



Vlaanderen
is welzijn

Jaarondernemingsplan 2023

VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

vaph.be

1 INLEIDING	5
2 HET VAPH ALS ORGANISATIE	6
2.1 MISSIE EN OPDRACHTEN	6
2.2 LANGETERMIJNVISIE	6
2.3 WAARDEN	7
3 BELEIDS- EN BEHEERDOELSTELLINGEN	8
3.1 BELEIDSDOELSTELLINGEN	8
SD 1 Kwaliteit	8
OD 1.1 We werken een nieuw kwaliteitskader uit, gericht op autonomie en gebaseerd op de principes van kwaliteit van bestaan.	8
OD 1.2 We zetten in op een doelmatige besteding van persoonsvolgende budgetten.	10
OD 1.3 We stimuleren sociaal ondernemerschap.	14
OD 1.4 We zetten verder in op de kwaliteit van de dienstverlening inzake hulpmiddelen en aanpassingen.	16
SD 2 Toegankelijkheid	16
OD 2.1 We breiden de middelen voor zorg en ondersteuning van personen met een handicap verder uit.	17
OD 2.2 De middelen voor zorg en ondersteuning worden zodanig toegekend dat we een gedifferentieerd aanbod voor zoveel mogelijk personen met een handicap krijgen.	18
OD 2.3 We evalueren de zorgvragen in de prioriteitengroepen en hervormen het systeem van toewijzing en prioritering van persoonsvolgende budgetten.	20
OD 2.4 We passen de plannen voor de invoering van de persoonsvolgende financiering voor minderjarigen aan.	21
OD 2.5 We evalueren en verbeteren het systeem van persoonsvolgend financieren voor volwassenen.	21
OD 2.6 We verschuiven middelen van structuren naar personen.	22
OD 2.7 Personen met een gelijke zorgzwaarte krijgen een gelijke financiering.	23
OD 2.8 We onderzoeken de mogelijkheden en de noodzakelijke voorwaarden van een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid.	23
OD 2.9 We werken een kader uit voor een intersectoraal georganiseerde zorg en ondersteuning.	23
OD 2.10 We werken aan betaalbare zorg, ondersteuning en hulpmiddelen.	23
SD 3 Innovatie	24
OD 3.1 We zetten verdere stappen in het digitaliseren van de dienstverlening van het VAPH, en we ontsluiten het VAPH e-loket verder en verhogen de toegankelijkheid en hanteerbaarheid ervan.	24
OD 3.2 We investeren verder in het veilig elektronisch uitwisselen van gegevens.	26
OD 3.3 We investeren in onlinehulp, in elk geval in de vorm van chathulp.	27
SD 4 All policies	27
OD 4.1 We werken samen met Onderwijs en Werk aan een afgestemde dienstverlening met betrekking tot tolken voor doven en slechthorenden.	27
OD 4.2 We schrijven ons in een intersectoraal uitgewerkte programmatieverkenning in die ons toelaat de te verwachten zorg en ondersteuning in kaart te brengen.	27

OD 4.3 We versterken onze samenwerking met lokale besturen en stimuleren lokale initiatieven rond zorg en ondersteuning.	28
OD 4.4 We monitoren de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen en rapporteren daarover.	28
SD 5 Armoedebestrijding	29
OD 5.1 We voeren de veralgemeende omschakeling van het systeem van woon- en leefkosten door met aandacht voor de groep personen met een handicap die de woon- en leefkosten moeilijk kunnen dragen.	29
OD 5.2 We nemen begeleidende maatregelen voor personen met een handicap in kwetsbare situaties.	29
3.2 BEHEERSDOELSTELLINGEN	30
SD 6 We garanderen een verantwoord en optimaal beheer van de beleids- en beheersmiddelen.	30
OD 6.1 We maken de begroting op, volgen de begroting en begrotingsuitvoering op, en houden een geïntegreerde budgettaire en bedrijfseconomische boekhouding.	30
OD 6.2 We monitoren, bewaken en sturen op output.	30
OD 6.3 We behandelen dossiers wettelijke subrogatie.	30
SD 7 We zijn een effectieve, efficiënte en wendbare overheidsorganisatie.	30
OD 7.1 We rollen doelstellingenmanagement uit.	31
OD 7.2 We optimaliseren risicomangement.	31
OD 7.3 We rollen procesmanagement uit.	31
OD 7.4 We voeren projecten uit volgens uniforme vastgestelde werkwijze en richtlijnen en volgen op.	31
OD 7.5 We maken op efficiënte wijze transparante, eenduidige en coherente regelgeving op.	31
OD 7.6 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.	31
SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan de persoon met een handicap.	32
OD 8.1 We verstrekken middelen voor zorg en ondersteuning aan de persoon met een handicap.	32
OD 8.2 We leiden toe naar zorg en ondersteuning.	32
OD 8.3 We organiseren verhaalmogelijkheden tegen de toewijzing van de zorg en ondersteuning.	32
SD 9 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan organisaties.	33
OD 9.1 We erkennen, vergunnen en registreren organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap.	33
OD 9.2 We ontsluiten gegevens van organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap aan andere actoren in de welzijns-/zorgsector.	33
OD 9.3 We financieren organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap.	33
SD 10 We garanderen kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap.	33
OD 10.1 We volgen resultaten van inspectiebezoeken en interne administratieve controles op, en nemen de nodige maatregelen zoals voorzien in de kwaliteitsregelgeving bij vaststellingen van tekorten.	34
OD 10.2 We organiseren bemiddeling en volgen op.	34
OD 10.3 We controleren de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen op.	34

OD 10.4 We behandelen klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen deze klachten op.	35
SD 11 We staan in voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het beleid voor personen met een handicap, en evalueren de uitvoering ervan.	35
OD 11.1 We evalueren de uitvoering van het beleid voor personen met een handicap.	35
OD 11.2 We behandelen klachten over de dienstverlening van het VAPH en volgen die klachten op.	35
OD 11.3 We behandelen gerechtelijke procedures.	36
SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.	36
OD 12.1 Het VAPH communiceert open en betrouwbaar.	36
OD 12.2 We maken aan onze verschillende belanghebbenden duidelijk wie we zijn en wat we voor hen betekenen.	36
OD 12.3 Het VAPH waakt er over alle belanghebbenden te vatten met zijn communicatie.	36
OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.	36
OD 12.5 De klant staat centraal in de communicatie van het VAPH.	37
OD 12.6 Het VAPH communiceert maximaal digitaal en toegankelijk.	37
SD 13 Het VAPH wil op het vlak van personeelsbeleid uitgroeien tot een werkgever waar elk personeelslid trots en enthousiast over is, waar een positief arbeidsklimaat heerst en waar iedereen zich geïnformeerd, ondersteund en welkom voelt.	37
OD 13.1 We voeren een geïntegreerd en duurzaam HR-beleid waarin het aantrekken, ontwikkelen en behouden van talent centraal staat.	38
OD 13.2 We informeren en betrekken medewerkers via diverse kanalen.	38
OD 13.3 We zorgen voor gebouwbeheer en logistieke ondersteuning van personeelsleden.	38
OD 13.4 We digitaliseren onze werking.	38
4 HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN	40
SD 14 We maken een jaaractieplan Preventie en Bescherming op het werk voor het VAPH en voeren dit uit. Dit jaaractieplan geeft uitvoering aan het Globale Preventieplan van het VAPH.	40
SD 15 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen met betrekking tot diversiteit en gelijke kansen.	40
SD 16 We schatten in hoeveel koppen zullen worden bespaard, met duiding van de aanleiding van de besparing.	40
SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.	40
5 MANAGEMENTOVERZICHT ONDERNEMINGSPLAN 2023	41
6 BIJLAGEN	41
6.1 BIJLAGE 1: UITVOERINGSRAPPORT ONDERNEMINGSPLAN 2022	41
6.2 BIJLAGE 2: PERSONEELSPLAN 2023	41

1 INLEIDING

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

Het ondernemingsplan is de vertaling van de doelstellingen uit het Regeerakkoord en de beleidsnota 2019-2024 en de beleids- en begrotingstoelichting naar de werking van het VAPH. Het plan bevat beleids- en beheersdoelstellingen in een meerjarig perspectief, en wordt jaarlijks geactualiseerd via de operationele vertaling van de doelstellingen in projecten en processen.

Dit document schetst het strategisch plan van het VAPH, inclusief de prioriteiten voor 2023. We starten met de missie, visie en waarden van het VAPH (deel 2). In deel 3 komen de strategische beleids- en beheersdoelstellingen, en de onderliggende operationele doelstellingen aan bod. Per operationele doelstelling worden de projecten opgenomen die bijdragen tot de realisatie van de doelstelling. Voor de betrokken recurrente processen zijn gerichte indicatoren bepaald. Die laten toe om duidelijk te rapporteren over de uitvoering van ons ondernemingsplan en de realisatiegraad van de vooropgestelde doelstellingen. In deel 4 worden de horizontale en transversale strategische doelstellingen weergegeven. We eindigen met een managementoverzicht van het ondernemingsplan 2023.

De uitvoeringsrapportering van het ondernemingsplan 2022 en het personeelsplan 2023 zijn als bijlagen toegevoegd.

2 HET VAPH ALS ORGANISATIE

2.1 MISSIE EN OPDRACHTEN

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

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

Het VAPH biedt verschillende vormen van ondersteuning:

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

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

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

2.2 LANGETERMIJNVISIE

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

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

2.3 WAARDEN

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

Iedereen VAPH

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

Communicatie in het Kwadraat

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

Maximaal digitaal

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

Attent voor Talent

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

Vinger aan de pols

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

Yes we care

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



Figuur 1: Waarden van het VAPH.

3 BELEIDS- EN BEHEERSDOELSTELLINGEN

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

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

3.1 BELEIDSDOELSTELLINGEN

Vertrekkend vanuit het Regeerakkoord en de beleidsnota zijn er voor de komende jaren 5 strategische beleidsthema's vastgesteld. Voor elk thema wordt er via operationele doelstellingen een zicht gegeven op hoe wij zullen werken in de richting van dat thema. We vermelden de projecten die bijdragen tot de realisatie van de doelstellingen. Voor elk project is een korte inhoudelijke duiding vermeld, met daarna de zeer concrete stappen voor 2023. Op die manier worden alle activiteiten van het VAPH helder in beeld gebracht.

De projecten zijn ook terug te vinden in het managementoverzicht van ons jaarlijks ondernemingsplan (deel 5, zie pagina 41). In dat managementoverzicht worden eveneens de processen vermeld die van belang zijn voor de realisatie van de doelstellingen, en de indicatoren aan de hand waarvan we die processen monitoren. Ook de begrotingsartikelen die betrekking hebben op de operationele doelstellingen, zijn opgenomen in het overzicht.

SD 1 Kwaliteit

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

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

Vanuit het project *Kwaliteitskader* verankeren we een nieuw kwaliteitskader voor zorgaanbieders. We bepalen de thema's die sectoraal regelgevend moeten worden verankerd, verder bouwend op het nieuwe kwaliteitsdecreet en in afstemming met andere sectoren. We ontwikkelen een nieuw systeem voor *Overkoepelende Registratie en rapportering van Klachten, meldingen en signalen (project ORK)* zodat die transparant en vlot opgevolgd kunnen worden. Kwaliteitsvolle zorg, ondersteuning en dienstverlening kan niet zonder kwalitatieve infrastructuur. In afstemming met Zorginspectie, Wonen Vlaanderen, VIPA, de koepelorganisaties en vertegenwoordigers van voorzieningen en gebruikers wordt een besluit opgesteld met eenduidige *Minimale infrastructuurdoelstellingen* voor zorgaanbieders. In 2023 testen we in samenwerking met de Europese partners de toolbox die werd ontwikkeld in het *UNIC (towards User-centred*

fuNding models for long-term Care)-project om de kwaliteit van de dienst- en zorgverlening in het kader van persoonsvolgende financiering (PVF) te bewaken. Er worden workshops georganiseerd. We optimaliseren de drie tools op basis van de resultaten van die workshops en leveren de finale toolbox op.

PROJECT KWALITEITSKADER

Korte duiding

We werken intersectoraal mee aan het nieuwe kwaliteitsdecreet. De vertaling ervan naar een nieuw kwaliteitsbesluit, inclusief wat doelregelgeving, zelfevaluatie en impactmetingen kan betekenen in onze sector, gebeurt in cocreatie via de kwaliteitstafels. In afwachting van verdere wetenschappelijke oplevering en intersectorale ontwikkelingen, implementeren we een sectorale visie op vrijheidsbeperkende maatregelen. De kwaliteitsvoorwaarden VAPH werden al eerder afgestemd met die van WSE en moeten nog regelgevend verankerd en geïmplementeerd worden. Coördinatie en afstemming met andere projecten die een gevolg kennen in het nieuwe kwaliteitskader loopt ook verder: kleinschalige initiatieven, infrastructuur, de-institutionalisering, minderjarigenbeleid enzovoort.

Mijlpalen 2023

- *Het nieuwe kwaliteitsdecreet is goedgekeurd door het Vlaams Parlement.*
- *Het nieuwe kwaliteitsbesluit is goedgekeurd door de Vlaamse Regering.*
- *Het ministerieel besluit om de kwaliteitsvoorwaarden WSE te laten passen op het VAPH-kwaliteitsbesluit is gepubliceerd.*
- *Een visie op vrijheidsbeperkende maatregelen binnen de VAPH-sector is verspreid binnen de sector.*
- *Zelfevaluatie binnen de sector personen met een handicap is geïmplementeerd in het nieuwe kwaliteitsbesluit.*
- *Impactmetingen zijn geïmplementeerd in elk kwaliteits- en managementsysteem van de door het VAPH gefinancierde organisaties.*

PROJECT OVERKOEPELENDE REGISTRATIE EN RAPPORTERING VAN KLACHTEN, MELDINGEN EN SIGNALLEN (ORK)

Korte duiding

Doelstelling van het project is om een overkoepelende registratie en rapportering uit te bouwen met betrekking tot ontvangen klachten, meldingen en signalen. Reeds beschikbare gegevens betreffende klachten, meldingen en signalen worden verzameld. Er wordt een nieuw systeem voor uniforme registratie en rapportering ontwikkeld en uitgerold. Ook de ontwikkeling van een nieuw systeem voor de behandeling van klachten behoort tot dit project.

Mijlpalen 2023

- *Reeds bestaande gegevens met betrekking tot klachten, meldingen en signalen zijn opgeladen en beschikbaar in Tableau.*
- *Het nieuwe systeem voor uniforme registratie en rapportering is uitgewerkt.*
- *Het nieuwe systeem voor uniforme registratie en rapportering van klachten, meldingen, signalen is operationeel.*

PROJECT INFRASTRUCTUURDOELSTELLINGEN

Korte duiding

Het project heeft als doel om tot een eenduidig regelgevend kader te komen met concrete infrastructuurvereisten waarbij differentiatie naar ondersteuningsnoden van de doelgroep en aard van het aanbod mogelijk is. De regels moeten een kwalitatief aanbod garanderen zonder flexibiliteit in het gedrang te brengen.

Mijlpalen 2023

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

PROJECT UNIC (towards User-centered fuNding models for long-term Care)

Korte duiding

Dit project heeft als doel de overgang naar gebruikersgerichte financieringsmodellen in chronische zorg te ondersteunen, met name door het ontwikkelen van innovatieve instrumenten om de ingebruikname en opschaling van persoonlijke budgetten te ondersteunen. Dit project wordt uitgevoerd door een consortium van Europese partners waaronder het VAPH. Het VAPH zal zijn kennis en kunde over persoonsvolgende budgetten daardoor kunnen meedelen aan andere landen.

Mijlpalen 2023

- *De workshops (2e deel) over de toolbox voor personen met een handicap/mantelzorgers, medewerkers van vergunde zorgaanbieders en andere medewerkers VAPH zijn georganiseerd.*
- *Er zijn aanbevelingen geformuleerd aan de internationale partners in het consortium over de opmaak van actieplannen rond de toekomstige invoering van persoonlijke budgetten.*
- *Een rapport over de evaluatie van de ondernomen activiteiten in de testfase van de toolbox is beschikbaar.*
- *Een rapport over de evaluatie van de UNIC-toolbox is beschikbaar.*

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

We werken naar doelmatige besteding toe via diverse initiatieven. Binnen het project *Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap* zit een werkpakket rond evaluatie PVF. Onder andere via een bevraging van gebruikers en mantelzorgers willen we meer leren over hoe zij het persoonsvolgend budget inzetten. Daarenboven leren we over de inzet en doelmatigheid van PVB's via de

bevraging van mensen in prioriteitengroep 3 en het wetenschappelijk onderzoek naar de effecten van deelbudgetten in prioriteitengroep 2.

We streven naar meer transparantie over de zorg en ondersteuning, hoe die wordt aangeboden en welke prijs daar tegenover staat door het aanbieden van een model 'individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO)' dat door het VAPH werd opgemaakt in samenwerking met de koepels, bijstandsorganisaties en de vertegenwoordigers van gebruikers. Binnen het project *Transparantie* wordt bekeken welke informatie nodig is om transparantie te bekomen en te handhaven.

Niet-besteding (nulbesteders) wordt opgevolgd. We passen onze applicaties daartoe aan. Door het opvolgen van de besteding via het e-loket zijn alle geregistreerde kosten gelinkt aan een goedgekeurde overeenkomst. Kosten die laattijdig worden ingediend of boven een maximumbedrag, worden door een dossierbeheerder gecontroleerd alvorens ze worden uitbetaald. Vanuit het project *Kwaliteitstoets* werken we verder aan controles op de doeltreffendheid van persoonsvolgende budgetten. We operationaliseren het concept van begeleidende maatregelen. We volgen de evolutie in de besteding en benutting van de persoonsvolgende budgetten in cash en in voucher verder op aan de hand van jaarlijkse analyses.

Ook via *Online hulpverlening* wordt een doelmatige besteding van persoonsvolgende budgetten gefaciliteerd. Lopende initiatieven met betrekking tot online en/of blended hulpverlening binnen de sector van personen met een handicap zijn bevroegd. De antwoorden worden verwerkt met de formulering van aandachtspunten voor de implementatie van online en/of blended hulpverlening.

PROJECT Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap

Korte duiding

Dit project focust op bijsturingen van het persoonsvolgend financieringssysteem om meer, reëel perspectief op zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan personen met een handicap. Hierbinnen kadert het zorginvesteringsplan met als speerpunten: PG 1: terbeschikkingstelling binnen de 18 maand, PG 2: deelbudgetten, PG 3: bevraging over hulpbronnen en ondersteuning(snoden), een vernieuwd RTH-beleid. Daarnaast kadert hierbinnen ook de opmaak van een terugblik op de voorbije legislatuur en de meerjarenplanning en -analyse.

Mijlpalen 2023

- *Een nota met beleidsvoorstellen op basis van resultaten bevraging en individuele gesprekken mbt PG 3 is beschikbaar.*
- *Samenvattende nota met de resultaten van de bevraging van de stakeholders over de evaluatie PVF is beschikbaar.*
- *De analyses van verschillende jaren over de zorg en ondersteuning van personen met een handicap zijn gebundeld in functie van de Meerjarenanalyse 2024.*
- *Een document over de meerjarenanalyse en -planning is beschikbaar.*

PROJECT NULBESTEDING

Korte duiding

De opvolging van de besteding gebeurt momenteel manueel via een jaarlijkse rapportering. De lijst van nulbesteders (= geen overeenkomsten of geen kosten ingediend) wordt aan dossierbeheerders overhandigd om de verschillende maatregelen uit het BVR toe te passen (telefoon/brief, herinneringsbrief, verplichte bijstand, stopzetting). Het project nulbesteding wil een automatisch opvolgingsproces genereren om zodoende tijds winst, grotere efficiëntie en administratieve vereenvoudiging te bereiken.

Mijlpalen 2023

- *De applicatie mijnvaph.be is aangepast en operationeel met betrekking tot opvolgen nulbesteders.*
- *De handleiding over opvolgen nulbesteders voor dossierbeheerders is beschikbaar.*

PROJECT ONLINE HULPVERLENING

Korte duiding

De doelstelling van dit project is om een duidelijk, werkbaar en volwaardig beleidskader (concept, regelgeving, operationalisering, ICT- automatisatie, subsidiëring ...) voor online (en/of blended) hulpverlening te operationaliseren. Er wordt zowel gekeken naar welke ondersteuning de overheid zal moeten bieden aan professionele actoren om dat te verwezenlijken, als naar de randvoorwaarden om online hulpverlening degelijk te implementeren in het zorglandschap. De uitwerking gebeurt in een werkgroep met vertegenwoordiging van zowel gebruikers als voorzieningen.

Mijlpalen 2023

- *Een vragenlijst met betrekking tot online hulpverlening is verzonden naar partners in de sector.*
- *De antwoorden op de enquête met betrekking tot online hulpverlening zijn verwerkt.*

PROJECT FENIKS NAAR E-LOKET

Korte duiding

De doelstelling van dit project is om processen die nu nog in Feniks zitten, systematisch over te hevelen naar mijnvaph.be zodat medewerkers van het VAPH niet meer in Feniks aan dossierbeheer moeten doen, maar rechtstreeks in het digitaal loket mijnvaph.be. Tegelijk maken we het voor de persoon met handicap/wettelijke vertegenwoordiger/MDT... mogelijk dat zij zelf rechtstreeks in mijnvaph.be bepaalde acties kunnen doen die de medewerker van het VAPH niet meer moet doen (bijvoorbeeld het rechtstreeks registreren van een aanvraag, het invoeren van een factuur die automatisch uitbetaald kan worden).

Mijlpalen 2023

- *Module A (objectivering handicap) uit het multidisciplinair verslag herwerken en overzetten van Helios naar mijnvaph.be.*

- *Module D (adviesrapport) uit het multidisciplinair verslag herwerken en overzetten van Helios naar mijnvaph.be.*
- *Verdere implementatie van de VTC in mijnvaph.be (vergaderingen aanmaken en ledenbeheer).*
- *Verwerken van inkomende post van Digipost in mijnvaph.be (vervanging van Kofax).*
- *Wachlijsten voorzien in mijnvaph.be.*

PROJECT KWALITEITSTOETS

Korte duiding

Het project *Kwaliteitstoets* wil(de) enerzijds bewerkstelligen dat via preventie en nauwgezette begeleiding en opvolging kan voorkomen worden dat in kwetsbare dossiers het persoonsvolgend budget (PVB) oneigenlijk wordt gebruikt (knipperlichtsysteem). Daarnaast wil het project bereiken dat, naast het reeds bestaande proces 'controle (rechtmatige) besteding cash', via een gelijkaardig proces ook rechtmatigheidscontroles gebeuren bij voucherinzet. Tot slot wil het VAPH niet enkel de rechtmatigheid maar ook de doeltreffende inzet van het PVB nagaan ongeacht de bestedingswijze van het PVB.

Mijlpalen 2023

- *Een conceptnota over 'controleproces voucherbesteding' is geadviseerd door de externe overlegorganen.*
- *Een conceptnota over 'doeltreffendheidscontroles' is geadviseerd door de externe overlegorganen.*

PROJECT TRANSPARANTIE

Korte duiding

Binnen het project *Kwaliteitsgarantie* werd eerder al tot een gedragen concept transparantie gekomen. Binnen het project *Transparantie* wordt verder gewerkt aan de uitwerking en operationalisering van dat concept. Het betreft daarbij transparantie over de prijs van de ondersteuning en woon- en leefkosten, maar ook over de inhoudelijke invulling van de ondersteuning. Dat wordt in cocreatie uitgewerkt binnen de werkgroep transparantie waar de verschillende stakeholders vertegenwoordigd zijn.

Mijlpalen 2023

- *De model-IDO en handleiding kunnen gebruikt worden door alle vergunde zorgaanbieders en gebruikers.*
- *Alle gegevens om te komen tot transparantie zijn zichtbaar in de VAPH-applicaties en kunnen gebruikt worden door zowel vergunde zorgaanbieders als gebruikers.*
- *Verschillende informatiekanalen (bijvoorbeeld webinar, webpagina's, filmpjes, wegwijsbrochure) over transparantie zijn verspreid in de sector.*

OD 1.3 We stimuleren sociaal ondernemerschap.

Binnen het project *Kwaliteitskader* wordt gefocust op het stimuleren van sociaal ondernemerschap. We nemen de inzichten uit de coachingstrajecten mee in de verdere uitwerking van het kwaliteitskader. Zelfevaluaties en impactmetingen binnen de sector personen met een handicap worden geïmplementeerd in het nieuwe kwaliteitsbesluit. Ook door het uitwerken van een kader voor *Kleinschalige initiatieven* stimuleren we dat verder. We zetten verder in op het creëren van een beleids- en subsidiëringskader wat mogelijk maakt dat zorgaanbieders *Online en/of blended hulpverlening* kunnen opnemen in hun ondersteuningsaanbod. Bij de regelgeving rond *Minimale infrastructuurdoelstellingen* voor zorgaanbieders zorgen we ervoor dat de eisen niet te strikt zijn zodat flexibiliteit en sociaal ondernemerschap gegarandeerd blijft. Er worden richtlijnen geformuleerd met betrekking tot de *Combinatie van het gebruik van individuele materiële bijstand (IMB) en zorginfrastructuur*. Binnen de grenzen van het beschikbare recurrente IMB-budget willen we tegemoetkomen aan de nood naar individueel gebruikte hulpmiddelen, ongeacht de woonvorm. De Service Delivery Tool die binnen het onderzoeksproject *UNIC* voor professionele hulpverleners wordt ontwikkeld, helpt zorgaanbieders bij het bieden van gebruikersgerichte zorg- en dienstverlening.

PROJECT KWALITEITSKADER

Zie [pagina 9](#)

PROJECT KLEINSCHALIGE INITIATIEVEN

Korte duiding

In Vlaanderen zien we een toenemend aantal kleinschalige initiatieven die collectieve woon- en/of dagondersteuning uitbouwen voor personen met een handicap. Het project *Kleinschalige initiatieven* wil zicht krijgen op de mogelijkheden en knelpunten van die initiatieven en hoe dat soort vernieuwende initiatieven verder ondersteund kunnen worden. Er wordt onderzocht hoe de knelpunten die die initiatieven ervaren, aangepakt kunnen worden.

Mijlpalen 2023

- *Er wordt een antwoord geboden aan de noden aan ondersteuning van kleinschalige initiatieven.*
- *Knelpunten worden opgelijst en in antwoord daarop wordt bekeken of aanpassingen aan de regelgeving aangewezen zijn.*

PROJECT ONLINE HULPVERLENING

Zie [pagina 12](#)

PROJECT IMB IN COMBINATIE MET GEBRUIK INFRASTRUCTUUR VOOR PERSONEN MET HANDICAP

Korte duiding

Dit project richt zich op initiatieven (al dan niet professioneel) voor wooninfrastructuur en/of dagondersteuning die minstens deels bedoeld zijn voor personen met een handicap en wil de mogelijkheden voor bijkomende ondersteuning onderzoeken die IMB kan bieden in een sector die volop in verandering is. We proberen in eerste instantie een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de huidige noden bij die initiatieven om dan na te gaan op welke manier de regelgeving het best kan aangepast worden. Belangrijk is dat het IMB-aanbod binnen de grenzen van het beschikbare recurrente IMB-budget (met inbegrip van eventueel uitbreidingsbeleid) moet blijven. Het IMB-aanbod waar personen met een handicap nu al recht op hebben, mag daarbij ook niet in het gedrang komen.

Mijlpalen 2023

- *Het onderzoek naar IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap is opgestart.*
- *Een rapport over omgevingsanalyse met betrekking tot IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap is beschikbaar.*
- *Er zijn aanbevelingen over IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap geformuleerd aan het VAPH en het kabinet.*
- *Een visie over IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap is goedgekeurd door het kabinet.*
- *Het BVR van 13 juli 2001 is definitief goedgekeurd met betrekking tot het gebruik van IMB in combinatie met zorginfrastructuur door de Vlaamse Regering.*
- *De applicatie(s) Feniks, Helios, en het e-loket mijnvaph.be zijn aangepast en operationeel met betrekking tot het gebruik van IMB in combinatie met zorginfrastructuur.*
- *De richtlijnen over IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap zijn (aangepast en) beschikbaar.*

PROJECT UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)

Zie [pagina 10](#)

PROJECT NIEUW BELEID RTH

Korte duiding

In het Zorginvesteringsplan wordt 19,5 miljoen euro aan bijkomende middelen voor rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) voorzien. Met die middelen willen we niet zonder meer het bestaande aanbod aan rechtstreeks toegankelijke hulp uitbreiden, maar tegelijkertijd het beleid en de ondersteuning RTH herwerken in functie van meer vraagsturing, meer flexibiliteit, en een sterker lokaal en meer intersectoraal verankerd aanbod. Daartoe wordt gedurende heel 2023 een pilootfase geïnstalleerd waarin de deelnemende organisaties nieuwe mogelijkheden van RTH kunnen verkennen en uitproberen. De pilootfase moet uiteindelijk (voorjaar 2024) resulteren in een definitieve aanpassing van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 februari 2013 betreffende rechtstreeks toegankelijke hulp voor personen met een handicap.

Mijlpalen 2023

- *De initiatieven die geselecteerd zijn voor deelname aan de pilootfase zijn opgestart (vanaf 1 januari 2023).*
- *Een webinar over de financieel-technische aspecten van de erkenning als RTH-aanbieder in het kader van de pilootfase en een inhoudelijke kick-off zijn georganiseerd (eerste kwartaal 2023).*
- *Een inspiratie- en reflectiemoment met de verschillende initiatieven en met de leden van de stuurgroep en reflectiegroep van de pilootfase van het nieuwe RTH-beleid is georganiseerd (eerste helft 2023).*
- *Eerste tussentijdse resultaten en inzichten met betrekking tot a) de voortgang van de individuele initiatieven en b) de beoogde bijsturing van het beleid RTH zijn beschikbaar (najaar 2023).*

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

We vereenvoudigen de processen met betrekking tot hulpmiddelen en aanpassingen, op vlak van objectivering en betaling. We hebben daarbij aandacht voor het mogelijk maken van het digitaal indienen van aanvraagdocumenten. We implementeren een eenvoudig overzichtsformulier voor de ondersteuning van de aanvraag voor een tegemoetkoming voor auto-aanpassingen. We passen onze applicaties permanent aan, afgestemd op de regelgeving rond hulpmiddelen en aanpassingen (bijvoorbeeld IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur).

PROJECT FENIKS NAAR E-LOKET

Zie [pagina 12](#)

PROJECT IMB IN COMBINATIE MET GEBRUIK INFRASTRUCTUUR VOOR PERSONEN MET HANDICAP

Zie [pagina 15](#)

SD 2 Toegankelijkheid

Om de toegankelijkheid tot ondersteuning te verbeteren, zetten we in op het uitbreiden van middelen. We optimaliseren het huidige RTH-beleid (project *Nieuw beleid RTH*) om de inzet van de RTH-middelen voor personen met een handicap maximaal te laten renderen en zodat RTH-ondersteuning nog meer vraaggestuurd, flexibel en op maat wordt ingezet. We onderzoeken de betaalbaarheid van zorg, ondersteuning en hulpmiddelen als belangrijke factor voor toegankelijkheid. We bekijken de mogelijkheden voor bijkomende ondersteuning die IMB kan bieden bij initiatieven voor wooninfrastructuur en/of dagondersteuning (project *IMB in combinatie met zorginfrastructuur*).

Om de toegankelijkheid tot ondersteuning voor kinderen en jongeren met een handicap te verhogen, werken we aan een vernieuwde zorg en ondersteuning, in nauw overleg met Opgroeien en het beleidsdomein Onderwijs en Vorming. We werken actief mee aan de ontwikkelingen met betrekking tot het geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid. We reorganiseren de processen met betrekking tot toeleiding naar persoonsvolgende budgetten. We werken een project uit om de toegang tot ondersteuning voor

jongvolwassenen met een (vermoeden van handicap) onder de loep te nemen en verder te optimaliseren. In dat project evalueren en optimaliseren we de werking van het PVB na jeugdhulp en de toeleiding naar een PVB voor jongvolwassenen. Daarnaast focussen we ons in dat project op brede en inclusieve toekomstplanning voor jongvolwassenen. Via wetenschappelijk onderzoek willen we de ondersteuningsnoden en -trajecten van jongvolwassenen in kaart brengen. Ten slotte willen we alle VAPH-informatie voor jongvolwassenen op de VAPH-website bundelen en toegankelijker maken, zodat het hen helpt in hun zoektocht naar ondersteuning.

Naast de ondersteuning voor jongvolwassenen zetten we ook in op jonge kinderen. We zetten het project jonge kinderen op poten. Met dat project willen we alle werkzaamheden rond jonge kinderen bundelen, alsook de verbindingen maken tussen deelpakketten intern en extern VAPH. We zetten in op verschillende domeinen: sensibiliseren, versterken van de proactieve en preventieve werking, bijdragen aan toegankelijke informatie. We bekijken de huidige ondersteuningsmogelijkheden aan jonge kinderen met een (vermoeden van) handicap van het VAPH en we onderzoeken of er kansen liggen in een onderlinge afstemming en delen van informatie tussen de diagnostiek in functie van zorgzwaartebepaling/PAB VAPH en diagnostiek in functie van groeipakket van het agentschap Opgroeien.

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

In 2023 wordt steeds onmiddellijk een persoonsvolgend budget ter beschikking gesteld aan de automatische-toekenningsgroepen. Bij de minderjarigen stellen we bij voorrang budgetten ter beschikking aan de aanvragen PAB in het kader van de spoedprocedure en de prioritaire dossiers.

We streven ernaar om reëel perspectief op zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan personen met een handicap. Wachtenden in prioriteitengroep 1 (PG 1) ontvangen een PVB binnen 18 maanden na aanvraag/toewijzing. Voor zorgvragers in prioriteitengroep 2 (PG 2) bekijken we de mogelijkheden, grenzen en effecten van het werken met deelbudgetten en voor zorgvragers met een vraag in prioriteitengroep 3 (PG 3) gaan we verder aan de slag met de resultaten van de bevraging (project *Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*). Er wordt een automatisch proces opgezet om de besteding van de persoonsvolgende budgetten op te volgen, en maatregelen te nemen bij niet-besteding (project *Nulbesteding*).

We bekijken welke mogelijkheden IMB kan bieden bij initiatieven (al dan niet professioneel) voor wooninfrastructuur en/of dagondersteuning (project *IMB in combinatie met gebruik infrastructuur voor personen met een handicap*).

PROJECT Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap

Zie [pagina 11](#)

PROJECT IMB in combinatie met gebruik infrastructuur voor personen met een handicap

Zie [pagina 15](#)

PROJECT NULBESTEDING

Zie [pagina 12](#)

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

Vanuit het project *Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap* worden er beleidsvoorstellen geformuleerd met betrekking tot terbeschikkingstellingen in prioriteitengroepen 2 en 3. We werken aan een vernieuwing van het beleid rechtstreeks toegankelijke hulp (project *Nieuw beleid RTH*) om dat aanbod nog meer vraaggestuurd, flexibel, intersectoraal en lokaal afgestemd te maken.

Voor minderjarigen zetten we verder in op het toekennen van PAB's. We bieden mogelijkheden aan kinderen en jongeren die de overstap willen maken van een residentiële setting naar een cash-formule en zetten in op het verruimen van de bestedingsmogelijkheden van het PAB. Ook werken we aan een vernieuwd concept van MFC met focus op flexibiliteit, outcome gerichtheid en ruimte voor sociaal ondernemerschap. We werken actief mee aan de evolutie naar een geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid om zo de ondersteuningsmogelijkheden voor kinderen en jongeren met een handicap te verbeteren en te verruimen (project *Vernieuwde zorg & ondersteuning voor kinderen & jongeren met handicap*).

De procedures maatschappelijke noodzaak en noodsituatie worden geïntegreerd. De integratie wordt juridisch vastgelegd, en de applicaties worden daarop aangepast.

Er wordt een nieuw financieringssysteem uitgewerkt dat niet meer uitgedrukt is in personeelspunten maar in euro's. Het systeem moet leiden tot een meer transparante budgetopvolging door de budgethouders en managementruimte voor de sociale ondernemer (project *Uitrol nieuwe financiering*).

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

Zie [pagina 11](#)

PROJECT INTEGRATIE NOODSITUATIE & MAATSCHAPPELIJKE NOODZAAK

Korte duiding

Dit project heeft als doel om de vroegere procedures 'noodsituatie' en 'maatschappelijke noodzaak' te integreren tot de overkoepelende noodprocedure. Het project beoogt een administratieve vereenvoudiging en een kortere doorlooptijd voor de klant. Via een aanpassing van de beoordelingscriteria wordt de doelgroep van de nieuwe noodprocedure uitgebreid, zodat situaties van ernstige zelfverwaarlozing bij personen die langere tijd niet over een sociaal netwerk beschikken, ook gecapteerd worden.

Mijlpalen 2023

- *Het BVR over de integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak is definitief goedgekeurd door de Vlaamse Regering.*
- *Functionele analyse over de aanpassing van de procesflow van noodsituatie en maatschappelijke noodzaak is opgemaakt.*

- *De applicaties Feniks en mijnvaph.be zijn operationeel met betrekking tot de integratie maatschappelijke noodzaak en noodsituatie.*
- *De documenten zijn klaar voor gebruik (aanvraagformulier, beslissingsbrief) na integratie maatschappelijke noodzaak en noodsituatie.*
- *Het actieplan met betrekking tot de overgangsmaatregelen in het kader van dossierbehandeling is opgemaakt.*
- *Afspraken rond rapportering (warehouse) over de integratie maatschappelijke noodzaak en noodsituatie zijn opgemaakt.*
- *Het actieplan met betrekking tot de overgangsmaatregelen in het kader van rapportering is opgemaakt.*

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

Korte duiding

Het project *Nieuwe financiering* heeft als doel een transparantere subsidiëring van voorzieningen te bekomen. Het project is opgesplitst in 2 fases. Na fase 1 in 2022 werken we in 2023 aan het oplossen van de problematieken rond variabele prestaties en bijdrage A, om zo historische verschillen tussen voorzieningen verder weg te werken (fase 2). Er wordt gewerkt aan een verdere vereenvoudiging van de persoonsvolgende financiering vanuit het standpunt van de cliënt. Daarbij wordt een oplossing gezocht voor het werken met personeelspunten door cliënten. Afhankelijk van de uitgewerkte oplossingen worden wijzigingen van regelgeving (BVR, decreet) voorbereid.

Mijlpalen 2023

- *Er is een oplossing geformuleerd om de historische verschillen tussen voorzieningen rond variabele prestaties weg te werken.*
- *Er is een oplossing geformuleerd om de historische verschillen tussen voorzieningen inzake bijdrage A weg te werken.*

PROJECT NIEUW BELEID RTH

Zie [pagina 15](#)

PROJECT VERNIEUWDE ZORG & ONDERSTEUNING KINDEREN & JONGEREN MET EEN HANDICAP

Korte duiding

Dit project beoogt zowel mee uitwerken van intersectorale beleidsontwikkelingen binnen de jeugdhulp (Vroeg en Nabij, Taskforce jeugdhulp), de bestaande VAPH- instrumenten binnen het beleid rond minderjarigen met een handicap (MFC, PAB, RTH) aanpassen aan recente beleidsontwikkelingen (doelstellingen achter PVF minderjarigen, Vroeg & Nabij), als de transitie van een (deel van) de capaciteit van de MPIGO's naar het VAPH in goede banen leiden. Daarvoor is er nauw overleg met de betrokken actoren als belendende sectoren.

Mijlpalen 2023

- *Aanpassen van MFC-regelgeving om te evolueren naar MFC 2.0, in nauw overleg met de sector.*
- *Optimalisatie van PAB-regelgeving.*
- *Aanpakken van crisis in de jeugdhulp (voor het VAPH-specifieke luik) in samenspraak met het agentschap Opgroeien.*
- *Transitie van de MPIGO's naar Welzijn (in samenwerking met het agentschap Opgroeien en departement Onderwijs) (opmaak BVR en begeleiding van MPIGO's om te transformeren naar een MFC tegen 2025).*
- *Verder werk maken van geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid (cfr. Vroeg en Nota) en vertaalslag maken voor de VAPH-doelgroep.*

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

Met de projecten *Vereenvoudiging toeleidingsprocedure* en *VTC (Vlaamse Toeleidingscommissie)* hervormen we het systeem van toewijzing en prioritering van persoonsvolgende budgetten. Op basis van een eerste evaluatie van de oprichting van de interprovinciale VTC (integratie van de provinciale evaluatiecommissie (PEC) en regionale prioriteitencommissie (RPC)) wordt de verdere richting voor de commissiewerking bepaald (o.a. de wenselijkheid van de overstap naar een tweede, interprovinciale fase). Vervolgens wordt het gekozen alternatief concreet ingevuld en geoperationaliseerd (op inhoudelijk, juridisch, technisch en organisatorisch vlak). Het e-loket wordt verder uitgebreid, bijvoorbeeld overzetten van modules uit het multidisciplinair verslag van Helios naar het e-loket.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

Zie [pagina 11](#)

PROJECT FENIKS NAAR E-LOKET

Zie [pagina 12](#)

PROJECT VEREENVOUDIGING TOELEIDINGSPROCEDURE

Korte duiding

Dit project heeft als doel een vereenvoudigde toeleidingsprocedure voor het persoonsvolgend budget (PVB) uit te werken waarbij de nadruk ligt op een klantgerichte, efficiënte en effectieve procesflow. In navolging van deze doelstelling werden twee voorstellen tot aanpassing van de toeleidingsprocedure uitgewerkt. In het eerste voorstel wordt de budgetbepaling uitgesteld tot op het moment van terbeschikkingstelling, waardoor overbodige systeemkosten vermeden worden en de procedure laagdrempeliger wordt. Het tweede voorstel richt zich op een scherpere doelgroepafbakening door het invoeren van een minimale zorgzwaarte en dringendheid als bijkomende voorwaarde voor het PVB.

Mijlpalen 2023

- *Concrete mijlpalen nog te bepalen.*

PROJECT VTC

Korte duiding

Het evaluatietraject voor de Vlaamse toeleidingscommissie (VTC) is afgerond en er werden aanbevelingen voor de tweede fase van de VTC geformuleerd. Daarbij wordt een overstap naar een interprovinciale commissiewerking vooropgesteld. Er werd een aanvraag tot decreetswijziging ingediend. Vervolgens kan de tweede fase van de VTC doorgevoerd worden.

Mijlpalen 2023

- *Het decreet is definitief goedgekeurd.*
- *Het BVR is definitief goedgekeurd.*
- *De nieuwsbrief voor externen is beschikbaar.*
- *De infonota voor professionelen is beschikbaar.*

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

In samenwerking met Opgroeien ontwikkelen we een vernieuwde zorg en ondersteuning voor kinderen en jongeren met een handicap. De doelstellingen die aan de grond liggen van persoonsvolgende financiering (bv. vraagsturing, autonomie), vormen daarvoor de leidraad. We optimaliseren onze bestaande instrumenten PAB, MFC en RTH. We geven prioriteit aan de uitbreiding van de bestedingsmogelijkheden PAB, het herdenken van het concept van MFC en de inkanteling van de IPO's en MPIGO's binnen Welzijn.

PROJECT Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap

Zie [pagina 19](#)

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

We gaan in 2023 aan de slag met de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek 'Evaluatie PVF: het perspectief van de gebruikers en hun netwerk'. We optimaliseren de processen van het systeem van persoonsvolgende financiering (focus binnen de projecten *Vereenvoudiging toeleidingsprocedure, Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak, Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*). We werken verder aan het project *Uitrol nieuwe financiering*. Daarbij bekijken we hoe we de voucherbesteding transparanter kunnen maken voor de gebruikers.

We stimuleren sociaal ondernemerschap via de uitwerking van een kader voor kleinschalige initiatieven en online en/of blended hulpverlening. We geven reeds erkende en nieuwe organisaties de mogelijkheid om nieuwe vormen van RTH te ontwikkelen en uit te proberen (project *Nieuw beleid RTH*) om te streven naar nog meer vraaggestuurde, laagdrempelige en flexibel inzetbare RTH.

Binnen het Europese *UNIC-project* testen en evalueren we de innovatieve instrumenten die ontwikkeld werden, om de ingebruikname en opschaling van persoonlijke budgetten te ondersteunen.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

Zie [pagina 11](#)

PROJECT INTEGRATIE NOODSITUATIE & MAATSCHAPPELIJKE NOODZAAK

Zie [pagina 18](#)

PROJECT VEREENVOUDIGING TOELEIDINGSPROCEDURE

Zie [pagina 20](#)

PROJECT KLEINSCHALIGE INITIATIEVEN

Zie [pagina 14](#)

PROJECT NIEUW BELEID RTH

Zie [pagina 15](#)

PROJECT ONLINE HULPVERLENING

Zie [pagina 12](#)

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

Zie [pagina 19](#)

PROJECT UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)

Zie [pagina 10](#)

OD 2.6 We verschuiven middelen van structuren naar personen.

We onderzoeken waar en hoe middelen verschoven kunnen worden van structuren naar personen. Bij de geformuleerde voorstellen van vereenvoudiging van de toeleidingsprocedure wordt bespaard op kosten aan tussenliggende actoren in het voortraject door het vermijden van het indienen van overbodige documenten en het inperken van herziening vragen. Bij de geïntegreerde procedure noodsituatie en maatschappelijke noodzaak wordt bespaard op kosten aan tussenliggende actoren in het voortraject doordat de aanvraag niet langer verplicht door een multidisciplinair team moet worden ingediend en niet langer beoordeeld wordt door de Vlaamse toeleidingscommissie. Bij de uitwerking van de nieuwe financiering wordt elke vastlegging en betaling boekhoudkundig gekoppeld aan de individuele budgethouder.

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

Zie [pagina 19](#)

PROJECT VEREENVOUDIGING TOELEIDINGSPROCEDURE

Zie [pagina 20](#)

PROJECT INTEGRATIE NOODSITUATIE & MAATSCHAPPELIJKE NOODZAAK

Zie [pagina 18](#)

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

Personen met een gelijke zorgzwaarte volgens het zorgzwaarte-instrument, krijgen een afgestemde financiering ofwel via een persoonsvolgend budget ofwel via directe financiering.

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

In samenwerking met de Vlaamse sociale bescherming (VSB) werken we gekozen pistes uit om een leeftijdsonafhankelijk beleid voor hulpmiddelen te voeren. We maken budgettaire ramingen en een planning voor realisatie op.

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

De toolbox die in het *UNIC-project* wordt ontwikkeld ter ondersteuning van de implementatie van het PVF-systeem heeft een intersectorale finaliteit. De opzet is dat, naast de personen met een handicap, ook andere zorggebruikers met chronische zorgnoden en zorgverleners uit andere sectoren hiervan gebruik kunnen maken. We ontwikkelen een vernieuwde zorg en ondersteuning voor kinderen en jongeren met een handicap in samenwerking met Opgroeien.

PROJECT UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)

Zie [pagina 10](#)

PROJECT Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap

Zie [pagina 19](#)

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

We komen tegemoet aan de nood naar individuele hulpmiddelen, ook voor personen die verblijven in infrastructuur voor personen met een handicap. We onderzoeken de budgettaire impact van een aangepaste tussenkomst voor IMB bij initiatieven voor infrastructuur en/of dagondersteuning voor personen met een handicap. Via het project *Infrastructuurdoelstellingen* wordt er voor de zorgaanbieders

regelgeving uitgewerkt voor de inrichting van hun infrastructuur. Die regelgeving draagt bij tot een transparante aanrekening van zorggebonden kosten en woon- en leefkosten.

We kantelen vervoers- en verblijfkosten voor leerlingen of studenten die lessen volgen in het gewoon onderwijs, onder de vorm van hulpmiddelenfiches in in de IMB-regelgeving. We zorgen daarbij dat de tegemoetkoming aangepast is aan het huidige onderwijslandschap en het aanbod van gesubsidieerd individueel vervoer. Tegelijk zorgen we ervoor dat het principe van meerkosten correct kan toegepast worden.

PROJECT IMB IN COMBINATIE MET GEBRUIK INFRASTRUCTUUR VOOR PERSONEN MET HANDICAP

Zie [pagina 15](#)

PROJECT INFRASTRUCTUURDOELSTELLINGEN

Zie [pagina 10](#)

PROJECT ONLINE HULPVERLENING

Zie [pagina 12](#)

SD 3 Innovatie

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

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

We verhogen de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van het e-loket mijnvaph.be. We bouwen het e-loket uit met nieuwe functionaliteiten en installeren de mogelijkheid tot goedkeuring van documenten en formulieren door derden in het loket (project *Digitaal ondertekenen*). Alle applicaties van het VAPH maken deel uit van het VAPH-universum. Er wordt één consistente UX (user-experience) gehanteerd voor lay-out en gedrag. Om de kwaliteit van de communicatie tussen VAPH en de cliënt te verhogen, integreren we functies van klantrelatiebeheer-software (CRM (Customer Relationship Management)) in de VAPH-applicaties.

PROJECT DIGITAAL ONDERTEKENEN

Korte duiding

In heel wat van onze businessprocessen moeten documenten ondertekend worden. Het gaat zowel over documenten die door het VAPH verzonden worden, als over documenten die het VAPH ontvangt. Binnen het project worden er verschillende oplossingen uitgewerkt voor authenticatie en (digitaal) ondertekenen. De focus ligt op het goedkeuren van formulieren door

derden en het waarborgen van de authenticiteit van documenten die door het VAPH aangeboden zijn. De regelgeving wordt gescreend op eventuele aanpassingen naar aanleiding van digitaal tekenen en het digitaal indienen van documenten.

Mijlpalen 2023

- *De goedkeuringsflow voor het ondertekenen van documenten door derden is beschikbaar in onze applicaties.*
- *De authenticiteit van een VAPH document is gewaarborgd en kan toegepast worden in de VAPH-applicaties.*

PROJECT E-DOCUMENTEN MAGDA

Korte duiding

Dit project zorgt ervoor dat onze klanten brieven ook digitaal kunnen ontvangen via de e-box of het burgerprofiel. Langs die geijkte kanalen kunnen zij ook hun voorkeuren beheren om niet langer papieren stukken te ontvangen. Dit project maakt ook mogelijk dat medewerkers van het VAPH niet langer hoeven in te staan voor het afdrucken en verzenden van brieven.

Mijlpalen 2023

- *Het takenpakket voor medewerkers betrokken bij verzending van brieven is aangepast.*
- *Een brief gericht aan een klant of wettelijk vertegenwoordiger wordt verzonden via de documentendienst van MAGDA (e-box of papier).*

PROJECT VAPH-UNIVERSUM

Korte duiding

Het VAPH-universum zorgt voor een eengemaakte, consistente gebruikerservaring (UX) voor de bezoeker, op vlak van lay-out en gedrag. Het VAPH-universum is een leidend principe voor applicaties en digitale kanalen van het VAPH.

Mijlpalen 2023

- *Stel een vraag op vaph.be wordt gerealiseerd.*
- *De analyse naar de beste technische oplossing voor het intranet wordt gevoerd.*
- *De landingspagina's van mijnvaph.be worden op punt gesteld qua UX.*
- *De toegankelijkheidsaspecten van mijnvaph.be worden verder in orde gezet (audit).*
- *Het VAPH-kader voor het universum krijgt vorm.*
- *De IA en navigatie van mijnvaph.be wordt grondig herwerkt.*
- *De header & footer wordt geïnstalleerd op alle overige applicaties en sites.*

PROJECT CRM

Korte duiding

De introductie van een CRM zorgde in een eerste stadium voor de registratie van alle telefonische vragen van klanten in het elektronisch dossier mijnvaph.be. In een tweede fase

werden ook alle schriftelijke vragen via mijnvaph.be mogelijk, waarbij een eenduidig CRM systeem de opvolging van de antwoorden van VAPH-medewerkers binnen 5 werkdagen mogelijk maakt. In een laatste fase gaan ook alle klantenvragen via de website via dat systeem.

Mijlpalen 2023

- *De applicatie met betrekking tot schriftelijke dossiergebonden en niet-dossiergebonden vragen van klanten en niet-klanten is operationeel.*

PROJECT VTC

Zie [pagina 21](#)

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE VOOR SAMENWERKENDE ORGANISATIES

Korte duiding

Dit project wil ervoor zorgen dat toegang tot informatie over een cliënt door een organisatie die het VAPH erkent, vergunt, subsidieert ... ('samenwerkende organisatie') op een uniforme en transparante manier verloopt. Dat houdt in dat de toegang verloopt op basis van een tijdelijke toestemming van de cliënt, door de cliënt kan ingetrokken worden en zichtbaar is in mijnvaph.be. Het VAPH beheert in een matrix welke informatie, na toestemming, beschikbaar is voor welk type organisatie.

Mijlpalen 2023

- *Er vindt afstemming plaats met de stakeholders in de permanente werkgroepen.*
- *Aangepaste toestemmingsformulieren zijn beschikbaar.*
- *Verantwoordelijken van organisaties zijn geïnformeerd over de principes en verantwoordelijkheden van de organisatie rond het beheer van de toegangsrechten tot informatie van personen met een handicap.*
- *Het VAPH beschikt over een rechtenmatrix met de toegang en rechten van elke organisatie die toegang heeft tot informatie van personen met een handicap.*
- *In mijnvaph.be zijn de nodige functionaliteiten geïmplementeerd met betrekking tot verlenen van toegangen, intrekken van toegangen en eventuele verlengingen.*

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

We ontsluiten de gegevens en Application Programming Interface (API) van het VAPH-loket voor externe organisaties. Daarbij kijken we naar de haalbaarheid en mogelijkheden om gegevens aan te bieden in de platformen van die externe organisaties zodat die niet naar het loket van het VAPH dienen te surfen. Voor uitwisseling van gegevens met Opgroeien werken we via het Eyouth-platform. We werken aan een digitale erkenningsprocedure (project *Erkenningen*).

PROJECT ERKENNINGEN

Korte duiding

De applicatie 'HERA' wordt aangepast zodat erkenningsaanvragen digitaal ingediend kunnen worden. Ook het afhandelen van de aanvragen en het vragen van advies wordt geautomatiseerd.

Mijlpalen 2023

- *De applicatie HERA is operationeel met betrekking tot de aanvraag van erkenningen.*
- *De applicatie HERA is operationeel met betrekking tot de erkenning van MDT's.*

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

We bakenen de inhoud van online/blended hulp af als mogelijke vorm van ondersteuning voor personen met een handicap, met bepaling van randvoorwaarden voor de implementatie daarvan (wat is er nodig op juridisch vlak, beleidsmatig vlak, IT).

PROJECT ONLINE HULPVERLENING

Zie [pagina 12](#)

SD 4 All policies

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

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

We werken verder samen met Werk om de afstandstolken dienstverlening van het CAB structureel te verankeren in de reguliere werking van het CAB. De dienstverlening met betrekking tot tolken voor doven en slechthorenden is juridisch, procesmatig en technisch afgestemd met Onderwijs en Werk.

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

We stellen samen met de andere sectoren een plan van aanpak op, om de te verwachten zorg en ondersteuning in kaart te brengen. We evalueren de resultaten van het door het VAPH gefinancierde project 'CultuurSensitieve zorg bij personen met een Handicap (CuSeHa)' en verlagen de drempels tot zorg op het kruispunt van (vermoeden van) handicap en een migratieachtergrond.

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

In het project *Kleinschalige initiatieven* hebben we bij de inclusiegerichte initiatieven aandacht voor de samenwerking met lokale besturen. We bekijken de inzet van persoonsvolgende financiering binnen Brussel, en hoe we drempels kunnen wegnemen zodat inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die dat wensen vlot een persoonsvolgend budget kunnen aanvragen. Binnen het project *Nieuw beleid RTH* wordt lokale en intersectorale samenwerking bij de deelnemende initiatieven actief aangemoedigd en gestimuleerd.

PROJECT KLEINSCHALIGE INITIATIEVEN

Zie [pagina 14](#)

PROJECT PVF IN BRUSSEL

Korte duiding

De doelstelling van dit project is om een eenduidig en onderbouwd standpunt in verband met de mogelijkheden van PVB in Brussel en de toepassing van de Brusselnorm in relatie tot een centrale, chronologische wachtlijst te ontwikkelen. Daarbij wordt rekening gehouden met de complexe Brusselse situatie waarbij verschillende entiteiten (GGC met Iriscare, FGC (COCOF) met PHARE, VG met VAPH en in mindere mate VGC) een bevoegdheid hebben op het vlak van personen met een handicap. In de marge van dit project financiert het VAPH ook het CuSeHa-project (Cultuursensitieve zorg voor personen met een handicap) dat met 1 jaar verlengd werd om te voorzien in continuïteit in het aanbieden en uitbouwen van expertise rond divers-sensitieve diagnostiek in Brussel en Vlaanderen.

Mijlpalen 2023

- *Een nota met een eenduidig en onderbouwd standpunt over de inzet van PVF in Brussel is goedgekeurd door de directie.*
- *Het eindrapport van het project CuSeHa - Cultuursensitief omgaan bij personen met een handicap en een migratieachtergrond is beschikbaar.*
- *Een nota over de aanpak van het VAPH en samenwerking met andere organisaties met betrekking tot personen met een handicap in Brussel is goedgekeurd door de directie.*

PROJECT NIEUW BELEID RTH

Zie [pagina 15](#)

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

We nemen deel aan en dragen bij tot het internationaal beleid over de rechten van personen met een handicap. We monitoren en rapporteren over de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen en evalueren het gevoerde beleid daarover. In samenwerking met de Europese partners leveren we binnen het *UNIC-project* de finale toolbox op om ondersteuning te

bieden bij het ontwerp, de implementatie en de evaluatie van persoonsvolgende budgetten in verschillende lidstaten. Dit met bijzondere aandacht voor de betere integratie van chronische zorg met andere dienstverlening. In het project *Infrastructuurdoelstellingen* wordt er gefocust op de artikels 9 (toegankelijkheid) en artikel 19 (zelfstandig wonen en deel uitmaken van de maatschappij) van de VN-conventie. We maken een meerjarenanalyse en reflectiedocument over de zorg en ondersteuning van personen met een handicap (project *Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*). We continueren de *Academische Werkplaats De-Institutionalisering (AWDI)* en reiken via onderzoek handvaten aan om de-institutionalisering in de praktijk te brengen zonder de (kwaliteit van) zorg en ondersteuning waar vooral kwetsbare groepen nood aan hebben te hypothekeren.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

Zie [pagina 11](#)

PROJECT INFRASTRUCTUURDOELSTELLINGEN

Zie [pagina 10](#)

PROJECT UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)

Zie [pagina 10](#)

SD 5 Armoedebestrijding

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

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

De doelstelling is gerealiseerd. Via wetenschappelijk onderzoek hebben we aandacht voor de betaalbaarheid van de woon- en leefkosten.

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

Binnen het project *Kwaliteitstoets* hebben we aandacht voor begeleidende maatregelen voor personen met een handicap in kwetsbare situaties.

PROJECT KWALITEITSTOETS

Zie [pagina 13](#)

3.2 BEHEERSDOELSTELLINGEN

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

We hebben 8 strategische beheersdoelstellingen geformuleerd (SD 6, SD 7, SD 8, SD 9, SD 10, SD 11, SD 12, SD 13). Elk van die doelstellingen is vertaald in gerichte operationele doelstellingen. Voor alle operationele doelstellingen is een korte toelichting opgenomen, waarin vermeld is via welke processen de doelstelling gerealiseerd kan worden. De specifieke processen en relevante indicatoren ter opvolging van die processen zijn opgenomen in het managementoverzicht op pagina 41.

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

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

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

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

OD 6.2 We monitoren, bewaken en sturen op output.

We monitoren de budgetten van het VAPH op systematische wijze. We verbeteren het monitoring- en datakwaliteitsysteem. We passen onze werking aan op basis van cijfergegevens.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

Zie [pagina 11](#)

OD 6.3 We behandelen dossiers wettelijke subrogatie.

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

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

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

OD 7.1 We rollen doelstellingenmanagement uit.

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

OD 7.2 We optimaliseren risicomanagement.

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

OD 7.3 We rollen procesmanagement uit.

We hebben zicht op de kern- en ondersteunende processen van onze organisatie. We visualiseren en documenteren processen op uniforme wijze. We evalueren onze processen en sturen bij waar nodig (project *Implementatie procesmanagement*).

PROJECT IMPLEMENTATIE PROCESMANAGEMENT

Korte duiding

De doelstelling van het project bestaat erin om procesmanagement in het dagelijks beleid en beheer van het VAPH te verankeren. We verbeteren het zicht op onze werking door het uniform visualiseren en documenteren van de kern- en ondersteunende processen. Dat vormt de basis om processen gericht te evalueren en eventueel bij te sturen.

Mijlpalen 2023

- *Er is een procestekening beschikbaar voor elk proces.*
- *Er is een document beschikbaar met procedure voor de invoer, evaluatie en herwerking van processen.*

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

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

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

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

OD 7.6 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

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

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

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

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

We stellen persoonsvolgende en persoonlijke-assistentie budgetten ter beschikking. We verlenen tegemoetkomingen voor bepaalde hulpmiddelen en aanpassingen in de thuissituatie. Via het project *Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap* werken we aan een aanpak om de middelen zo te verdelen dat het aantal personen met een handicap uit de verschillende prioriteitengroepen die ondersteuning krijgen, maximaal is. Via aanpassingen aan het systeem van financiering (project *Uitrol nieuwe financiering*) creëren we transparantie voor de gebruiker.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

Zie [pagina 11](#)

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

Zie [pagina 19](#)

OD 8.2 We leiden toe naar zorg en ondersteuning.

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

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE VOOR SAMENWERKENDE ORGANISATIES

Zie [pagina 26](#)

PROJECT VTC

Zie [pagina 21](#)

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

We onderzoeken aanvragen opnieuw wanneer er door de persoon met een handicap een heroverweging wordt gevraagd, en organiseren een heroverwegingscommissie. We reorganiseren de processen voor toewijzing van zorg en ondersteuning (project *VTC*).

PROJECT VTC

Zie [pagina 21](#)

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

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

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

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

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

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

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE VOOR SAMENWERKENDE ORGANISATIES

Zie [pagina 26](#)

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

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

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

Zie [pagina 19](#)

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

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

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

We voeren interne administratieve controles uit en volgen de resultaten daarvan systematisch op. Ook de resultaten van externe inspectie-opdrachten worden consequent opgevolgd. We ondernemen actie bij tekortkomingen. We voeren ex-postcontroles uit van de besteding. Klachten, meldingen en signalen worden geregistreerd.

PROJECT OVERKOEPELENDE REGISTRATIE EN RAPPORTERING VAN KLACHTEN, MELDINGEN EN SIGNALLEN (ORK)

Zie [pagina 9](#)

OD 10.2 We organiseren bemiddeling en volgen op.

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

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

We monitoren de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen op (project *Handhaving*). We ontwikkelen een efficiënte manier van rapportering over de financiële gegevens van door het VAPH gefinancierde organisaties. We voeren ex-postcontroles uit en nemen maatregelen bij vaststellingen van tekorten.

PROJECT HANDHAVING

Korte duiding

Het reeds opgemaakte actieplan handhaving wordt verder uitgewerkt. Risicobeheer wordt uitgewerkt in matrixen van risico's, parameters en indicatoren. De theorie wordt getoetst aan de processen in een inhoudelijke CRM voor de organisaties. Via de interne commissie handhaving wordt met cases het risicobeheer verfijnd, alsook de handhavingscyclus van mogelijke begeleidende maatregelen, acties en sancties tot toezicht. Handhaving en toezicht worden doelmatig en risicogestuurd op elkaar afgestemd. Het structureel overleg VAPH - Zorginspectie wordt opnieuw ingericht en opgevolgd. Belendende projecten of beleid (bv. ORK) worden afgestemd met de ontwikkeling van dit project.

Mijlpalen 2023

- *Het actieplan handhaving VAPH is operationeel.*
- *Afstemming van toezicht binnen het geheel van de handhavingscyclus is verankerd in de samenwerkingsovereenkomst met Zorginspectie.*
- *Het nieuwe kwaliteitsbesluit is goedgekeurd door de Vlaamse Regering.*
- *Het risicobeheer VAPH is operationeel.*
- *De handhavingscyclus is gekend intern VAPH.*

PROJECT KWALITEITSTOETS

Zie [pagina 13](#)

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

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

PROJECT HANDHAVING

Zie [pagina 34](#)

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

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

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

We evalueren de manier waarop het beleid is geconcretiseerd en geïmplementeerd. Via onderzoek gaan we na wat het effect is van de invoering van persoonsvolgende financiering (PVF) op de ondersteuning die personen met een handicap ontvangen, bekeken vanuit zowel het perspectief van gebruikers als van hun netwerk. De resultaten uit onderzoek geven beleidsmakers meer inzicht in de succesfactoren en knelpunten van PVF, om mee te nemen in toekomstig beleid. We sturen het systeem van de verdeling van middelen bij om een reëel perspectief te creëren voor personen met een handicap (project *Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*). Om het jaarverslag beter af te stemmen op de gebruikersbehoefte worden er inhoudelijk en vormelijk enkele zaken aangepast. Het gaat daarbij bijvoorbeeld over het eventueel weglaten of toevoegen van bepaalde cijfers, visuele veranderingen.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

Zie [pagina 11](#)

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

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

PROJECT OVERKOEPELENDE REGISTRATIE EN RAPPORTERING VAN KLACHTEN, MELDINGEN EN SIGNALLEN (ORK)

Zie [pagina 9](#)

OD 11.3 We behandelen gerechtelijke procedures.

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

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

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

OD 12.1 Het VAPH communiceert open en betrouwbaar.

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

PROJECT HEERLIJK HELDER TRAJECT 22-24

Korte duiding

Tegen het einde van de huidige regeerperiode (medio 2024) voldoet 75 % van de standaardbrieven en -mails voor de externe communicatie van de Vlaamse overheid aan de basiscriteria voor standaardbrieven en -mails. Het VAPH streeft ernaar om medio 2025 75 % van zijn standaardbrieven en -mails te herwerken volgens de checklist Heerlijk Helder.

Mijlpalen 2023

- *40 % van de standaardbrieven en -mails beantwoordt aan de checklist Heerlijk Helder.*
- *Een e-learning over heerlijk heldere taal is beschikbaar voor de VAPH-medewerkers. Aan de hand van de e-learning worden de collega's ook live opgeleid.*

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

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

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

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

OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.

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

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

Zie [pagina 11](#)

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

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

PROJECT HEERLIJK HELDER TRAJECT 22-24

Zie [pagina 36](#)

OD 12.6 Het VAPH communiceert maximaal digitaal en toegankelijk.

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

PROJECT E-DOCUMENTEN MAGDA

Zie [pagina 25](#)

PROJECT VAPH-UNIVERSUM

Zie [pagina 25](#)

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE VOOR SAMENWERKENDE ORGANISATIES

Zie [pagina 26](#)

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

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

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

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

PROJECT TALENTENPROJECT

Korte duiding

De wereld rond ons is in beweging en dat heeft ook invloed op werken binnen het VAPH. Wij willen daarom dat personeelsleden, maar ook het VAPH als werkgever, momenten inbouwt waarbij stilgestaan wordt bij de ontwikkeling en de loopbaan van personeelsleden. Het project *Attent voor Talent* heeft als doel een loopbaankader te ontwikkelen. Dat kader zal de personeelsleden helpen te ontdekken wat ze werkelijk willen in hun loopbaan en welke stappen ze daartoe moeten zetten.

Mijlpalen 2023

- *Concrete acties waarmee het VAPH zijn talentenbeleid realiseert, zijn goedgekeurd door de directie en worden stapsgewijs uitgerold.*
- *Kennis over loopbanen en talentbespreking is geactualiseerd. Leidinggevend en zijn door het proces gegaan en beschikken zelf over de vaardigheden.*
- *Attent voor Talent, het loopbaandenken zit ingebed in de werking van het VAPH. Het VAPH denkt als organisatie proactief na over loopbanen en loopbaankansen. Het VAPH is toonaangevend binnen de Vlaamse overheid.*

OD 13.2 We informeren en betrekken medewerkers via diverse kanalen.

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

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

Nodige facilitaire diensten voor de personeelsleden worden aangekocht. Personeelsleden worden administratief ondersteund. We zorgen voor een goed beheer van gebouw en faciliteiten. We zorgen voor een naadloze overgang en verhuizing naar het Belpairegebouw.

OD 13.4 We digitaliseren onze werking.

We zetten in op verdere digitalisering en automatisering, in onze dienstverlening aan de persoon met een handicap en binnen onze eigen werking (onder andere via project *ORK*). Op de website *zorgwijs.be* bundelen we alle zorgaanbieders op één platform, en wijzen de personen met een handicap de weg naar zorg en ondersteuning die best bij hen past. Het e-loket *mijnvaph.be* wordt systematisch uitgebreid en verbeterd bv. automatische opvolging van budgethouders die niet besteden (nulbesteders) of de opvolging van verslagen na controles door Zorginspectie bij budgethouders die in cash PAB of PVB besteden. Op vlak

van onze interne werking volgen we het hybride werken en het organiseren van intervisies op, evalueren en optimaliseren dit.

PROJECT NULBESTEDING

Zie [pagina 12](#)

PROJECT OVERKOEPELENDE REGISTRATIE EN RAPPORTERING VAN KLACHTEN, MELDINGEN EN SIGNALLEN (ORK)

Zie [pagina 9](#)

4 HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN

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

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

Met betrekking tot het welzijnsbeleid investeren we in goede werkomstandigheden en het welzijn van onze medewerkers. We zetten in op preventie.

SD 15 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen met betrekking tot diversiteit en gelijke kansen.

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

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














We beheren de prestaties met het oog voor efficiëntie en effectiviteit.










SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

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

5 MANAGEMENTOVERZICHT ONDERNEMINGSPLAN 2023

Managementoverzicht ondernemingsplan VAPH - 2023

SD 1 Kwaliteit.	Proces-indicatoren	Begrotingsartikel
<p>OD 1.1 We werken een nieuw kwaliteitskader uit, gericht op autonomie en gebaseerd op de principes van kwaliteit van bestaan.</p> <ul style="list-style-type: none">  Infrastructuurdoelstellingen  Kwaliteitskader  Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)  Overkoepelende registratie en rapportering van klachten, meldingen en signalen (ORK)  Controle op minimale kwaliteitseisen voor MDT's  Opvolgen van klachten  Verwerken van een inspectieverslag van een vergunde zorgaanbieder 	<p><i>Aantal ontvankelijke klachten over een door het VAPH vergunde zorgaanbieder (niet doorverwezen)</i></p> <p>–</p> <p><i>% tijdigheid antwoorden op een ontvankelijke klacht over een vergunde zorgaanbieder [>75% binnen de administratieve norm van 45 dagen na ontvangst van verslag zorginspectie]</i></p> <p>–</p> <p><i>Aantal ontvankelijke klachten over dienstverlening VAPH</i></p> <p>–</p> <p><i>% tijdigheid antwoorden op een ontvankelijke klacht over dienstverlening VAPH [>75% binnen de wettelijke norm van 45 kalenderdagen]</i></p>	<p><i>GH0-AGGF2RA-WT AGG 123 : € 6.502.000</i></p>
<p>OD 1.2 We zetten in op een doelmatige besteding van persoonsvolgende budgetten.</p> <ul style="list-style-type: none">  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap  Feniks naar E-loket  Kwaliteitstoets  Online hulpverlening  Nulbesteding  Transparantie 		<p><i>GH0-AGGF2RA-WT AGG 123 : € 6.502.000</i></p> <p><i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : 1.455.877.000</i></p>

<i>Proces-indicatoren</i>	<i>Begrotingsartikel</i>
<p>OD 1.3 We stimuleren sociaal ondernemerschap.</p> <ul style="list-style-type: none">  IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap  Infrastructuurdoelstellingen  Kleinschalige initiatieven  Kwaliteitskader  Nieuw Beleid RTH  Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)  Online hulpverlening 	<p><i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.455.877.000</i></p>
<p>OD 1.4 We zetten verder in op de kwaliteit van de dienstverlening inzake hulpmiddelen en aanpassingen.</p> <ul style="list-style-type: none">  Feniks naar E-loket  IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap 	<p><i>GH0-AGGF2RB-WT AGG 104 : € 36.587.000</i></p>

 Processen toeleiding en huur hulpmiddelen

Proces-indicatoren

Aantal unieke personen met een ingediende vraag naar IMB

–

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

–

Het aandeel van dossiers IMB beslist binnen de vooropgestelde termijn te meten van de bevestigde, volledige aanvraag tot het versturen van (het voornemen tot) de beslissing door het VAPH

–

Het aandeel van facturen IMB verwerkt binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van een betaalbare factuur tot de uitbetaling door het VAPH'

–

Het aandeel van dossiers BBC beslist binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van de bevestigde, volledige aanvraag tot het versturen van de beslissing door het VAPH'

–

Aantal personen met een beslissing voor huur SDA

–

Het aantal unieke personen met een betaling IMB








Begrotingsartikel


















SD 2 Toegankelijkheid



















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




















GH0-AGGF2RD-WT AGG 107 : € 106.670.000














GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : 1.455.877.000



-  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap
-  IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap
-  Infrastructuurdoelstellingen
-  Kleinschalige initiatieven
-  Nulbesteding
-  Online hulpverlening
-  ZC schoolverlaters









	Proces-indicatoren	Begrotingsartikel
<p> Voorbereiden van beleid</p> <hr/> <p>OD 2.2 De middelen voor zorg en ondersteuning worden zodanig toegekend dat we een gedifferentieerd aanbod voor zoveel mogelijk personen met een handicap krijgen.</p> <ul style="list-style-type: none">  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap  Financiering  Punten naar cash-luik financiering VZA  Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak  Uitrol nieuwe financiering  Nieuw Beleid RTH  Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap 		<p><i>GH0-AGGF2RC-WT AGG 105 : € 120.139.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 107 : € 106.670.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.455.877.000</i></p>
<p>OD 2.3 We evalueren de zorgvragen in de prioriteitengroepen en hervormen het systeem van toewijzing en prioritering van persoonsvolgende budgetten.</p> <ul style="list-style-type: none">  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap  Feniks naar E-loket  Vereenvoudiging toeleidingsprocedure  VTC 		<p><i>GH0-AGGF2RA-WT AGG123 : € 6.502.000</i></p>
<p>OD 2.4 We passen de plannen voor de invoering van de persoonsvolgende financiering voor minderjarigen aan</p> <ul style="list-style-type: none">  Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap 		<p><i>GH0-AGGF2RD-WT AGG107 : € 106.670.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 13802 : € 521.444.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG13803 : € 6.797.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG10905 : € 305.000</i></p>
<p>OD 2.5 We evalueren en verbeteren het systeem van persoonsvolgend financieren voor volwassenen.</p> <ul style="list-style-type: none">  Evalueren van beleid  Processen begrotingsopvolging - en rapportering  Periodiek opvolgen en evalueren van geïdentificeerde risico's en beheersmaatregelen  Evalueren van processen 	<p><i>% tijdigheid oplevering van begrotingsdocumenten</i></p>	<p><i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : 1.455.877.000</i></p>



	Proces-indicatoren	Begrotingsartikel
<ul style="list-style-type: none">  Samenwerking binnen WVG opzetten en onderhouden  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap  Financiering  Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak  Kleinschalige initiatieven  Nieuw Beleid RTH  Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)  Online hulpverlening  Punten naar cash-luik financiering VZA  Uitrol nieuwe financiering  Vereenvoudiging toelidingsprocedure 		
<p>OD 2.6 We verschuiven middelen van structuren naar personen.</p>		<p><i>GH0-AGGF2RA-WT : € 6.503.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT : € 2.322.717.000</i> <i>GH0-AGGF2RE-WT : € 25.460.000</i></p>
<ul style="list-style-type: none">  Punten naar cash-luik financiering VZA  Uitrol nieuwe financiering  Financiering  Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak  Evalueren van beleid  Evalueren van processen 		
<p>OD 2.7 Personen met een gelijke zorgwaarte krijgen een gelijke financiering</p>		<p><i>GH0-AGGF2RB-WT AGG104 : € 36.587.000</i></p>
<p>OD 2.8 We onderzoeken de mogelijkheden en de noodzakelijke voorwaarden van een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid.</p> <ul style="list-style-type: none">  Uitvoeren van onderzoek (intern)  Aansturen en opvolgen van extern uitbesteed onderzoek, m.i.v. wetenschappelijk onderzoek via SWVG 		<p><i>GH0-AGGF2RB-WT AGG104 : € 36.587.000</i></p>
<p>OD 2.9 We werken een kader uit voor een intersectoraal georganiseerde zorg en ondersteuning.</p> <ul style="list-style-type: none">  Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)  Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap 		<p><i>GH0-AGGF2RF-WT : € 9.686.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i></p>





	Proces-indicatoren	Begrotingsartikel
<ul style="list-style-type: none">  Samenwerking binnen WVG opzetten en onderhouden  Intersectorale samenwerking opzetten en onderhouden 		
<p>OD 2.10 We werken aan betaalbare zorg, ondersteuning en hulpmiddelen.</p> <ul style="list-style-type: none">  IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap  Infrastructuurdoelstellingen  Online hulpverlening 		<p><i>GH0-AGGF2RB-WT AGG104 : € 36.587.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 107 : € 106.670.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.455.877.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 138 : € 759.665.000</i></p>
SD 3 Innovatie.		
<p>OD 3.1 We zetten verdere stappen in het digitaliseren van de dienstverlening van het VAPH, en we ontsluiten het VAPH e-loket verder en verhogen de toegankelijkheid en hanteerbaarheid ervan.</p> <ul style="list-style-type: none">  Verzameling financiële gegevens  Migratie datacenter  Digitaal ondertekenen  VAPH universum  Processen en opdrachten IT  CRM  VTC  Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties 		<p><i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 3.864.000</i></p>
<p>OD 3.2 We investeren verder in het veilig elektronisch uitwisselen van gegevens.</p> <ul style="list-style-type: none">  Migratie datacenter  Project Hera:erkenningen 		<p><i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 3.864.000</i></p>
<p>OD 3.3 We investeren in onlinehulp, in elk geval in de vorm van chathulp.</p> <ul style="list-style-type: none">  Migratie datacenter  Online hulpverlening 		<p><i>GH0-AGGF2RE-WT AGG 136: € 168.150</i></p>
SD 4 All policies.		
<p>OD 4.1 We werken samen met Onderwijs en Werk aan een afgestemde dienstverlening inzake tolken voor doven en slechthorenden.</p> <ul style="list-style-type: none">  Onderzoeksproject UNIC (towards user-centered funding models for long-term care)  Samenwerking binnen WVG opzetten en onderhouden 		<p><i>GH0-AGGF2RE-WT AGG12402 : € 2.250.000</i></p>

	Proces-indicatoren	Begrotingsartikel
<ul style="list-style-type: none">  Intersectorale samenwerking opzetten en onderhouden 		
OD 4.2 We schrijven ons in een intersectoraal uitgewerkte programmatieverkenning in die ons toelaat de te verwachten zorg en ondersteuning in kaart te brengen.		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 112 : € 500.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Aansturen en opvolgen van extern uitbesteed onderzoek, m.i.v. wetenschappelijk onderzoek via SWVG  Processen begrotingsopvolging - en rapportering 	<i>% tijdigheid oplevering van begrotingsdocumenten</i>	
OD 4.3 We versterken onze samenwerking met lokale besturen en stimuleren lokale initiatieven inzake zorg en ondersteuning.		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 112 : € 500.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Samenwerking binnen WVG opzetten en onderhouden  Intersectorale samenwerking opzetten en onderhouden  Kleinschalige initiatieven  PVF in Brussel  Nieuw Beleid RTH 		
OD 4.4 We monitoren de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen en rapporteren daarover.		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 112 : € 500.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap  Infrastructuurdoelstellingen  Intersectorale samenwerking opzetten en onderhouden  Evalueren van beleid 		
SD 5 Armoedebestrijding.		
OD 5.1 We voeren de veralgemeende omschakeling van het systeem van woon- en leefkosten door met aandacht voor de groep personen met een handicap die de woon- en leefkosten moeilijk kunnen dragen.		<i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.455.877.000</i>
OD 5.2 We nemen begeleidende maatregelen voor personen met een handicap in kwetsbare situaties.		<i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.455.877.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Kwaliteitstoets 		

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



	<i>Proces-indicatoren</i>	<i>Begrotingsartikel</i>
SD 6 We garanderen een verantwoord en optimaal beheer van de beleids- en beheersmiddelen.		
OD 6.1 We maken de begroting op, volgen de begroting en begrotingsuitvoering op, en houden een geïntegreerde budgettaire en bedrijfseconomische boekhouding.		<i>GH0-AGGF2RA-WT : € 6.503.000</i> <i>GH0-AGGF2RB-WT : € 37.231.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT : 2.322.717.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 107 : € 200.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i>
 Processen boekhouding	<i>% tijdigheid doorgeven betalingsopdrachten aan dienstencentrum boekhouding</i> – <i>% tijdigheid oplevering documenten i.k.v. verplichte rapporteringen aan Financiën & Begroting</i> – <i>% verhouding tussen verwachte kost en effectieve kost van de begrotingsposten</i>	
 Processen begrotingsopvolging - en rapportering	<i>% tijdigheid oplevering van begrotingsdocumenten</i>	
OD 6.2 We monitoren, bewaken en sturen op output.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 3.864.000</i>
 Processen monitoring en verbetering datakwaliteit		
 Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap		
OD 6.3 We behandelen dossiers wettelijke subrogatie.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 3.864.000</i>
 Wettelijke subrogatie	<i>Aantal dossiers cumulverbod PvB</i>	
SD 7 We zijn een effectieve, efficiënte en wendbare overheidsorganisatie.		
OD 7.1 We rollen doelstellingenmanagement uit.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i>
 Voorbereiden van beleid		
 Opmaak en rapportering Jaarlijks Ondernemingsplan	<i>% tijdigheid vaststellen Jaarlijks Ondernemingsplan (JOP)</i> – <i>% tijdigheid vaststellen uitvoeringsrapportering JOP</i>	
OD 7.2 We optimaliseren risicomanagement.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i>
 Periodiek opvolgen en evalueren van geïdentificeerde risico's en beheersmaatregelen		
OD 7.3 We rollen procesmanagement uit.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i>

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

-  Implementatie procesmanagement
-  Evalueren van processen
-  Begeleiden bij de implementatie van nieuwe processen/procesoptimalisaties
-  Identificeren, visualiseren, documenteren van processen



Proces-indicatoren**Begrotingsartikel****OD 7.4 We voeren projecten uit volgens uniforme vastgestelde werkwijze en richtlijnen en volgen op.**

GH0-AGGF2RF-WT AGA112 : € 500.000

-  Overkoepelende registratie en rapportering van klachten, meldingen en signalen (ORK)
-  Realiseren van strategische beleidsprojecten

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

GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000

-  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap
-  Opmaken van transparante en eenduidige regelgeving

OD 7.6 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000

-  Opvolgen van audits

Audits: realisatiegraad van aanbevelingen van Audit Vlaanderen

-



Audits: % tijdige realisatie van aanbevelingen van Audit Vlaanderen


SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan de persoon met een handicap.**OD 8.1 We verstrekken middelen voor zorg en ondersteuning aan de persoon met een handicap.**


GH0-AGGF2RD-WT AGG 137: € 1.455.877.000

GH0-AGGF2RD-WT AGG 107: € 106.670.000

GH0-AGGF2RB-WT AGG 104: € 36.587.000

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

 Processen besteding PVB

 Processen besteding PAB

Proces-indicatoren

PVB % tijdigheid van de betalingsopdracht VAPH na doorgeven onkost door budgethouder

–

PVB Gemiddelde termijn waarop budgethouder start met besteden na de terbeschikkingstelling

–

Aantal toekenningen PAB

–

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



–

PAB % tijdigheid van de betalingsopdracht VAPH na doorgeven onkost door budgethouder


Begrotingsartikel

GH0-AGGF2RD-WT AGG 137: € 1.455.877.000


GH0-AGGF2RD-WT AGG 107: € 106.670.000

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

 Processen toeleiding en huur hulpmiddelen


 Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap

 Financiering

 Punten naar cash-luik financiering VZA

 Uitrol nieuwe financiering

OD 8.2 We leiden toe naar zorg en ondersteuning.

 Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties

 VTC

Proces-indicatoren

Aantal unieke personen met een ingediende vraag naar IMB

–

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

–

Het aandeel van dossiers IMB beslist binnen de vooropgestelde termijn te meten van de bevestigde, volledige aanvraag tot het versturen van (het voornemen tot) de beslissing door het VAPH

–

Het aandeel van facturen IMB verwerkt binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van een betaalbare factuur tot de uitbetaling door het VAPH'

–

Het aandeel van dossiers BBC beslist binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van de bevestigde, volledige aanvraag tot het versturen van de beslissing door het VAPH'

–

Aantal personen met een beslissing voor huur SDA



–

Het aantal unieke personen met een betaling IMB

Begrotingsartikel

GH0-AGGF2RB-WT AGG 104: € 36.587.000

GH0-AGGF2RA-WT AGG 123 : € 6.502.000

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

 Processen toeleiding regulier PVB

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

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

–

PVB procedures: Aantal personen met een vraag naar herziening PG

–

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

–

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

–



Aantal opgestarte aanvragen per toeleidingsprocedure


–

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

–

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

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

 Processen toeleiding automatische toekenning PVB

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

% tijdigheid terbeschikking stellen van automatische toekenningsgroep

–

PVB Aantal terbeschikkingstellingen per prioriteitengroep

–

PVB Aantal terbeschikkingstellingen via automatische toekenningsgroepen per procedure

–



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

–

Aantal opgestarte aanvragen per toeleidingsprocedure

–

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

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

 Processen toeleiding en huur hulpmiddelen

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

Aantal unieke personen met een ingediende vraag naar IMB

–

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

–

Het aandeel van dossiers IMB beslist binnen de vooropgestelde termijn te meten van de bevestigde, volledige aanvraag tot het versturen van (het voornemen tot) de beslissing door het VAPH

–

Het aandeel van facturen IMB verwerkt binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van een betaalbare factuur tot de uitbetaling door het VAPH'

–

Het aandeel van dossiers BBC beslist binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van de bevestigde, volledige aanvraag tot het versturen van de beslissing door het VAPH'

–

Aantal personen met een beslissing voor huur SDA


–

Het aantal unieke personen met een betaling IMB

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

GH0-AGGF2RF-WT AGA110 : € 290.000

 VTC

 Commissies (VTC, BBC, HOC)

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

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



GH0-AGGF2RC-WT AGG105 : € 120.139.000

GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : 1.455.877.000


GH0-AGGF2RD-WT AGG 138 € 759.665.000

GH0-AGGF2RE-WT AGG 124 : € 23.809.000

GH0-AGGF2RE-WT AGG 125 : € 1.651.000

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

 Processen erkennen organisaties

 Processen vergunnen organisaties

 Processen registreren organisaties

Proces-indicatoren

Aantal behandelde aanvragen tot vergunning vergunde zorgaanbieders (VZA)

–

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

Aantal behandelde aanvragen tot erkenning Multifunctioneel Centrum (MFC)

–

Aantal behandelde aanvragen tot vergunning vergunde zorgaanbieders (VZA)

–


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

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

Begrotingsartikel

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

GH0-AGGF2RE-WT AGG 124 : € 23.809.000

 Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties

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



GH0-AGGF2RC-WT AGG105 : € 120.139.000


GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : 1.455.877.000






GH0-AGGF2RD-WT AGG 138 € 759.665.000

GH0-AGGF2RE-WT AGG 124 : € 23.809.000

GH0-AGGF2RE-WT AGG 125 : € 1.651.000

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

 Processen financiering organisaties

-  Verzameling financiële gegevens
-  Financiering
-  Uitrol nieuwe financiering
-  Punten naar cash-luik financiering VZA
-  VIA 6 voorzieningen

Proces-indicatoren



Begrotingsartikel

% tijdigheid uitbetaling van voorschotten aan subsidie eenheid
 –
 datum laatste afrekening van subsidie-eenheden
 –
 doorlooptijd tussen ontvangst adviesvraag VIPA en ontvangen advies Inspectie
 –
 tijdigheid van geven advies VAPH aan VIPA na ontvangst advies van INSPECTIE [administratieve norm: 1 maand]



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

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

GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000

-  Overkoepelende registratie en rapportering van klachten, meldingen en signalen (ORK)
-  Processen opvolgen inspectie



PVB: Aantal opgestarte ex post controledossiers
 –
 PVB: % controledossiers dat onrechtmatigheden bevat
 –
 Aantal PAB dossiers overgemaakt aan inspectie voor controle
 –
 % tijdigheid versturen brief naar voorziening na ontvangst inspectieverslag [>75% binnen de administratieve norm van 3 maanden]

















-  Ex post controle PVB
-  Ex post controle PAB



OD 10.2 We organiseren bemiddeling en volgen op.













GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000



-  Organiseren van regionaal afstemmingsoverleg

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


	<i>Proces-indicatoren</i>	<i>Begrotingsartikel</i>
 Organiseren en opvolging intensieve bemiddeling		
OD 10.3 We controleren de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen op.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i>
 Verzameling financiële gegevens		
 Handhaving		
 Kwaliteitstoets		
 Processen opvragen van stavingsdocumenten		
 Processen monitoren grensoverschrijdend gedrag		
 Processen ex post controle VAPH gefinancierde organisaties		
OD 10.4 We behandelen klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen deze klachten op.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-WT AGA107: € 200.000</i>
 Handhaving		
 Behandelen van klachten over de dienstverlening van het VAPH		
SD 11 We staan in voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het beleid voor personen met een handicap, en evalueren de uitvoering er		
OD 11.1 We evalueren de uitvoering van het beleid voor personen met een handicap.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 112: € 500.000</i>
 Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap		
 Evalueren van beleid		
OD 11.2 We behandelen klachten over de dienstverlening van het VAPH en volgen deze klachten op.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-WT AGA107: € 200.000</i>
 Overkoepelende registratie en rapportering van klachten, meldingen en signalen (ORK)		
 Behandelen van klachten over de dienstverlening van het VAPH		
OD 11.3 We behandelen gerechtelijke procedures.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 107: € 200.000</i>
 Processen van behandelen van gerechtelijke dossiers		
SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.		
OD 12.1 Het VAPH communiceert open en betrouwbaar		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000</i>
 Publiceren jaarverslagen		
 Heerlijk Helder traject 22-24		


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

	<i>Proces-indicatoren</i>	<i>Begrotingsartikel</i>
OD 12.2 We maken aan onze verschillende belanghebbenden duidelijk wie we zijn en wat we voor hen betekenen.		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000</i>
 Behandelen van persvragen		
OD 12.3 Het VAPH waakt er over alle belanghebbenden te vatten met zijn communicatie		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000</i>
 Heerlijk Helder traject 22-24		
OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000</i>
 E-documenten MAGDA		
 Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap		
 Processen verlenen van advies aan kabinet	<i>% parlementaire vragen dat tijdig beantwoord werd</i> — <i>% kabinetsnota's dat tijdig beantwoord werd</i>	
OD 12.5 De klant staat centraal in de communicatie van het VAPH		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000</i>
 Heerlijk Helder traject 22-24		
 Realiseren van de externe communicatie- en informatiedoorstroming		
 Evalueren van effectiviteit en efficiëntie van de communicatie		
OD 12.6 Het VAPH communiceert maximaal digitaal en toegankelijk		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 105: € 200.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 106: € 300.000</i>
 VAPH universum		
 Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties		
 Bijsturing en evaluatie van telefonie		
SD 13 Het VAPH wil op het vlak van personeelsbeleid uitgroeien tot een werkgever waar elk personeelslid trots en enthousiast over is, waar een positief arbeidsklimaat heerst en waar iedereen zich geïnformeerd, ondersteund en welkom voelt.		
OD 13.1 We voeren een geïntegreerd en duurzaam HR beleid waarin het aantrekken, ontwikkelen en behouden van talent centraal staat.		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 103 : € 295.000</i>
 Talentenproject		

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

 Voeren van een geïntegreerd personeelsbeleid


 Samenwerken met de personeelsadministratie

 Evalueren van de organisatiestructuur

 Evalueren en bijsturen van het cultuurbeleid en het DNA van de organisatie

 Evalueren en bijsturen van integriteitsbeleid

 Ondersteunen van leiderschap

 Beheren van prestaties en bevorderen van de inzetbaarheid van personeelsleden

 Processen rekruteren en selecteren van nieuwe collega's

 Uitwerken en evalueren van informatiebeheer

 Uitwerken van kennisbeheer

Proces-indicatoren

Diversiteit: voldoen aan streefcijfers zoals bepaald door Vlaamse overheid.

–

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

–

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

Begrotingsartikel

OD 13.2 We informeren en betrekken medewerkers via diverse kanalen.

GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000


 Realiseren van de interne informatiedoorstroming

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

GH0-AGGF2RF-WT AGA 101 : € 1.843.000

GH0-AGGF2RF-WT AGA 102 : € 529.000

GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000


 Processen aankoop en beheer van facilitaire diensten


OD 13.4 We digitaliseren onze werking.


GH0-AGGF2RF-WT AGA 108 : € 1.400.000


GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 3.864.000

 Opvolging bestedingscontrole door zorginspectie



 Overkoepelende registratie en rapportering van klachten, meldingen en signalen (ORK)

 Migratie datacenter


 Overstap mobiel printen

 Processen en opdrachten IT

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


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

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

 Bevorderen, ondersteunen en opvolgen van diversiteit.


GH0-AGGF2RF-WT AGA 103: € 295.000

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

 Beheren van prestaties en bevorderen van de inzetbaarheid van personeelsleden

GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000

SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

 Opvolgen van audits

Audits: realisatiegraad van aanbevelingen van Audit Vlaanderen

GH0-AGGF2RF-LO : € 25.360.000

–

Audits: % tijdige realisatie van aanbevelingen van Audit Vlaanderen

6 BIJLAGEN

6.1 BIJLAGE 1: UITVOERINGSRAPPORT ONDERNEMINGSPLAN 2022

6.2 BIJLAGE 2: PERSONEELSPLAN 2023