



Vlaanderen
is samen groeien

ONDERNEMINGSPLAN VUTG 2023

AGENTSCHAP
UITBETALING
GROEIPAKKET

www.groeipakket.be

VUTG Ondernemingsplan 2023

Looptijd van: 1/01/2023

Tot: 31/12/2023

Vastgesteld op: 1/03/2023 – goedkeuring door de RvB van VUTG

Het VUTG Ondernemingsplan 2023 is vastgesteld door de raad van bestuur van het agentschap op 1 maart 2023.

Inhoud

Inleiding	2
Vlaams Regeerakkoord 2020-2024 Beleidsnota's WVGA en Bestuurszaken – bijdrage VUTG.....	3
Missie, visie, waarden en identiteit VUTG.....	5
8 strategische organisatiedoelstellingen VUTG.....	6
Operationele organisatiedoelstellingen VUTG 2023	7
Financieel overzicht	23
Opvolging EU-regelgeving.....	26
Personeelsbehoeften en personeelsbezetting.....	27
Evaluatie VUTG ondernemingsplan 2022	32
Kengetallen 2022 FONS dienstverlening en VUTG	48

Inleiding

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). Ook het Ondernemingsplan 2023 bouwt voort op dit bestaande strategische kader.

De methodiek om tot inhoudelijke invulling en keuzes voor 2023 te komen bestond uit meerdere delen. Deels werd de input voor de operationele organisatiedoelstellingen gehaald uit een evaluatie van het Ondernemingsplan 2022 en uit de beleidsdoelstellingen van de Beleids- en Begrotingstoelichting 2023 (BBT) van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding.

Aanvullend aan deze invalshoeken die zorgen voor het geschetste meerjarenperspectief, hanteerden we een aanpak met zowel een intern als een extern luik. Via een interne strategische oefening focusten we op de bestaande operationele werking en de sterkten, zwakten en nieuwe of bijkomende opportuniteiten, en dachten we na over de richting die we willen uitgaan met onze dienstverlening. Voor het externe luik peilden we bij onze belangrijkste partners, zijnde de private uitbetalers Groeipakket en het agentschap Opgroeien, naar wat volgens hen de 2 meest prioritair op in te zetten zaken in 2023 waren.

De verzamelde input werd door een brede groep medewerkers uit de diverse hoeken van het agentschap verwerkt en herleid tot de essentieel te realiseren zaken, dit rekening houdend met de haalbaarheid en de beschikbare middelen, met als resultaat een vertaling van de 8 strategische organisatiedoelstellingen in 34 operationele organisatiedoelstellingen voor 2023.

Het ondernemingsplan bouwt voornamelijk verder op vernieuwende projecten die al in uitvoering waren, en die we nu verankeren in onze dienstverlening. Speciale vermelding gaat hier naar de verdere analyse van de kenmerken van gezinnen die met ons contact nemen om hen nog gericht en beter van dienst te kunnen zijn en de inspanningen die we leveren om helder en duidelijk te communiceren, ook over soms complexe wetgeving (SD 1). We blijven verder automatiseren en verankeren de versnelde uitbetaling van de schooltoeslag, zoals we die in 2022 voor de eerste keer konden waar maken (SD2). We nemen initiatieven om de data waarover we beschikken beter te ontsluiten en ze ook in te zetten voor nieuwe dienstverlening, zoals de (semi-)automatische gemeentelijke toelagen (SD3 en SD5). We werken verder aan de systemen en structuren om het Groeipakket tijdig, volledig, juist en traceerbaar uit te betalen (SD4) en we zetten in op een goed personeelsbeleid, risico- en procesbeheer en veiligheidsbeleid (SD5 tot 8).

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 2023 (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. Ook wordt 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 <i>Waarom we bestaan Voor wie</i>		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.					
	Visie <i>Het toekomstbeeld waarvoor we gaan</i>		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 <i>Waarvoor we staan Waarin we geloven</i>		Samen en warm 	Voor Klanten 	Dynamisch innoveren 	Deskundig durven 	Vertrouwen 	
			Vlotte samenwerking met partners en andere UA Er als collega's zijn voor elkaar Warme houding naar klanten Aangename constructieve sfeer	Klanten gericht en gelijkwaardig ondersteunen Professioneel en respectvol Klanten beluisteren en betrekken Klantgerichte werking	Digitalisering en automatisering Continue verbetering Ruimte voor initiatief en professionele ontwikkeling Proactief en interdisciplinair	Competentie + goesting = ideale match Medewerkers betrekken en stimuleren Eigenaarschap opnemen Reflectie en leren	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 2023 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 2022	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2023)						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	Klant centraal: uitbouwen gesegmenteerde dienstverlening	<p>We zetten stappen naar een op klantensegmenten toegespitste dienstverlening, op basis van conclusies uit voorbije verbeterprojecten, gedane analyses en de workshop 'aan de slag met persona's'. Voor welke klanten gaan we wat doen, hoe, door wie en met wie, en wat is hiervoor nodig? We werken op 4 samenhangende sporen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conclusies omzetten in voorstellen rond het evolueren naar een gesegmenteerde dienstverlening en rond het gericht benaderen van moeilijk bereikbare doelgroepen via samenwerkingen 2. Toekomst en keuzes digitale dienstverlening en kanalen gericht op wie digitaal vaardig is 3. Toekomst en keuzes lokale dienstverlening, contactpunten en samenwerkingen met partners, gericht op doelgroepen van klanten 4. Verdere gerichte verbeteringen op vlak van taal, bekijken van oplossingen gericht op doelgroepen van klanten en in samenwerking met partners. 	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 31/03/2023 zijn alle resultaten van de projecten Klant centraal 2022 samengebracht tot mee te nemen conclusies. •Tegen 30/09/2023 zijn de grote lijnen afgetekend van de verschillende TO BE customer journeys waarmee we segmenten van klanten op een gerichtere manier willen benaderen en bereiken. •Tegen 31/12/2023 is er een service blueprint die weerspiegelt hoe de toekomstige gesegmenteerde dienstverlening er concreet moet uitzien en in 2024 dient uitgebouwd te worden. 	VUTG HELE STELSEL	1.2 1.3 1.5 1.6 1.7	3.1.3 / OD1.3	3.2.1	3.3.1 / OD3.1		X		GN0-AGEF2QA-LO
1.2	Klant centraal: Heerlijk heldere schriftelijke communicatie	Gerichte verbetering schriftelijke communicatie met de burger volgens de principes heerlijk helder in het bijzonder de info- en beslissingsbrieven (verderzetting project 2022-24). We streven naar vereenvoudiging en overzichtelijkheid in afstemming met het Team Taaladvies van het Departement	•Tegen 31/3/2023 zijn Heerlijk Helder gevalideerde documenten als 'best practices' voor ad hoc brieven en nieuwe documenten opgeladen in zowel Kenniscentrum als de SharePointomgeving van de kwaliteitscirkel Brieven en Formulieren.	VUTG HELE STELSEL	1.4	3.1.3 / OD1.3						GN0-AGEF2QA-LO

		Kanselarij en Bestuur. Deze doelstelling sluit aan bij het overheidsbrede actieplan Heerlijk Helder en de vervolgacties van het Voorzitterscollege.	<ul style="list-style-type: none"> •De scope van het project (inventaris te reviseren brieven) is geactualiseerd tegen 31/3/2023. •Periodieke revisie en validering van de resterende brieven uit de inventaris door tekstrevisoren en redactieraad Heerlijk Helder tegen 31/12/2023. 									
1.3	Klant centraal: gerichte verbetering via samenwerking met scholen en kinderopvang	We bouwen verder aan de samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang om de bij hen ingeschreven gezinnen die buiten Vlaanderen wonen, beter en gericht te informeren over hun rechten in het kader van het Groeipakket. We overleggen in 2023 verder met de VGC hoe we de scholen en kinderopvang in het BHG nog meer outreachend kunnen benaderen. We breiden de contacten uit en implementeren ook de kleutertoeslag.	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 31/3/2023 is een mailing afgerond naar organisatoren van kinderopvang en een nieuwsbrief naar de verantwoordelijken in de scholen. •Tegen 30/6/2023 is contact gelegd met overkoepelende organisaties. •Tegen 31/12/2023 werd op locatie informatie gegeven. 	VUTG HELE STELSEL	1.8			3.3.1 / OD3.1				GNO- AGEF2QA- LO
1.4	Optimaliseren proces rond duidelijke schriftelijke communicatie en boodschappen	We zetten stappen om het proces opmaak en actualisatie brieven en formulieren verder LEAN te maken. Daarvoor brengen we de bestaande sub of gerelateerde processen/projecten en de betrokken actoren in kaart. Doel is een grondige evaluatie die als basis kan dienen voor de optimale integratie van de juridische vereisten (informatieplicht) met een helder taalgebruik.	<ul style="list-style-type: none"> •Bestaande en aan het proces 'opmaak van brieven en formulieren' gerelateerde processen en projecten op stelselniveau, alsook de betrokken actoren, zijn in kaart gebracht en voorgesteld aan de COB/COK/RvB tegen 30/6/2023. •Bestaande en aan het proces 'opmaak van brieven en formulieren' gerelateerde processen en projecten op FONS-niveau, alsook de betrokken actoren, zijn in kaart gebracht en voorgesteld aan de COB/COK tegen 30/10/2023. •Tegen 31/12/2023 is een eerste evaluatie en oefening klaar in functie van het LEAN maken van de processen zowel op stelsel- als FONS-niveau. •Er wordt gestreefd naar een voorstel over een betere stroomlijning van het documentenbeheer en de archivering tegen 31/12/2023. 	VUTG HELE STELSEL							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 2022	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2023)						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	Automatisering kleine doelgroepen	We onderzoeken een methodiek om de kosten/batenanalyse te maken over de informatisering van sommige aspecten van het Groeipakket. Met name voor de verwerkingen die bedoeld zijn voor heel kleine groepen kinderen en jongeren maken we de afweging of de kost om te informatiseren opweegt tegen de kosten van een manuele verwerking. We blijven hierbij het principe van automatische rechtentoekenning respecteren, de methodiek gaat louter over de interne wijze van verwerking.	<ul style="list-style-type: none"> •30/4/2023 - we brengen in kaart voor welke groepen beneden de 16.000 kinderen sectorbreed (=1% van het aantal kinderen dat bediend wordt) specifieke aanpassingen binnen de GPA uitgevoerd zijn en wat hiervoor de kostprijs is. •30/6/2023 - we vergelijken de kostprijs van de automatisering met de kostprijs van de manuele verwerking, gerekend op een periode van 9 jaar (de verwachte levensduur van een deelaspect van de applicatie). •30/9/2023 - we brengen de kwalitatieve aspecten van de verwerking in kaart, met name de inhoudelijke gevolgen van niet-automatisering op de mentale draagkracht (bijkomend detailkennis van de regelgeving) voor consultants, zowel wanneer alle consultants een bepaalde handeling moeten kennen en kunnen als wanneer het toevertrouwd wordt aan een gespecialiseerd team. •het eindrapport wordt voorgelegd aan de raad van bestuur in Q4 2023 	VUTG HELE STELSEL								GN0-AGEF2QA-LO
2.2	Integratie nieuwe en aangepaste fluxen ifv. automatische rechtentoekenning	VUTG maakt samen met Kring de planning voor 2023 op om de nieuwe fluxen te integreren, zodat de automatische gegevensverwerking in CGPA bewerkstelligd wordt. Deze planning wordt nauw afgestemd op de planning inzake de doorontwikkeling voor CGPA. Wanneer de	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 31/12/2023 zijn de fluxen voorzien in de planning ter beschikking. •Er wordt een continu proces (2-wekelijks overleg) gehanteerd ter evaluatie van wijzigingen aan de 	VUTG HELE STELSEL	2.2		3.2.2 / OD2.1					GN0-AGEF2QA-LO GN0-AGEF2QA-WT

		dataleverancier wijzigingen doorvoert aan een flux, dienen deze aanpassingen ook geïmplementeerd te worden aan CGPA-zijde om de continuïteit te verzekeren. Deze aanpassingen worden eveneens opgenomen in de flux-planning.	authentieke bron, zodat dit tijdig in de flux-planning kan worden opgenomen.									
2.3	Alarmbel	Op basis van de evoluties in het Vlaams Datanutsbedrijf bekijken we de verderzetting van het project rond het automatiseren van de manuele alarmbelprocedures aan de hand van de SOLID-datakluisen.	<ul style="list-style-type: none"> •Opvolging ontwikkeling generieke inkomensdienst via MAGDA voor overheden. •Aanpassingen KRING en CGPA van zodra gerealiseerd. •Opleiding voor consultants bij FONS en sector. •De timings voor de verschillende stappen zijn nog vast te leggen in overeenstemming met de mogelijkheden van de externe partners. 	VUTG HELE STELSEL	2.3		3.2.2 / OD2.2					GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT
2.4	Borging werkwijze schooltoeslag	We borgen de sinds het schooljaar 2022–2023 toegepaste nieuwe werkwijze in het kader van de schooltoeslag. Dit betekent dat de eerste betaling van de schooltoeslag plaatsvindt vóór het begin van het nieuwe schooljaar en dat het betalingsmoment van de schooltoeslag voor minderjarige kinderen in een gezin met een +18-jarig kind vervroegd wordt. De inschrijvingen in het hoger onderwijs worden niet afgewacht om de schooltoeslag toe te kennen aan deze kinderen.	<ul style="list-style-type: none"> •De voorbereiding van de betaling van de schooltoeslag is tegen begin mei 2023 opgestart. •Alle stakeholders zijn op de hoogte gebracht van de planning en procedure van de schooltoeslag tegen 31/7/2023. •De nieuwe werkwijze in het kader van de schooltoeslag in de hele sector is geborgd tegen 31/12/2023. 	VUTG HELE STELSEL	2.4		3.2.2		3.5.1 / OD5.1			GNO-AGEF2QA-LO
2.5	Afstemmen inkomenstarief kinderopvang	Op basis van simulaties (zowel budgettair als inhoudelijk) zal er getracht worden een voorstel tot aanpassing van de berekening en voorwaarden van het inkomenstarief in de kinderopvang uit te werken. In samenwerking met het Agentschap Opgroeien bereiden we regelgevende wijzigingen voor die aan de Vlaamse Regering zullen worden voorgelegd. We zullen ook de praktische noden in kaart brengen, in functie van een implementatietraject.	<ul style="list-style-type: none"> •De timing zal opgemaakt worden in functie van verdere inhoudelijke besprekingen. 	VUTG HELE STELSEL	2.5		ISE 3 Geïntegreerd Gezinsbeleid SD 5 OD5.2					GNO-AGEF2QA-LO

2.6	Integratie ondersteuningstoelage in het Groeipakket	We integreren de ondersteuningstoelage operationeel in het Groeipakket na de voorbereiding in 2022. We zorgen er daarbij voor dat gezinnen die de ondersteuningstoelage ontvangen maximaal geïnformeerd zijn en een zorgzame transitie kennen. We zullen de implementatie van deze nieuwe toelage in 2023 ook evalueren, zodat we de geleerde lessen borgen voor de toekomst.	<ul style="list-style-type: none"> •De integratie van de ondersteuningstoelage wordt verder gefinaliseerd tegen de eerste betaling van februari 2023. •We betalen vanaf februari 2023 tijdig en correct de ondersteuningstoelage in het Groeipakket. •De uitbetaling van de ondersteuningstoelage is geëvalueerd en gedocumenteerd tegen 30/6/2023. 	VUTG HELE STELSEL	2.7	3.1.3 / OD1.3			3.4.1 / OD4.1			GN0- AGEF2QA- LO GN0- 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 2022	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2023)						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 datawarehouse	We bouwen de ontsluiting van Datawarehouse-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). We willen ook nagaan in hoeverre het Datawarehouse 'opengesteld' kan worden voor de andere uitbetalers Groeipakket.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/6/2023 zijn de structurele datarapporten van Cegeka nagebouwd door de Datacockpit. Tegen 30/9/2023 werken we naast de bestaande BI-tool 'Business Objects' ook met 'Power BI' als analyse- en visualisatietool. Tegen 31/12/2023 is het datawarehouse opgevuld met de missende gegevens conform de prioriteitenlijst. 	VUTG HELE STELSEL	3.1		3.2.1					GN0-AGEF2QA-LO GN0-AGEF2QA-WT
3.2	Gebruik van de Exposure-databank	We onderzoeken of een rechtstreeks gebruik van de ruwe gegevens uit de exposure-databank een meerwaarde biedt in de data-analyse voor bepaalde groepen van klanten. Aansluitend onderzoeken we de technologische ontsluiting van deze databank.	<ul style="list-style-type: none"> Ten laatste op 30/6/2023 zijn de soorten data, groepen van gebruikers en/of de cases geïdentificeerd die beter ontsloten en/of geanalyseerd kunnen worden via exposure-databank. Tegen eind 2023 is aan de bovenvermelde gevallen de mogelijkheid geboden te werken met exposure-gegevens. 	VUTG HELE STELSEL							GN0-AGEF2QA-LO GN0-AGEF2QA-WT	
3.3	Onderzoek DORA en GEMMA rapportering	We onderzoeken welke nuttige gegevens beschikbaar zijn in de databanken van DORA en GEMMA. We onderzoeken ook hoe we deze gegevens technologisch kunnen ontsluiten.	<ul style="list-style-type: none"> De beschikbare gegevens in DORA zijn geanalyseerd tegen 30/6/2023. De beschikbare gegevens in Gemma zijn geanalyseerd tegen 30/9/2023. 	VUTG INTERN							GN0-AGEF2QA-LO GN0-AGEF2QA-WT	

			<ul style="list-style-type: none"> • De mogelijkheden om deze gegevens te ontsluiten zijn ten laatste 3 maanden na analyse onderzocht. 									
3.4	Systematiseren en borgen operationeel dashboard	<p>Vanaf 2023 komen de eerste dashboards operationeel binnen het agentschap. We borgen de goede werking en optimaliseren deze dashboards door bijkomende gegevens op te nemen. We prioriteren op basis van meerwaarde en technische haalbaarheid, en starten met het omzetten van de reeds bestaande rapporten naar visuele dashboards met de belangrijkste KPI's. Dashboards met betrekking tot in- en uitstroom van het Groeipakket (FONS en in mate van het mogelijke hele sector), met op te volgen KPI's voor coaches en teamcoaches, en over telefoniecontacten, zijn prioritair.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tegen 30/6/2023 is bepaald welke bestaande rapporten in aanmerking komen om als dashboard te publiceren. • De geselecteerde rapporten zijn in dashboardvorm omgezet tegen 30/11/2023. • Tegen 31/12/2023 is aansluitend onderzocht welke dashboards in de toekomst nog te ontwikkelen zijn. 	VUTG HELE STELSEL								<p>GNO-AGEF2QA-LO</p> <p>GNO-AGEF2QA-WT</p>
3.5	Slimme verzameling en koppeling van data	<p>We beschikken over heel veel data, in verschillende databronnen en databases. Voor een optimaal gebruik en analyse van onze data moeten deze één geheel of deelverzamelingen vormen, of toch minstens aan elkaar gelinkt zijn en op geregelde tijdstippen verzameld en beschikbaar gesteld worden. We bepalen welke data in welke verzameling terecht moet komen, en kijken hierbij naar lopende projecten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tegen 30/6/2023 hebben we een zicht op hoe we de data uit de belangrijkste databases met elkaar kunnen koppelen. 	VUTG HELE STELSEL								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 2022	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2023)						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	
4.1	Borging regelgevende wijzigingen	We voeren de implementatie uit van de maatregelen opgenomen in het programmadecreet van 2023. Ook eventuele andere regelgevende wijzigingen zullen we in het kader van dit project opnemen.	<ul style="list-style-type: none"> De verhoging van de halfwezentoeslag en de inkomensgrens van de sociale toeslag zijn op 1/1/2023 gerealiseerd. De extra inkomenscategorie sociale toeslag wordt ingevoerd op 1/4/2023. De implementatie van NBMV wordt aansluitend op de regelgevende wijzigingen gerealiseerd aan het begin van het schooljaar (1/9/2023). 	VUTG HELE STELSEL	4.1	3.1.2 / OD1.2						GN0-AGEF2QA-LO
4.2	Verdere uitbouw CGPA	We bouwen de Centrale Groeipakketapplicatie verder uit en dit volgens de planning voor CGPA 2023, zoals voorgelegd aan de RvB. We besteden daarbij de nodige aandacht aan het optimaal automatisch bepalen en betalen van de betreffende Groeipakketrechten, alsook aan het comfort voor het dossierbeheer door verder in te zetten op de automatisatie inzake het takenbeheer. We rapporteren over de verwezenlijkte ontwikkelingen voor CGPA met dezelfde frequentie als de rapportering van de werkbegroting van VUTG.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2023 is de doorontwikkeling CGPA gerealiseerd volgens de opeenvolgende plannings goedgekeurd door de RvB. De ondersteuningstoeslag wordt vanaf Q1 2023 toegekend en betaald volgens het door de RvB goedgekeurde schema. 	VUTG HELE STELSEL	4.4		3.2.2					GN0-AGEF2QA-LO GN0-AGEF2QA-WT
4.3	Connector Rina	We leggen de link tussen de Rina-applicatie en CGPA, waardoor het mogelijk wordt automatisch gegevens uit CGPA te hergebruiken in de communicatie met uitbetalers in andere EU-lidstaten. We maken ook een geautomatiseerde communicatie met uitbetalers in andere EU-lidstaten mogelijk.	<ul style="list-style-type: none"> De connector wordt op 1/5/2023 in een eerste release opgeleverd waardoor verzending van documenten via de connector mogelijk wordt. De connector wordt volledig opgeleverd op 1/9/2023. 	VUTG HELE STELSEL	4.5		3.2.1					GN0-AGEF2QA-LO GN0-AGEF2QA-WT

4.4	Uitbouw en implementatie behartenswaardigheidsplatform	We onderwerpen het afzien van terugvordering, en dan meer specifiek het begrip behartenswaardigheid, binnen de sector aan een meerogenprincipe, overeenkomstig de beslissing van de RVB van 16 november 2022. Het behartenswaardigheidsplatform zal toezien op eenvormige besluitvorming van alle verzoeken die het bedrag van €1.000 overtreffen. Zo creëren we een meer uniforme behandeling en een lerend netwerk tussen de uitbetalingsactoren. We implementeren dit kader en bouwen het verder uit.	<ul style="list-style-type: none"> •Vanaf 12/1/2023 is het behartenswaardigheidsplatform opgestart (tweewekelijkse vergadering). •Tegen 30/6/2023 is in overleg met de uitbetalingsactoren de opstart van het platform geëvalueerd. •Tegen 31/12/2023 is de volledige werking van het platform grondig geëvalueerd en zijn de cijfers voorgelegd aan de Raad van Bestuur. 	VUTG HELE STELSEL										GNO- AGEF2QA- LO
4.5	Vastleggen generieke voorwaarden voor potentieel toekomstige Groeipakket toeslagen	We onderzoeken en schrijven een kader uit waaraan potentiële toeslagen moeten voldoen om deze binnen het Groeipakket op een vlotte, gedragen en transparante wijze op te nemen.	<ul style="list-style-type: none"> •Relevante informatie van eerder geïmplementeerde toeslagen is verzameld tegen 30/6/2023. •Een eerste ontwerp van kader is overlegd met alle mogelijk betrokken partners tegen 31/10/2023. •Een definitief kader is, na verwerking van opmerkingen en input, afgerond tegen 31/12/2023. 	VUTG HELE STELSEL										GNO- AGEF2QA- LO
4.6	Evaluatie Central Document Store	In de Central Document Store (CDS) worden alle documenten van CGPA opgeslagen. We onderzoeken of de huidige CDS oplossing voldoet aan de vereisten die nodig zijn om CGPA zo optimaal mogelijk te laten werken. Deze studie zal zowel de CDS op zich evalueren alsook het noodzakelijk gebruik van Kring om documenten te kunnen opslaan in de CDS. Afhankelijk van het resultaat van het onderzoek stellen we een nieuwe technische oplossing voor om de CGPA documenten te beheren.	<ul style="list-style-type: none"> •Samen met onze ICT partner Cegeka zijn mogelijke toekomstige oplossingen voor het beheren van documenten binnen CGPA onderzocht tegen 31/5/2023. •Tegen 30/6/2023 is het weerhouden voorstel ter goedkeuring aan de RvB voorgelegd. •Na de eventuele goedkeuring van het voorstel is een plan van aanpak voor de implementatie uitgewerkt tegen 31/10/2023. 	VUTG HELE STELSEL										GNO- AGEF2QA- LO
4.7	Hosting CGPA	In april 2024 verloopt het huidige hostingcontract van CGPA met Cegeka. Wij onderzoeken in 2023 de mogelijkheden om de hosting van CGPA in de toekomst verder zo optimaal mogelijk te garanderen, en bekijken ook de mogelijkheden en	<ul style="list-style-type: none"> •Eind Q1 2023 is de hostingstrategie en bijhorende aanpak voor CGPA en Kring ter goedkeuring voorgelegd aan de RvB. •Naargelang de keuze inzake aanpak voor hosting CGPA en Kring vanaf 2024 	VUTG HELE STELSEL										GNO- AGEF2QA- LO

		voordelen van hosting in de cloud. Na voorlegging aan de RvB starten we de nodige procedures op en vatten we de voorbereiding van de implementatie aan.	worden de vervolgstappen geconcretiseerd. We voorzien hiervoor een doorlooptermijn van Q2-Q3 2023. <ul style="list-style-type: none"> •Om de continuïteit inzake hosting CGPA en Kring tijdig te kunnen verzekeren is uiterlijk eind Q3 2023 de migratie inzake de hosting opgestart. 									
4.8	Fraudedetectie via AI	In samenwerking met Digitaal Vlaanderen tekenen we een design uit dat toelaat automatisch fraude/misbruik en risicodossiers/-situaties in Groeipakketdossiers te detecteren, dit met "human-in-the-loop" indachtig en met het oog op gerichtere inspecties door de gezinsinspecteurs. Afhankelijk van de selectie door Digitaal Vlaanderen kan het resultaat in een volgende fase uitgewerkt worden tot een prototype.	<ul style="list-style-type: none"> •De design sprint is ten laatste 31/3/2023 uitgewerkt. •Indien geselecteerd, is het prototype tegen eind 2023 uitgewerkt. 	VUTG HELE STELSEL								GNO- AGEF2QA- LO

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2022	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2023)						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	Aanbod aan lokale besturen implementeren, uitvoeren en evalueren	We implementeren de verruiming van onze dienstverlening aan lokale besturen zoals bepaald in ons gewijzigde oprichtingsdecreet. In 2023 gaan we verder met dit project om de applicatie te operationaliseren, de nieuwe dienstverlening bekend te maken bij de lokale besturen, en hen te faciliteren met ons aanbod.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/3/2023 faciliteren we Leuven in de uitbetaling van de lokale zorgtoelage en geboortetoelage. Tegen 30/6/2023 zijn alle lokale besturen ingelicht over ons aanbod Tegen 31/12/2023 hebben we het dienstverleningsproces en de IT applicatie verder geoptimaliseerd in samenwerking met Wingene via het project FamilyProeF. 	VUTG HELE STELSEL	5.2	OD1.3	2.1			X		GN0-AGEF2QA-LO GN0-AGEF2QA-WT
5.2	Onderzoeken gedeeltelijke integratie Kenniscentrum en GPedia	We onderzoeken hoe het Kenniscentrum en GPedia elkaar kunnen versterken en al dan niet gedeeltelijk geïntegreerd kunnen worden. We analyseren onder meer in welke mate en op welke manier het documentatiecentrum GPedia, opgebouwd uit twee delen (wetgeving en thema's) met zijn zoekmotor (een deel van) het documentatiebeheer van het Kenniscentrum kan beheren en ontsluiten voor verschillende doelpublieken (VUTG, Private uitbetalers GP, (semi)-professionelen, gezinnen).	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/6/2023 is nagegaan of samenwerking tussen Kenniscentrum en GPedia mogelijk is, waarna eventuele vervolgstappen kunnen worden uitgewerkt. 	VUTG HELE STELSEL								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 2022	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2023)						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	Vervolg 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 in 2022 stapsgewijs in de werking verankerd. Ook in het vervolgtraject in 2023 plannen we verschillende projecten en acties op de domeinen HR, VTO, communicatie, organisatie en cultuur. Hierbij ligt het accent op: de verdere optimalisatie van de organisatiestructuur, de implementatie van de loopbaanpaden met oog voor functiedifferentiatie bij FONS, de verdere uitrol van het leiderschapstraject, en interne communicatie over acties in het kader van het verankeren van het organisatiecharter in de werking.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2023 is het programma leiderschap 2023 geïmplementeerd zoals begin 2023 goedgekeurd door DT en COB. Tegen 31/12/2023 is de implementatie van de loopbaanpaden gerealiseerd conform het personeelsplan 2023, het OP2023 en het afgesproken budget. Tegen 31/12/2023 is op FLOOR systematisch gecommuniceerd over de acties en aanpassingen in het kader van het organisatiecharter. 	VUTG INTERN	6.1						5.2 9	GN0- AGEF2QA- LO

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

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/Indicator (op het niveau van de doelstelling)	Doelstelling m.b.t. VUTG HELE STELSEL / FONS / VUTG INTERN	Volgt uit OP 2022	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2023)						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	Organisatiebeheersing, interne controle en uitbouw proceshuis	We actualiseren het systeem van organisatiebeheersing en maken in overleg met het Directieteam een meerjarenplanning op. In 2023 ligt het accent op: interne controle betaalprocessen FONS, selecteren van een aantal belangrijke processen (exclusief betaalprocessen), het uittekenen ervan (proceshuis) en het formuleren, samen met medewerkers van het VUTG en de uitbetalingsactoren, van adviezen en aanbevelingen voor het optimaliseren van deze processen. We identificeren kritieke functies in het agentschap en we voorzien acties om de continuïteit van de werking te verzekeren.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen einde Q2 2023 zijn de betaalprocessen kinderopvangtoeslag en manuele verschilbetaling gecontroleerd met het oog op procesoptimalisatie en het formuleren van aanbevelingen. Tegen 30/10/2023 is, ter vervollediging van het proceshuis van het Agentschap, gestart met het uittekenen en het kritisch evalueren van de processen van de Debetcel, het proces Gemiste kinderen en het proces Brieven en formulieren. Tegen einde Q4 2023 is door het Directieteam beslist over een meerjarenplan inzake interne controle voor het Agentschap en is de status van de uitbouw van het proceshuis opgemaakt. 	VUTG INTERN	7.1 7.7						9.3 11	GN0- AGEF2QA- LO
7.2	Verdere uitbouw van het risicomanagement conform de aanbevelingen van Audit Vlaanderen	Tegen maart 2023 bouwen we het risicobeheer van het agentschap verder uit, stellen we actieplannen op en bepalen we de verwachtingen inzake risicobeheer ten aanzien van de invulling van de rollen en verantwoordelijkheden binnen het agentschap.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 28/2/2023 zijn de risico's van Algemene Diensten en Audit, Beheer en Toezicht geëvalueerd. Tegen 31/3/2023 is bepaald welke acties nodig zijn om risico's te beperken en is aangegeven waarom bepaalde al geïmplementeerde beheersmaatregelen volstaan om bepaalde risico's te beheersen. 	VUTG INTERN	7.2						9.3 11.1	GN0- AGEF2QA- LO
7.3	Verdere uitrol dataclassificatie en implementatie informatieclassificatie-raamwerk	We volgen op of onze medewerkers de voorgestelde principes rond dataclassificatie gebruiken. Verder rollen we een sharepointwerking uit conform met dataclassificatie.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/6/2023 is een controlemechanisme uitgedacht om na te gaan op welke manier de medewerkers de principes rond dataclassificatie toepassen. 	VUTG INTERN								GN0- AGEF2QA- LO

		We implementeren het informatieclassificatieraamwerk van de Vlaamse Overheid voor persoonsgegevens van klasse 3, 4 en 5.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 31/12/2023 beheert elk team zijn eigen SharePoint conform de principes rond dataclassificatie. 									
7.4	VUTG sourcing	<p>In 2023 onderzoeken we of de nieuwe VO partner/oplossing voor het scannen een betere partner/oplossing voor het VUTG kan betekenen dan de huidige VUTG partner/oplossing. Indien gekozen wordt voor de VO oplossing wordt de migratie naar deze oplossing voorbereid/gerealiseerd.</p> <p>We onderzoeken of het gebruik van het netwerk en de hostingoplossing voor de eigen VUTG toepassingen bij Opgroeien nog steeds de meest optimale oplossing is voor het VUTG. Ook hier zal de oplossing die VO op dit vlak kan bieden onderzocht worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/6/2023 is het voorstel van de toekomstige scanningsoplossing ter goedkeuring voorgelegd aan de RvB. Tegen 30/9/2023 is er een voorstel over de toekomstige strategie van sourcing van werkplekdiensten, netwerk en hosting van VUTG toepassingen aan de RvB voorgelegd. Tegen 30/11/2023 is een plan van aanpak voor implementatie uitgewerkt mocht de toekomstige strategie van werkplekdiensten, netwerk en hosting van VUTG toepassingen verschillen van de huidige oplossing. Tegen 31/12/2023 is de implementatie van de nieuwe scanningsoplossing afgerond. 	VUTG INTERN	7.4							GNO-AGEF2QA-LO
7.5	Afschaffing circulaire cheque	We gaan in overleg met Opgroeien en de relevante actoren in kader van de armoedebestrijding waarbij de analyse van het gebruik van de circulaire cheque als betaalmiddel als basis dient. Het uitgangspunt bij deze gesprekken is de afschaffing van de circulaire cheque als betaalmiddel. We bekijken de consequenties met de belanghebbenden, en hoe deze aangepakt kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> De eerste overlegmomenten met Opgroeien en andere partners hebben plaatsgevonden tegen 31/3/2023. De voorstellen en alternatieven die uit deze overlegmomenten komen, zijn grondig onderzocht tegen 30/6/2023. Er is een plan van aanpak en een voorstel voor de afschaffing van de circulaire cheques tegen 31/12/2023. 	VUTG HELE STELSEL	7.6							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 2022	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken (Beleidsnota / BBT2023)						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	We implementeren de acties opgenomen in het Jaaractieplan Welzijn op het werk. Ons doel is welzijn op het werk in al zijn facetten bevorderen: gezondheid, psychosociaal welzijn, arbeidsveiligheid, ergonomie en arbeidshygiëne. We brengen in kaart waar de kwetsbaarheden liggen in ons agentschap en zetten doelgerichte acties op. We focussen ons in het bijzonder op de uitwerking van het beleid rond psychosociaal welzijn waarbij de resultaten van de risicoanalyse psychosociaal welzijn als basis dienen.	<ul style="list-style-type: none"> Tegen 30/6/2023 is een voorstel van actieplan psychosociaal welzijn voorgelegd aan het DT. Tegen 31/12/2023 is de risicoanalyse beeldschermwerk afgerond. Tegen 31/12/2023 zijn alle acties voorzien in het Jaaractieplan Welzijn afgerond. 	VUTG INTERN	8.1						4.1 4.2	GN0- AGEF2QA- LO
8.2	Evaluatie integriteitsacties 2022 en implementatie actieplan integriteit 2023	We evalueren het resultaat van het actieplan integriteit 2022 en werken het actieplan integriteit 2023 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. Daarnaast worden, in overleg met het V.O. netwerk integriteit, de nodige stappen gezet ter voorbereiding van de opvolging van de huidige contactpersoon integriteit.	<ul style="list-style-type: none"> De evaluatie jaaractieplan 2022 is tegen 30/4/2023 bezorgd aan het DT. De interne dilemmatrainingen zijn opgestart tegen 31/5/2023. Het JAP 2024 is opgemaakt tegen 30/11/2023. 	VUTG INTERN	8.2						7	GN0- AGEF2QA- LO
8.3	Gelijke kansen- en Diversiteitsplan	We zetten acties op om in onze organisatie en in onze dienstverlening naar klanten maximaal rekening te houden met en in te spelen op maatschappelijke diversiteit. We focussen in 2023 op web toegankelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> Het Gelijke kansen- en diversiteitsplan 2023 is tegen einde Q1 2023 ter goedkeuring voorgelegd aan het DT en de RvB. 	VUTG INTERN	8.3					X	6.1 6.2	GN0- AGEF2QA- LO

		<p>voor externen en zetten in op een meer divers personeelsbestand. We sensibiliseren en informeren intern aan de hand van acties die passen binnen onze themakalender over diversiteit en inclusie en voorzien een vorming rond “onbewuste vooroordelen”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Tegen 31/12/2023 zijn de voorziene acties in het Gelijke kansen- en diversiteitsplan afgerond. •Een evaluatie is tegen begin 2024 voorgelegd aan de RvB. 											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

FINANCIËEL OVERZICHT

De doelstellingen van het ondernemingsplan 2023 vallen binnen de contouren van de begroting 2023.

De begroting (BO2023) werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 16 november 2022 en conform het begrotingsproces binnen de Vlaamse Overheid.

VUTG Ontvangsten BO23

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID												
Begrotingsopmaak 2023												
(in duizend euro)												
ONTVANGSTEN												
BEGROTINGS-ARTIKEL	OMSCHRIJVING BEGROTINGSARTIKEL	PR	ISE	ENT	BA	ESR	OMSCHRIJVING BASISALLOCATIE	Laatste budget 2021	Uitvoering 2021	BA 2022	Delta BO 2023	BO 2023
GN0-BGEFAQA-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET -	GE	GQ	GN0	BGF003	1611	LOPENDE ONTVANGSTEN	383	389	115		115
GN0-BGEFAQA-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET -	GE	GQ	GN0	BGF007	3810	TERUGVORDERINGEN M.B.T. TOELAGEN PRIVATE UITBETALINGSACTOR			0		0
GN0-BGEFAQA-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET -	GE	GQ	GN0				383	389	115	0	115
	WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID											
GN0-BGEFAQB-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET -	GE	GQ	GN0	BGF004	3850	TERUGVORDERINGEN M.B.T. TOELAGEN GEZIN	2.924	15.860	1.886	6.449	8.335
GN0-BGEFAQB-OW	ONTVANGSTEN WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET -	GE	GQ	GN0				2.924	15.860	1.886	6.449	8.335
	TOELAGEN GEZINSBELEID											
GN0-BGEFAQX-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPG	GE	GQ	GN0	BGF005	4640	OPGROEIEN REGIE	997.588	1.014.252	1.058.746	83.407	1.142.153
GN0-BGEFAQX-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET -	GE	GQ	GN0				997.588	1.014.252	1.058.746	83.407	1.142.153
	OPGROEIEN REGIE											
GN0-BGEFAZZ-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0	BGF006	4610	DOTATIE VG	98.723	98.723	96.095	6.724	102.819
GN0-BGEFAZZ-OI	ONTVANGSTEN INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0				98.723	98.723	96.095	6.724	102.819
GN0-BGEFAZZ-OG	OVERGEDRAGEN OVERSCHOT VORIGE BOEKJAREN	GE	GZ	GN0	BGF001	0821	OVERGEDRAGEN SALDO VORIGE BOEKJAREN	7.155	7.155	7.513		7.513
GN0-BGEFAZZ-OG	OVERGEDRAGEN OVERSCHOT VORIGE BOEKJAREN	GE	GZ	GN0				7.155	7.155	7.513	0	7.513
GN0-BGEFAZZ-OU	OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR	GE	GZ	GN0	BGF002	0822	OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR			0		0
GN0-BGEFAZZ-OU	OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR	GE	GZ	GN0				0	0	0	0	0
	TOTAAL ONTVANGSTEN							1.106.773	1.136.379	1.164.355	96.580	1.260.935

VUTG Uitgaven BO23

																			(in duizend euro)			
UITGAVEN																						
BEGROTINGS-ARTIKEL	OMSCHRIJVING BEGROTINGSARTIKEL	PR	ISE	ENT	BA	ESR	COFOG	AARD	OMSCHRIJVING BASISALLOCATIE	Laatste budget 2021		Uitvoering 2021		BA 2022		Delta BO 2023		BO 2023				
										VAK	VEK	VAK	VEK	VAK	VEK	VAK	VEK					
GN0-AGEF2QA-LO	LONEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0	AGF003	1100	10400	2	LONEN	25.956	25.958	25.693	25.695	28.509	28.509	2.484	2.484	30.993	30.993			
GN0-AGEF2QA-LO	LONEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0						25.956	25.958	25.693	25.695	28.509	28.509	2.484	2.484	30.993	30.993			
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN	GE	GQ	GN0	AGF004	1211	10400	2	WERKINGSUITGAVEN	8.107	8.193	7.964	7.987	7.425	7.425	-404	-404	7.021	7.021			
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN	GE	GQ	GN0	AGF004	1221	10400	2	WERKINGSUITGAVEN					0	0			0	0			
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN	GE	GQ	GN0	AGF009	7440	10400	2	INVESTERINGEN	2.318	2.530	2.452	2.345	0	0			0	0			
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN	GE	GQ	GN0	AGF005	3132	10400	2	TOELAGEN PRIVATE UITBETALINGSACTOREN	0	0	0	0	0	0			0	0			
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN	GE	GQ	GN0	AGF010	7440	10400	2	RELANCE BUDGET I 18 - GROEIPAKKET: VERDI	4.250	4.250	4.250	4.250	0	0	425	425	425	425			
GN0-AGEF2QA-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - WERKINGSUITGAVEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0						14.675	14.973	14.666	14.582	7.425	7.425	21	21	7.446	7.446			
GN0-AGEF2QB-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - TOELAGEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0	AGF006	3431	10400	2	TOELAGEN GEZINSBELEID	1.000.512	1.000.512	1.030.250	1.030.114	1.060.632	1.060.632	89.856	89.856	1.150.488	1.150.488			
GN0-AGEF2QB-WT	WERKING EN TOELAGEN - GROEIPAKKET - TOELAGEN GEZINSBELEID	GE	GQ	GN0						1.000.512	1.000.512	1.030.250	1.030.114	1.060.632	1.060.632	89.856	89.856	1.150.488	1.150.488			
GN0-AGEF2QX-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPGROEIEN REGIE	GE	GQ	GN0	AGF007	4140		2	OPGROEIEN REGIE					0	0			0	0			
GN0-AGEF2QX-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - OPGROEIEN REGIE	GE	GQ	GN0						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KINDERBIJSLAGFONDSEN	GE	GQ	GN0	AGE013	4160		2	WERKINGSSUBSIDIE INFINO	15.497	15.497	14.972	14.972	15.433	15.433	693	693	16.126	16.126			
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KINDERBIJSLAGFONDSEN	GE	GQ	GN0	AGE014	4160		2	WERKINGSSUBSIDIE PARENTIA	17.961	17.961	18.080	18.080	18.636	18.636	1.259	1.259	19.895	19.895			
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KINDERBIJSLAGFONDSEN	GE	GQ	GN0	AGE015	4160		2	WERKINGSSUBSIDIE MYFAMILY	13.906	13.906	14.239	14.239	14.677	14.677	1.180	1.180	15.857	15.857			
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KINDERBIJSLAGFONDSEN	GE	GQ	GN0	AGE016	4160		2	WERKINGSSUBSIDIE KIDSLIFE	11.111	11.111	11.185	11.185	11.530	11.530	1.087	1.087	12.617	12.617			
GN0-AGEF2QW-IS	INTERNE STROMEN - GROEIPAKKET - KINDERBIJSLAGFONDSEN	GE	GQ	GN0						58.475	58.475	58.476	58.476	60.276	60.276	4.219	4.219	64.495	64.495			
GN0-AGEF2ZZ-IS	INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0	AGF008	4110		2	MVG					0	0			0	0			
GN0-AGEF2ZZ-IS	INTERNE STROMEN	GE	GZ	GN0						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
GN0-AGEF2ZZ-OH	OVERGEDRAGEN TEKORT VORIGE BOEKJAREN	GE	GZ	GN0	AGF002	0321		2	OVERGEDRAGEN TEKORT VAN VORIGE BOEKJAREN						0				0			
GN0-AGEF2ZZ-OH	OVERGEDRAGEN TEKORT VORIGE BOEKJAREN	GE	GZ	GN0							0		0		0				0			
GN0-AGEF2ZZ-OV	OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJAAR	GE	GZ	GN0	AGF001	0322		2	OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJAAR		6.855		7.513		7.513				7.513			
GN0-AGEF2ZZ-OV	OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJAAR	GE	GZ	GN0							6.855		7.513		7.513				7.513			
TOTAAL UITGAVEN										1.099.618	1.106.773	1.129.085	1.136.380	1.156.842	1.164.355	96.580	96.580	1.253.422	1.260.935			

VUTG ESR-vorderingensaldo BO23

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID	Laatste budget 2021	Uitvoering 2021	BA 2022	Delta BO 2023	BO 2023
Totaal uitgaven	1.099.618	1.129.085	1.156.842	96.580	1.253.422
Aflossing schuld (code 9)	0	0	0	0	0
Kredietverl. en Deelneming (codes 8)	0	0	0	0	0
Dotaties MVG (code 41.1 en 61.1)	0	0	0	0	0
Dotaties DAB, VOI (code 41.3,4,5,6,7 en 61.3,4,5,6,7)	58.475	58.476	60.276	4.219	64.495
Over te dragen overschot (code 03.22)	0	0	0	0	0
Overgedragen tekort (code 03.21)	0	0	0	0	0
Interne verrichtingen (code 03.10)	0	0	0	0	0
Totaal ESR-gecorrigeerde beleidsuitgaven	1.041.143	1.070.609	1.096.566	92.361	1.188.927
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID	Laatste budget 2021	Uitvoering 2021	BA 2022	Delta BO 2023	BO 2023
Totaal ontvangsten	1.106.773	1.136.379	1.164.355	96.580	1.260.935
Leningen (code 9)	0	0	0	0	0
KVD (codes 8)	0	0	0	0	0
Dotaties MVG (code 46.1 en 66.1)	98.723	98.723	96.095	6.724	102.819
Dotaties DAB, VOI (code 46.3,4,5,6,7 en 66.3,4,5,6,7)	997.588	1.014.252	1.058.746	83.407	1.142.153
Overgedragen overschot (code 08.21)	7.155	7.155	7.513	0	7.513
Over te dragen tekort (code 08.22)	0	0	0	0	0
Interne verrichtingen (code 08.10)	0	0	0	0	0
Totaal ESR-gecorrigeerde ontvangsten	3.307	16.249	2.001	6.449	8.450
Totaal uitgaven	1.106.773	1.136.380	1.164.355	96.580	1.260.935
Aflossing schuld (code 9)	0	0	0	0	0
Kredietverl. en Deelneming (codes 8)	0	0	0	0	0
Dotaties MVG (code 41.1 en 61.1)	0	0	0	0	0
Dotaties DAB, VOI (code 41.3,4,5,6,7 en 61.3,4,5,6,7)	58.475	58.476	60.276	4.219	64.495
Over te dragen overschot (code 03.22)	6.855	7.513	7.513	0	7.513
Overgedragen tekort (code 03.21)	0	0	0	0	0
Interne verrichtingen (code 03.10)	0	0	0	0	0
Totaal ESR-gecorrigeerde betaaluitgaven	1.041.443	1.070.391	1.096.566	92.361	1.188.927
intering = - en opbouw = +	-300	358	0	0	0
ESR-intering en opbouw (excl. afroming saldi)	-300	358	0	0	0
ESR vorderingen-saldo	-1.038.136	-1.054.142	-1.094.565	-85.912	-1.180.477
ESR BELEID - ESR BETAAL	-300	218	0	0	0

De opvolging van de EU-regelgeving, in het bijzonder omzetting- en inbreukdossiers, is als een expliciete doelstelling opgenomen in de planning van 2023 voor alle topambtenaren (zie mededeling aan de Vlaamse Regering van 2 december 2022).

Concreet dient een ondernemingsplan vanaf 2023 naast de vertrouwde elementen telkens een oplistings te bevatten van:

1. welke EU-regelgeving de betrokken entiteit in dat jaar moet omzetten in interne regelgeving;
2. (eventuele) inbreukprocedures wegens laattijdige of foutieve omzetting van EU-richtlijnen;
3. hoe de entiteit een tijdige screening van nieuwe EU-regelgeving (of initiatieven) zal verzekeren.

Voor het Agentschap Uitbetaling Groeipakket gaat het concreet om het volgende:

1. Welke EU-regelgeving moet in 2023 omgezet worden in interne regelgeving?
De implementatie van artikel 4 van VO 987/2009 moet niet regelgevend omgezet worden maar wordt wel praktisch geïmplementeerd door de verdere automatisering binnen het EESSI netwerk (Electronic Exchange of Social Security Information).
2. Welke zijn (eventuele) inbreukprocedures wegens laattijdige of foutieve omzetting van EU-richtlijnen?
Niet van toepassing voor ons agentschap.
3. Hoe verzekert het agentschap een tijdige screening van nieuwe EU-regelgeving (of initiatieven)?
Het Team Sectorbeheer van het Agentschap Uitbetaling Groeipakket volgt in overleg met het Agentschap Opgroeien structureel eventuele nieuwe regelgeving in het kader van de EU-verordeningen Sociale Zekerheid op, waarbij ook de noodzaak naar omzetting in interne regelgeving wordt bekeken.

PERSONEELSOVERZICHT

Op 31 december 2019 had het agentschap 370 personeelsleden (koppen) in dienst. Als gevolg van de besparingsoperatie van de Vlaamse regering moet het VUTG zijn personeelsbestand tegen 31 december 2024 met 30 koppen afbouwen. Na verrekening van de ambtshalve doorstroom van 7 personeelsleden¹ (in de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022) is de actuele startbasis voor de berekening van de koppenbesparing 377 personeelsleden (koppen).

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 9 koppen en in 2021 van 4 koppen gerealiseerd worden. In 2022 was er een bijkomende besparing van 13 koppen. De totale besparing over 3 jaar bedraagt dus al 26 koppen. Dat komt neer op 87% van de gevraagde totale koppenbesparing tegen eind 2024.

Rekening houdend met de opgelegde koppenbesparing, de reeds gekende in-, door- en uitstroom voor 2023 en de functionele behoeften van de verschillende afdelingen en teams, werd het personeelsplan van het agentschap voor 2023 bepaald op 347 VTE (zie hieronder). Door de natuurlijke uitstroom strikt te monitoren zal het mogelijk zijn om jaarlijks de personeelsbehoeften en het TO BE personeelsplan specifiek bij te stellen. 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 Ambtshalve overdracht van 10 koppen van AHOVOKS naar VUTG op 1 januari 2020 en van 2 arbeidsplaatsen en 1 statutair personeelslid (dus 3 koppen) van VUTG naar het Departement WVG op 1 december 2022; dus in totaal 7 koppen die als ambtshalve doorstroom worden verrekend.

PERSONEELPLAN 2023

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
Risicomanagement 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													
Afdelingshoofd en ondersteuning		1,0								1,0		2,0	4
Juridische zaken VUTG				1,0								1,0	4
Datacockpit			1,0									1,0	2
Financiën en boekhouding			1,0	1,0		1,0	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				3,0	1,0	2,0	11,0					17,0	2
Marketing, communicatie en externe relaties			1,0	2,0		1,0	1,0					5,0	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	12,0	1,0	4,0	23,0	0,0	0,0	3,0	0,0	48,0	
FONS													
Projectondersteuning		1,0					2,0					3,0	1
Expertondersteuning dienstverlening FONS						1,0	12,0					13,0	1
Klantenbeheer FONS			3,0				56,0			136,0		195,0	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	80,0	0,0	0,0	154,0	4,0	244,0	
AUDIT, BEHEER EN TOEZICHT													
Afdelingshoofd en ondersteuning		1,0					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				1,0			16,0					17,0	2
Sectorbeheer			1,0	9,0			2,0					12,0	2
totaal	0,0	1,0	2,0	13,0	0,0	1,0	24,0	0,0	0,0	0,0	0,0	41,0	
VUTG TOTAAL	1,0	3,0	12,0	27,0	1,0	6,0	133,0	0,0	0,0	160,0	4,0	347,0	
AARD VAN DE FUNCTIES													
		Personeelsbehoeften										%	
rechtstreekse dienstverlening FONS	1											70,32	1
rechtstreekse dienstverlening hele stelsel	2											24,20	2
beleids- en managementfuncties	3											1,73	3
organisatieondersteunende functies	4											3,75	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
	Kwaliteit (incl.VTO)	2	2,00	5	4,80	3	2,80			10	9,60
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	2,00	2	2,00					5	4,00
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	2	1,80	2	1,50					4	3,30
	Kwaliteit en monitoring	3	3,00	4	3,80					7	6,80
	Juridische functie	5	4,60			2	1,80			7	6,40
FONS	Klantenbeheer FONS	10	9,80	21	19,70	209	182,00	3	3,00	243	214,50
	Omkadering FONS	3	3,00	7	6,20	11	8,50	5	3,70	26	21,40
TOTAAL		41	37,90	74	69,70	244	211,50	11	9,50	370	328,6
31/12/2020											
		Niveau A	Niveau A VTE	Niveau B	Niveau B VTE	Niveau C	Niveau C VTE	Niveau D	Niveau D VTE	Totaal	Totaal VTE
VI Ag Uitbetaling Toelagen ikv Gezinsbeleid	Gedelegeerd bestuurder	1	1,00							1	1,00
	Staffuncties (Coördinatie, PMO, strategie, veilig)	1	1,00	2	2,00					3	3,00
Audit, beheer en toezicht	Afdelingshoofd	1	1,00							1	1,00
	Auditdienst	3	3,00							3	3,00
	Interregionaal Orgaan					3	2,80	1	1,00	4	3,80
	Klachten- en bemiddelingsdienst	1	1,00	5	4,80	4	3,60			10	9,40
	Sociale begeleiding en toezichtsdienst	2	1,80	16	14,20	3	3,00	2	1,80	23	20,80
	Beheer	6	5,35			2	1,80			8	7,15
Algemene diensten	Afdelingshoofd	1	1,00							1	1,00
	Aansturing Algemene Diensten					1	0,80			1	0,80
	Juridische zaken VUTG	1	1,00							1	1,00
	Business Informatie Management & Technologie	1	1,00	5	4,80	1	0,80			7	6,60
	Procesbeheer			3	3,00	2	2,00			5	5,00
	Financiën en boekhouding	1	1,00	3	3,00	4	3,30			8	7,30
	Kwaliteit	1	1,00	2	1,80	3	2,80			6	5,60
	Vorming, training en opleiding	1	1,00	3	3,00	1	0,80			5	4,80
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	1,80	2	2,00					5	3,80
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	2	1,80	2	1,50					4	3,30
FONS	Klantenbeheer FONS	10	9,80	23	21,90	193	169,30	3	2,80	229	203,80
	Omkadering FONS	4	4,00	9	8,10	18	16,60	5	3,70	36	32,40
SUBTOTAAL		40	37,55	75	70,10	245	207,60	11	9,30	361	325
	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
	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

31/12/2022

		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	2,00	1	1,00	1	1,00			4	4,00
	Risicomangement 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	Afdelingshoofd en ondersteuning	1	1,00	1	1,00					2	2,00
	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	2	2,00	15	13,50	1	0,80	1	1,00	19	17,30
	Sectorbeheer	10	8,70			2	1,80			12	10,50
Algemene diensten	Afdelingshoofd en ondersteuning	1	1,00			1	1,00			2	2,00
	Juridische zaken VUTG	1	1,00							1	1,00
	Datacockpit	1	1,00							1	1,00
	Business Informatie Management & Technologie	2	1,90	12	10,80					14	12,70
	Financiën en boekhouding	1	1,00	2	2,00	3	2,80			6	5,80
	Kwaliteit	1	1,00	1	1,00	3	2,80			5	4,80
	VTO	2	2,00	3	2,80	1	0,50			6	5,30
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	2,60	3	3,00					6	5,60
	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	2,00	1	1,00					3
Expertondersteuning dienstverlening FONS				13	12,50					13	12,50
Klantenbeheer FONS		5	4,80	16	15,00	167	149,60	3	3,00	191	172,40
Multifunctioneel team		1	1,00	12	11,50	21	18,10	5	3,70	39	34,30
TOTAAL		47	44,30	90	84,70	209	186,80	9	7,70	355	323,50

situatie 31.12.2019	370 koppen										
situatie 01.01.2020	380 koppen (+10 koppen wegens de ambtshalve overdracht van 10 medewerkers van AHOVOKS naar VUTG. Omdat het om een ambtshalve overdracht gaat, worden deze koppen geneutraliseerd en dus niet als 'aanwervingen' meegerekend voor de koppenbesparing.)										
Personeelsbewegingen 2020											
Uit dienst	21										
in dienst	12										
Netto afbouw koppen	-9										
Personeelsbewegingen 2021											
Uit dienst	28										
in dienst	25*										
Netto afbouw koppen	-4										
Personeelsbewegingen 2022											
Uit dienst	16										
in dienst	3										
Netto afbouw koppen	-13										
Totale netto afbouw koppen 2020, 2021 en 2022	-26										
Reeds gekende personeelsbewegingen 2023											
Uit dienst	14										
in dienst	14										
Voorziene netto afbouw koppen	0										

EVALUATIE DOELSTELLINGEN VUTG ONDERNEMINGSPLAN 2022 – Status december 2022

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

			Stand van zaken eind Q4 2022						
nr	titel	omschrijving	gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	Toelichting
OD1.1	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.	X						Organisaties die willen inzetten op de eBox en MBP botsen op de limieten van wat ze zelf kunnen ondernemen om burgers te laten overstappen of te nudgen richting de digitale brievenbus. Voor de uitbetalers ondernam het agentschap al een grootschalige communicatiecampagne met animatievideo en ook op de FONS brieven wordt al een hele tijd promotie gemaakt voor het activeren van de eBox via MBP. Uit cijfers over het gebruik van de eBox adhv enkele terugkerende massale verzendingen, blijkt een duidelijke toename. Voor de jaarlijkse informatiebrief voor jongeren van meer dan 18 jaar is er een evolutie van 33% in 2021 naar 44% in 2022, voor de 3 brieven over de toekenning van de schooltoeslag ziet het er zo uit: van 25% naar 30%, van 22% naar 30%, van 18% naar 26%. Voor de brief ivm het opvragen van de ontbrekende inkomsten zien we een stijging van 19% in 2021 naar 25% in 2022. Om het bereik nog te verhogen, is een overkoepelend initiatief nodig om de activatie van de eBox en het gebruik van MBP bijkomend te stimuleren. De conclusies uit het voor dit project gedane onderzoek worden meegenomen in het ondernemingsplan van 2023. Vervolg in 2023 via OD1.1 Klant centraal: uitbouwen gesegmenteerde dienstverlening.
OD1.2	Klant centraal – van klantensegmenten naar hypotheses 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 van het programma, op het verder zicht krijgen op klanten (kwalitatief, kwantitatief, gebruik kanalen) en klantensegmenten, en op het ontwikkelen van hypotheses rond gerichte verbeteringen.		X					Als rode draad van het programma 'Klant Centraal' zorgden we op regelmatige basis voor een nuttige uitwisseling met en tussen de andere projecten van Klant Centraal, en voorzagen we hen telkens van de door ons verzamelde informatie en analyses. In de nota VUTG/RVB/20221006/AP05/DCO,350 werd de stand van zaken op datum van 6/10/2022 aan de RVB toegelicht. Met het oog op het kwantitatief zicht krijgen op welke en hoeveel klanten welke kanalen gebruiken, trokken we aan de kar en zorgden we ervoor dat klantencontacten via onze kanalen voor het eerst op een gestructureerde manier gelogd worden in het Digitaal Dossier. Ook maakten we samen met DWH en de Datacockpit mogelijk dat een koppeling gemaakt wordt tussen deze klantencontacten en de klanten- en dossiergegevens uit de Groeipakket-Applicatie (GPA). Hiermee legden we de basis voor toekomstige kwantitatieve analyses. We bundelden kwantitatieve resultaten op basis van de sinds september verzamelde klantencontacten. Op vlak van kwalitatief zicht krijgen op klanten, maakten we aan de hand van voor onze dienstverlening relevante klantenkenmerken 10 persona's op, waarmee we met met een ruime groep medewerkers keken hoe we beter kunnen inspelen op de noden van gezinnen met deze en gelijkaardige kenmerken, hoe we obstakels in hun huidige customer journey kunnen wegwerken, en hoe we onze dienstverlening voor hen toegankelijker en voor ons efficiënter kunnen maken. Deze verzamelde ideeën werden verwerkt tot onderbouwde conclusies, die samen met de analyses uit de verschillende projecten 'Klant centraal' resulteren in duidelijke sporen om onze dienstverlening de komende 2 jaar verder toe te spitsen op een aantal klantensegmenten. Voor welke klanten gaan we wat doen, hoe, door en met wie? Concreet gaat het over volgende sporen: toekomstige keuzes digitale dienstverlening, toekomstige keuzes lokale dienstverlening en contactpunten in samenwerking met partners, verdere verbeteringen en oplossingen op vlak van taal, en aanpak en implementatie gesegmenteerde dienstverlening. Vervolg in 2023 via OD1.1 Klant centraal: uitbouwen gesegmenteerde dienstverlening.

OD1.3	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.			X			<p>Dit project bestond uit verschillende delen, die wel, gedeeltelijk, of niet gerealiseerd konden worden.</p> <p>Wel volledig gerealiseerd:</p> <p>Deel II - Notificaties MBP Schooltoeslag. Notificaties via Mijn Burgerprofiel worden voor de Schooltoeslag al doorgegeven. In 2023 zorgen we voor uitbreiding van deze notificaties voor andere delen van het Groeipakket</p> <p>Deel V - Afwerking backlog 2022 voor het portaal (FONS en MyFamily). De belangrijkste delen (herwerking voor gebruik portaal op mobile devices, toevoegen van functionaliteit als adreswijziging, etc) zijn uitgevoerd. De keuze rond het verder uitbouwen van eigen portaal of meer aansluiten bij het Vlaamse platform Mijn Burgerprofiel is te maken en heeft rechtstreeks impact op de verdere backlog van het portaal (waar nu geen grote items meer op staan) voor 2023.</p> <p>Gedeeltelijk gerealiseerd:</p> <p>Deel I - opstart digitale formulieren, overeenkomst met ADV voor gebruik, keuze pilootformulier om mee te starten.</p> <p>De bouw en inpassing van het eerste digitale formulier is nog niet gebeurd, staat nog op de agenda voor 2022-2023.</p> <p>Niet uitgevoerd:</p> <p>Deel III – Solid-proof of concept voor het uitwisselen van gegevens met het Groeipakket. Het Vlaamse Datanutsbedrijf is nog in oprichting en er is nog geen duidelijkheid wat de precieze scope kan zijn van de proof of concept. Het pilootproject blijft voor 2023 wel op de lijst van gezamenlijke projecten staan, ook al wordt er sceptisch gekeken naar de bruikbaarheid van het concept voor onze gebruikers-doelgroep.</p> <p>Deel IV - Self Service Standaard voor portaal uitwerken. Nog geen verdere stap in gezet, zie ook de keuze rond hoe we digitaal verder burgers willen betrekken bij onze dienstverlening (eigen uitbouw vs Mijn Burgerprofiel). Deze keuze bepaalt de verdere richting.</p> <p>Vervolg in 2023 via OD1.1 Klant centraal: uitbouwen gesegmenteerde dienstverlening.</p>
OD1.4	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 FONS wordt rekening gehouden met de te bereiken doelgroepen en klantensegmenten.	X				<p>In 2022 werd de projectwerking opgestart en er werd een projectplan gemaakt tot 2024. De tekstrevisoren doen nu maandelijks een tekstvoorstel aan de leden van de redactieraad van Heerlijk Helder. Na bespreking in de redactieraad worden deze met het label 'Heerlijk Helder' vrijgegeven, waarbij er ook afstemming is met de kwaliteitscirkel Brieven en Formulieren en responsabilisering. In 2022 werden reeds meer dan 30 documenten gereviseerd en heerlijk helder gemaakt.</p> <p>Vervolg in 2023 via OD 1.2 Klant centraal: heerlijk heldere schriftelijke communicatie.</p>	
OD1.5	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.		X			<p>Het regelgevende kader werd onderzocht. We maken een onderscheid tussen mondelinge taalhaffelijkheid en schriftelijke taalhaffelijkheid. Wat betreft het eerste kan een praktische woordenlijst ondersteunend werken. M.b.t.de schriftelijke taalhaffelijkheid wordt onderscheid gemaakt tussen informatieve brieven en gepersonaliseerde brieven met een juridisch karakter. Een inventaris van de informatieve brieven die in andere talen dan het Nederlands door alle uitbetalingsactoren ter beschikking worden gesteld, is opgemaakt. Conform het besluit van de RvB van september 2022 wordt voorgesteld de bestaande brieven onderling uit te wisselen zodat elkeen dezelfde brieven aan het cliënteel kan aanbieden. De informatieve brieven, waarvoor nog geen vertaling bestaat, zullen in eigen beheer vertaald worden in Frans, Engels en/of Duits. Voor de brieven met een juridisch karakter kunnen we wettelijk gezien geen vertaling ter beschikking stellen. Wel werd technisch onderzocht hoe samen met deze brieven een elektronische verwijzing naar een handleiding om de brieven te laten vertalen via een op het web beschikbaar vertaalprogramma ter beschikking kan gesteld worden. Hierbij hoort een disclaimer die erop wijst dat het Nederlands prevaleert op elke vertaling die slechts als een hulpmiddel zal beschouwd worden zonder dat de cliënt hieruit rechten kan putten.</p> <p>Vervolg in 2023 via OD1.1 Klant centraal: uitbouwen gesegmenteerde dienstverlening.</p>	

OD1.6	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.	X					In 2022 brachten we, na een lange coronaperiode, de Huizen van het Kind en de uitbetalers opnieuw dichterbij elkaar via een webinar waarin ervaringen werden gedeeld en in break-out rooms concreet werd nagedacht over hoe we verder konden bouwen aan een sterk netwerk. Dit zorgde voor een versnelling in de samenwerking tussen de Huizen van het Kind en de sector Groeipakket. Over dit initiatief koppelden we terug aan de RVB met de nota 'VUTG_RVB_20220323_AP04_DOC.295_Samenwerking met de Huizen van het Kind - webinar 24-02'. Vanaf 02/2022 logde elke uitbetaler via vragen informatie over zijn bezoeke op zitdagen. Hierdoor krijgen we een duidelijk zicht op het klantenprofiel dat fysieke dienstverlening opzoekt en de noden die via dit kanaal vervuld worden. We stellen vast dat vooral gezinnen met een laag inkomen zitdagen aangrijpen om inkomensgegevens aan te vullen voor het verkrijgen van toeslagen. Deze inzichten werden voorgelegd aan de RVB via de nota 'VUTG_RVB_20220907_AP06_DOC.336_Resultaten zitdagen Vlaanderen'. De gebundelde resultaten delen we ook structureel met de Huizen van het Kind en Opgroeien, zodat we samen met onze partners gerichte acties kunnen ondernemen om nog beter en efficiënter in te zetten op de juiste ondersteuning van gezinnen. Om ervoor te zorgen dat de sector tegen eind 2024 zijn doelstelling behaalt om met elk Huis van het Kind een samenwerkingsovereenkomst te sluiten, maken we een evenwichtige planning voor de uitbetalers die per kwartaal wordt opgevolgd vanuit het agentschap. We gaan verder met het ondersteunen van het geïdentificeerde publiek door specifiek in te zetten op regio's waar kansarmoede en inkomensgerelateerde toeslagen uit het Groeipakket hoger liggen dan het Vlaams gemiddelde, omdat we vaststellen dat fysieke dienstverlening en samenwerking met lokale gezinsondersteuners van cruciaal belang is voor gezinnen met recht op toeslagen. Vervolg in 2023 via OD1.1 Klant centraal: uitbouwen gesegmenteerde dienstverlening.
OD1.7	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.	X				We onderzochten andere manieren van communicatie met gezinnen en startten met de opmaak van een benchmark door het digimetterrapport te analyseren en een vragenlijst voor de uitbetalers op te maken. Voor een benchmark van de sector konden we helaas niet rekenen op input van de private uitbetalers waardoor we onze aanpak moesten bijsturen in Q3. We betrokken andere partners zoals VOCVO, Agentschap Integratie en Inburgering, lokale besturen en OCMW's die gekend staan om hun communicatie aan diverse doelgroepen waar ook onze gezinnen toe behoren. Met de gedeelde best practices en expertise van deze partners proberen we in 2023 ons eigen kanalengebruik te verbeteren. In 2022 onderzochten we nieuwe kanalen zoals whatsapp, sms en chatbot maar dit stootte op juridische, financiële of praktische bezwaren. Ondanks deze hindernissen blijven we zoeken naar meerwaarde door onze informatie gericht te verspreiden via de communicatiekanalen van partners. Dit zou een goed alternatief kunnen zijn om niet zelf allerlei extra kanalen in gebruik te nemen en te moeten onderhouden. De conclusies uit het onderzoek dat we deden voor dit project worden meegenomen in het ondernemingsplan van 2023. Vervolg in 2023 via OD1.1 Klant centraal: uitbouwen gesegmenteerde dienstverlening.	
OD1.8	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 gericht te informeren over hun rechten in het kader van het Groeipakket.		X			De beoogde doelgroep zijn de gezinnen die buiten Vlaanderen wonen, maar wel participeren aan het Vlaams onderwijs of de Vlaamse kinderopvang. Om de gerichte communicatie met Nederlandstalige scholen en kinderopvang buiten Vlaanderen te kunnen realiseren werd een samenwerking opgestart met de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC). We bezorgden hen informatie om de toelagen van het Groeipakket bekend te maken in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze wordt meertalig gepubliceerd in de maandelijkse nieuwsbrief aan de scholen evenals een mailing is voorzien aan de organisatoren van de kinderopvang. Er wordt ook een herwerkt neutraal formulier bijgevoegd om het rekeningnummer mee te delen. We overleggen in 2023 verder met de VGC hoe we de scholen en kinderopvang in het BHG nog meer outreachend kunnen benaderen. De nota aan de RvB over de werkwijze werd goedgekeurd (VUTG/RVB/20221006/AP06/DOC.351). In 2023 gaan we de contacten uitbreiden en ook de kleutertoeslag implementeren. Vervolg in 2023 via OD1.3 Klant centraal: gerichte verbetering via samenwerking met scholen en kinderopvang.	

OD1.9	Klantenperceptiemeting bij FONS	Naast een bevraging per mail starten we in 2022 met een klantenperceptiemeting na telefonisch contact.	X						De klantenperceptiemeting via telefoon werd opgestart in mei 2022. De eerste resultaten worden in het 1ste kwartaal 2023 opgemaakt en verspreid. Op basis van de 1ste resultaten van de meting via mail (VUTG/RVB/20220622/AP14/DOC.332) heeft FONS een aantal acties geïmplementeerd. De Raad van Bestuur werd hiervan op de hoogte gebracht (VUTG/RVB/20220907/AP05/DOC.335). Uit de resultaten die in het 1ste kwartaal 2023 worden opgemaakt, zal blijken welke impact deze acties hebben. Het onderzoek om het proces (gedeeltelijk) te automatiseren is lopende.
-----------------------	---------------------------------	--	---	--	--	--	--	--	--

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

			Stand van zaken eind Q4 2022						
nr	titel	omschrijving	gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	Toelichting
OD2.1	Analyse en gerichte actie rond 'gemiste groeppakketten'	We analyseren het bestand 'Immatriculatie' in CGPA, en zuiveren het uit, zodat we een goed zicht krijgen op wie de gezinnen achter die 'gemiste groeppakketten' 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 groeppakketten' kunnen reduceren.			X				Het bestand 'immatriculatielijst' in CGPA werd omgezet naar excel maar de conclusies moeten nog besproken worden. Het onderzoek van 370 dossiers gemiste groeppakketten is uitgevoerd, de conclusies werden al gedeeltelijk neergeschreven. Het actieplan is klaar.
OD2.2	Integratie van nieuwe fluxen en noodzakelijke aanpassingen aan bestaande fluxen ivm. de automatische rechtentoekening	Afhankelijk van de planning van CGPA integreren we nieuwe fluxen om de automatische rechtentoekening 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.	X						De fluxen worden volgens de afgesproken planning met Kring gerealiseerd in CGPA, rekening houdende met de beschikbaarheid van de gegevens aan de bronzijde van de betreffende gegevensstroom. Tijdens 2022 zijn er aanpassingen en/of uitbreidingen doorgevoerd met betrekking tot de volgende gegevensstromen: SocZek.GeefVolledigDossierHandicap (nieuwe naam: Get/handicap/volledigedossiers) , GeefBetalingenHandicap, Publicatiestroom Jeugdhulp (D227), GeefKindvoordelen. De Prefix-mogelijkheid werd in 2022 niet aangeboden door Magda/Kring, waardoor de integratiestrategie niet is aangepast in 2022. Dit wordt in 2023 opnieuw in de planning opgenomen. Vervolg in 2023 via OD2.2 Integratie nieuwe en aangepaste fluxen ivm. automatische rechtentoekening.
OD2.3	Automatiseren en verfijnen van de manuele alarmbel door gebruik van actuele (loon)gegevens en andere data	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 Danuutsbedrijf. 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 opraging en verwerking van privacygevoelige data toe.					X		Omdat het Danuutsbedrijf nog in oprichting is, is dit project aan VUTG-kant uitgesteld naar 2023. Op dit moment is er ook nog geen zekerheid over het projectbudget. Inschuiven in de planning van GPA en Kring moet nog gebeuren zodra beide zaken opgelost zijn. Ten vroegste kan dit gebeuren in Q2 2023. Om nuttig te zijn voor toekenningsjaar 2023-24 sociale toeslag, zou het idealiter in Q3 2023 afgewerkt worden. In december zal dit nog op de RvB komen. Vervolg in 2023 via OD2.3 Alarmbel
OD2.4	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.	X						Na een grondige analyse hebben we beslist om het betalingsmoment van de schooltoeslag voor minderjarige kinderen in een gezin met een +18-jarig kind te vervroegen. Het resultaat is dat we de eerste uitbetaling van de schooltoeslag voor het schooljaar 2022-2023 reeds uitgevoerd hebben op 29/08/2022, dus voor de start van het nieuwe schooljaar en dat einde oktober 2022 reeds 93% van het totaal aantal verwachte schooltoeslagen was uitbetaald. Vervolg in 2023 via OD2.4 Borging werkwijze schooltoeslag.
OD2.5	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.			X				De uitgangspunten voor het voeren van simulaties werden bepaald en de nodige administratieve data daartoe werden verzameld. De simulatie-oefening in het kader van het inkomenstarief blijkt complex. De evaluatie van de inkomensstromen en -categorieën loopt bijgevolg enige vertraging op. We zetten het project verder in 2023 en integreren de oefening omtrent doelmatigheid en efficiëntie. Vervolg in 2023 via OD2.5 Afstemmen inkomenstarief kinderopvang.

OD2.6	Onderzoeken optimalere gegevensuitwisseling ifv. 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.	X					De opties zijn onderzocht. De keuze is gemaakt om NIET via SOLID te gaan voor Attestaflevering (DIV04), gezien a) SOLID nog niet opgestart werd en b) de Lijn, NMBS en andere partners rechtstreekse uitwisseling (MAGDA of andere) verkiezen. Voor 2023 staat de aflevering via MBP wel op keuzelijst.
OD2.7	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.	X					Alle (technische) voorbereidingen lopen om de invoering van de ondersteuningstoelage op 1 januari 2023 te realiseren. Het juridisch kader (decreet en BVR) is afgeklopt. Ook het communicatietraject voor de invoering van deze nieuwe toelage is uitgeschreven en wordt uitgerold. Alle nodige brieven en formulieren zijn opgemaakt, de doelgroep wordt in december over de inkanteling geïnformeerd. De opleidingen voor de consulenten zijn in voorbereiding en de toelichtingsnota zal begin december 2022 gepubliceerd zijn. In samenwerking met de uitbetalingsactoren worden alle systemen klaar gezet om een vlotte overname van de dossiers te kunnen verzekeren. De eerste cijfers over de verdeling van dossiers werd meegedeeld aan de sector. Over deze cijfers werd ook de RVB in december geïnformeerd (VUTG/RVB/20221215/APXX/DOC). Vervolg in 2023 via OD2.6 Integratie ondersteuningstoelage in het Groeipakket.
OD2.8	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.					X	Het projectplan werd opgemaakt. Door de uitvoering die wordt gegeven aan de maatregelen aangekondigd met de Septemberverklaring kan er dit jaar geen uitvoering meer worden gegeven aan het project. We voeren dit project uit in 2023.

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 2022						
nr	titel	omschrijving	gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	Toelichting
OD3.1	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).			X				<p>Het domein "Ontvangsten" (inclusief de aanwending voor schulden en de heruitbetaling) werd in productie gezet, evenals subdomeinen: Niet Begeleide Minderjarige Vreemdeling en pleegplaatsing.</p> <p>De studie naar het gebruik van power BI voor datavisualisatie werd positief bevonden en de eerste stappen naar het gebruik van power BI werden gezet. Er is nog nood aan opleiding over het gebruik van de tool.</p> <p>Het technische luik van de studie van andere bronnen buiten GPA wordt overgeheveld naar volgend jaar. Het plan is gegroeid om de data van DORA (document-store) in het DWH te steken. Het verder opvullen van het DWH om snel te kunnen antwoorden op vragen blijft een voortdurend proces dat in het ondernemingsplan van 2023 zal hernomen worden.</p> <p>Vervolg in 2023 via OD3.1 Verder ontsluiten van datawarehouse-gegevens en onderzoeken verdere verrijking van het DWH.</p>
OD3.2	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.	X						De Raad van Bestuur heeft de kerncijfers gevalideerd die we vanaf 2023 in de zelfgemaakte managementrapporten opnemen (VUTG/RVB/20220622/AP15/DOC.333). We voorzien ook dashboards met de operationele cijfers.
OD3.3	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.	X						Een benchmark werd opgemaakt. De Raad van Bestuur heeft hiervan kennisgenomen (VUTG/RVB/20221116/AP06/DOC.363).
OD3.4	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.	X						De Raad van Bestuur ging in november akkoord met de ontwikkelde rapportering over kwaliteitsindicatoren en normen (VUTG/RVB/20221116/AP15/DOC.372).
OD3.5	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.	X						Een beschrijving van de mogelijkheden heeft plaats gevonden. Datamining biedt veel mogelijkheden om nieuwe, en misschien wel verrassende inzichten te puren uit de veelheid aan data waar het agentschap eigenaar van is. Het agentschap selecteert een aantal cases die het als dataproject verder wil uitwerken. Een aantal mogelijkheden zijn fraudedetectie, klantenperceptie, klantensegmentering, evoluties voorspellen, e.d.). Om de visie en de strategie op het gebruik van data verder uit te kristalliseren voeren we nog een studie uit.
OD3.6	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.	X						Er werd een leidraad opgemaakt om op een vlotte manier persoonsgegevens te kunnen verwerken in het kader van samenwerkingen met diensten, instanties en verenigingen die een link hebben met het gezinsbeleid of de toelagen in het kader van het gezinsbeleid. Deze leidraad werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur (VUTG/RVB/20220223/AP10/DOC288), geïmplementeerd in de opleiding gegevensbescherming en gepubliceerd op FLOOR waar alle medewerkers deze kunnen raadplegen.

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

			Stand van zaken eind Q4 2022						
nr	titel	omschrijving	gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	Toelichting
OD4.1	Implementeren regelgevende wijzigingen	We implementeren de wijzigingen of vernieuwingen aan regelgeving (bijv. BVR ondersteuningstoeslag) binnen het Groeipakket.	X						Het decreet en het BVR borging werden uitgerold binnen de sector. We implementeren momenteel de wijzigingen die via het programmadecreet aan het Groeipakket worden aangebracht. Het BVR ondersteuningstoeslag zal tegen eind 2023 goedgekeurd zijn, de overeenkomstige toelichtingsnota zal verspreid worden aan de sector. Het samenwerkingsakkoord post-Orient kon na alle adviesvergaring worden ingediend bij de Vlaamse Regering voor definitieve goedkeuring. Vervolg in 2023 via OD4.1 Borging regelgevende wijzigingen.
OD4.2	Evaluatie responsabiliseringscriteria	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.					X		De evaluatie van de responsabiliseringscriteria werd voorbereid, maar nog niet behandeld op de raad van bestuur en wordt bijgevolg uitgesteld.
OD4.3	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.	X						De werking van de inhoudelijke groep werd geformaliseerd door de invoering van een huishoudelijk reglement. De gezamenlijke herzieningsoefening van de toelichtingsnota's waarbij alle uitbetalers worden betrokken, loopt verder. Ook de terugkoppeling vanuit de inhoudelijke groep en de validatiegroep naar het sectoroverleg is structureel ingevoerd. Het circuit van de adviesvragen is herzien, alle achterstand is weggewerkt en de vooropgestelde antwoordtermijnen worden nageleefd. De evaluatie van de hervormingen van de overlegstructuren werd uitgevoerd. Alle betrokken aanspreekpunten werden bevraagd over hun bevindingen. De evaluatie werd in december in een nota aan de raad van bestuur bezorgd (VUTG/RVB/20221215/APXX/DOC).
OD4.4	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.	X						De CGPA-ontwikkelingen worden gecontinueerd rekening houdende met het ter beschikking gestelde budget. Zowel de voorziene epic's, als nieuw op te nemen ontwikkelingen zoals naar aanleiding van de maatregelen ter versterking van het Groeipakket opgenomen in de Septemberverklaring van 2022, worden daarbij gerealiseerd. Ook tijdens Q4 zijn er verdere vertragingen opgetreden met betrekking tot het EESSI-project, waardoor de betreffende epic volledig wordt doorgeschoven naar de CGPA-planning voor 2023. De gerealiseerde ontwikkelingen tijdens de 2de jaarhelft van 2022, inclusief de nog te realiseren ontwikkelingen voor 2022, zijn gerapporteerd aan de RVB (VUTG/RVB/20221116/AP07/DOC.364). De gerealiseerde ontwikkelingen CGPA tijdens de eerste jaarhelft van 2022 zijn tevens beschreven in een nota RVB (VUTG/RVB/20220622/AP09/DOC.327). Tijdens de RVB van 16/11/2022 is er reeds een vooruitblik gegeven op de CGPA-planning voor 2023. De rapportering over de planning, ontwikkeling en budget wordt verdergezet aan een zelfde frequentie als de rapportering over de werkbegroting van het agentschap. Vervolg in 2023 via OD4.2 Verdere uitbouw van CGPA.
OD4.5	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 deelentiteiten.				X			De ontwikkelingen aan de dispatcher Rina dienden eerst klaar te zijn alvorens men aan de connector kon beginnen. Binnen Smals kende men vertraging door corona en de moeilijke samenwerking met de KSZ. Hierdoor zullen de werkzaamheden m.b.t. de connector Rina niet afgerond zijn in 2022. De ontwikkelingen aan de connector werden intussen wel opgestart. Het project zal doorlopen in 2023. Vervolg in 2023 via OD4.3 Connector Rina.

OD4.6	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.	X					Op een paar details inzake security na werden alle werkzaamheden rond de dispatcher Rina afgerond. Deze laatste details zullen normaliter eind 2022, begin 2023 zijn afgerond. Het systeem is momenteel al in staat om op basis van de aanknopingsfactoren die de bevoegdheidsverdeling binnen België bepalen, automatisch berichten die uitbetalers in andere lidstaten versturen via Rina te verdelen over de deeltentiteiten en de juiste uitbetalers.
OD4.7	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.	X					In 2022 startte team Sociale begeleiding en Toezicht met steekproefcontroles op risicosituaties op basis van gegevens uit het datawarehouse. Het gaat om de volgende risicosituaties (zie nota Raad van Bestuur VUTG/RVB/20220907/AP10/DOC.340). * gezinnen met 1 inkomensverstrekker met recht op sociale toeslag; * wezen met recht op verhoogde wezenbijslag (AKBW). De datamining impliceert dat de uitbetalers bepaalde controles niet meer zelf hoeven aan te vragen. De Medeling T/1 met richtlijnen voor de huisbezoeken werd in die zin aangepast en verspreid.
OD4.8	Uitbouw en implementatie van de gecentraliseerde fraudeprocedure	We onderwerpen de fraudevaststelling binnen de sector aan het meergoedprincipe, overeenkomstig de beslissing van de Raad van Bestuur van oktober 2021. We implementeren dit kader en bouwen het verder uit.	X					Er werd door het lerend netwerk samen met de uitbetalingsactoren een kader gecreëerd met oog op een gelijkvormige behandeling van fraudedossiers binnen de sector, wat leidt tot meer uniformiteit en efficiëntie in het beheer van (alle) fraudedossiers. Het fraudeplatform werkt naar behoren en zet zijn werkzaamheden verder.
OD4.9	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.	X					Alle financiële rapporteringen werden op een correcte wijze ingediend en afgehandeld. Zo werd de jaarrekening 2021 en de voorstellen voor BA 2022 en BO 2023 tijdig opgemaakt en ingediend. In 2023 zorgt VUTG voor een blijvende begeleiding bij de verschillende stappen van het financieel rapporteringsproces.
OD4.10	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.	X					Er werd een basisopleiding GDPR gemaakt die onder de vorm van e-learning ter beschikking werd gesteld van alle medewerkers van het agentschap. In 2023 zal nagegaan worden of de medewerkers de richtlijnen uit de basisopleiding GDPR opvolgen. (VUTG/RVB/20220622/AP08/DOC.326)

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

			Stand van zaken eind Q4 2022						
nr	titel	omschrijving	gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	Toelichting
OD5.1	Implementatie samenwerking deelentiteiten Post-Orient	We bouwen het kader dat noodzakelijk is voor de samenwerking tussen de deelentiteiten nadat Vlaanderen de vzw Orient heeft verlaten verder uit, en implementeren het.		X					De nodige praktische afspraken werden gemaakt om een goed beheer van de samenwerking met de overige deelentiteiten te kunnen verzekeren, nadat de Vlaamse Gemeenschap uit Orient stapte. Het protocol zal worden voorbereid met de overige deelentiteiten. We zullen de werking van deze afspraken evalueren in 2023.
OD5.2	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.		X					Met dit project verfijnden we ons bestaande brievenaanbod voor lokale besturen en breidden we het aanbod uit via een decreetswijziging om de lokale besturen te faciliteren in een automatische rechtentoekenning aan gezinnen met kinderen. Op 29/09/22 werd hiervoor eveneens het project 'gerichte voordelen zonder zorgen' door Wingene ingediend bij Gemeente zonder Gemeentehuis met de steun van 43 andere lokale besturen waaronder Leuven, alle andere gemeenten van de regio Midwest en welzijnsregio De Kempen. Intern bouwden we een applicatie waarmee we brieven, gegevensbestanden en betaalbestanden zullen genereren in het kader van gezinsbeleid op aanvraag van lokale besturen. Op de RVB van december wordt een overzichtsnota gebracht over de meest recente stand van zaken. In 2023 gaan we verder met dit project om de applicatie te operationaliseren, de nieuwe dienstverlening bekend te maken bij de lokale besturen en lokale besturen in staat te stellen om hun lokale voordelen te digitaliseren en te automatiseren. Vervolg in 2023 via OD5.1 Aanbod aan lokale besturen implementeren, uitvoeren en evalueren.
OD5.3	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.	X						In 2022 legde team Sociale Begeleiding en Toezicht contact met politiezones en gemeenten, de arbeidsauditoraten en Opgroeien om zijn werking toe te lichten en de samenwerking te optimaliseren. We rapporteerden aan de Raad van Bestuur via de nota VUTG/RVB/20221006/AP08/DOC.353). De overlegmomenten werpen duidelijk vruchten af, we stellen vast dat samenwerkingen opnieuw werden opgepikt of verbeterd. Team Sociale Begeleiding en Toezicht zet verder in op samenwerking met zijn externe partners.

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 2022						
nr	titel	omschrijving	gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	Toelichting
OD6.1	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.	X						<p>Voor het lopende programma 'Nieuwe organisatie implementeren' werden voor 2022 thema's en acties in de projectplanning opgenomen, gevolgd door het vastleggen van prioriteiten, uitvoerders, aanpak en mijlpalen.</p> <p>In kwartalen 1 en 2 werden ondermeer acties gerealiseerd rond feedback, intervisie, leiderschap, waarden, en de invulling van enkele functies.</p> <p>Gedurende de rest van het jaar stonden ook acties in het kader van de verdere uitbouw van de loopbaanpaden (functiedifferentiatie FONS, bevorderingsprocedures), van het traject leiderschap (module 'leiderschap in verandering' voor Directieteam, webinars feedback, opmaak programma opleidingen i.s.m. Ago), en van de waarden (communicatie over resultaten waardenworkshops op FLOOR), op de agenda.</p> <p>Een uitvoerige stand van zaken van de implementatie werd op 6 september 2022 gerapporteerd aan de RvB.</p> <p>Het programma 'Nieuwe organisatie implementeren' kent een vervolg in 2023.</p> <p>Vervolg in 2023 via OD6.1 Vervolg implementatie nieuwe organisatie op basis van het VUTG organisatiecharter.</p>

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 2022						
nr	titel	omschrijving	gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	Toelichting
OD7.1	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.			X				De actualisatie van het systeem van organisatiebeheersing werd gefinaliseerd en voorgelegd aan de Raad van Bestuur (VUTG/RVB/20220907/AP14/DOC344). De interne controle werd reeds uitgevoerd op het proces van de uitbetaling van het startbedrag, maar moet voor de overige betaalprocessen nog verder worden uitgevoerd in 2023. Vervolg in 2023 via OD7.1 Organisatiebeheersing, interne controle en uitbouw proceshuis.
OD7.2	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.		X					De aanbevelingen van Audit Vlaanderen werden uitgevoerd. Het risicoregister werd aangevuld met de strategische en de operationele risico's. De strategische risico's werden geëvalueerd en de bestaande beheersmaatregelen werden opgesomd. Wat de strategische risico's betreft, werd ook een link gemaakt met het ondernemingsplan. De operationele risico's dienen nog geëvalueerd te worden, de bestaande beheersmaatregelen werden opgelijst. In januari 2023 zal het beleidsgericht rapport met betrekking tot de maturiteit van het risicomanagement worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur. In 2023 zullen actieplannen worden opgesteld en worden de verwachtingen ten aanzien van de rollen en verantwoordelijkheden binnen het agentschap bepaald. Vervolg in 2023 via OD7.2 Verdere uitbouw van het risicomanagement conform de aanbevelingen van Audit Vlaanderen.
OD7.3	Blijvend inzetten op een efficiënter gebouwenbeleid	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).	X						In september 2022 verhuisden de Gentse medewerkers naar het lokale VAC en werd de overdracht inzake gebouwbeheer van het verlaten pand gefinaliseerd. Ook werd al het nodige gedaan voor de inkanteling van het vastgoed bij Het Facilitair Bedrijf per 1 januari 2023 (sites Brussel en Hasselt). Zie VUTG/RVB/20220518/AP05/DOC.316. De voorbereiding van de Brusselse verhuis van Trierstraat 9 naar het Belpairegebouw (voorzien najaar 2024) zit op schema.
OD7.4	VUTG sourcing	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.		X					Voor het drukken en verzenden van documenten zijn wij overgeschakeld naar de VO printdienst (VUTG/RVB/20220323/AP13/DOC.304). Voor de aankoop van de notebooks (VUTG/RVB/20220622/AP10/DOC.329) en het vernieuwen van het printerpark (VUTG/RVB/20220622/AP10/DOC.238 en VUTG/RVB/20221006/AP09/DOC.354) hebben wij ook gebruik gemaakt van de VO oplossing. Samen met Digitaal Vlaanderen werd met vertaging de studie opgestart om voor de werkplekdiensten volledig beroep te doen op de VO oplossing. Deze studie wordt eind 2022 opgeleverd waardoor VUTG hierover een voorstel van beslissing aan de RvB kan overmaken in het eerste kwartaal van 2023. Vervolgens zal ook de sourcing van het VUTG netwerk en van de hosting van eigen toepassingen onderzocht worden in 2023. Aangezien VO een nieuwe VO scanning oplossing zocht hebben ze gevraagd om hierop te wachten om deze te evalueren tov de huidige VUTG oplossing. In 2023 zal dus ook voor de scanning de VUTG sourcing strategie bepaald worden. Vervolg in 2023 via OD7.4 VUTG sourcing.

OD7.5	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.	X					Door batchen meer te automatiseren heeft Cegeka het operationeel beheer CGPA technisch geoptimaliseerd. VUTG heeft een voorstel laten goedkeuren door de RvB (VUTG/RvB/20220907/AP09/Doc.339) over de rol die het VUTG in de toekomst wenst op te nemen op vlak van het operationeel beheer CGPA binnen de sector. Om deze nieuwe rol op te kunnen nemen is het VUTG gestart met het zoeken van versterking van het team operationeel beheer, zoals goedgekeurd door de RvB.
OD7.6	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.	X					De raad van bestuur valideerde het project waarmee we het gebruik van de circulaire cheque wensen af te schaffen (VUTG/RVB/20221006/AP11/DOC.356). We treden in overleg met Opgroeien en maatschappelijk relevante organisaties met het oog op de uitvoering van deze beslissing. Vervolg in 2023 via OD7.5 Afschaffing circulaire cheques.
OD7.7	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.		X				Alle processen binnen het VUTG werden in kaart gebracht en geïnventariseerd in een register. De processen met betrekking tot de schooltoeslag, de gemiste groeipakketten en de terugvordering van debetten werden uitgeschreven. Er werden nog geen adviezen en aanbevelingen voor optimalisering en efficiëntiewinst geformuleerd, dat zal een vervolg krijgen in het ondernemingsplan van 2023. Vervolg in 2023 via OD7.1 Organisatiebeheersing, interne controle en uitbouw proceshuis.
OD7.8	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 consulenten, streven we naar eenduidige en gedragen werkwijzen en duidelijke antwoorden, waarbij informatie toegankelijk is op de beschikbare kanalen, en via gepaste vormen (infosessie, demofilmpje, ...) aangeboden wordt. We gaan hierbij ook na welke informatie we sectorbreed ter beschikking kunnen stellen.	X					De opgestelde nota's i.h.k.v. dit project werden voorgesteld en beschikbaar gesteld op de interne overlegfora. De voorgestelde werkwijze ter optimalisatie van de samenwerkingsverbanden binnen de "Ketting" passen we volop toe in de praktijk: 2 wekelijks overleg waarop we vragen/knelpunten bespreken en beslissen welke topics we in het daglicht moeten zetten (vb. demo) en welke info de experts doorgeven. We realiseerden hierbinnen een aantal acties in 2022 waaronder als laatste realisaties voor 2022: Ondersteuningstoeslag en een demo over de begrotingsmaatregelen met nog enkele specifieke topics. We zetten dit door in 2023 (kwaliteitscirkel) en sturen bij waar nodig. Acties n.a.v. de nota over het Kenniscentrum worden opgenomen in een nieuwe interne doelstelling in 2023. Bij de nota over informatieverspreiding binnen de sector werd beslist momenteel geen concrete acties te koppelen.

			Stand van zaken eind Q4 2022						
nr	titel	omschrijving	gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	Toelichting
OD8.1	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.	X						D.m.v. het JAP welzijn hebben we getracht welzijn op het werk in al zijn facetten te bevorderen, zowel op vlak van gezondheid, psychosociaal welzijn, arbeidsveiligheid, ergonomie als arbeidshygiëne. We hebben d.m.v. een risicoanalyse in kaart gebracht waar de psychosociale kwetsbaarheden liggen in ons agentschap. Hierover werd gerapporteerd aan de RVB (VUTG/RVB/20221116/AP13/DOC370). Daarnaast hebben we doelgerichte acties opgezet, alsook gesensibiliseerd over welzijn en geïnformeerd over de verschillende welzijnsactoren. De Klankbordgroep Welzijn werd opgericht in 2022 en is regelmatig samengekomen. We zijn verder aan de slag gegaan met de uitkomsten uit de personeelspeiling, het afsprakenkader hybride werken werd opgenomen in het GPP, medewerkers kregen een bijkomende telewerkvergoeding om hun thuiswerkplek in te richten, nieuwe vertrouwenspersonen werden aangesteld en hun rol bekend gemaakt. Er vond een ondersteuningsmoment plaats voor medewerkers i.k.v. Oekraïne, en we organiseerden een webinar over positieve intelligentie i.k.v. geestelijke gezondheid. We zijn gestart met de opmaak van een aanwezigheidsbeleid door een nauwgezette opvolging en rapportering van het huidige ziekteverzuim. Er vonden EHBO initiaties plaats voor gezinsinspecteurs en onthaalmedewerkers, een vorming voor gezinsinspecteurs "omgaan met agressie in de praktijk", en de deelname aan de sportdag werd aangemoedigd door de inschrijving en vervoerskosten terug te betalen. Vervolg in 2023 via OD8.1 Jaaractieplan Welzijn op het werk.
OD8.2	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.	X						Het programma integriteit 2022 werd voorgelegd aan de raad van bestuur (VUTG/RVB/20220420/AP08/DOC 314) en aangevuld op vraag van de raad van bestuur (VUTG/RVB/20220518/AP03/GEV.02). Ter sensibilisering van de integriteitsprincipes werden via polls dilemma's gepubliceerd op FLOOR. Het vierde dilemma kwam aan bod in november. Een actieplan 2023 werd opgemaakt en voorgelegd aan het directieteam. De rapportage over 2022 en het jaarplan integriteit 2023, maken deel uit van het OP2023. Vervolg in 2023 via OD8.2 Evaluatie integriteitsacties 2022 en implementatie actieplan integriteit 2023.
OD8.3	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.	X						Het diversiteitsplan 2022 werd voorgelegd aan de raad van bestuur (VUTG/RVB/20220223/AP12/DOC.289). De Klankbordgroep Diversiteit is regelmatig samengekomen en heeft verschillende acties opgezet om medewerkers te sensibiliseren en te informeren over diversiteit, o.a. ter gelegenheid van IDAHOT, Pasen/Pesach/het Suikerfeest, de complimentenweek en de Warmste Week. We hebben stappen gezet voor het integreren van principes van diversiteit in een aantal HR-processen waaronder m.b.t. selectie en rekrutering. We streven naar een betere weerspiegeling van de maatschappij in ons personeelsbestand en hebben daartoe o.a. onze selectiereglementen en vacatureberichten gescreend, met als doel het VUTG meer 'in the picture' te zetten als werkgever die belang hecht aan diversiteit en inclusie. Bepaalde vacatures werden doorgestuurd naar de dienst Diversiteitsbeleid met het oog op aanwerving van een persoon met een chronische ziekte of handicap. En voor de aanwerving van de jobstudenten tijdens de zomer werd specifiek gevraagd naar jobstudenten uit kansgroepen. Vervolg in 2023 via OD8.3 Gelijke kansen- en Diversiteitsplan.

OD8.4	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.	X						De laatste selectieprocedures voor de uitvoering van de loopbaanpaden die voorzien zijn in het personeelsplan 2022, zijn lopende. Het personeelsplan 2023, inclusief de nieuwe loopbaanpaden voor consulenten (die gekoppeld zijn aan functiedifferentiatie), is opgemaakt. Daarbij werd rekening gehouden met de door de VO opgelegde koppenbesparing en budgettaire besparing. In 2023 zullen de nodige acties genomen worden om dit personeelsplan zo optimaal mogelijk in te vullen.
OD8.5	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.		X					De visie op hybride werken is intussen geïmplementeerd. In het najaar werd een poll rond hybride werken gelanceerd via FLOOR en tevens werd op teamniveau een evaluatie gemaakt van het afsprakenkader hybride werken. De resultaten van deze evaluatie worden verder verwerkt en voorgesteld aan COB en de afdelingsoverleggen. Eventuele verdere bespreking van de resultaten via intervisies wordt aangepakt vanaf december of begin volgend jaar.

KENGETALLEN 2022 – FONS DIENSTVERLENING en VUTG

KENGETALLEN DIENSTVERLENING PUBLIEKE UITBETALER FONS				
De uitvoering van de dienstverlening door de publieke uitbetaler FONS is opgevolgd aan de hand van een set indicatoren				
1.	Aandeel FONS in de sector²	Volledig stelsel	FONS	% FONS
	Aantal kinderen (gemiddelde 2022)	1.625.490	371.827	22,87
	Uitbetalingsbedrag (gemiddelde 2022) – zonder participatietoelagen of schoolbonus	317.000.897	74.992.282	23,66
	Sociale toeslagen - aandeel FONS op kindniveau			34,73
2.	Aandeel FONS in de schooltoeslag		FONS	% FONS
	Aantal kinderen met een schooltoeslag		167.411	29,04
	Uitbetalingsbedrag schooltoeslag		70.998.199	32,16
	Gemiddelde doorlooptijd		16 kalenderdagen	
3.	Kostprijs FONS (EUR)³			19.489.000
	Personeelskost			17.299.000
	Ondersteuningskost			1.038.000
	Werkingskosten			841.000
	Werkingskosten T9			311.000
4.	Informatiefunctie FONS naar de burger (per kanaal)			Volumes
	Aantal telefoonoproepen			233.898
	Aantal eigen fysieke loketten			5
	Aantal bezoekers in de eigen fysieke loketten			7.610
	Aantal locaties met zitdagen FONS			75
	Aantal bezoekers op zitdagen FONS			1.067
	Aantal samenwerkingsovereenkomsten FONS met Huizen van het Kind			73
	Aantal samenwerkingen FONS met Huizen van het Kind zonder samenwerkingsovereenkomst			2

² De sectorcijfers voor Groeipakket en het aandeel van FONS worden gegeven onder voorbehoud van validering in het jaarverslag over het Groeipakket 2022.

³ De gegevens worden gevalideerd in de jaarrekening VUTG.

OVERIGE KENGETALLEN VUTG		
1.	Klachtendienst VUTG	
	Aantal klachten	763
	<i>Overige kengetallen zie afzonderlijke klachtenrapportering</i>	
2.	Partnerwerking VUTG	
	Aantal partners waarmee er partnerwerking is vanuit VUTG	557
	Aantal infosessies/webinars aan partners	25
	Contacten met partners - aantal mailadressen van professionals in mailing-lijst	4.064
	Contacten met partners - aantal algemene infomailings aan professionals	12
	Contacten met partners - aantal mails ter individuele ondersteuning	9.067
	Aantal afgehandelde pre-klachten	88
3.	Kostprijs CGPA	
	Kostprijs per dossier CGPA tot 2022, exploitatie en hostingkosten inbegrepen (EUR)	3,28
4.	Personeelskengetallen VUTG 2022	%
	% van het personeel dat minimaal 1 opleiding volgde	93,63
	Ziektepercentage	8,4
	Nulverzuim	23,44

AGENTSCHAP UITBETALING GROEIPAKKET (VUTG)

Trierstraat 9
1000 BRUSSEL

www.groeipakket.be