



Vlaanderen
is welzijn

Jaarondernemingsplan 2024

VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

vaph.be

1 INLEIDING	3
2 HET VAPH ALS ORGANISATIE	3
2.1 MISSIE EN OPDRACHTEN	3
2.2 LANGETERMIJNVISIE	4
2.3 WAARDEN	4
3 BELEIDS- EN BEHEERSDOELSTELLINGEN	5
3.1 BELEIDSDOELSTELLINGEN	5
SD 1 Kwaliteit	5
SD 2 Toegankelijkheid	11
SD 3 Innovatie	19
SD 4 All policies	20
SD 5 Armoedebestrijding	22
3.2 BEHEERSDOELSTELLINGEN	23
SD 6 We garanderen een verantwoord en optimaal beheer van de beleids- en beheersmiddelen.	23
SD 7 We zijn een effectieve, efficiënte en wendbare overheidsorganisatie.	24
SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan de persoon met een handicap.	26
SD 9 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan organisaties.	27
SD 10 We garanderen kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap.	28
SD 11 We staan in voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het beleid voor personen met een handicap, en evalueren de uitvoering ervan.	30
SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.	32
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.	35
4 HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN	37
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.	37
SD 15 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen m.b.t. diversiteit en gelijke kansen.	37
SD 16 We schatten in hoeveel koppen zullen worden bespaard, met duiding van de aanleiding van de besparing.	37
SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.	38
5 MANAGEMENTOVERZICHT ONDERNEMINGSPLAN 2024	39
6 BIJLAGEN	56
6.1 BIJLAGE 1: UITVOERINGSRAPPORT ONDERNEMINGSPLAN 2023	56
6.2 BIJLAGE 2: PERSONEELSPLAN 2024	56

1 INLEIDING

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

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

Dit document schetst het strategisch plan van het VAPH, inclusief de prioriteiten voor 2024. 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 2024.

De uitvoeringsrapportering van het ondernemingsplan 2023 en het personeelsplan 2024 zijn als bijlagen toegevoegd.

2 HET VAPH ALS ORGANISATIE

2.1 MISSIE EN OPDRACHTEN

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

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

Het VAPH biedt verschillende vormen van ondersteuning:

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

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

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

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

2.2 LANGETERMIJNVISIE

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

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

2.3 WAARDEN

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

Iedereen VAPH

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

Communicatie in het Kwadraat

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

Maximaal digitaal

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

Attent voor Talent

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



Figuur 1: Waarden van het VAPH.

Vinger aan de pols

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

Yes we care

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

3 BELEIDS- EN BEHEERDOELSTELLINGEN

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

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

3.1 BELEIDSDOELSTELLINGEN

Vertrekkend vanuit het Regeerakkoord en de beleidsnota zijn er voor de komende jaren 5 strategische beleidsthema's vastgesteld. Voor elk thema wordt er via operationele doelstellingen een zicht gegeven op hoe wij zullen werken in de richting van dat thema. We vermelden de projecten die bijdragen tot de realisatie van de doelstellingen, met voor elk project de mijlpalen voor 2024. Op die manier integreren we de jaarlijkse component in het ondernemingsplan.

De projecten zijn ook terug te vinden in het managementoverzicht van ons jaarlijks ondernemingsplan 2024 (zie pagina 39). In dat managementoverzicht worden ook de processen vermeld die van belang zijn voor de realisatie van de doelstellingen, en de indicatoren aan de hand waarvan we deze processen monitoren. De begrotingsartikelen die betrekking hebben op de operationele doelstellingen zijn eveneens opgenomen in het overzicht.

SD 1 Kwaliteit

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

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

Vanuit het project *Kwaliteitskader* werken we verder aan het verankeren van een nieuw kwaliteitskader voor zorgaanbieders. We stemmen hiervoor het kwaliteitsbesluit af op de recent goedgekeurde intersectorale regelgeving rond kwaliteit van zorg binnen Welzijn. We werken hiervoor ook verder aan de implementatie van zelfevaluaties en impactmetingen bij zorgaanbieders. We gaan verder met het ontwikkelen van een nieuw systeem voor *Overkoepelende Registratie en rapportering van Klachten en meldingen (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 (project *Infrastructuurdoelstellingen*). In 2024 worden hiervoor de aanbevelingen gefinaliseerd en verder gecommuniceerd aan de sector.

PROJECT KWALITEITSKADER

Duiding

Na de goedkeuring van het nieuwe kwaliteitsdecreet werken we verder aan de intersectorale uitwerking ervan. De vertaling ervan naar een nieuw VAPH-kwaliteitskader, inclusief zelfevaluatie en impactmetingen, gebeurt in cocreatie via de kwaliteitstafels. In afwachting van verdere wetenschappelijke oplevering en intersectorale ontwikkelingen, implementeren we een sectorale visie op vrijheidsbeperkende maatregelen. 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 2024

- Het nieuwe kwaliteitskader wordt uitgewerkt i.s.m. het belanghebbendenoverleg ("kwaliteitstafel") VAPH en intersectoraal, alsook i.s.m. wetenschappelijk onderzoek..
- Zelfevaluatie binnen de sector pmh is geïmplementeerd in het management- en kwaliteitssysteem van elke organisatie (en verankerd in het nieuwe kwaliteitsbesluit).
- Impactmetingen zijn geïmplementeerd in elk kwaliteits- en managementsysteem van de door het VAPH gefinancierde organisaties.
- Een visie op vrijheidsbeperkende maatregelen binnen de VAPH-sector is verspreid binnen de sector.
- Een actieplan rond participatie is in uitvoering in de sector (met aangepaste regelgeving).

PROJECT INFRASTRUCTUURDOELSTELLINGEN

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 2024

- *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 en webpagina gecommuniceerd.*

PROJECT OVERKOEPELENDE REGISTRATIE EN RAPPORTERING VAN KLACHTEN & MELDINGEN ('ORK')

Duiding

Doelstelling van het project is om een overkoepelende registratie en rapportering uit te bouwen met betrekking tot ontvangen klachten en meldingen. Reeds beschikbare gegevens betreffende klachten en meldingen 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 2024

- *We werken verder aan een systeem voor uniforme registratie van klachten en meldingen.*
- *We breiden de applicaties (CRM features) uit met noodzakelijke aanpassingen om het registratie- en rapporteringssysteem op te zetten.*
- *We werken aan een rapporteringssysteem rond klachten en meldingen.*

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* zitten verschillende stappen hiernaartoe. We finaliseren het wetenschappelijk onderzoek naar de effecten van de deelbudgetten in prioriteitengroep 2 en formuleren aanbevelingen. We leveren ook een nota af met betrekking tot realisaties in de voorgaande legislatuur, een nota met financiële scenario's voor de komende legislatuur en een reflectiedocument met krachtlijnen en prioriteiten voor het toekomstig beleid voor personen met een handicap.

We streven naar een meer doelmatige besteding door transparantie over zorg en ondersteuning, hoe deze wordt aangeboden en welke prijs daartegenover staat grondig uit te werken. Binnen het project *Transparantie* wordt bekeken welke informatie nodig is om transparantie te bekomen en te handhaven. Hiervoor werd een model 'individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO)' uitgewerkt met de sector. Gedurende een proefperiode worden deze model-IDO's geëvalueerd.

Vanuit het project *Kwaliteitstoets* werken we verder aan controles op de doeltreffendheid van persoonsvolgende budgetten. 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.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

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, de meerjarenplanning met financiële scenario's en een reflectiedocument met krachtlijnen en prioriteiten voor het toekomstig beleid voor personen met een handicap.

Mijlpalen 2024

- Het reflectiedocument 2024 over perspectief op ondersteuning is gepubliceerd
- Het eindrapport van het onderzoek naar "deelbudgetten in PG 2" is beschikbaar
- Een document over de meerjarenanalyse en -planning is beschikbaar
- Een nota met de realisaties van de afgelopen legislatuur is beschikbaar
- Een nota met beleidsvoorstellen op basis van resultaten van het project mbt terbeschikkingstellingen PG2 is beschikbaar

PROJECT KWALITEITSTOETS

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 2024

- *Een conceptnota over 'doeltreffendheidscontroles' is geadviseerd door de externe overlegorganen.*
- *Het instrument "UNIC tool: Quality Monitoring Tool" is klaar voor gebruik ihkv de doeltreffendheidscontroles.*
- *Doeltreffendheidscontroles zijn geïmplementeerd en operationeel*

PROJECT TRANSPARANTIE

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 2024

- *Alle gegevens om te komen tot transparantie omtrent de woon- en leefkosten zijn zichtbaar in de VAPH-applicaties en kunnen gebruikt worden door zowel vergunde zorgaanbieders als gebruikers.*
- *Tijdens een proefproject wordt de werking van de model-IDO's opgevolgd en geëvalueerd.*

OD 1.3 We stimuleren sociaal ondernemerschap.

Het project Kleinschalige Initiatieven werkt de resterende aanbevelingen met betrekking tot ondersteuning kleinschalige initiatieven en aan te passen regelgeving verder af. Bij de regelgeving rond Minimale infrastructuurdoelstellingen voor zorgaanbieders zorgen we ervoor dat de eisen minimaal en haalbaar zijn zodat flexibiliteit en sociaal ondernemerschap gegarandeerd blijft. Er wordt ook gedifferentieerd volgens schaalgrootte van een project. Het project Nieuw beleid RTH zet verder intensief in op pilootprojecten waarbinnen zorgaanbieders innovatieve zorg en ondersteuning verder kunnen uitwerken. We zetten hierbij in op individuele coaching voor deelnemende organisaties en het formuleren van aanbevelingen voor de vernieuwde visie op het RTH-beleid.

PROJECT INFRASTRUCTUURDOELSTELLINGEN

[Zie pagina 6](#)

PROJECT KLEINSCHALIGE INITIATIEVEN

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 2024

- Resterende aanbevelingen met betrekking tot de ondersteuning van kleinschalige

initiatieven worden afgewerkt.

- Aan te passen regelgeving wordt gefinaliseerd.

PROJECT NIEUW BELEID RTH

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 2024

- Beoordeling van alle 111 initiatieven en uitspraak over het wel/niet/onder bepaalde voorwaarden kunnen continueren van de initiatieven.
- Beslissing over het wel/niet verlengen van de erkenning ikv de pilootfases van de 113 betrokken organisaties.
- Beleidsaanbevelingen ikv het vernieuwen van het beleid en de regelgeving RTH
- Aanpassing van de regelgeving RTH nav beleidsaanbevelingen
- We finaliseren de bevraging van gebruikers RTH inzake de toepassing van de 4 basisprincipes.
- Doorheen 2024 houden we vinger aan de pols en spelen we in op vragen en noden van de geselecteerde initiatiefnemers adhv periodieke en ad hoc online overlegmomenten en webinars.
- We nemen initiatief om gebruikers RTH actief te betrekken in de verdere uitvoering en opvolging van de pilootfases.
- We nemen initiatief om het nieuwe RTH-aanbod uit de pilotfase af te stemmen a) met andere RTH aanbod binnen de regio, b) met de werking en dienstverlening van andere door het VAPH gesubsidieerde organisaties (vb DOP en gebruikersverenigingen met infoloket) en c) met de hulp- en dienstverlening binnen andere deelsectoren en domeinen

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

We evalueren en optimaliseren tweemaal per jaar de hulpmiddelen en woningaanpassingen die op de referentielijst staan. Waar nodig worden aanpassingen, wijzigingen of optimalisaties aan de lijst toegevoegd in overleg met de sector.

We zijn ook actieve deelnemers aan de evaluatie die VIPA over eigen werking zal uitvoeren, en houden de

vinger aan de pols om beter te kunnen afstemmen waar nodig. Ook op deze manier kunnen we kwaliteit inzake dienstverlening rond hulpmiddelen en aanpassing hoog houden.

SD 2 Toegankelijkheid

Om de toegankelijkheid (en bereikbaarheid) tot ondersteuning te verbeteren, zetten we in op het uitbreiden van middelen. We werken verder aan de optimalisatie van 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 nog meer vraaggestuurd, flexibel en op maat te kunnen werken. We behouden de betaalbaarheid van zorg, ondersteuning en hulpmiddelen als belangrijke factor voor toegankelijkheid. We houden de vinger aan de pols voor de recent doorgevoerde mogelijkheden voor bijkomende ondersteuning die IMB kan bieden bij initiatieven voor wooninfrastructuur en/of dagondersteuning..

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 hebben speciale aandacht voor 2 doelgroepen: jonge kinderen en jongvolwassenen. Vanuit het project *Jongvolwassenen* worden de bestaande procedures onder de loep genomen en bekijken we wat jongvolwassenen nodig hebben voor een inclusieve toekomstplanning en -realisatie. Binnen het project *Jonge kinderen* focussen we ons op alle werkzaamheden rond jonge kinderen, zowel intern als extern. We zetten daarbij in op verschillende domeinen: afstemming met andere sectoren, sensibilisering, enzovoort.

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

In 2024 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 een reëel perspectief op zorg en ondersteuning te kunnen blijven aanbieden aan personen met een handicap. Wachtenden in prioriteitengroep 1 (PG 1) ontvangen een PVB binnen 18 maanden na aanvraag. 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*).

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 8](#)

PROJECT JONGE KINDEREN

Duiding

In de eerste levensjaren ontwikkelen kinderen zich het snelst. Een proactieve en preventieve

werking gericht op jonge kinderen met een (vermoeden van) handicap biedt mogelijks meer kansen op een latere leeftijd. Investeren in kwalitatieve ondersteuning, opvolging en captatie van signalen zorgt bij deze kinderen voor verhoogde ontwikkelingskansen.

Mijlpalen 2024

- We werken mee of zijn trekker van beleidsontwikkelingen in het kader jonge kinderen (zoals ACE's, 1000 eerste dagen en het toekomsttraject kinderopvang).
- We brengen in kaart hoe jonge kinderen en hun context hun eerste stappen in het zorglandschap zetten en capteren hoe professionals aan de slag gaan met vragen of signalen (consultatiebureaus, gezinsondersteuning, enzovoort).
- We onderzoeken de mogelijkheden van informatiedeling om jonge kinderen verder op weg te helpen in het zorglandschap
- We inventariseren huidige initiatieven, krijgen zicht op noden en stroomlijnen waar nodig.
- We zetten in op een verdere evaluatie en ontwikkeling van GIO.
- We onderzoeken, samen met Opgroeien, de mogelijkheid om om de informatiestroom te vereenvoudigen voor ouders wat betreft zorgtoeslag en PAB-aanvragen voor -6 jarigen.

PROJECT JONGVOLWASSENEN

Duiding

De overgang van minderjarigheid naar meerderjarigheid is een uiterst belangrijke transitiefase. Jongvolwassenen krijgen te maken met vraagstukken rond onderwijs, wonen, werken, vrije tijd en relaties. Voor jongvolwassenen met een handicap brengt dat nog extra uitdagingen met zich mee. We brengen deze noden in kaart en formuleren aanbevelingen om deze specifieke doelgroep verder op weg te helpen. Er wordt daarbij zowel naar intersectorale mogelijkheden gekeken, als de sectorale processen en procedures binnen het domein personen met een handicap.

Mijlpalen 2024

- We evalueren en optimaliseren de toeleidingsprocedure PVB na jeugdhulp
- We lijsten knelpunten op rond het aanbod en de ruimere toeleiding in de sector personen met een handicap en formuleren een knelpuntennota.
- We werken intersectoraal verder aan Vroeg & Nabij en het Actieplan Jongvolwassenen
- We voeren een wetenschappelijk onderzoek uit dat peilt naar noden en ondersteuningstrajecten van jongvolwassenen
- We verzamelen informatie voor de specifieke doelgroep en ontsluiten deze op gepaste en toegankelijke wijze.

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 prioriteitengroep 2 en 3. Voor PG2 gaat het over wat we kunnen leren uit toekenning en besteding van deelbudgetten. Voor PG3 loopt er een onderzoek naar het gebruik en toegankelijkheid voor personen met een handicap van praktische hulp en meer concreet van de erkende diensten thuiszorg. We werken verder 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 werken verder aan de implementatie en trajectversterking van het vernieuwde concept van MFC's 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*). We besteden hierbij speciale aandacht aan de uitwerking van het intersectorale project Vroeg & Nabij, dat reeds zo vroeg mogelijk ondersteuning op maat van het kind/de jongere wilt opstarten.

Binnen de projecten *Jonge kinderen* en *Jongvolwassenen* hebben we ook speciale aandacht voor het in kaart brengen van de noden voor beide specifieke doelgroepen om voor hen ook ondersteuning te kunnen realiseren die hierop een antwoord kan bieden.

Het project *Uitrol nieuwe financiering* zet in op een vernieuwd financieringssysteem door onder meer problematieken zoals variabele prestaties en bijdrage A aan te pakken. Het systeem moet leiden tot een meer transparante budgetopvolging door de budgethouders en managementruimte voor de sociale ondernemer.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 8](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 12](#)

PROJECT JONGE KINDEREN

[Zie pagina 11](#)

PROJECT NIEUW BELEID RTH

[Zie pagina 10](#)

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

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 2024

- *De geformuleerde voorstellen rond variabele prestaties worden voorgelegd aan adviesorganen, in regelgeving gegoten en geïmplementeerd.*
- *De geformuleerde voorstellen inzake bijdrage A worden voorgelegd aan adviesorganen, in regelgeving gegoten en geïmplementeerd.*

PROJECT VERNIEUWDE ZORG & ONDERSTEUNING KINDEREN & JONGEREN MET EEN HANDICAP

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 2024

- *Aanpassen van MFC-regelgeving om te evolueren naar MFC 2.0, in nauw overleg met de sector.*
- *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): opvolging transitie en aanbevelingen uit de nulmetingen. Vervolgmetingen*
- *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.

We zetten in 2024 intensief in op de definitieve hervorming en voorbereiding voor de implementatie van de vernieuwde toeleidingsprocedure naar het persoonsvolgend budget (project *Toeleidingsprocedure 2025*). Na de hervorming van specifieke procedures (noodsituaties, maatschappelijke noodzaak en spoed) vorig jaar, wordt nu gekeken naar een hervorming van de algemene procedure. Hiervoor wordt samengewerkt met verschillende stakeholders en adviesorganen. Op basis van evaluaties van bestaande procedures en knelpunten, wordt de vernieuwde toeleidingsprocedure voorbereid om in 2025 van start te gaan: het gaat zowel over de laatste stappen in het inhoudelijk luik, alsook juridische, communicatieve en IT-matige voorbereidingen.

Ook de evaluatie van zorgnoden en vragen binnen de andere prioriteitengroepen (PG2 en 3) worden opgenomen. Het project *'Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap'* neemt enerzijds de werking en effecten van de deelbudgetten PG2 onder de loep, en gaat anderzijds verder aan de slag met de bevindingen uit de bevraging PG3 en meer concreet de vraag naar meer professionele ondersteuning bij de nood aan praktisch hulp. Het VAPH organiseert hierbij een onderzoek waarbij de kennis, gebruik en toegankelijkheid van de erkende diensten gezinszorg wordt onderzocht bij personen uit PG3.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 8](#)

PROJECT TOELEIDINGSPROCEDURE 2025

Duiding

De huidige aanvraagprocedure van het persoonsvolgend budget (PVB) wordt als ingewikkeld ervaren ten gevolge van de veelheid aan processen en betrokken actoren. Het traject is bovendien lang en niet steeds effectief. In het regeerakkoord 2019-2024 wordt daarom vooropgesteld om de toeleidingsprocedure te vereenvoudigen met het oog op een meer klantvriendelijke en doelmatige procedure en het elimineren van overbodige systeemkosten.

Mijlpalen 2024

- *De conceptnota omtrent de impact van de nieuwe toeleidingsprocedure op verkorte procedures is positief geadviseerd door het RC.*
- *Er is een procestekening van de vereenvoudigde toeleidingsprocedure beschikbaar.*
- *De applicaties (Feniks en mijnvaph.be) zijn aangepast aan de vereenvoudigde toeleidingsprocedure en operationeel.*
- *Datawarehouse en Tableau zijn afgestemd op de aangepaste applicaties.*
- *De aanvraagdocumenten zijn opgemaakt en beschikbaar in de applicatie(s).*
- *De beslissingsbrieven zijn opgemaakt en beschikbaar in de applicatie(s).*
- *Het decreet (en de bijhorende memorie van toelichting) is goedgekeurd door het Vlaamse parlement.*
- *Het besluit van de Vlaamse Regering (en de bijhorende nota aan de Vlaamse Regering) is*

goedgekeurd door de Vlaamse Regering.

- *Er is een opleiding gegeven over de vereenvoudigde toelidingsprocedure aan de teams T&H en IDT's.*
- *Er is een infosessie gegeven voor ADB en AVF.*
- *Er is VAPH-breed gecommuniceerd over (de voortgang van) het project.*
- *Er is een artikel gepubliceerd in de nieuwsbrief voor externen.*
- *Er is een infonota aan professionelen gepubliceerd.*

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 (projecten *Jonge kinderen* en *Jongvolwassenen*). De doelstellingen die aan de grond liggen van persoonsvolgende financiering (bv. vraagsturing, autonomie), vormen daarvoor de leidraad. We geven prioriteit aan het herdenken van het concept van MFC en de begeleiding van de inkanteling van sommige IPO's en MPIGO's binnen Welzijn. Daarnaast zetten we sterk in op een verdere actieve deelname aan het intersectorale project Vroeg & Nabij en het geïntegreerde gezins- en jeugdbeleid (project *vernieuwde zorg en ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap*).

PROJECT JONGE KINDEREN

[Zie pagina 11](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 12](#)

PROJECT Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap

[Zie pagina 14](#)

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

In 2024 wordt de focus van de evaluaties en het aan de slag gaan met geformuleerde aanbevelingen gelegd bij toelidingsprocedures en prioriteitengroepen (project *Toelidingsprocedure 2025*, project *Jongvolwassenen* en project *Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*), alsook een nieuwe financiering. Voor dit laatste gaat het project *Uitrol nieuwe financiering* aan de slag met geformuleerde oplossingen en voorstellen voor de historisch gegroeide verschillen in financiering tussen voorzieningen.

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. Aanbevelingen, vaststellingen en knelpunten uit deze pilootfases RTH dienen om de vernieuwde visie op het RTH - beleid te voeden.

Het project *Kleinschalige Initiatieven* werkt de resterende aanbevelingen met betrekking tot ondersteuning kleinschalige initiatieven en aan te passen regelgeving verder af. Andere aanbevelingen vanuit kleinschalige initiatieven worden meegenomen binnen het project kwaliteitskader en het project uitrol nieuwe financiering.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 8](#)

PROJECT KLEINSCHALIGE INITIATIEVEN

[Zie pagina 9](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 12](#)

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

[Zie pagina 14](#)

PROJECT TOELEIDINGSPROCEDURE 2025

[Zie pagina 15](#)

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 herwerking van de toeleidingsprocedure (*Toeleidingsprocedure 2025*) wordt ervoor gezorgd dat het voortraject ingekort wordt, zodat kan bespaard worden op de kosten die gepaard gaan met een uitgebreid voortraject (meerdere documenten en betrokken actoren, verwerkings- en beoordelingstijd).

PROJECT TOELEIDINGSPROCEDURE 2025

[Zie pagina 15](#)

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.

We onderzoeken de mogelijkheid om in te zetten in op wetenschappelijk onderzoek om de vereisten van een leeftijdsonafhankelijk beleid in kaart te kunnen brengen. Het gaat onder meer over het in kaart brengen van noden en hiaten in huidige ondersteuning en organisatie van ondersteuning.

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

Verschillende projecten gaan te werk met een expliciet intersectorale invalshoek bij de opzet en/of doelstellingen. Onder meer de projecten *Jonge Kinderen* en *Jongvolwassenen* willen inzetten op het in kaart brengen van alle noden van hun doelgroep, om daarna (eventueel) intersectorale oplossingen te kunnen voorzien. Intersectorale samenwerking is daarbij noodzakelijk.

Ook binnen het project '*Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap*' wordt verder gewerkt aan een intersectoraal beleid voor kinderen en jongeren. Onder meer door de actieve opvolging van het geïntegreerde gezinsbeleid en Vroeg & Nabij zet het VAPH zijn schouders onder de verdere uitwerking van intersectorale zorg & ondersteuning.

PROJECT JONGE KINDEREN

[Zie pagina 11](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 12](#)

PROJECT Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap

[Zie pagina 14](#)

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

De uitbreiding van de mogelijke hulpmiddelen waarop zorgaanbieders beroep kunnen doen werd ingevoerd op basis van het ondertussen gerealiseerde project *IMB in combinatie met gebruik infrastructuur voor personen met een handicap*. De nood aan en haalbaarheid van verdere aanpassingen aan de IMB-regelgeving wordt onderzocht wanneer VIPA de infrastructuurforfaits in overleg met de sector evalueert. Via het project *Infrastructuurdoelstellingen* werden voor zorgaanbieders richtlijnen gefinaliseerd voor de inrichting van hun infrastructuur. Het is de bedoeling dat deze richtlijnen uiteindelijk in regelgeving zouden komen, die termijn is nog onduidelijk. Door duidelijkheid over wat voorzieningen minimaal aan infrastructuur moeten voorzien, wordt ook duidelijk wat een gebruiker minimaal kan verwachten wanneer hij woonkosten betaalt. In het kader van de werkgroep IMB wordt ook verder nagedacht over wat kan aangerekend worden door voorzieningen in het kader van bijzondere infrastructuurnoden.

PROJECT INFRASTRUCTUURDOELSTELLINGEN

[Zie pagina 6](#)

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. Vooral met betrekking tot de toeleidingsprocedure PVB zetten we concrete stappen in 2024. Bovendien investeren we verder in een gestroomlijnd kader voor het uitwisselen van informatie met zorgaanbieders. We investeren in veilige elektronische gegevensuitwisseling die draagvlak heeft bij de stakeholders en de samenwerking tussen zorgverstrekkers bevordert.

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 rond de toeleidingsprocedure PVB, zowel voor burgers als professionele actoren die een rol hebben bij deze procedure. In het kader van het project VAPH-universum wordt de focus gelegd op het uittekenen van het VAPH-kader. Het VAPH-kader bevat de basisprincipes van het universum. Het VAPH-kader brengt alles in kaart dat nodig is om het universum te faciliteren: van tools en structuren, handleidingen ..., tot digitale webcomponenten en processen.

PROJECT VAPH UNIVERSUM

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 2024

- *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.*

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE VOOR SAMENWERKENDE ORGANISATIES

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. De toegang wordt regelgevend verankerd. Het VAPH beheert in een matrix welke informatie, na toestemming, beschikbaar is voor welk type organisatie.

Mijlpalen 2024

- *Aangepaste regelgeving is uitgewerkt*
- *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.*

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

We moedigen andere entiteiten van de Vlaamse Overheid aan om dossiergegevens van het VAPH te hergebruiken door zich aan te sluiten op de dossierdienst die het VAPH aanbiedt via het MAGDA platform. We werken aan regelgeving om de toegang tot informatie voor onze samenwerkende organisaties (project *Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties*) te faciliteren. We onderzoeken hierbij of deze organisaties ook gebruik kunnen maken van API's van het VAPH. We werken in het beleidsdomein samen om indien nodig het Gemeenschappelijk Registratiesysteem (GRS) te voeden of consulteren.

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE SAMENWERKENDE ORGANISATIES
[Zie pagina 19](#)

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

We blijven de noden aan ondersteuning van zorgaanbieders bij online/blended hulp opvolgen. We nemen deel aan onderzoek dat tracht een kwaliteitskader te ontwikkelen voor deze ondersteuning, alsook intersectorale afstemming. We zetten in op mogelijkheid tot inhoudelijke ondersteuning via externe partners waar nodig.

SD 4 All policies

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

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

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. We gaan na of acties noodzakelijk zijn om het tolken tekort in samenwerking met de bevoegde administraties aan te pakken en aanbevelingen ter advisering voor te leggen aan het kabinet.

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 brengen de noden van jongvolwassenen in kaart met betrekking tot ondersteuning op transitie momenten. We geven daarbij speciale aandacht aan intersectorale mogelijkheden, die voor de jongvolwassene via samenwerking een ondersteuningstraject op maat kunnen ontwikkelen (project *Jongvolwassenen*). We gaan verder met 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. Tegelijk wordt onderzocht hoe de verworven kennis geborgd kan worden en welke organisatie(s) het best geplaatst zijn om die kennis te verspreiden.

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 12](#)

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

In het project *Kleinschalige initiatieven* stimuleren we kleinschalige lokale initiatieven verder in hun werking. We verlengden (en verruimden) daartoe de opdracht van GiPSO, een faciliterende organisatie die ondersteuning biedt aan ouderinitiatieven en andere startende kleinschalige initiatieven met bijzondere aandacht voor intersectorale en lokale samenwerking. 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 JONGE KINDEREN

[Zie pagina 11](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 12](#)

PROJECT PVF IN BRUSSEL

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, uitbouwen en borgen van expertise rond divers-sensitieve diagnostiek in Brussel en Vlaanderen.

Mijlpalen 2024

- *Een nota met een eenduidig en onderbouwd standpunt over de inzet van PVF in Brussel is goedgekeurd door de directie*
- *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 KLEINSCHALIGE INITIATIEVEN

[Zie pagina 9](#)

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. We leveren ook concrete acties aan om bij werkpunten te kunnen voldoen aan de internationale vereisten zoals opgesteld door de VN. De rechten uit het VN-verdrag liggen aan de basis van het reflectiedocument over de zorg en ondersteuning van personen met een handicap (project *Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*) dat wordt opgemaakt. 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 8](#)

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 8](#)

3.2 BEHEERDOELSTELLINGEN

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

We hebben 8 strategische beheersdoelstellingen geformuleerd (SD 6, SD 7, SD 8, SD 9, SD 10, SD 11, SD 12, SD 13). Elk van die doelstellingen is vertaald in gerichte operationele doelstellingen. Voor alle operationele doelstellingen is een korte toelichting opgenomen, waarin vermeld is via welke processen de doelstelling gerealiseerd kan worden. De specifieke processen en relevante indicatoren ter opvolging van die processen zijn opgenomen in het managementoverzicht op pagina 39.

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. We zorgen ervoor dat tegemoetkomingen niet worden gecombineerd met andere tegemoetkomingen zoals schadevergoedingen vanuit verzekeringsmaatschappijen.

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, met systematische rapportering aan het kabinet. We formuleren voorstellen voor optimale aanwending van de kredieten (*processen rond Boekhouding en Begroting*).

OD 6.2 We monitoren, bewaken en sturen op output.

We verbeteren het monitoring- en datakwaliteitsysteem. We passen onze werking aan op basis van cijfergegevens. We monitoren de budgetten van het VAPH op systematische wijze. We verbeteren het monitoring- en datakwaliteitsysteem en passen onze werking aan op basis van cijfergegevens (*proces Beheren van databronnen en rapporten*).

PROJECT VERNIEUWDE ZORG & ONDERSTEUNING KINDEREN & JONGEREN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 14](#)

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 8](#)

OD 6.3 We behandelen dossiers wettelijke subrogatie.

We geven tegemoetkomingen aan personen met handicap vóór ze de schadevergoedingen van de verzekeringsmaatschappij ontvangen (*proces Opvolgen van een dossier wettelijke subrogatie*). We spreken de verzekeringsmaatschappij aan om onze tegemoetkomingen terug te vorderen en 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 evalueren onze processen en voeren verbeteracties uit om risico's te beheersen. Projecten worden systematisch opgevolgd. We sturen onze werking flexibel bij waar nodig. Aanbevelingen vanuit externe audits nemen we ter harte.

OD 7.1 We rollen doelstellingenmanagement uit.

We formuleren duidelijke beleids- en beheersmatige strategische en operationele doelstellingen, en vertalen deze naar onze projecten en processen in ons jaarlijks ondernemingsplan. De realisatie van de doelstellingen wordt periodiek opgevolgd (*processen Opmaken van een jaarlijks ondernemingsplan en Opmaken van een uitvoeringsrapport van een jaarlijks ondernemingsplan*).

OD 7.2 We optimaliseren risicomanagement.

We bouwen verder aan de maturiteit van ons risicomanagement. Risico's worden uniform en consistent geëvalueerd en geactualiseerd. De implementatie van beheersmaatregelen vanuit interne risico-oefeningen en externe audits wordt systematisch opgevolgd. Dit verloopt via het proces *Bevraging uitvoeren van de risico's van de organisatie met de opmaak van een lijst van verbeteracties*.

OD 7.3 We rollen procesmanagement uit.

De processen zijn gevisualiseerd en gedocumenteerd. De visualisaties worden geïmplementeerd in de bestaande werking. Er wordt gestart met procesevaluatie. Deze doelstelling wordt gerealiseerd via het project *Implementatie procesmanagement* en de processen *Evaluatie doen van een business proces*, *Opmaken en bijwerken van de procesdocumentatie van een business proces*, *Opmaken en bijwerken van een functionele analyse*.

PROJECT IMPLEMENTATIE PROCESMANAGEMENT

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 2024

- Voor alle processen is een vaste set van informatie beschikbaar
- De procestekeningen zijn geïntegreerd in de werking

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

We hanteren een vaste procedure voor de opstart, goedkeuring en consequente opvolging van projecten (proces *Projectmanagement*). Elk project wordt aan de hand van specifieke mijlpalen opgevolgd en gekoppeld aan strategische en/of operationele doelstellingen. De opvolging vormt de basis voor optimalisatie en herprioritering. Projectleiders worden intensief betrokken bij de uitwerking van projectmanagement, om maximaal te kunnen inspelen op hun noden en wensen. Het projectmanagement heeft als doelstelling de projectleiders van het VAPH te ondersteunen bij het realiseren van nieuwe initiatieven en/of nieuw beleid. We evalueren dan ook zowel bij opstart als op het einde van het project wat op beleidsmatig en/of organisatorisch vlak kan gerealiseerd worden. Om projectmanagement te ondersteunen spelen ook verschillende belendende processen een rol: *Uitbetalen van een nominatieve projectsubsidie, Evaluatie doen van het bestaande beleid, Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid.*

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

Regelgeving wordt opgemaakt aan de hand van een standaardformulier waarin alle noodzakelijke informatie is vervat (proces *Opmaken van een regelgevende tekst*). De stand van zaken van door ons opgemaakte regelgeving binnen het volledig te doorlopen legistiek traject wordt opgevolgd.

OD 7.6 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

We streven naar een zo hoog mogelijke en tijdige realisatie van de aanbevelingen uit verschillende audits.. De acties die uitgevoerd worden om tegemoet te komen aan aanbevelingen worden centraal opgevolgd. We nemen de aanbevelingen ter harte en expliciteren dit in onze reacties op auditrapporten (proces *Opmaken van een managementreactie bij auditrapporten*).

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

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

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

We stellen persoonsvolgende en persoonlijke-assistentiebudgetten ter beschikking. We zien toe op de besteding van deze budgetten en bieden ondersteuning aan budgethouders (*processen rond besteding PAB, Cashbesteding PVB en Uitbetaling terugvorderbaar voorschot*). We verlenen tegemoetkomingen voor bepaalde hulpmiddelen en aanpassingen in de thuissituatie (*processen rond tegemoetkoming hulpmiddelen*). Bij de verdeling van de middelen zorgen we ervoor dat het aantal personen met een handicap uit de verschillende prioriteitengroepen die ondersteuning krijgen maximaal is.

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 8](#)

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

[Zie pagina 14](#)

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 (*processen rond de toeleiding naar zorgbudget en tegemoetkoming hulpmiddelen*). We vereenvoudigen de processen van toeleiding naar persoonsvolgende budgetten (project *Jongvolwassenen* en project *Toeleidingsprocedure 2025*). Binnen het project *Jonge kinderen* en het project *Jongvolwassenen* zetten we in op het in kaart brengen van noden van de doelgroep in toeleiding naar (intersectorale) zorg.

PROJECT JONGE KINDEREN

[Zie pagina 11](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 12](#)

PROJECT TOELEIDINGSPROCEDURE 2025

[Zie pagina 15](#)

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

Wanneer de aanvrager niet akkoord gaat met (een deel van) het voornemen van beslissing (voorlopige beslissing) van het VAPH, dan kan hij een 'verzoekschrift tot heroverweging' indienen, uiterlijk 30 dagen na kennisname van het voornemen. Via een interne beroepsprocedure onderzoekt een aparte commissie, de heroverwegingscommissie (HOC), de aanvraag opnieuw en maakt een advies over aan het VAPH. Het VAPH neemt uiteindelijk de definitieve beslissing binnen de aanvraagprocedure (*processen Toeleiding naar zorgbudget en tegemoetkoming hulpmiddelen*).

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 werken verder aan de uitwisseling van actuele gegevens met 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*). We hebben hierbij aandacht voor verschillende belangrijke aspecten zoals een correcte regelgeving.

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE SAMENWERKENDE ORGANISATIES

[Zie pagina 19](#)

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 krijgen om hun sociaal ondernemerschap

mee vorm te geven (*processen financiering organisaties voor zorgaanbod, processen financiering DOP, processen financiering ondersteunende en intermediaire organisaties, processen cashbesteding PVB, processen voucherbesteding PVB bij een VZA, processen rapporteren en adviseren VIPA*). We digitaliseren de verzameling van financiële gegevens zodat we over bruikbare data beschikken om te rapporteren over de (financiële) situatie van de gefinancierde organisaties. Er wordt gewerkt aan een verdere vereenvoudiging van de nieuwe financiering (project *Uitrol nieuwe financiering*). Binnen het project *Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen en jongeren met een handicap* zetten we in op de verdere begeleiding van de transitie van sommige IPO's en MPIGO's vanuit onderwijs naar welzijn.

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

[Zie pagina 14](#)

PROJECT Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap

[Zie pagina 14](#)

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 (project *Handhaving*). Klachten en meldingen worden efficiënt en gericht geregistreerd (project *Overkoepelende Registratie en rapportering van Klachten en meldingen*). Voor deze werkzaamheden baseren we ons op verscheidene processen: *processen financiering organisaties voor zorgaanbod, processen financiering DOP, processen financiering ondersteunende en intermediaire organisaties, processen cashbesteding PVB, processen voucherbesteding PVB bij een VZA*.

PROJECT HANDHAVING

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 2024

- Het actieplan handhaving VAPH is operationeel.
- Afstemming van toezicht binnen het geheel van de handhavingscyclus is verankerd in de samenwerkingsovereenkomst (met SLA).
- De handhavingscyclus is goedgekeurd door het directieoverleg en gekend intern VAPH.
- Een structurele administratieve ex-post procedure rond controle voucherbesteding is uitgewerkt.

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

[Zie pagina 7](#)

OD 10.2 We organiseren bemiddeling en volgen op.

Samen met de consulentenwerkingen organiseren we intensieve bemiddeling voor personen met een handicap die (nog meer) begeleiding nodig hebben om de noodzakelijke zorg en ondersteuning te vinden. We nemen deze taak zowel op voor personen die formeel voldoen aan alle voorwaarden als voor personen die niet voldoen aan de criteria, waar we samen met andere partners op zoek gaan naar (inter)sectorale oplossingen, zowel definitieve als tijdelijke.

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 mogelijke handhaving en toezicht op (project *Handhaving*). We ontwikkelen een efficiënte manier van rapportering over de financiële gegevens van door het VAPH gefinancierde organisaties. De cyclus van handhaving wordt verder uitgewerkt en afgestemd met Zorginspectie. We werken ook verder aan een degelijke administratieve ex-postprocedure rond de structurele controle van voucher-dossiers bij de VAPH gefinancierde organisaties.

PROJECT HANDHAVING

[Zie pagina 29](#)

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 en via diverse kanalen ingediend worden (*proces Behandelen van een tweedelijnsklacht*). Er is een klachtenregistratiesysteem uitgewerkt op basis waarvan er gerapporteerd kan worden over zowel de klachten als de acties die uitgevoerd werden naar aanleiding van de klacht..

PROJECT HANDHAVING

[Zie pagina 29](#)

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 en optimaliseren de verschillende manieren waarop het beleid is geconcretiseerd en geïmplementeerd voor de algemene en specifieke doelgroepen (*processen Evaluatie doen van het bestaande beleid en Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid*). Via onderzoek gaan we na wat de effecten zijn van bepaalde beleidskeuzes op de ondersteuning voor personen met een handicap en hun netwerk. De resultaten uit onderzoek geven beleidsmakers meer inzicht in de succesfactoren en knelpunten van PVF, om later mee te nemen in toekomstig beleid (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 weglaten of toevoegen van bepaalde cijfers en het implementeren van een meer visuele en interactieve weergave (project *Jaarverslag in een nieuw jasje*).

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 8](#)

PROJECT JAARVERSLAG IN EEN NIEUW JASJE

Duiding

Om het jaarverslag beter af te stemmen op de gebruikersbehoefte, worden zowel inhoudelijk als vormelijk enkele zaken herzien. Zo kunnen we ons inhoudelijk de vraag stellen of alle gerapporteerde cijfergegevens nog voldoen aan de maatschappelijke noden en vragen, en gaan we na of eventuele extra gegevens moeten worden opgeleverd. Daarnaast wordt er toegewerkt naar een meer visuele en interactieve weergave van de cijfers.

Mijlpalen 2024

- De structuur mbt het nieuwe jaarverslag is opgemaakt.
- De inhoudelijk thematische pagina's van het nieuwe jaar zijn uitgewerkt.
- De visuele en interactieve weergave van cijfers wordt bekeken en herwerkt.
- De webpagina met het nieuwe jaarverslag (van 2023, met gewijzigde structuur) is operationeel voor gebruik door bezoekers.

PROJECT JONGE KINDEREN

[Zie pagina 11](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 12](#)

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

Klachten over de dienstverlening van het VAPH kunnen laagdrempelig ingediend worden. Klachten worden tijdig en correct afgehandeld en opgevolgd (*proces Behandelen van een klacht over de dienstverlening van het VAPH*). We werken verder aan een overkoepelend registratiesysteem voor klachten en meldingen binnen het VAPH. Zo kan ook makkelijker aan de slag gegaan worden met (terugkerende) klachten en/of meldingen.

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

[Zie pagina 7](#)

OD 11.3 We behandelen gerechtelijke procedures.

We behandelen gerechtelijke dossiers en werken samen met de advocaten van het VAPH (*processen Behandelen van dossiers Arbeidsrechtbank en Behandelen van dossier van Grondwettelijk Hof, Hof van Cassatie, Raad van State*). We volgen arresten op en voeren deze consequent uit, waarbij we concrete

aandacht hebben voor een goede dienstverlening en transparante communicatie naar betrokkenen toe, alsook een aanpassing van regelgeving indien nodig.

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 over wat kan en haalbaar is qua dienstverlening of samenwerking. Het jaarverslag wordt tijdig gepubliceerd (proces *Publiceren van een jaarverslag*). In 2024 wordt het jaarverslag verder vernieuwd (project *Jaarverslag in een nieuw jasje*). Zo wordt de structuur geoptimaliseerd, wordt er een thematisch luik met verhalen aan gekoppeld, en wordt het geheel visueel aantrekkelijker gemaakt en aangevuld met infographics. Het VAPH rapporteert op jaarlijkse en halfjaarlijkse basis.

PROJECT HEERLIJK HELDER TRAJECT 22-24

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 2024

- 75% van de brieven van ATH beantwoordt aan de checklist heerlijk helder.
- 75% van de brieven van ADB beantwoordt aan de checklist heerlijk helder.
- 75% van de brieven van AVF beantwoordt aan de checklist heerlijk helder.
- 75% van de brieven van de horizontale teams beantwoordt aan de checklist heerlijk helder.
- De inventaris van standaardbrieven en -mail is tussentijds geactualiseerd.
- 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.

PROJECT JAARVERSLAG IN EEN NIEUW JASJE

[Zie pagina 31](#)

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

Via het project *Jaarverslag in een nieuw jasje* worden gegevens met betrekking tot de sector personen met een handicap en de werking van het VAPH openbaar gemaakt. Het is ook mogelijk om cijfergegevens interactief te bekijken. We zorgen er ook voor dat we de pers informeren over het beleid in de sector, en

beantwoorden eventuele vragen (*proces Beantwoorden van een persvraag*).

PROJECT JAARVERSLAG IN EEN NIEUW JASJE

[Zie pagina 31](#)

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

Het VAPH waakt er ook in 2024 over om met zijn communicatieprocessen alle belanghebbenden te vatten. Bij de verschillende communicatieboodschappen wordt telkens gereflecteerd welke de optimale communicatiemix is, binnen de beschikbare middelen.

In 2024 gaat het VAPH van start met een LinkedIn-account. In het voorjaar gaat de aandacht naar het uittekenen van het proces, de voorbereiding van de lancering en de contentcreatie en vervolgens het publiceren van info over de VAPH-diensten in 2024. Via die weg wil het VAPH in eerste instantie deze doelgroepen bereiken: actoren in de VAPH-sector, de reguliere sector, de eerstelijnszorg, belendende sectoren zoals GGZ en ouderenzorg, werkzoekenden. Via LinkedIn heeft het VAPH volgende doelstellingen voor ogen: informeren over onze diensten, het imago verbeteren en werknemers en deelnemers aan initiatieven aantrekken.

Betrokken processen:

- Publiceren van informatie op www.vaph.be
- Uitwerken van een informatiestuk voor www.vaph.be
- Publiceren van een nieuwsbericht op www.vaph.be
- Uitwerken en realiseren van een brochure
- Verzenden van een nieuwsbericht aan professionelen
- Verzenden van een nieuwsbericht naar personen met een handicap
- Opmaken en opvolgen van de communicatieplanning
- Opstellen, controleren en bijsturen van de communicatiestrategie

OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.

Bij de opmaak en uitwerking van beleid voor de sector personen met een handicap formuleren we adviezen voor het kabinet, beantwoorden vragen en zorgen voor gerichte en geautomatiseerde rapportering (*proces Opmaken van een antwoord op een kabinetsnota, schriftelijke vraag, brief aan de administrateur-generaal*).

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. In 2024 gaat er opnieuw bijzondere aandacht naar contentcreatie om de informatie over VAPH-ondersteuning nog laagdrempeliger te brengen: dat gebeurt aan de hand van concrete verhalen, getuigenissen ... Via LinkedIn, de VAPH-nieuwsbrief en Nieuws voor professionelen brengt het VAPH de verhalen actief naar buiten. Daarnaast vindt de surfer de verhalen ook terug op de site, bij de verschillende ondersteuningsvormen. Zo kan de bezoeker meteen concrete verhalen ontdekken, over een bepaalde dienstverlening.

Via de VAPH-nieuwsbrieven worden partners, klanten en geïnteresseerden proactief geïnformeerd. De VAPH-nieuwsbrief over VAPH-ondersteuning telt begin 2024 circa 8200 abonnees. De nieuwsbrief voor professionals telt zo'n 2500 abonnees.

Het communicatieteam plant naar gewoonte in het voorjaar de jaarlijkse evaluatie van de kanalen.

Betrokken processen:

- Publiceren van informatie op www.vaph.be
- Uitwerken van een informatiestuk voor www.vaph.be
- Publiceren van een nieuwsbericht op www.vaph.be
- Uitwerken en realiseren van een brochure
- Verzenden van een nieuwsbericht aan professionals
- Verzenden van een nieuwsbericht naar personen met een handicap
- Evaluatie doen van de effectiviteit en efficiëntie van de VAPH-communicatie

PROJECT HEERLIJK HELDER TRAJECT 22-24

[Zie pagina 32](#)

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 met www.vaph.be via een gebruiksvriendelijk platform, dat - in lijn met de principes van het VAPH-universum - werkt met een consistente lay-out en gedrag.

Wat de website betreft worden er elk jaar volgende acties ondernomen:

- aandacht voor toegankelijkheid en begrijpbaar taalgebruik (heerlijk helder)
- het halfjaarlijks screenen op actualiteit van de site
- het screenen met een automatische validatietool, die spellingsfouten en gebroken links kan detecteren
- een uitgebreide jaarlijkse analyse van de bezoekerscijfers

In 2024 onderzoekt het VAPH voor de site vaph.be welke acties er rond **gebruikerservaring** nog ondernomen kunnen worden. Daarbij wordt enerzijds gedacht aan een analyse rond WCAG en anderzijds aan focusgroepen.

In het kader van het project **VAPH-universum** wordt de focus gelegd op het uittekenen van het VAPH-kader. Het VAPH-kader bevat de basisprincipes van het universum. Het VAPH-kader brengt alles in kaart dat nodig is om het universum te faciliteren: van tools en structuren, handleidingen ..., tot digitale webcomponenten en processen.

Via **informatiesessies** (fysiek of webinars) kunnen klanten en partners op de hoogte blijven van verschillende thema's. In 2024 plannen we opnieuw een aantal webinars voor budgethouders.

In het kader van het project Heerlijk Helder herwerken we ook in 2024 onze **standaardbrieven en e-mails** zodat ze voldoen aan de 30 items van de checklist: duidelijke kernboodschap vooraan, juiste toon, enkel

relevante informatie, korte alinea's, tussenkopjes, geen formele woorden, zo weinig mogelijk moeilijke woorden en afkortingen, geen taalfouten

In 2024 evalueert het VAPH de huidige strategie rond **brochures** en bekijkt of een bijsturing nodig is. Daartoe wordt er onder andere een monitoring opgezet via het bestelformulier.

Betrokken processen:

- Publiceren van informatie op www.vaph.be
- Uitwerken van een informatiestuk voor www.vaph.be
- Publiceren van een nieuwsbericht op www.vaph.be
- Uitwerken en realiseren van een brochure
- Verzenden van een nieuwsbericht aan professionelen
- Verzenden van een nieuwsbericht naar personen met een handicap
- Evaluatie doen van de effectiviteit en efficiëntie van de VAPH-communicatie

PROJECT HEERLIJK HELDER TRAJECT 22-24

[Zie pagina 32](#)

PROJECT VAPH UNIVERSUM

[Zie pagina 19](#)

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.

Door afgelopen jaren in te zetten op het talentenproject, kunnen we nu verder streven naar een goed personeelsbeleid en werkgeverschap. We werken continu verder aan 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 dat inzet op competenties en talenten (proces *Beheren van prestaties en werken aan inzetbaarheid en loopbaan*, proces *Voeren van een geïntegreerd personeelsbeleid*). Leiderschap wordt steeds ondersteund (proces *Ondersteunen van leiderschap*). We ontwikkelen nieuwe manieren om personeelsleden in staat te stellen te leren (bv digitale leerbibliotheek). We beheren, evalueren en optimaliseren het in-, uit- en doorstroomproces (processen *Ondersteunen en evalueren diversiteit, organisatiestructuur en -cultuur*, proces *Samenwerken met de personeelsadministratie*).

OD 13.2 We informeren en betrekken medewerkers via diverse kanalen.

We streven naar een goede interne informatiedoorstroming. Daarvoor worden diverse kanalen gebruikt, zoals de interne nieuwsbrief. In 2024 worden webinars extra onder de aandacht gebracht van afdelingen en teams om op kennisverspreiding bij de VAPH-medewerkers in te zetten. Er worden in 2024 twee VAPH-brede infomomenten georganiseerd, waaronder een live moment in het najaar. De verhuis naar het Marie-Elisabeth Belpairegebouw wordt ook met communicatieacties ondersteund.

Processen

- Publiceren of een aanpassing doen van informatie op het intranet.
- Het verzenden van een nieuwsbericht naar VAPH-medewerkers.
- Opmaken en opvolgen van de communicatieplanning
- Opstellen, controleren en bijsturen van de communicatiestrategie

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

De nodige facilitaire diensten voor de personeelsleden worden uitgevoerd. Desgevallend wordt ondersteunend materiaal aangekocht (*Taken rond facilitair management, ondersteuning en dienstverlening*). 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.

PROJECT VERHUIZING BELPAIREGEBOUW

Duiding

In de zomer van 2024 nemen we, samen met enkele andere overheidsagentschappen, onze intrek in het Marie-Elisabeth Belpaire gebouw. De verhuizing wordt grondig voorbereid met aandacht voor flexibele werkplekken.

Mijlpalen 2024

- We bereiden de verhuizing en installatie van IT infrastructuur voor en voeren deze uit.
- We bereiden de verhuizing van de huidige inboedel voor van het 'oude' Zenith gebouw en voeren deze uit
- We werken aan de nieuwe afspraken en cultuurswitch met betrekking tot werken in het nieuwe gebouw
- We informeren VAPH'ers én externe partners over onze verhuizing
- We werken aan een plan voor de wederinstandstelling van het Zenith gebouw.

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 *Overkoepelende Registratie van Klachten en meldingen* en *de processen en opdrachten IT*). We hebben een blijvende samenwerking met zorgwijs.be, waar we alle zorgaanbieders op één platform bundelen. We blijven personen met een handicap ook op die manier de weg wijzen naar ondersteuning op maat. Op vlak van onze interne werking volgen we het hybride

werken en het organiseren van intervisies op, evalueren en optimaliseren dit (eveneens in relatie met de verhuis naar het nieuwe gebouw).

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

[Zie pagina 7](#)

4 HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN

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

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

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 m.b.t. diversiteit en gelijke kansen.

We bevorderen, ondersteunen en volgen de diversiteit binnen de organisatie op. *We streven ernaar om de streefcijfers zoals bepaald door de Vlaamse overheid te behalen of beter te doen.*

Indicator: VAPH-streefcijfer tegen eind 2024 : 10 % collega's met migratieachtergrond

Indicator: VAPH-streefcijfer tegen eind 2024: 3 % collega's met arbeidshandicap

Indicator : geen streefcijfer tegen eind 2024 voor vrouwen in middenkader of topkader wegens geen voorziene opportuniteiten.

We voorzien in 2024 specifieke acties om het VAPH als mogelijke werkgever kenbaar te maken bij mensen uit kansengroepen en de diversiteit bij de instroom van personeelsleden te vergroten (zoals ervaringsstages en opportuniteiten voor jobstudenten). We leggen hierbij de link naar het *proces Ondersteunen en evalueren diversiteit, organisatiestructuur en -cultuur*.



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 (*proces Opmaken van een managementreactie bij auditrapporten*). We voeren acties uit om de maturiteit van ons risicomanagement en onze organisatiebeheersing te verhogen.

5 MANAGEMENTOVERZICHT ONDERNEMINGSPLAN 2024




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

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel







SD 1 Kwaliteit.**OD 1.1 We werken een nieuw kwaliteitskader uit, gericht op autonomie en gebaseerd op de principes van kwaliteit van bestaan.**

GH0-AGGF2RD-WT AGG 138 : € 866.517.000

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

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

GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.516.450.000

-  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap
-  Kwaliteitstoets
-  Transparantie
-  Controle uitvoeren op een bestedingsdossier van een persoonlijk budget
-  Controle uitvoeren en uitbetalen van een (cash) kost van een persoonlijk budget
-  Stopzetten van een persoonlijk budget





PVB: Aantal opgestarte ex post controledossiers

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

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

OD 1.3 We stimuleren sociaal ondernemerschap.

GH0-AGGF2RD-WT AGG 138 : € 866.517.000

-  Infrastructuurdoelstellingen
-  Kleinschalige initiatieven
-  Kwaliteitskader
-  Nieuw Beleid RTH




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

GH0-AGGF2RB-WT AGG 104 : € 47.562.000

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 : € 130.631.000

GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.516.450.000



-  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap
-  Infrastructuurdoelstellingen
-  Jongvolwassenen

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.







GH0-AGGF2RC-WT AGG 105 : € 126.330.000

GH0-AGGF2RD-WT AGG 107 : € 130.631.000

GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.516.450.000



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

Proces-indicatoren**Begrotingsartikel**

-  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap
-  Jonge kinderen
-  Jongvolwassenen
-  Nieuw Beleid RTH
-  Uitrol nieuwe financiering
-  Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap




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

GH0-AGGF2RA-WT AGG 123 : € 6.502.000

-  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap
-  Jongvolwassenen





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

GH0-AGGF2RD-WT AGG 107 : € 130.631.000

-  Jonge kinderen
-  Jongvolwassenen
-  Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap

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

GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.516.450.000

-  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap
-  Jongvolwassenen
-  Kleinschalige initiatieven
-  Nieuw Beleid RTH
-  Uitrol nieuwe financiering
-  Vereenvoudiging Toeleidingsprocedure
-  Evaluatie doen van het bestaande beleid.
-  Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid



OD 2.6 We verschuiven middelen van structuren naar personen.

GH0-AGGF2RA-WT : € 6.503.000



GH0-AGGF2RD-WT : € 2.514.109.000










GH0-AGGF2RE-WT : € 26.453.000



-  Uitrol nieuwe financiering

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

	<i>Proces-indicatoren</i>	<i>Begrotingsartikel</i>
OD 2.7 Personen met een gelijke zorgzwaarte krijgen een gelijke financiering		<i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 107 : € 130.631.000 GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.516.450.000</i>
OD 2.8 We onderzoeken de mogelijkheden en de noodzakelijke voorwaarden van een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid.		<i>GH0-AGGF2RB-WT AGG104 : € 47.562.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Extern uitbesteden van een onderzoek  Intern uitvoeren van een onderzoek 		
OD 2.9 We werken een kader uit voor een intersectoraal georganiseerde zorg en ondersteuning.		<i>GH0-AGGF2RF-WT : € 9.816.000 GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Jonge kinderen  Jongvolwassenen  Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap 		
OD 2.10 We werken aan betaalbare zorg, ondersteuning en hulpmiddelen.		<i>GH0-AGGF2RB-WT AGG 104 : € 47.562.000 GH0-AGGF2RD-WT AGG 107 : € 130.631.000 GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.516.450.000 GH0-AGGF2RD-WT AGG 138 : € 866.517.000</i>
 Infrastructuurdoelstellingen		
SD 3 Innovatie.		
OD 3.1 We zetten verdere stappen in het digitaliseren van de dienstverlening van het VAPH, en we ontsluiten het VAPH e-loket verder en verhogen de toegankelijkheid en hanteerbaarheid ervan.		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 108 : € 1.400.000 GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 4.024.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties  VAPH universum  Registreren en implementeren van een gevraagde wijziging  Registreren en oplossen van een incident of probleem  Ter beschikking stellen van een wijziging in een applicatie of aangekocht softwareproduct  Toekennen van een recht aan een gebruiker 		
OD 3.2 We investeren verder in het veilig elektronisch uitwisselen van gegevens.		<i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 108 : € 1.400.000 GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 4.024.000</i>
 Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties		
OD 3.3 We investeren in onlinehulp, in elk geval in de vorm van chathulp.		<i>GH0-AGGF2RE-WT AGG 125: € 2.241.000</i>

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

	<i>Proces-indicatoren</i>	<i>Begrotingsartikel</i>
SD 4 All policies.		
OD 4.1 We werken samen met Onderwijs en Werk aan een afgestemde dienstverlening inzake tolken voor doven en slechthorenden.		<i>GH0-AGGF2RE-WT AGG 12402 : € 2.612.000</i>
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>
 Jongvolwassenen		
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>
 Jonge kinderen		
 Jongvolwassenen		
 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>
 Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap		
 Infrastructuurdoelstellingen		
SD 5 Armoedebestrijding.		
OD 5.1 We voeren de veralgemeende omschakeling van het systeem van woon- en leefkosten door met aandacht voor de groep personen met een handicap die de woon- en leefkosten moeilijk kunnen dragen.		<i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.516.450.000</i>
OD 5.2 We nemen begeleidende maatregelen voor personen met een handicap in kwetsbare situaties.		<i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.516.450.000</i>
 Kwaliteitstoets		

Legende:  Project (Goedgekeurd)  (Recurrent) Proces









Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

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

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




GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000
GH0-AGGF2RF-WT : € 9.816.000

-  Opmaken van de jaarlijkse begroting
-  Opmaken van de jaarlijkse begrotingsaanpassing
-  Opmaken van interne begrotingsbijstellingen
-  Opmaken van een begrotingsrapport voor budgethouders
-  Opmaken van een begrotingsrapport voor Financiën en Begroting via de webtoepassing EMOE
-  Manueel betalen van een factuur
-  Betalen van een factuur via interface
-  Opmaken van een jaarrekening

% verhouding tussen verwachte kost en effectieve kost van de begrotingsposten



OD 6.2 We monitoren, bewaken en sturen op output.

GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000
GH0-AGGF2RF-WT : € 9.816.000

-  Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap
-  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap
-  Monitoren van budget voor persoonsvolgende budgetten en persoonlijk assistentiebudgetten

OD 6.3 We behandelen dossiers wettelijke subrogatie.



GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000
GH0-AGGF2RF-WT AGA 107 : € 200.000

-  Opmaken van een provisie te verwachten opbrengsten uit wettelijke subrogatie
-  Opvolgen van een dossier wettelijke subrogatie

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


OD 7.1 We rollen doelstellingenmanagement uit.

GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000

-  Opmaken van een jaarlijks ondernemingsplan.
-  Opmaken van een uitvoeringsrapport van een jaarlijks ondernemingsplan
















OD 7.2 We optimaliseren risicomangement.



GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000










-  Bevraging uitvoeren van de risico's van de organisatie met de opmaak van een lijst van verbeteracties

OD 7.3 We rollen procesmanagement uit.

GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000

Legende:	Proces-indicatoren	Begrotingsartikel
<ul style="list-style-type: none">  Implementatie procesmanagement  Evaluatie doen van een business proces  Opmaken en bijwerken van de procesdocumentatie van een business proces  Opmaken en bijwerken van een functionele analyse 		
OD 7.4 We voeren projecten uit volgens uniforme vastgestelde werkwijze en richtlijnen en volgen op.		GH0-AGGF2RF-WT AGA 112 : € 500.000
<ul style="list-style-type: none">  Projectmanagement 		
OD 7.5 We maken op efficiënte wijze transparante, eenduidige en coherente regelgeving op.		GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000
<ul style="list-style-type: none">  Opmaken van een regelgevende tekst 		
OD 7.6 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.		GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000
<ul style="list-style-type: none">  Opmaken van een managementreactie bij auditrapporten 	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: € 1.516.450.000
		GH0-AGGF2RD-WT AGG 107: € 130.631.000
		GH0-AGGF2RB-WT AGG 104: € 47.562.000
<ul style="list-style-type: none">  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap  Jongvolwassenen  Uitrol nieuwe financiering  Aanpassen van een terugvorderbaar voorschot van een persoonlijk budget  Aanpassen van een terugvorderbaar voorschot van een persoonlijk budget  Afrekening maken van een (cash) budget van een persoonlijk budget  Betalen van de huur van een hulpmiddel in kader van een snel degeneratieve aandoening  Betalen van een factuur van een hulpmiddel 	Het aandeel van facturen IMB verwerkt binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van een betaalbare factuur tot de uitbetaling door het VAPH'	
	-	
	Het aantal unieke personen met een betaling IMB	

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

-  Betalen van incontinentiemateriaal
-  Detecteren van persoonlijke-assistentiebudget en persoonsvolgend budget debiteuren
-  Opmaken van een terbeschikkingstelling voor een persoonsvolgend budget uit de wachtlijst of uit een automatische toekenningsgroep
-  Opvragen en uitbetalen van het vrij besteedbaar deel van een persoonlijk budget
-  Registreren of wijzigen van de combinatie van MFC-gebruik met een PAB budget op basis van het combinatieformulier
-  Starten met een (cash) budget van het persoonlijk budget
-  Toekennen van een persoonlijke-assistentiebudget uit de wachtlijst of automatische toekenningsgroep
-  Uitbetalen van een terugvorderbaar voorschot van een persoonlijk budget
-  Verhogen van het totaal bedrag van het persoonlijk budget ikv de VIA-middelen







Proces-indicatoren**Begrotingsartikel**

% tijdigheid terbeschikking stellen van automatische toekenningsgroep
 –
PVB Aantal terbeschikkingstellingen uit prioriteitengroepen
 –
PVB Aantal terbeschikkingstellingen via automatische toekenningsgroepen per procedure



Aantal toekenningen PAB


OD 8.2 We leiden toe naar zorg en ondersteuning.


GH0-AGGF2RA-WT AGG 123 : € 6.502.000


-  Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties
-  Jonge kinderen
-  Jongvolwassenen
-  Toeleidingsprocedure 2025
-  Aanvraag van een persoonsvolgend budget via de noodprocedure
-  Adviseren van een vraag voor hulpmiddelen en aanpassingen (KOC)


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


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


 Beoordelen of directe financiering kan toegekend worden voor personen met een niet aangeboren hersenletsel.


 Beoordelen of een geïnterneerde persoon met een handicap kan opstarten via de procedure directe financiering geïnterneerden


 Beoordelen of een persoonsvolgend budget kan worden toegekend voor een persoon met een snel degeneratieve aandoening

 Beoordelen van de nood aan een hulpmiddel

 Beoordelen van de nood aan een tolk voor doven en slechthorenden

 Beoordelen van de nood aan incontinentiemateriaal

 Beoordelen van een ondersteuningsvraag door de bijzondere bijstandsc commissie

 Beoordelen van een ondersteuningsvraag door de Vlaamse toelidingscommissie

Proces-indicatoren

Begrotingsartikel

Aantal opgestarte aanvragen per toelidingsprocedure

–

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

–

Tijdigheid doorlooptijd per toelidingsprocedure 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 opgestarte aanvragen per toelidingsprocedure

–

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

–

Tijdigheid doorlooptijd per toelidingsprocedure 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 unieke personen met een beslissing (goedkeuring of weigering) voor IMB.

–

Aantal unieke personen met een ingediende vraag naar 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 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 dossiers BBC beslist binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van de bevestigde, volledige aanvraag tot het versturen van de beslissing door het VAPH'

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

 Beoordelen van het ondersteuningsplan voor een persoonsvolgend budget

 Opmaken van een beoordeling over het kunnen toekennen van directe financiering voor een geïnterneerd persoon

 Opmaken van een objectivering van de nood aan huur bij een snel degeneratieve aandoening

 Verzenden van een voorlopige beslissing voor een persoonsvolgend budget via de reguliere procedure

Proces-indicatoren**Begrotingsartikel**

Aantal opgestarte aanvragen per toeleidingsprocedure

–

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

–

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

Aantal opgestarte aanvragen per toeleidingsprocedure

–

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

–

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

Aantal personen met een beslissing voor huur SDA

Aantal opgestarte aanvragen per toeleidingsprocedure

–

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

–

PVB procedures: Aantal personen met een vraag naar herziening PG

–



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


–

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)

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

GH0-AGGF2RF-WT AGA 110 : € 290.000

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

 Beoordelen van een ondersteuningsvraag door de heroverwegingscommissie

Proces-indicatoren**Begrotingsartikel**

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

–

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

–

Aantal unieke personen dat een beroepsprocedure HOC IMB opstart.

–

Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor IMB

–

Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor PVB


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 AGG 105 : € 126.330.000

GH0-AGGF2RD-WT AGG 138 € 866.517.000

GH0-AGGF2RE-WT AGG 124 : € 24.212.000

GH0-AGGF2RE-WT AGG 125 : € 2.241.000


 Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap

 Afleveren en verlengen van een vergunning aan een zorgaanbieder


Aantal behandelde aanvragen tot vergunning vergunde zorgaanbieders (VZA)

–


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

 Afleveren van een erkenning aan een dienst Rechtstreeks Toegankelijke Hulp


Aantal behandelde aanvragen tot erkenning Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)

 Afleveren van een erkenning aan een multifunctioneel centrum


Aantal behandelde aanvragen tot erkenning Multifunctioneel Centrum (MFC)

 Afleveren van een erkenning met een subsidie van een specifieke opdracht


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

 Afleveren van een erkenning op basis van programmatie in de regelgeving


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

 Afleveren van een erkenning van rechtswege snel degeneratieve aandoening


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

 Afleveren van een erkenning aan een revalidatiecentrum


















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



 Afleveren van een machtiging aan experts inzake advisering voor hulpmiddelen & aanpassingen









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

 Afleveren van een vergunning aan een bijstandsorganisatie, gebruikersvereniging met gebruikersloket, digitaal platform

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

Legende:  Project (Goedgekeurd)  (Recurrent) Proces	Proces-indicatoren	Begrotingsartikel
<ul style="list-style-type: none">  Indienen en beoordelen van de beleidsplannen en de jaarlijkse zelfevaluatie van het beleidsplan van een vergunde zorgaanbieder.  Registreren van zorgaanbod 	<p><i>Aantal behandelde aanvragen tot erkenning/vergunning/registratie diverse organisaties (alle type organisaties behalve VZA, RTH, MFC)</i></p>	
<p>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.</p>		<p><i>GH0-AGGF2RE-WT AGG 124 : € 24.212.000</i></p>
<ul style="list-style-type: none">  Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties 	<p>OD 9.3 We financieren organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap.</p>	<p><i>GH0-AGGF2RC-WT AGG 105 : € 126.330.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 137 : € 1.516.450.000</i> <i>GH0-AGGF2RD-WT AGG 138 € 866.517.000</i> <i>GH0-AGGF2RE-WT AGG 124 : € 24.212.000</i> <i>GH0-AGGF2RE-WT AGG 125 : € 2.241.000</i></p>
<ul style="list-style-type: none">  Uitrol nieuwe financiering  Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap  Aanmaken gratis bijstand bijstandsorganisatie  Afleveren van een functioneel advies inzake bouwdoosiers aan het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden  Behandelen en verwerken van vragen en problemen van de zorgaanbieder over de registraties in de geïntegreerde registratietool (GIR)  Betalen van een prestatie van een multidisciplinair team (MDT).  Opstarten van nieuwe subsidiëringdossiers voor diverse organisaties  Opvolging aanvullende middelen levensbedreigende problematiek  Rapporteren aan het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden over het aantal plaatsen in de door hen bepaalde zorggroepen per subsidie-eenheid  Terugvorderen van een RSZ-korting van een subsidie-eenheid  Uitbetalen van de factuur voor ondersteuning van minderjarigen in het buitenland aan een buitenlandse zorgaanbieder  Uitbetalen van de subsidie van een bijstandsorganisatie 		<p><i>tijdigheid van geven advies VAPH aan VIPA na ontvangst van bouwkundig advies</i></p>

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

-  Uitbetalen van een convenant minderjarigen aan een subsidie-eenheid
-  Uitbetalen van een jaarlijks afrekeningsdossier aan een subsidie-eenheid
-  Uitbetalen van een maandelijks voorschot aan een subsidie-eenheid
-  Uitbetalen van een niet-inbare financiële bijdrage aan een subsidie-eenheid
-  Uitbetalen van een nominatieve projectsubsidie
-  Uitbetalen van een onderhoudstoelage aan een revalidatiecentrum
-  Uitbetalen van een subsidie aan een diverse organisatie
-  Uitbetalen van een toelage voor crisishulp minderjarigen aan een subsidie-eenheid

Proces-indicatoren**Begrotingsartikel**

datum laatste afrekening van subsidie-eenheden

% tijdigheid uitbetaling van voorschotten aan subsidie eenheid

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 : € 26.780.000

-  Overkoepelende registratie en rapportering van klachten, meldingen en signalen (ORK)
-  Aanvragen en opvolgen bestedingscontrole door zorginspectie (ZI)
-  Bepalen van opvolgingsacties bij een melding grensoverschrijdend gedrag
-  Controle ex post uitvoeren op cliënt registraties van een subsidie-eenheid
-  Controle ex post uitvoeren op personeelsgegevens van een subsidie-eenheid
-  Controle op de verblijfsvoorwaarden uitvoeren tijdens de besteding van een persoonlijk budget
-  Controle uitvoeren en uitbetalen van een (cash) kost van een persoonlijk budget
-  Controle uitvoeren of een persoonlijk budget is opgestart
-  Controle uitvoeren op de overschrijding van het jaarbudget van een persoonlijk budget



Aantal PAB dossiers overgemaakt aan inspectie voor controle
















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


















-















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









PVB Gemiddelde termijn waarop budgethouder start met besteden na de terbeschikkingstelling

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

	Proces-indicatoren	Begrotingsartikel
<ul style="list-style-type: none">  Controle uitvoeren op een bestedingsdossier van een persoonlijk budget  Detecteren en bijsturen van nulbesteding van een persoonsvolgend budget  Indienen en beoordelen van de beleidsplannen en de jaarlijkse zelfevaluatie van het beleidsplan van een vergunde zorgaanbieder.  Verwerken van meldingen en klachten  Verwerken van een inspectieverslag over een vergunde zorgaanbieder 	<p>PVB: Aantal opgestarte ex post controledossiers</p> <p>% tijdigheid versturen brief naar voorziening na ontvangst inspectieverslag [>75% binnen de administratieve norm van 3 maanden]</p>	
OD 10.2 We organiseren bemiddeling en volgen op.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Beoordelen en faciliteren van intensieve bemiddeling voor budgethouders die geen of onvoldoende ondersteuning hebben 		
OD 10.3 We controleren de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen op.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Handhaving  Kwaliteitstoets 		
OD 10.4 We behandelen klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen deze klachten op.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 107: € 200.000</i>
<ul style="list-style-type: none">  Behandelen van een tweedelijnsklacht 	<i>Aantal ontvankelijke klachten over een door het VAPH vergunde zorgaanbieder (niet doorverwezen)</i>	
SD 11 We staan in voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het beleid voor personen met een handicap, en evalueren de uitvoering ervan.		
OD 11.1 We evalueren de uitvoering van het beleid voor personen met een handicap.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000</i> <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  Jaarverslag in een nieuw jasje  Jonge kinderen  Jongvolwassenen  Evaluatie doen van het bestaande beleid.  Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid 		
OD 11.2 We behandelen klachten over de dienstverlening van het VAPH en volgen deze klachten op.		<i>GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000</i> <i>GH0-AGGF2RF-WT AGA 107: € 200.000</i>

Legende:  Project (Goedgekeurd)  (Recurrent) Proces	Proces-indicatoren	Begrotingsartikel
<ul style="list-style-type: none">  Overkoepelende registratie en rapportering van klachten, meldingen en signalen (ORK)  Behandelen van een klacht over de dienstverlening van het VAPH 	<p>Aantal ontvankelijke klachten over dienstverlening VAPH</p> <p>–</p> <p>% tijdigheid antwoorden op een ontvankelijke klacht over dienstverlening VAPH [>75% binnen de wettelijke norm van 45 kalenderdagen]</p>	<p>GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000</p> <p>GH0-AGGF2RF-WT AGA 107: € 200.000</p>
OD 11.3 We behandelen gerechtelijke procedures.		
<ul style="list-style-type: none">  Behandelen van dossiers arbeidsrechtbank  Behandelen van dossiers van Grondwettelijk Hof, Hof van Cassatie, Raad van State 	<p>% tijdigheid doorsturen conclusies naar arbeidsrechtbank na ontvangst verzoekschrift [>75% binnen de administratieve norm van 3 maanden]</p> <p>–</p> <p>Aantal arbeidsrechtbankdossiers</p>	
SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.		
OD 12.1 Het VAPH communiceert open en betrouwbaar		
<ul style="list-style-type: none">  Heerlijk Helder traject 22-24  Jaarverslag in een nieuw jasje  Beantwoorden van een persvraag.  Behandelen van vragen  Evaluatie doen van de effectiviteit en efficiëntie van de VAPH communicatie  Publiceren van een jaarverslag 		<p>GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000</p>
OD 12.2 We maken aan onze verschillende belanghebbenden duidelijk wie we zijn en wat we voor hen betekenen.		
<ul style="list-style-type: none">  Jaarverslag in een nieuw jasje  Jongvolwassenen  Publiceren van een jaarverslag  Beantwoorden van een persvraag. 		<p>GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000</p>
OD 12.3 Het VAPH waakt er over alle belanghebbenden te vatten met zijn communicatie		
<ul style="list-style-type: none">  Evaluatie doen van de effectiviteit en efficiëntie van de VAPH communicatie 		<p>GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000</p>

Legende:	Project (Goedgekeurd)	(Recurrent) Proces	Proces-indicatoren	Begrotingsartikel
OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.				GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000
<ul style="list-style-type: none">  Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap  Jaarverslag in een nieuw jasje  Opmaken van een antwoord op een kabinetsnota, schriftelijke vraag, brief aan de administrateur-generaal 	<p>% parlementaire vragen dat tijdig beantwoord werd</p> <p>–</p> <p>% kabinetsnota's dat tijdig beantwoord werd</p>			
OD 12.5 De klant staat centraal in de communicatie van het VAPH				GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000
<ul style="list-style-type: none">  Heerlijk Helder traject 22-24  Behandelen van vragen  Evaluatie doen van de effectiviteit en efficiëntie van de VAPH communicatie 				
OD 12.6 Het VAPH communiceert maximaal digitaal en toegankelijk				GH0-AGGF2RF-WT AGA 105: € 200.000 GH0-AGGF2RF-WT AGA 106: € 300.000
<ul style="list-style-type: none">  VAPH universum  Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties  Behandelen van vragen  Evaluatie doen van de telefonie 				
SD 13 Het VAPH wil op het vlak van personeelsbeleid uitgroeien tot een werkgever waar elk personeelslid trots en enthousiast over is, waar een positief arbeidsklimaat heerst en waar iedereen zich geïnformeerd, ondersteund en welkom voelt.				
OD 13.1 We voeren een geïntegreerd en duurzaam HR beleid waarin het aantrekken, ontwikkelen en behouden van talent centraal staat.				GH0-AGGF2RF-WT AGA 103 : € 295.000
<ul style="list-style-type: none">  Bevraging uitvoeren van de integriteitsrisico's van de organisatie met de opmaak van een lijst van verbeteracties 				
OD 13.2 We informeren en betrekken medewerkers via diverse kanalen.				GH0-AGGF2RF-WT AGA 105 : € 200.000
<ul style="list-style-type: none">  Actualiseren van de bibliotheekcatalogus 				
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 : € 499.000
<ul style="list-style-type: none">  Verhuizing Belpairegebouw  Taken rond facilitair management, ondersteuning en dienstverlening 				

Legende:	Project (Goedgekeurd)	(Recurrent) Proces	Proces-indicatoren	Begrotingsartikel
OD 13.4 We digitaliseren onze werking.				GH0-AGGF2RF-WT AGA 108 : € 1.400.000 GH0-AGGF2RF-WT AGA 109 : € 4.024.000
<ul style="list-style-type: none">  Overkoepelende registratie en rapportering van klachten, meldingen en signalen (ORK)  Bestellen van IT-resources  Registreren en implementeren van een gevraagde wijziging  Registreren en oplossen van een incident of probleem  Ter beschikking stellen van een wijziging in een applicatie of aangekocht softwareproduct  Toekennen van een recht aan een gebruiker 				
OD 13.5 We schatten in hoeveel koppen zullen worden bespaard, met duiding van de aanleiding van de besparing.				GH0-AGGF2RF-LO : € 26.780.000
OD 13.6 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.				GH0-AGGF2RF-WT AGA 104: € 50.000
OD 13.7 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen m.b.t. diversiteit en gelijke kansen.				
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.				
 Opmaken en uitvoeren van een jaaractieplan welzijn				
SD 15 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen m.b.t. diversiteit en gelijke kansen.				
SD 16 We schatten in hoeveel koppen zullen worden bespaard, met duiding van de aanleiding van de besparing.				
SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.				
 Opmaken van een managementreactie bij auditrapporten			Audits: realisatiegraad van aanbevelingen van Audit Vlaanderen	
			Audits: % tijdige realisatie van aanbevelingen van Audit Vlaanderen	

6 BIJLAGEN

6.1 BIJLAGE 1: UITVOERINGSRAPPORT ONDERNEMINGSPLAN 2023

6.2 BIJLAGE 2: PERSONEELSPLAN 2024