPLAN 2022

AFDELING	Personeelsplan												Aard functies	
	A3	A285 / A286	A2	A1	B3	B2	B1	C3	C2	C1	D	Totaal		
domein														
GEDELEGEERD BESTUURDER														
Aansturing VUTG	1,0											1,0	3	
Staf gedelegeerd bestuurder			2,0				1,0					3,0	3	
Risicomangement en Interne Controle			1,0				1,0					2,0	3	
Klantenrelaties en Regiowerking				1,0			4,0			3,0		8,0	2	
totaal	1,0	0,0	3,0	1,0	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	3,0	0,0	14,0		
ALGEMENE DIENSTEN														
Administratieve ondersteuning		1,0								1,0		2,0	4	
Juridische zaken VUTG				1,0								1,0	4	
Financiën en boekhouding			1,0			2,0			1,0	1,0		5,0	2	
Kwaliteit				1,0			4,0					5,0	2	
Strategisch HR en organisatieontwikkeling			1,0	1,0			1,0					3,0	4	
Business Informatie Management en Technologie / Datacockpit			1,0	3,0	1,0	2,0	10,0					17,0	2	
Marketing, communicatie en externe relaties			1,0	1,0		1,0	1,0					4,0	4	
Kenniscentrum				1,0			2,0					3,0	2	
VTO				2,0			3,0			1,0		6,0	2	
totaal	0,0	1,0	4,0	10,0	1,0	5,0	21,0	0,0	1,0	3,0	0,0	46,0		
FONS														
Projectondersteuning		1,0				1,0	1,0					3,0	1	
Klantenbeheer FONS			3,0				27,0			160,0		190,0	1	
Multifunctioneel team				1,0			10,0			18,0	4,0	33,0	1	
totaal	0,0	1,0	3,0	1,0	0,0	1,0	38,0	0,0	0,0	178,0	4,0	226,0		
AUDIT, BEHEER EN TOEZICHT														
Administratieve ondersteuning		1,0		0,0			1,0					2,0	4	
Audit VUTG			1,0	2,0								3,0	2	
Klachten en bemiddeling				1,0		1,0	5,0					7,0	2	
Sociale begeleiding en toezicht				2,0			15,0			1,0		18,0	2	
Sectorbeheer			1,0	8,0			2,0					11,0	2	
Team Internationaal				1,0			4,0			17,0		22,0	1	
totaal	0,0	1,0	2,0	14,0	0,0	1,0	27,0	0,0	0,0	18,0	0,0	63,0		
VUTG TOTAAL	1,0	3,0	12,0	26,0	1,0	7,0	54,0	0,0	1,0	202,0	4,0	349,0		
AARD VAN DE FUNCTIES														
		Personeelsbehoeften										%		
rechtstreekse dienstverlening FONS	1											71,06	1	
rechtstreekse dienstverlening hele stelsel	2											23,78	2	
beleids- en managementfuncties	3											1,72	3	
organisatieondersteunende functies	4											3,44	4	
TOTAAL												100,0		

PERSONEELSEVOLUTIE: 2019 - 2020 - 2021 - 2022

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

31/12/2020											
		Niveau A	Niveau A VTE	Niveau B	Niveau B VTE	Niveau C	Niveau C VTE	Niveau D	Niveau D VTE	Totaal	Totaal VTE
VI Ag Uitbetaling Toelagen ikv Gezinsbeleid	Gedelegeerd bestuurder	1	1,00							1	1,00
	Staffuncties (Coördinatie, PMO, strategie, veilig)	1	1,00	2	2,00					3	3,00
Audit, beheer en toezicht	Afdelingshoofd	1	1,00							1	1,00
	Auditdienst	3	3,00							3	3,00
	Interregionaal Orgaan					3	2,80	1	1,00	4	3,80
	Klachten- en bemiddelingsdienst	1	1,00	5	4,80	4	3,60			10	9,40
	Sociale begeleiding en toezichtsdienst	2	1,80	16	14,20	3	3,00	2	1,80	23	20,80
	Beheer	6	5,35			2	1,80			8	7,15
Algemene diensten	Afdelingshoofd	1	1,00							1	1,00
	Aansturing Algemene Diensten					1	0,80			1	0,80
	Juridische zaken VUTG	1	1,00							1	1,00
	Business Informatie Management & Technologie	1	1,00	5	4,80	1	0,80			7	6,60
	Procesbeheer			3	3,00	2	2,00			5	5,00
	Financiën en boekhouding	1	1,00	3	3,00	4	3,30			8	7,30
	Kw aliteit	1	1,00	2	1,80	3	2,80			6	5,60
	Vorming, training en opleiding	1	1,00	3	3,00	1	0,80			5	4,80
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	1,80	2	2,00					5	3,80
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	2	1,80	2	1,50					4	3,30
FONS	Klantenbeheer FONS	10	9,80	23	21,90	193	169,30	3	2,80	229	203,80
	Omkadering FONS	4	4,00	9	8,10	18	16,60	5	3,70	36	32,40
SUBTOTAAL		40	37,55	75	70,10	245	207,60	11	9,30	361	324,55
	Expertise schooltoeslag					10	9,60			10	9,60
TOTAAL		40	37,55	75	70,10	255	217	11	9,30	371	334,15

31/12/2021											
		Niveau A	Niveau A	Niveau B	Niveau B	Niveau C	Niveau C	Niveau D	Niveau D	Totaal	Totaal
VI Ag Uitbetaling Toelagen ikv Gezinsbeleid	Gedelegeerd bestuurder	1	1,00							1	1,00
	Staf gelegeerd bestuurder	2	1,90	1	1,00					3	2,90
	Risicomanagement en Interne controle	1	1,00	1	1,00					2	2,00
	Klantenrelaties en Regiowerking	1	1,00	3	2,80	4	3,80			8	7,60
Audit, beheer en toezicht	Administratieve Ondersteuning	2	1,50	1	1,00					3	2,50
	Audit VUTG	4	4,00							4	4,00
	Klachten en bemiddeling	1	1,00	5	4,80	3	2,60			9	8,40
	Sociale begeleiding en toezicht	1	1,00	15	14,40	1	0,80	1	1,00	18	17,20
	Sectorbeheer	9	8,20			2	1,80			11	10,00
	Team Internationaal	1	1,00	2	1,80	19	18,30	1	1,00	23	22,10
Algemene diensten	Administratieve Ondersteuning	1	1,00			1	0,80			2	1,80
	Juridische zaken VUTG	1	1,00							1	1,00
	Business Informatie Management & Technologie	2	2,00	10	8,80	2	2,00			14	12,80
	Financiën en boekhouding	1	1,00	3	3,00	3	2,80			7	6,80
	Kwaliteit	1	1,00	1	1,00	3	2,80			5	4,80
	VTO	1	1,00	4	3,90	1	0,80			6	5,70
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	2,30	2	2,00					5	4,30
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	3	2,30	1	1,00					4	3,30
	Kenniscentrum	1	1,00			2	2,00			3	3,00
FONS	Projectondersteuning	2	1,60	3	2,90					5	4,5
	Datacockpit	1	1,00							1	1,00
	Klantenbeheer FONS	5	4,80	13	12,00	174	155,90	3	2,80	195	175,50
	Multifunctioneel team	1	1,00	11	10,50	11	9,20	5	3,70	28	24,40
SUBTOTAAL		46	42,60	76	71,90	226	204	5	8,50	358	326,60
	Expertise schooltoeslag					10	9,40			10	9,40
TOTAAL		46	42,60	76	71,90	236	213	5	8,50	368	336,00
situatie 31.12.2019	370 koppen										
situatie 01.01.2020	380 koppen (+10 koppen wegens de ambtshalve overdracht van 10 medewerkers van AHOVOKS naar VUTG. Omdat het om een ambtshalve overdracht gaat, worden deze koppen geneutraliseerd en dus niet als 'aanwervingen' meegerekend voor de koppenbesparing.)										
Personeelsbewegingen 2020											
Uit dienst	21										
in dienst	12*										* waaronder 1 medewerker met een arbeidshandicap, die niet meegerekend wordt als 'inkomende' kop
Netto afbouw koppen	-10										
Personeelsbewegingen 2021											
Uit dienst	28										
in dienst	25*										* waaronder 1 medewerker met een arbeidshandicap, die niet meegerekend wordt als 'inkomende' kop
Netto afbouw koppen	-4										
Totale netto afbouw koppen 2020 + 2021	-14										
Reeds gekende personeelsbewegingen 2022											
Uit dienst	10										
in dienst	4										
Voorziene netto afbouw koppen	-6										

EVALUATIE DOELSTELLINGEN VUTG ONDERNEMINGSPLAN 2021 – Status december 2021

SD1 VUTG en FONS bouwen verder aan een klantgerichte, toegankelijke, digitale en niet-digitale dienstverlening

			Stand van zaken eind Q4						
nr	titel	omschrijving	gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	Toelichting
OD1.1	Onderzoeken uitbouw lokale aanwezigheid en fysieke dienstverlening	We onderzoeken samen met de uitbetalingsactoren waar en wanneer enerzijds een loketfunctie op locatie is m.d. Huizen van het Kind wenselijk en nuttig is, of anderzijds een alternatieve dienstverlening tegemoet kan komen aan de noden van gezinnen. Op basis hiervan bouwen we met de sector en de lokale partners de lokale aanwezigheid en gezamenlijke dienstverlening aan gezinnen optimaal en gericht uit.	x						Er werd feedback verzameld in alle teamgroepen over de huidige aanpak van de fysieke dienstverlening van FONS. In 2022 verwerken we deze feedback in dialoog met lokale partners om de zitdagen bij te sturen waar nodig. We onderzoeken of de verzamelde input kan omgezet worden in nieuwe lokale initiatieven. We introduceerden de werkinstrumenten van FONS voor de opvolging van zitdagen bij de collega - uitbetalers en bouwen hiermee verder aan een gezamenlijke toolset voor de sector. Met deze stap stemmen de uitbetalers hun werkwijzen verder af en zorgen we als sector voor een heldere, eenduidige samenwerking met de Huizen van het Kind. Vervolg in 2022 via OD1.6 Klant centraal – gerichte verbetering lokale aanwezigheid, samenwerking en toeliding.
OD1.2	Opvolgen van de naleving van de klachten- en bemiddelingsprocedure	Vertrekkende van het bestuursdecreet werden de termijnen voor de klachten- en bemiddelingsprocedure bepaald. In 2021 rollen we deze procedure uit. We evalueren met de uitbetalingsactoren de opvolging van de verschillende termijnen.		x					De nodige rapportering in Holmes werd uitgebouwd, waardoor we de antwoordtermijnen per UA kunnen opvolgen, ook in het kader van de responsabilisering. De eerste evaluatie van deze antwoordtermijnen wordt in december besproken met de UA. De rapportering wordt voorzien op de raad van bestuur van januari.
OD1.3	Gebruik eBox door private UA	Nadat in 2020 de publieke actor als piloot uitbetalingsactor de eBox in gebruik heeft genomen kunnen de private actoren eveneens gebruik maken van de eBox voor het verzenden van Groeipakketdocumenten naar de burger. Vanuit VUTG en samen met de private uitbetalingsactoren zetten we een gezamenlijke communicatiecampagne voor activatie van de eBox op en dit voor de doelgroep van het Groeipakket.	x						In het eerste kwartaal van 2021 werden de nodige ontwikkelingen gerealiseerd binnen Kring om het mogelijk te maken voor de private UA's die dit wensen, om via Kring hun documenten naar de eBox te versturen. De communicatiecampagne (video animatie) werd samen met de private UA's in kwartaal 4 gerealiseerd. Vervolg in 2022 via OD1.1 Veilige Groeipakket informatie-uitwisseling met de burger en stimuleren gebruik eBox.
OD1.4	Stimuleren van het gebruik van eBox bij FONS gezinnen	We zetten een campagne op om de gezinnen die aangesloten zijn bij FONS zo veel mogelijk in de richting van digitale communicatie te leiden. Het gebruik van eBox is daar een onderdeel van. Communicatie via de eBox is een snelle en veilige methode. Voor FONS betekent dit bovendien een flinke vermindering van de verzendingskosten.	x						FONS heeft de hefboomen die het ter beschikking heeft ingezet om de eBox, en dan vooral het gebruik er van te promoten bij de aangesloten gezinnen. Zo werden onder meer een aantal documenten aangepast, met een verwijzing naar de voordelen van de eBox. De consulenten werden gesensibiliseerd om bij contacten met het gezin het gebruik van de eBox naar voor te schuiven. Specifiek in Q4 heeft FONS nog kunnen meegenieten van de videoanimatie. Vervolg in 2022 via OD1.1 Veilige Groeipakket informatie-uitwisseling met de burger en stimuleren gebruik eBox.

OD1.5	Verdere uitbouw van het MijnFONS portaal en linken aan Mijn Burgerprofiel	We bouwen het MijnFONS portaal verder uit tot een veelzijdig digitaal dossier en zetten in op interactiviteit voor de burger en efficiënte ondersteuning voor het dossierbeheer. We linken het MijnFONS portaal waar mogelijk aan het Mijn Burgerprofiel.		x					Alle geplande ontwikkelingen werden gerealiseerd. Zowel betaalattest, contactformulier, visualisatie van het onderzoek naar schooltoeslag, wijzigen contactgegevens en aanpassen betaalwijze als de periodieke validatie van contactgegevens werden geïmplementeerd. Ondertussen zetten we verdere stappen om in het Burgerprofiel gegevens rond schooltoeslag te visualiseren in samenspraak met de collega's van studietoelagen. Vervolg in 2022 via OD1.3 Klant centraal – verdere uitbouw digitale dienstverlening.
OD1.6	Onderzoeken van een selfservice-standaard voor de uitbetalingssector	We onderzoeken samen met de uitbetalingsactoren welke standaard we kunnen nastreven om selfservicefunctionaliteiten te voorzien voor de gezinnen in hun contacten met de uitbetalingsactoren.					x		De verdere uitwerking van dit project zal wachten tot 2022, in afwachting van de realisatie door Digitaal Vlaanderen van de digitale kluizen, die bijkomende perspectieven bieden voor de uitwerking van de selfservice. Vervolg in 2022 via OD1.3 Klant centraal – verdere uitbouw digitale dienstverlening.
OD1.7	Pilootproject Chatbot	In 2020 werd via een innovatieworkshop de mogelijkheden en meerwaarde van het inzetten van een chatbot binnen de dienstverlening van FONS in kaart gebracht. Hierop verder bouwend leggen wij een concrete projectdefinitie en MVP (Minimum Viable product) van een FONS chatbot vast. Op basis van de vastgelegde projectdefinitie en MVP ontwikkelen we een piloot chatbot.				x			De scope van een piloot chatbot werd vastgelegd. Er werd een MVP voor een piloot chatbot beschreven. In 2022 zal verder onderzocht worden op welke wijze deze piloot chatbot gerealiseerd kan worden. Vervolg in 2022 via OD1.7 Klant centraal – gerichte verbetering via andere communicatiekanalen.
OD1.8	Vastleggen van de generieke voorwaarden voor potentieel toekomstige Groeipakket toeslagen	We onderzoeken en schrijven uit aan welke voorwaarden potentiële toeslagen moeten voldoen om deze binnen het Groeipakket op een vlotte, snelle en transparante wijze op te nemen binnen de bestaande CGPA werking. Dit zal dan als input kunnen dienen bij het vastleggen van mogelijke toekomstige toeslagen en de concrete voorwaarden daarvan, zodat deze toeslagen binnen CGPA verwerkt kunnen worden.					x		De verschillende situaties werden in kaart gebracht. Het project zal verder opgenomen worden in kwartaal 1 2022.
OD1.9	Onderzoeken klantensegmentatie in functie van een optimaler aanbod en een gedifferentieerd servicemodel	We analyseren vanuit VUTG het belanghebbendenbestand om zo een dienstverlening op maat mogelijk te maken. We onderzoeken welk aanbod we moeten doen voor welk type klant, om er ons vervolgens optimaler op te organiseren qua servicemodel, ondersteuning en samenwerking met partners. Meer specifiek onderzoeken we hoe we de samenwerking met lokale partners kunnen inzetten om de dienstverlening voor de burger nog toegankelijker te maken.			x				Op basis van een kwalitatieve analyse werden klantenkenmerken gedetecteerd in relatie tot de contacten die klanten met de organisatie hebben en de kanalen die ze gebruiken. Daaruit haalden we eerste, voorzichtige hypothesen over onze klantenprofielen. Daarna koppelden we waar mogelijk kwantitatieve gegevens uit datawarehouse aan de kwalitatieve analyse om onze eerste hypothesen rond klantenprofielen te onderbouwen of bij te sturen. De klantensegmenten en hypothesen worden in 2022 verder uitgewerkt, waarbij ze de rode draad zullen vormen in het programma 'klant centraal', waartoe ook een aantal projecten rond gerichte verbetering behoren. Vervolg in 2022 via OD1.2 Klant centraal – van klantensegmenten naar hypothesen rond verbetering.
OD1.10	Ontwikkelen van standaarddocumenten in het kader van de toepassing van het Groeipakket	We ontwikkelen versneld verdere standaardcommunicatie en -documenten voor gebruik door alle uitbetalers in hun contacten met de gezinnen, met het oog op een inhoudelijk kwalitatieve communicatie naar de burger. In deze documenten wordt voor de uitbetalers aangeduid wat er inhoudelijk zeker moet meegenomen worden, terwijl de look&feel meer vrijheid toelaat. Specifiek voor FONS wordt rekening gehouden met de te bereiken doelgroepen.	x						De planning van de briefgroepen werd gerespecteerd, alle voorziene brief(modules) werden tijdig opgeleverd. Vervolg in 2022 via OD1.4 Klant centraal – gerichte verbetering schriftelijke communicatie met de burger volgens de principes heerlijk helder.
OD1.11	Verhogen frequentie tussentijdse betalingen en regularisaties	We verhogen de frequentie van tussentijdse betalingen en regularisaties naar 3x per week, zodat gezinnen sneller worden betaald.	x						De UA betalen intussen driemaal per week toeslagen uit. Dit proces is ingeburgerd in de sector en wordt ook de komende jaren verder gehanteerd.

SD2 VUTG gaat resoluut voor een verder doorgedreven automatische rechtentoekenning en wil hierrond binnen het ruimere WVGA-domein een stimulerende rol spelen

nr	titel	omschrijving	Stand van zaken eind Q4						Toelichting
			gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	
OD2.1	Verder in kaart brengen 'Gemiste Groeipakketten' en verder automatiseren van het proces	We brengen de instroom van de 'Gemiste groeipakketten' in kaart zodat er een zo goed mogelijk zicht bekomen wordt van waar deze kinderen juist komen. We automatiseren verder het proces om deze 'Gemiste Groeipakketten' te verwerken binnen CGPA.	x						De lijsten met mogelijk gemiste Groeipakketten vanuit Kring kunnen opgeladen worden in de GPA en de verwerking van de gegevens is significant versneld. In 2022 willen we zicht krijgen op wie deze gemiste kinderen juist zijn om zo gericht de nodige acties te kunnen ondernemen. Vervolg in 2022 via OD2.1 Analyse en gerichte actie rond 'gemiste groeipakketten'.
OD2.2	Nieuwe integraties van fluxen in kader van automatische rechtentoekenning	Nadat nieuwe fluxen via Kring/Magda beschikbaar gesteld worden, integreren we deze binnen CGPA. De verwerking van deze nieuwe fluxen realiseert een verdere optimalisatie van de automatische rechtentoekenning van het Groeipakket.		x					De fluxen worden volgens de planning die we met Kring afgesproken hebben ontwikkeld in GPA. Het proces verloopt vlot en zal rond zijn eind december 2021. In 2022 gaan we verder met de integratie en ontwikkeling van nieuwe fluxen. Vervolg in 2022 via OD2.2 Integratie van nieuwe fluxen en noodzakelijke aanpassingen aan bestaande fluxen ivk. de automatische rechtentoekenning.
OD2.3	Automatiseren van de alarmbel (inkomen)	In 2020 werd samen met het AIV een onderzoek gedaan of en op welke wijze het 'Actueel' inkomen kon samengesteld worden. In 2021 voeren we het resultaat van dit onderzoek uit. Mocht het onderzoek in 2020 niet de nodige resultaten opleveren, zoeken we verder naar andere mogelijkheden om de alarmbel te automatiseren.	x						De analyse rond actuele loongegevens en gebruik van datakluzen volgens het 'Solid'-concept is afgerond en het ontsluiten ervan wordt verder opgenomen als dienst binnen MAGDA in 2022. Dat gebeurt met tussenkomst van het op te richten Datanutsbedrijf als tussenschakel met private organisaties zoals sociale secretariaten. Verdere ontwikkeling op de flux 'Aangifte Sociale Risico's' bleek niet efficiënt wegens een erg laag aantal gevallen die niet via bestaande stromen kunnen gevonden worden. In 2022 kunnen loongegevens gebruikt worden om de alarmbel sociale toeslag en Separ makkelijker aan te vragen. Daarnaast onderzoeken we opties zoals 'Automatisch advies' van Magda en gericht zoeken naar gezinnen. Vervolg in 2022 via OD2.3 Automatiseren en verfijnen van de manuele alarmbel door gebruik van actuele (loon)gegevens en andere data.
OD2.4	Borgen van het proces schooltoeslag en hierover een éénduidige communicatie voeren	Op basis van de ervaringen die de sector heeft na twee schooljaren uitbetaling van de schooltoeslag, leggen we het proces voor de uitbetaling van de schooltoeslag definitief vast. We maken bepaalde keuzes, de gevolgen hiervan brengen we in kaart, en we communiceren hierover éénduidig naar de klanten en belanghebbenden.	x						Op basis van de ervaringen van de voorbije 2 schooljaren werd het proces voor de uitbetaling van de schooltoeslag definitief vastgelegd en voorgelegd aan de Raad van Bestuur van september 2021. Er werd eenduidig over gecommuniceerd naar de gezinnen, de partners en de sector onderwijs. Teneinde de schooltoeslag nog sneller uit te betalen, onderzoeken we in 2022 de piste of we provisioneel de schooltoeslag kunnen betalen aan gezinnen met kinderen + 18 jaar waarvoor we de gegevens ten vroegste begin november ontvangen. Vervolg in 2022 via OD2.4 Optimaliseren betalingsmoment schooltoeslag.
OD2.5	Beïnvloeden van het ecosysteem automatische rechtentoekenning	Automatische rechtentoekenning heeft nood aan een ecosysteem dat opgebouwd wordt met authentieke bronnen, dienstenintegratoren en afnemers. Vandaag is er weinig gestructureerde informatie over een dergelijk systeem. In dit project beschrijven we de minimale vereisten van dergelijk ecosysteem en de gevolgen voor de gebruikers er van.					x		Een nota is voorbereid. Overleg met Digitaal Vlaanderen is gepland in Q4.

SD3 VUTG streeft naar een maximale benutting en verspreiding van data en gegevens beschikbaar binnen het Groeipakket, met het oog op een performante ondersteuning van de uitbetalers, een goede monitoring van het Groeipakket, en het mogelijk maken van potentieel interessante toepassingen van externen

			Stand van zaken eind Q4						
nr	titel	omschrijving	gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	Toelichting
OD3.1	Verdere uitbouw datawarehouse GP en wijze van rapportering	Het DWH GP wordt verder uitgebouwd/verrijkt met nieuwe concrete functionele domeinen. Binnen het VUTG leggen we verder vast op welke wijze de rapporten/dashboards aangemaakt en beschikbaar gesteld worden.		x					<p>Het DWH werd uitgebreid met financiële gegevens en Separ gegevens. Daarnaast werden gegevens over de schulden en inningen ontwikkeld en in test gezet. Het in productie zetten van deze gegevens wordt verplaatst naar kwartaal 1 van 2022, dus een kleine vertraging.</p> <p>Er werd ook een procedure vastgelegd binnen de Datacockpit voor het behandelen en stellen van data gerelateerde vragen die via het DWH beantwoord kunnen worden.</p> <p>Het onderzoek naar de mogelijkheid van het gebruik van power BI voor het maken van dashboards wordt voorbereid, opleiding start in december.</p> <p>Volgend jaar zal de nadruk gelegd worden op het gebruik van het DWH / ter beschikkingstellen van DWH informatie en zal onderzocht worden of het DWH nog verrijkt kan worden met andere gegevens.</p> <p>Vervolg in 2022 via OD3.1 Verder ontsluiten van datawarehouse-gegevens en onderzoeken verdere verrijking van het DWH.</p>
OD3.2	Opstellen leidraad gegevensbescherming ikv. samenwerkingen tussen overheden en beleidsinstanties binnen gezinsbeleid	Het VUTG werkt samen met instanties, diensten en verenigingen die een link hebben met het gezinsbeleid of de toelagen in het kader van het gezinsbeleid. We maken een leidraad op om conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) op een vlotte manier persoonsgegevens te kunnen verwerken in het kader van deze samenwerkingen.			x				<p>De onderzoeksfase is afgerond. Er werden verschillende mogelijke pistes onderzocht om op een vlotte manier persoonsgegevens te kunnen delen in het kader van de samenwerking met instanties die een link hebben met het gezinsbeleid of de toelagen in het kader van het gezinsbeleid, maar de redactie van de leidraad heeft vertraging opgelopen. De leidraad zal in 2022 verder uitgeschreven en geïmplementeerd worden binnen het Agentschap.</p> <p>Vervolg in 2022 via OD3.6 Opstellen en implementeren leidraad gegevensbescherming ikv. samenwerkingen tussen overheden en beleidsinstanties binnen het gezinsbeleid.</p>

SD4 VUTG zorgt voor een efficiënt georganiseerd en performant ondersteund uitbetalingslandschap waarbinnen de opdrachten Groeipakket correct en volgens de regelgeving toegepast worden

nr	titel	omschrijving	Stand van zaken eind Q4						Toelichting
			gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	
OD4.1	Uitdragen van de opgebouwde kennis en expertise naar belanghebbenden	VUTG zet via opgebouwde expertise verder in op het uitdragen van kennis en richtlijnen naar het uitbetalingslandschap en belanghebbenden. Het platform GPedia wordt als voornaamste kanaal actueel gehouden en verder uitgewerkt.		x					Het luik reglementering wordt actueel gehouden, zodat de meest recente regelgeving, toelichtingsnota's en mededelingen in GPedia staan. De migratie van Drupal 7 naar Drupal 8 is uitgevoerd. Momenteel worden er rechtzettingen in Gpedia doorgevoerd naar aanleiding van de migratie, zoals linken herstellen/andere structuur bij linken van pdf-documenten, heropbouw van de mediabibliotheek van pdf-documenten, ..., en wachten bepaalde functionaliteiten op in productiestelling. De nieuwsbrief wordt momenteel maandelijks verstuurd. Vervolg in 2022 via OD7.8 Voorzien in toegankelijke, heldere en eenduidige informatie binnen het agentschap en de sector.
OD4.2	Implementatie responsabilisering	Op basis van de verschillende uitgewerkte criteria omtrent de responsabilisering, rollen we deze laatste in 2021 uit. Dit zal geleidelijk gebeuren in de vorm van een traject met de uitbetalingsactoren.		x				Alle nodige informatie wordt systematisch verzameld zodat deze kan worden verwerkt en zodat de controles kunnen worden verdergezet. Voornamelijk voor het 5e criterium zijn een aantal controles al afgerond meer bepaald omtrent de websites, brieven en formulieren, aanvraagformulieren op internet, gebruik sociale media en reclameboodschappen. De laatste audit inzake risicomanagement wordt begin 2022 afgerond, waardoor de impact op het 1e, 2e en 4e criterium zal kunnen worden bepaald. De informatievergaring vanuit Opgroeien voor het 2e criterium, wordt verder op punt gesteld. Alle informatie zal worden gecontroleerd en in een eindverslag worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Elke UA zal vervolgens een individueel verslag ontvangen. In 2022 evalueren we de resultaten van het opstartjaar van de responsabilisering. Vervolg in 2022 via OD4.2 Evaluatie responsabiliseringscriteria.	
OD4.3	Verdere uitbouw CGPA	Het verder uitbouwen van CGPA: extra functionaliteiten, verdere automatisatie en digitalisering, security, technische optimalisaties, ...	x					We maken een rapport op naar de raad van bestuur in januari met een overzicht van de gerealiseerde programmatie. De oplevering van de storypunten loopt volgens schema op het einde van het jaar halen we 420 punten. In 2022 gaan we verder met de ontwikkeling. Vervolg in 2022 via OD4.4 Verdere uitbouw van CGPA.	
OD4.5	EESSI	De Rina-applicatie wordt uitgerold vanaf maart 2021. Het agentschap ondersteunt de uitbetalers hierin. Tegelijkertijd onderzoeken we de haalbaarheid van een verdere automatisering voor de huidige werking van de Rina-applicatie.		x				Het plan van aanpak omtrent de uitrol van Rina werd opgesteld en wordt in 2022 verder uitgerold met de uitbouw van de dispatcher binnen en de connector met Rina. Op 6 december ging de module in werking voor alle Europese lidstaten. Vervolg in 2022 via OD4.5 Connector Rina en OD4.6 Dispatcher Rina.	

OD4.6	(Eventuele) Aanpassing kader omtrent plaatsing	Het agentschap bereidt zich voor op de mogelijke wijziging die regelgevend wordt voorzien in het kader van plaatsingen. Alle kinderen die ten laste zijn van de staat zullen in dit kader worden gebracht, ook kinderen die worden opgevangen in het federale kader van bed-bad-brood. Daarbij wordt ook in ogenschouw genomen om de huidige financieringsstroom van plaatsende instellingen uit het Groeipakket stop te zetten.	X					De verwachte regelgevende aanpassing vanuit het Vlaams Parlement werd op heden nog niet gerealiseerd. De technische voorbereidingen zijn wel uitgevoerd.
OD4.7	Implementatie van datamining binnen de toezichts- en begeleidingsfunctie	Via datamining willen we de gegevens die beschikbaar zijn in het datawarehouse maximaal gebruiken om risicosituaties op het vlak van (domicilie)fraude op te sporen. We baseren (een gedeelte van) onze huisbezoeken op de resultaten van deze datamining en focussen hierbij op automatische rechtentoekenning, in het bijzonder op het maximaal reduceren van de eventuele foutenmarge van automatische rechtentoekenning.	X					De bestaande risicosituaties op het vlak van (domicilie)fraude werden opgelijst en er werd gekeken welke gegevens al in het datawarehouse zitten en welke nog ontbreken. Op basis van die analyse werd een plan van aanpak voorgelegd aan en goedgekeurd door de Raad van Bestuur van september. De eerste lijsten van risicosituaties werden verwerkt in rapporten uit het datawarehouse. Vanaf 1/1/2022 initieert het Team sociale begeleiding en toezicht zelf gerichte controles op basis van die lijsten uit het datawarehouse. In 2022 worden de steekproefcontroles gebaseerd op datamining opgevolgd, geëvalueerd en, indien nodig, bijgestuurd. Vervolg in 2022 via OD4.7 Opvolging en evaluatie van datamining binnen de toezichts- en begeleidingsfunctie.
OD4.8	Centraliseren van de fraudeprocedure voor de sector	Fraude bestrijden is een van de voornaamste aandachtspunten voor de sector Groeipakket. Tegelijkertijd stelt het bewijzen en beoordelen van het intentionele element van fraude een bijzondere uitdaging. Deze uitdaging wordt op sectorniveau aangepakt. We vertrekken bij deze beoordeling vanuit het vierogenprincipe en integreren de fraudevaststellingen van de gezinsinspecteurs om binnen de sector te komen tot een eenvormige fraudeprocedure.		X				Na validatie van de fraudeprocedure op de raad van bestuur, zit de implementatie richting 1 januari 2022 op schema. Het fraudeplatform heeft in overleg met de uitbetalers praktisch vorm gekregen. In 2022 zullen we de fraudeprocedure uitbouwen en implementeren. Vervolg in 2022 via OD4.8 Uitbouw en implementatie van de gecentraliseerde fraudeprocedure.
OD4.9	Ondersteuning private uitbetalingsactoren bij VCO-verplichtingen	Sinds begrotingsopmaak 2021 zijn de private uitbetalingsactoren opgenomen in de consolidatiekring Vlaamse Overheid waardoor VCO-regelgeving ook op hen van toepassing is. VUTG voorziet begeleiding bij de verschillende begrotings- en financiële verplichtingen die daaruit voortvloeien.	x					De private uitbetalingsactoren werden begeleid om op basis van hun eigen interne rapporteringen de omslag te maken naar VO-rapporteringen. 2 begrotingsrondes werden op die manier succesvol afgewerkt nl. begrotingsaanpassing 21 en begrotingsopmaak 22. In dit werkingsjaar waren er geen rapporteringen over uitvoering waaraan de private uitbetalingsactoren verplicht moesten deelnemen. In 2022 vervolgt dit begeleidingsproces waarbij de private uitbetalingsactoren ook uitvoeringsrapporteringen zullen moeten indienen. Vervolg in 2022 via OD4.9 Uitvoeringsrapportering en VO-jaarrekening private uitbetalers Groeipakket.

SD5 VUTG en FONS geloven in de meerwaarde van sterke samenwerkingsverbanden met relevante partners en belanghebbenden en bouwen deze verder uit

nr	titel	omschrijving	Stand van zaken eind Q4						Toelichting
			gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	
OD5.1	Implementeren van wijzigingen in de regelgeving Groeipakket	Waar de evaluatie van het Groeipakket (ism. Opgroeien) leidt tot mogelijke regelgevende wijzigingen, implementeren we die in het CGPA en bij de uitvoerders van de dienstverlening.	X						We implementeerden dit jaar de regelgevende wijziging met betrekking tot pleegzorg, in opvolging van het voorstel van decreet dat daartoe werd ingediend in het Vlaams Parlement. We implementeerden verschillende coronamaatregelen op het niveau van studenten. Daarnaast gaven we uitvoering aan de opheffing van het door FAMIFED ingestelde circuit van privé-onderwijsinstellingen en gaven we gevolg aan de administratieve verlenging van de zorgtoeslag. We bereidden in overleg met Opgroeien een wijziging voor aan het Oprichtingsdecreet van VUTG om de samenwerking met steden en gemeenten te kunnen verduurzamen, alsook een voorstel van decreet en besluit Vlaamse Regering in gevolge het proces van borging van de regelgeving. Ook in 2022 zullen we regelgevende wijzigingen opvolgen en implementeren. Vervolg in 2022 via OD4.1 Implementeren regelgevende wijzigingen.
OD5.2	Toekomst intra - en internationale samenwerking	Voortbouwend op het advies van de raad van bestuur om de samenwerking met Orint stop te zetten, onderzoeken we hoe we de verschillende functies van de samenwerking met de andere deeltentiteiten en de samenwerking in het kader van internationale verplichtingen wensen vorm te geven, met respect voor het Vlaamse kader hieromtrent.	X						Het VUTG maakt vanaf 1.1.2022 geen onderdeel meer uit van de vzw Orint. De gedetacheerde personeelsleden worden opnieuw opgenomen binnen VUTG. De praktische modaliteiten en afspraken werden gemaakt om de samenwerking met de andere deeltentiteiten vanaf 1.1.2022 verder vorm te kunnen geven. In 2022 implementeren we deze samenwerking. Vervolg in 2022 via OD5.1 Implementatie samenwerking deeltentiteiten Post-Orint.
OD5.3	Uitbouwen samenwerking met perinataal netwerk	Op basis van de bevindingen van de werkgroep rond de samenwerking met de Huizen van het Kind, werd het kader vastgelegd waarbinnen de sector de samenwerking met het perinatale netwerk verder wil uitbouwen en versterken. Hiervoor wordt samengewerkt met het Agentschap Opgroeien.	X						Specifieke info die nodig is om kwetsbaren toe te leiden naar het Groeipakket & startbedrag is opgemaakt, in samenwerking met Opgroeien. Dit is voorgelegd aan de Raad van Bestuur in november en zal voor alle professionele partners beschikbaar gesteld worden op www.groeipakket.be . Al het beschikbare materiaal kan in de toekomst worden aangepast in functie van de specifieke noden en wensen.
OD5.4	Verder uitbouwen samenwerking met steden, gemeenten, OCMW's en VVSG	We zetten waar nodig en mogelijk in op de samenwerking en informatiedeling met gemeenten en steden zodat de Groeipakketgegevens hergebruikt kunnen worden in het kader van het lokale gezinsbeleid. Daarnaast werkt het VUTG ook samen met de OCMW's en VVSG om de wederzijdse werking te stroomlijnen en bevorderen in het kader van subrogatie en voorschotbetalingen.		X					We stuurden een feedbackformulier naar de deelnemende partijen van beide initiatieven (enerzijds Steden en Gemeenten, anderzijds VVSG, POD MI en OCMW's) en gaven updates aan de Raad van Bestuur over de evolutie (tijdslijn) van de samenwerkingen. Deze tijdslijnen vormen de basis voor een draaiboek dat we in 2022 verder willen aanvullen met interne en externe aandachtspunten. Het draaiboek stellen we ter beschikking binnen het Agentschap voor toekomstige projecten met externe partners. In 2022 zetten we verder in op de uitbouw en verduurzaming met lokale overheden. Vervolg in 2022 via OD5.2 Uitbouw en verduurzamen samenwerking met lokale overheden.

OD5.5	Oriëntatie van de samenwerking met externe partners binnen de toezichts- en begeleidingsfunctie.	Vanuit de centrale doelstelling om gezinnen toe te leiden naar het juiste bedrag aan Groeipakket, wordt de relatie met de (Vlaamse) partners (verder) structureel uitgebouwd, zowel voor de begeleidings- en toezichtfunctie als op het vlak van fraudebestrijding.	X					Uit het grote aantal bestaande en potentiële samenwerkingen werden na evaluatie door de Raad van Bestuur een 5-tal bestaande partners gekozen om prioritair mee aan de slag te gaan. In 2022 zal het Team sociale begeleiding en toezicht de samenwerking met die partners verder uitrollen, zowel op het vlak van fraudebestrijding als voor de begeleidings- en toezichtfunctie. Vervolg in 2022 via OD5.3 Verdere uitbouw van de samenwerking met externe partners binnen de toezichts- en begeleidingsfunctie.
OD5.6	Samenwerking Huizen van het Kind	Met de groep rond de samenwerking met de Huizen van het Kind, werd het kader vastgelegd waarbinnen de sector de samenwerkingen verder wil uitbouwen en versterken. Hiervoor wordt samengewerkt met het Agentschap Opgroeien en de uitbetalingsactoren.	X					Een ontwerp van samenwerkingsakkoord werd opgesteld samen met de UA. Bestaande samenwerkingsverbanden tussen de uitbetalingsactoren en de Huizen werden geformaliseerd. Contacten werden en worden nog gelegd om nieuwe samenwerkingen aan te gaan. Door het gebruik van de samenwerkingsakkoorden werd een positieve dynamiek gecreëerd binnen tussen de sectoren Groeipakket en Huizen van het Kind. De intersectorale medewerkers van Opgroeien werden geïnformeerd over de ontwikkeling van deze samenwerking zodat zij deze mee kunnen ondersteunen. In februari 2022 worden de sectoren structureel samengebracht via een webinar. Alle Huizen, alle uitbetalers, Opgroeien en VUTG zullen kunnen aanwezig zijn. Daarna worden regionale ontmoetingsmomenten opgezet in de 19 werkingsgebieden om verdere samenwerkingen te faciliteren. Het einddoel blijft dat elk gezin in een Huis van het Kind moet terecht kunnen met een vraag over het Groeipakket bij minstens 1 uitbetaler en hierin moet kunnen verder geholpen worden. Vervolg in 2022 via OD1.6 Klant centraal – gerichte verbetering lokale aanwezigheid, samenwerking en toeleiding.
OD5.7	Bekendmaken van startgesprekken	Het Agentschap Opgroeien biedt startgesprekken aan aan de gezinnen. VUTG zal dit samen met de uitbetalingsactoren mee helpen bekendmaken en promoten. Hiervoor wordt dus samengewerkt met het Agentschap Opgroeien en de uitbetalingsactoren.	X					De startgesprekken die het Agentschap Opgroeien aanbiedt tijdens de zwangerschap worden gepromoot via de aanvraagformulieren en de beslissingsformulieren over het startbedrag. Ook via de online aanvraagformulieren gebeurt deze bekendmaking. Via de website van Groeipakket en via de websites van de 5 uitbetalers, wordt het startgesprek mee bekendgemaakt aan de gezinnen, daar waar de informatie omtrent het startbedrag kan gevonden worden. De websites van Groeipakket en van alle uitbetalers werden gelinkt met de website van Opgroeien voor een snelle doorverwijzing. De automatische informatiedoorstroom richting Opgroeien wordt opgezet uit het datawarehouse en wordt eind 2021 afgerond zodat deze informatiedoorstroom vroeger in het traject kan gebeuren.

SD6 VUTG bouwt een visiegedreven, efficiënte en wendbare organisatie uit door structuren en werking optimaal af te stemmen op strategie en klanten

			Stand van zaken eind Q4						
nr	titel	omschrijving	gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	Toelichting
OD6.1	Het VUTG organisatiecharter implementeren en communiceren in de organisatie	Het organisatiecharter omschrijft waar we als VUTG voor willen gaan (missie, visie en ambities), welke organisatie we willen zijn (waarden, identiteit, leiderschap en organisatie) en hoe we willen werken en samenwerken. In 2021 zetten we de stap naar implementatie door dit organisatiecharter te promoten en het als leidraad te hanteren bij de verdere uitbouw van de organisatie en de verankering in allerlei aspecten van de werking. Hiermee willen we een duidelijke richting uitzetten, zodat het personeel betrokken is bij VUTG en haar ambities, en sterke leiders mee het voortouw nemen bij de realisatie ervan.	x						Het organisatiecharter werd in 2021 interactief en participatief uitgewerkt . Het werd goedgekeurd door het DT en is een visueel aantrekkelijke vorm voorgesteld aan de verschillende geledingen van het agentschap, ook aan de raad van bestuur. Een aantal organisatie-ambities werden verankerd in alle afdelingen en in de recruiteringsprocedures van de leidinggevend. In verschillende webinars voor leidinggevend werd de inhoud van het charter toegelicht en actief doorgenomen. Via verschillende communicatie-initiatieven werd het organisatiecharter in de kijker gezet (FLOOR, postercampagne, screensaver). In Q4 werden workshops georganiseerd waarbij elk team een concrete invulling gaf aan de missie, visie en waarden. De implementatie van het organisatiecharter kent in 2022 een vervolg onder de vorm van een ruim programma met initiatieven/projecten op het vlak van organisatieontwikkeling, HR ,VTO en communicatie. Vervolg in 2022 via OD6.1 Verdere implementatie nieuwe organisatie op basis van het VUTG organisatiecharter.
OD6.2	Implementatie reorganisatie FONS	We implementeren de reorganisatie van de afdeling FONS volgens de principes die vastgelegd zijn over de manier waarop het Agentschap klantgericht wil werken.	x						De implementatie van de reorganisatie werd gerealiseerd : in de afdeling werden conform de principes van het organisatiecharter leidinggevend aangeduid, werden overlegfora geïnstalleerd en werden kwaliteitscirkels geactiveerd en bijgestuurd. De implementatie van de reorganisatie wordt voortgezet in 2022 o.a. door bijsturing van de aanpak telefonie, de verdere uitbouw van het team multifunctioneel, de initiatieven rond de opzet van een intervisiecultuur, en het programma Implementatie nieuwe organisatie. Vervolg in 2022 via OD6.1 Verdere implementatie nieuwe organisatie op basis van het VUTG organisatiecharter.
OD6.3	Opvolgen implementatie telefonie	In de loop van 2020 werd een nieuwe organisatievorm geïmplementeerd. Deze nieuwe organisatie moet er voor zorgen dat de burger efficiënter geholpen wordt, door de telefonische oproepen in het team te betrekken waar het dossier behandeld wordt. Op basis van een aantal op te maken indicatoren gaan we na of dit systeem goed is opgezet en bijsturing nodig is.	x						De nieuwe organisatievorm werd geïmplementeerd, een evaluatie werd voorbereid. Daarvoor werden de nodige indicatoren gezocht. Bijkomend werden binnen FONS ook oplossingen gezocht om de individuele telefoniedruk naar beneden te halen, en om de telefoons te leiden naar het team waar het dossier beheerd wordt. Vanaf 2022 zal elk team een teameigen telefoonnummer hebben dat naar de klanten toe gecommuniceerd wordt.

OD6.4	Technische studie en aanbesteding telefonie	Het huidig telefoniecontract neemt eind 2021 een einde. We onderzoeken/bepalen eerst welke technische telefonieoplossing wij binnen het VUTG vanaf 2022 willen gebruiken. Vervolgens starten we een aanbestedingsprocedure op om deze telefonieoplossing te kunnen gunnen. Tot slot zal de voorbereiding en ingebruikname van deze nieuwe telefonieoplossing eind 2021 plaatsvinden.	x						Er werd gekozen voor MS teams als telefonie oplossing met Anywhere365 als contactcenteroplossing. Deze oplossing zal opgezet worden via het VO raamcontract werkplekdiensten en in samenwerking met DV en de ICT partner voor de werkplekdiensten Cegeka. De voorbereiding heeft plaatsgevonden in kwartaal 4 van 2021 en in de laatste week van de 2021 zal de migratie plaatsvinden zodat op 3 januari 2022 de medewerkers met de nieuwe telefonie oplossing aan de slag kunnen gaan.
OD6.5	Optimaliseren extern overleg- en besluitvormingsproces	We evalueren de werking van de verschillende overleg- en beslisstructuren die momenteel bestaan binnen de sector Groeipakket. Op basis van deze evaluatie hervormen we deze overleg- en beslisstructuren waar nodig.	X					De raad van bestuur zette de toekomstlijnen van het operationeel overleg van het Groeipakket verder uit. Deze worden door de sector verder geïmplementeerd. Doel is om het sectoroverleg een meer centrale plaats te geven en de schakelrol van de deelnemers verder uit te bouwen. We implementeren deze hernieuwde samenwerking in 2022. Vervolg in 2022 via OD4.3 Samenwerkingsmodel operationele besluitvorming Groeipakket.	

SD7 VUTG zet in op beheersing en continue verbetering van haar processen via informatisering, het managen van kwaliteit en risico's, en een efficiënt middelenbeheer

			Stand van zaken eind Q4						
nr	titel	omschrijving	gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	Toelichting
OD7.1	Verdere uitbouw systeem van organisatiebeheersing	We bouwen het in 2019 opgezette systeem van organisatiebeheersing verder uit conform de leidraad Vlaamse Overheid en houden hierbij rekening met de visie op de integrale kwaliteitszorg die in 2020 werd opgezet voor het VUTG.		X					Het systeem van organisatiebeheersing werd geactualiseerd en voorgelegd aan de Raad van Bestuur van juni 2021 en aan het Auditcomité van juni 2021. In 2022 worden de beheersmaatregelen verder gedocumenteerd en gecommuniceerd binnen het Agentschap. Het systeem van interne controle zal ook verder worden uitgewerkt. Vervolg in 2022 via OD7.1 Verdere uitbouw systeem van organisatiebeheersing en interne controle.
OD7.2	Implementeren aanbevelingen Audit Vlaanderen omtrent Risicomanagement	Ingevolge de audit op het risicomanagement door Audit Vlaanderen voert het VUTG een aantal actieplannen uit om de aanbevelingen van Audit Vlaanderen tijdig te implementeren. Het VUTG herbekijkt de huidige methodiek en past deze toe op strategisch en operationeel niveau.		X					De bestaande methodiek van het risicomanagement werd herwerkt op basis van de aanbevelingen van Audit Vlaanderen. Er werd een risicoregister opgemaakt waarin de risico's van de verschillende betaalprocessen werden geïdentificeerd. In 2022 zullen in overeenstemming met de aanbevelingen van Audit Vlaanderen de belangrijkste risico's van de operationele en strategische processen verder geïdentificeerd worden. Het risicobeheer zal worden toegepast en de bestaande risicoanalyse zal geëvalueerd worden. Vervolg in 2022 via OD7.2 Verdere uitbouw risicomanagement conform aanbevelingen Audit Vlaanderen.
OD7.3	Blijvend inzetten op een efficiënter gebouwenbeleid, mede in het kader van het ecologisch omgaan met resources	We maken in 2021 verder werk van een efficiënter gebouwenbeleid. We kantelen FONS Antwerpen in in het VAC Antwerpen. We blijven de mogelijkheden van het verhuisproject Kantoor 2023 in Brussel opvolgen. We onderzoeken bijkomende antennes zoals voorgesteld door het Facilitair Bedrijf (voor o.a. Aalst, Leuven, Mechelen en Oostende). Draagt bij aan klimaatdoelstellingen VO.	X						VUTG-FONS Antwerpen is begin februari verhuisd naar VAC Antwerpen. Voor VUTG-FONS Gent werden in functie van een mogelijke inkanteling in VAC Gent de behoeften bepaald. De gevraagde 36 werkplekken zijn momenteel niet vrij, we wachten daar op een hertelling/doorlichting van de bezetting van VAC Gent door Het Facilitair Bedrijf. Gesteld dat er opties vrijkomen, mikken we nu op medio 2022. Tot slot werd dit jaar intensief verder gewerkt aan de voorbereiding van de inkanteling van VUTG Brussel in K2023 (het Maria-Elisabeth Belpairegebouw aan het Noordstation). Het voorstel van stacking en blocking vanwege HFB op de 19de verdieping werd intern toegelicht en finaal goedgekeurd. In 2022 wordt de eerstvolgende stap: de concrete invulling (meubilair) van de toegewezen ruimtes. Vervolg in 2022 via OD7.3 Blijvend inzetten op een efficiënter gebouwenbeleid.

OD7.4	Vastleggen van een VUTG sourcing strategie	Bepalen of wij kunnen/gaan gebruik maken van bestaande raamcontracten op vlak van aankoop van IT materiaal (notebooks), aankoop licenties (O365 licenties), inhuren van consultancy ICT diensten (IT ontwikkelingen, CGPA onderhoud) of dat het opportuun is om voor bepaalde zaken zelf een aanbestedingsprocedure vanuit het VUTG op te starten.	x					De uitgangspunten van de VUTG servicestrategie werd via een nota aan de RvB geduid. De sourcing van de doorontwikkeling en de exploitatie van CGPA alsook de keuze van telefonie-oplossing werden via deze principes uitbesteed. De nota rond sourcing wordt in december aan de rvb voorgelegd. In 2022 gaan wij onderzoeken of wij meer van de VO werkplekdiensten kunnen afnemen (notebooks incl. beheer, netwerkwerk) en gaan wij ook na of het voordeliger is om het printen en verzenden van brieven en het scannen van documenten via VO raamcontract in te regelen. Vervolg in 2022 via OD7.4 VUTG sourcing.
OD7.5	Onderzoeken van mogelijke vereenvoudigingen van het operationeel beheer CGPA	Binnen de CGPA toepassing is er heel wat operationeel beheer noodzakelijk (bijvoorbeeld inplannen/opvolgen batches). Dit operationeel beheer is zeer kritiek voor de goede werking van het GP. We onderzoeken of er mogelijkheden zijn om dit operationeel beheer te vereenvoudigen zonder het risico op de werking van het GP te vergroten.	x					Er werden zowel binnen het VUTG als bij CGKA verbetervoorstellen afgesproken om het operationeel beheer CGPA te vereenvoudigen / te optimaliseren. Een aantal van deze verbetervoorstellen zullen in 2022 nog moeten gerealiseerd worden. Er komt dan ook een vervolg in 2022 om de realisatie van deze voorstellen op te volgen. Vervolg in 2022 via OD7.5 Optimalisatie operationeel beheer CGPA.
OD7.6	(Verdere) acties opzetten rond ecologisch omgaan met resources	De VO heeft een aantal klimaatdoelstellingen vooropgesteld. Er is de goedgekeurde langetermijnrenovatiestrategie voor gebouwen (klimaatneutraal patrimonium tegen 2045 = CO2-uitstoot gereduceerd tot 0) en de ambitie rond het realiseren van 2,5% primaire energiebesparing in 2021. Naast monitoring van een aantal kengetallen met eventueel bijhorende acties, dient er (blijvend) ingezet te worden op sensibilisering. Door in de bedrijfsvoering de reflex aan te nemen om na te denken over de ecologische impact van beslissingen kunnen kleine en grote acties om meer bewust en spaarzaam om te gaan met ecologische resources gestimuleerd en geïnitieerd worden.	x					De gegevens van de korf verbruiksgoederen (o.a. vanwege VEB) zijn verzameld en aangeleverd door Opgroeien Facility. Ze worden bewaard en zijn ter beschikking i.k.v. eventuele rapportering indien nodig. Op korte termijn beogen we evenwel voor onze twee grootste kantoren (Brussel en Gent) een inkanteling in een VAC, waarbij de belangrijkste drivers zullen opgaan in de globale strategie van HFB. De visie omtrent de afbouw van het printerpark wordt door Servicedesk BIMT eveneens opgenomen in aanloop van de inkanteling in K2023. Sensibilisering benutting openbaar vervoer zit mee vervat in de transitie naar hybride werken (PTOW post Corona): bij de organisatie van events en vergaderingen buiten de VUTG-locaties wordt de keuze bepaald rekening houdend met de bereikbaarheid via openbaar vervoer.
OD7.7	Vervanging circulaire cheque door prepaid debetkaart	Met het oog op een efficiëntere inzet van de middelen wordt een ander betaalmethode gezocht ter vervanging van de circulaire cheque. We onderzoeken hiervoor de mogelijkheid om de circulaire cheque te vervangen door een prepaid debetkaart.		x				We blijven de piste van een prepaid debetkaart onderzoeken. Daarnaast zullen we in 2022 onderzoeken om de circulaire cheque als betaalmiddel af te schaffen. Sectorbreed onderzoek leert dat wanneer een begunstigde een circulaire cheque int, meer dan 95% van de ontvangers het geld op een rekening laat storten. Het is dan ook mogelijk voor deze ontvangers om een rekening door te geven aan de UA. We onderzoeken hoe we onze inspanningen vervolgens kunnen richten op het een derde van de bestemmingen die de circulaire cheque nooit gaat innen. Dat vraagt echter een andere focus dan de huidige focus om uitbetalingen alsnog via de circulaire cheque te kunnen doen. Vervolg in 2022 via OD7.6 Afschaffing en/of alternatief circulaire cheques.

SD8 VUTG maakt werk van een geïntegreerd HR beleid met aandacht voor een positief arbeidsklimaat, een geïntegreerd welzijnsbeleid en het verankeren van diversiteit in de organisatie

nr	titel	omschrijving	Stand van zaken eind Q4						Toelichting
			gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	
OD8.1	Actualisatie VTO-beleid en -plan en implementatie Module Leren	We voeren het in 2020 binnen VUTG opgesteld VTO-beleid en VTO-plan 20-21 uit. We actualiseren en sturen bij o.b.v. de input vanuit de organisatie, met het oog op de opmaak een VTO-plan 21-22. In 2021 richten we ons op de ingebruikname en inburgering van de Module Leren binnen de organisatie.		x					Op basis van een behoeftebevraging, uitgevoerde evaluaties en uitvoering van trajecten wordt de jaarplanning 2022 en jaarrapport met overzicht van de opleidingsactiviteiten voorbereid waarin ook o.b.v. een aantal functie- en competentieprofielen opleidingstraject en worden uitgewerkt i.h.k.v. het VTO-beleid. De nodige voorbereiding voor de opmaak van een tegel VTO op Floor en de ingebruikname van de Module Leren is gebeurd voor de lancering en promotie begin 2022. De Module Leren wordt al gebruikt voor de registratie van de opleidingsactiviteiten binnen het agentschap.
OD8.2	Jaaractieplan Welzijn op het Werk	Opvolgen en evalueren van het goedgekeurde jaaractieplan 2020-2021, en volgend op de evaluatie uitwerken van een jaaractieplan 2022.		x					Het jaaractieplan 2020/2021 werd opgevolgd en geëvalueerd. De evaluatie werd voorgelegd aan het Entiteitsoverlegcomité (EOC) op 8/12, samen met het voorstel jaaractieplan 2022, dat na goedkeuring zal uitgevoerd en opgevolgd worden. Vervolg in 2022 via OD8.1 Jaaractieplan Welzijn op het Werk.
OD8.3	Vertaling Integriteitsplan naar sensibiliseringsacties	Na goedkeuring van het integriteitsplan werken we in 2021 samen met communicatie en VTO acties uit opdat de integriteitsprincipes van de organisatie gekend zijn in de organisatie, de medewerkers deze verankeren in hun werkpraktijk, en de partners en belanghebbenden kunnen vertrouwen op een dienstverlening conform deze principes.			x				Het project heeft vertraging, de projectgroep moet de inventaris van de kwetsbare functies nog afronden, en een voorstel omtrent sensibiliseringsacties in 2022 nog voorleggen aan het directieteam. Vervolg in 2022 via OD8.2 Vertaling Integriteitsplan naar sensibiliseringsacties.
OD8.4	Implementatie en evaluatie van het VUTG Diversiteitsplan	Verder uitwerken van het diversiteitsplan en opzetten van acties om in de organisatie én de dienstverlening maximaal rekening te houden met en in te spelen op maatschappelijke diversiteit.	x						Er werden doorheen het jaar verschillende acties ondernomen om het aantal medewerkers uit kansengroepen te verhogen: aanwerving van medewerkers, jobstudenten en stagiairs met een handicap/chronische ziekte of van buitenlandse afkomst, opstellen van integratieprotocols voor medewerkers met een handicap of chronische ziekte, ... De klankbordgroep Diversiteit werd samengesteld en kwam verschillende keren samen, onder meer om het Diversiteitsplan 2022 voor te bereiden en na te denken over acties die in het kader van diversiteit volgend jaar genomen kunnen worden. Vervolg in 2022 via OD8.3 Implementatie en evaluatie van het VUTG Diversiteitsplan.
OD8.5	Actualiseren en invullen personeelsplan	Evalueren en actualiseren van het personeelsplan van het agentschap, rekening houdend met de wijzigende context (nieuwe/aangepaste opdrachten van het agentschap), veranderende taakinhouden (verschuiving van kerntaken), de evolutie van de organisatiestructuur (o.a. uittekenen van nieuwe loopbaanpaden) en de door de Vlaamse Overheid opgelegde koppen- en budgetbesparing.	x						In 2021 werd gestart met het uittekenen van loopbaanpaden voor de medewerkers van het agentschap. De eerste acties om de loopbaanpaden effectief te implementeren werden al genomen en in 2022 zal een verdere, gefaseerde uitrol gebeuren. De loopbaanpaden werden opgenomen in het personeelsplan 2022, dat opgesteld werd rekening houdend met de budgettaire besparing en de koppenbesparing die door de VO wordt opgelegd. Vervolg in 2022 via OD8.4 Actualiseren en invullen personeelsplan.

<p>OD8.6</p>	<p>Evaluatie en actualisatie van het PTOW-beleid rekening houdend met de PTOW-visie van de Vlaamse overheid, de ervaringen tijdens de Corona crisis en de principes vervat in het organisatiecharter</p>	<p>De huidige bepalingen rond PTOW zoals vervat in het Arbeidsreglement VUTG zullen worden geëvalueerd. Dit zal gebeuren aan de hand van de resultaten van de bevestigingen in de V.O. en VUTG waarbij de situatie as is zal worden vergeleken met de gewenste situatie. Bij het uitstippelen van het traject naar een nieuwe PTOW-visie zal rekening gehouden worden met verschillende factoren zoals: het ambitieniveau van de organisatie qua dienstverlening (cf. organisatiecharter) en de beschikbare middelen.</p>	<p>x</p>						<p>De evaluatie van het PTOW beleid rekening houdend met de ervaringen is uitgevoerd zoals gepland. Er werd een nieuwe entiteitseigen visie hybride werken uitgetekend, gecommuniceerd en geïmplementeerd die rekening houdt met de visie hybride werken van de V.O. en aansluit bij de principes vervat in ons organisatiecharter. De nieuwe visie werd ondersteund met een aangepast middelenbeleid. Dit project kent zeker een vervolg in 2022 onder de vorm van een evaluatie van de werking van de afsprakenkaders en een nieuwe oefening rond middelenbeleid rekening houdend met de noden van de organisatie en de budgettaire mogelijkheden. Vervolg in 2022 via OD8.5 Hybride werken bij VUTG.</p>
------------------------------	--	---	----------	--	--	--	--	--	--

AGENTSCHAP UITBETALING GROEIPAKKET (VUTG)

Trierstraat 9
1000 BRUSSEL

www.groeipakket.be