



STRATEGISCH PLAN VAPH

Ondernemingsplan 2023 - Uitvoeringsrapport

1 INLEIDING	5
2 REALISATIE DOELSTELLINGEN	5
2.1 REALISATIE BELEIDSDOELSTELLINGEN	5
SD 1 Kwaliteit	6
OD 1.1 We werken een nieuw kwaliteitskader uit, gericht op autonomie en gebaseerd op de principes van kwaliteit van bestaan.	6
OD 1.2 We zetten in op een doelmatige besteding van persoonsvolgende budgetten.	9
OD 1.3 We stimuleren sociaal ondernemerschap.	11
OD 1.4 We zetten verder in op de kwaliteit van de dienstverlening inzake hulpmiddelen en aanpassingen.	14
SD 2 Toegankelijkheid	15
OD 2.1 We breiden de middelen voor zorg en ondersteuning van personen met een handicap verder uit.	16
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.	16
OD 2.3 We evalueren de zorgvragen in de prioriteitengroepen en hervormen het systeem van toewijzing en prioritering van persoonsvolgende budgetten.	19
OD 2.4 We passen de plannen voor de invoering van de persoonsvolgende financiering voor minderjarigen aan.	20
OD 2.5 We evalueren en verbeteren het systeem van persoonsvolgend financieren voor volwassenen.	21
OD 2.6 We verschuiven middelen van structuren naar personen.	22
OD 2.7 Personen met een gelijke zorgzwaarte krijgen een gelijke financiering.	22
OD 2.8 We onderzoeken de mogelijkheden en de noodzakelijke voorwaarden van een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid.	22
OD 2.9 We werken een kader uit voor een intersectoraal georganiseerde zorg en ondersteuning.	23
OD 2.10 We werken aan betaalbare zorg, ondersteuning en hulpmiddelen.	23
SD 3 Innovatie	24
OD 3.1 We zetten verdere stappen in het digitaliseren van de dienstverlening van het VAPH, en we ontsluiten het VAPH e-loket verder en verhogen de toegankelijkheid en hanteerbaarheid ervan.	24
OD 3.2 We investeren verder in het veilig elektronisch uitwisselen van gegevens.	26
OD 3.3 We investeren in onlinehulp, in elk geval in de vorm van chathulp.	26
SD 4 All policies	26
OD 4.1 We werken samen met Onderwijs en Werk aan een afgestemde dienstverlening met betrekking tot tolken voor doven en slechthorenden.	27
OD 4.2 We schrijven ons in een intersectoraal uitgewerkte programmatieverkenning in die ons toelaat de te verwachten zorg en ondersteuning in kaart te brengen.	27
OD 4.3 We versterken onze samenwerking met lokale besturen en stimuleren lokale initiatieven rond zorg en ondersteuning.	27
OD 4.4 We monitoren de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen en rapporteren daarover.	28
SD 5 Armoedebestrijding	29

OD 5.1 We voeren de veralgemeende omschakeling van het systeem van woon- en leefkosten door met aandacht voor de groep personen met een handicap die de woon- en leefkosten moeilijk kunnen dragen.	29
OD 5.2 We nemen begeleidende maatregelen voor personen met een handicap in kwetsbare situaties.	29
2.2 REALISATIE BEHEERSDOELSTELLINGEN	29
SD 6 We garanderen een verantwoord en optimaal beheer van de beleids- en beheersmiddelen.	30
OD 6.1 We maken de begroting op, volgen de begroting en begrotingsuitvoering op, en houden een geïntegreerde budgettaire en bedrijfseconomische boekhouding.	30
OD 6.2 We monitoren, bewaken en sturen op output.	30
OD 6.3 We behandelen dossiers wettelijke subrogatie.	31
SD 7 We zijn een effectieve, efficiënte en wendbare overheidsorganisatie.	31
OD 7.1 We rollen doelstellingenmanagement uit.	31
OD 7.2 We optimaliseren risicomangement.	31
OD 7.3 We rollen procesmanagement uit.	32
OD 7.4 We voeren projecten uit volgens uniforme vastgestelde werkwijze en richtlijnen en volgen op.	32
OD 7.5 We maken op efficiënte wijze transparante, eenduidige en coherente regelgeving op.	32
OD 7.6 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.	32
SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan de persoon met een handicap.	33
OD 8.1 We verstrekken middelen voor zorg en ondersteuning aan de persoon met een handicap.	33
Processen toeleiding en huur hulpmiddelen	35
OD 8.2 We leiden toe naar zorg en ondersteuning.	37
OD 8.3 We organiseren verhaalmogelijkheden tegen de toewijzing van de zorg en ondersteuning.	42
SD 9 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan organisaties.	44
OD 9.1 We erkennen, vergunnen en registreren organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap.	44
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.	45
OD 9.3 We financieren organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap.	45
SD 10 We garanderen kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap.	45
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.	45
OD 10.2 We organiseren bemiddeling en volgen op.	46
OD 10.3 We controleren de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen op.	46
OD 10.4 We behandelen klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen deze klachten op.	47
SD 11 We staan in voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het beleid voor personen met een handicap, en evalueren de uitvoering ervan.	48

OD 11.1 We evalueren de uitvoering van het beleid voor personen met een handicap.	48
OD 11.2 We behandelen klachten over de dienstverlening van het VAPH en volgen die klachten op.	48
OD 11.3 We behandelen gerechtelijke procedures.	49
SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.	49
OD 12.1 Het VAPH communiceert open en betrouwbaar.	49
OD 12.2 We maken aan onze verschillende belanghebbenden duidelijk wie we zijn en wat we voor hen betekenen.	50
OD 12.3 Het VAPH waakt er over alle belanghebbenden te vatten met zijn communicatie.	50
OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.	50
OD 12.5 De klant staat centraal in de communicatie van het VAPH.	51
OD 12.6 Het VAPH communiceert maximaal digitaal en toegankelijk.	52
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.	53
OD 13.1 We voeren een geïntegreerd en duurzaam HR-beleid waarin het aantrekken, ontwikkelen en behouden van talent centraal staat.	53
OD 13.2 We informeren en betrekken medewerkers via diverse kanalen.	55
OD 13.3 We zorgen voor gebouwbeheer en logistieke ondersteuning van personeelsleden.	55
2.3 REALISATIE HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN	56
SD 14 We maken een jaaractieplan Preventie en Bescherming op het werk voor het VAPH en voeren dit uit.	56
SD 15 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen met betrekking tot diversiteit en gelijke kansen.	56
SD 16 We schatten in hoeveel koppen zullen worden bespaard, met duiding van de aanleiding van de besparing.	56
SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.	56
3 BIJKOMENDE REALISATIES	57

1 INLEIDING

Dit document bevat de uitvoeringsrapportering van het ondernemingsplan 2023. We schetsen de realisatie van de doelstellingen van het VAPH (deel 2), zowel op globaal niveau als op het niveau van de processen en de projecten die bijdragen tot de realisatie van de doelstelling. Indicatoren met bijbehorende cijfers zijn visueel voorgesteld. In deel 3 vermelden we een aantal belangrijke initiatieven die we eveneens in 2022 verwezenlijkt hebben.

2 REALISATIE DOELSTELLINGEN

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 we aan de slag met strategische en operationele doelstellingen 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 horizontale transversale doelstellingen.

2.1 REALISATIE BELEIDSDOELSTELLINGEN

Vertrekkend vanuit het Regeerakkoord en de beleidsnota zijn er voor deze legislatuur 5 strategische beleidsthema's of doelstellingen (SD) vastgesteld. Voor elk thema wordt er via operationele doelstellingen (OD) een zicht gegeven op hoe wij zullen werken in de richting van dat thema.

Hieronder wordt de realisatie van de verschillende beleidsdoelstellingen geschetst.

Voor de **projecten** die bijdragen tot de realisatie van een bepaalde doelstelling zijn de statussen vermeld van de concrete mijlpalen en de stappen die begin 2023 werden geformuleerd. We gebruiken voor de statussen de opties en kleurcodes die in de Vlaamse overheidsbrede monitoringstool Traject worden gehanteerd.



gerealiseerd



op schema: verloopt zoals gepland, is operationeel, verankerd in de werking



kleine afwijking: lichte afwijking qua timing



bij te sturen



vervangen

vervangen: project geïntegreerd in een ander project, andere focus



nog niet gestart

nog niet gestart



stopgezet

stopgezet: geen verderzetting van het project onder de huidige projectstructuur



uitgesteld

uitgesteld

De **processen** die samenhangen met een bepaalde doelstelling, zijn vermeld:

- Voor sommige processen geven we **cijfers** bij gedefinieerde **indicatoren** voor de opvolging van en rapportering over het proces.
- Voor sommige processen beschrijven we **kwalitatief** hoe het proces is verlopen.

SD 1 Kwaliteit

Ook in 2023 werden verdere stappen gezet om de kwaliteit van de dienstverlening en de processen van de organisatie(s) te verhogen. Het VAPH focuste zich op het uitwerken van een nieuw kwaliteitskader, doelmatige besteding van de persoonlijke budgetten, stimuleren van sociaal ondernemerschap en het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening rond hulpmiddelen en aanpassingen.

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

Binnen het project kwaliteitskader werd intensief meegewerkt aan het recent goedgekeurde intersectorale kwaliteitsdecreet en aan het intersectorale kaderbesluit dat hieruit volgt. Het huidige kwaliteitsbesluit werd geactualiseerd op basis van eerder genomen beslissingen, verfijnd inzake toezicht en aangevuld met bepalingen n.a.l.v. de resolutie van het Vlaams Parlement inzake eenzijdig ontslag. De toetsing van de huidige regelgeving en werking binnen de sector aan het nieuwe kwaliteitsdecreet vindt plaats in het bij decreet geregelde belanghebbendenoverleg kwaliteit ('kwaliteitstafel VAPH'), dat werd geëvalueerd en bijgestuurd. Daarnaast is er continue afstemming van andere projecten (zoals kleinschalige initiatieven, wijziging BVR vergunnen, project vermindering regeldruk ism Dekabu, enz.) met de principes uit het nieuwe kwaliteitsdecreet. Individuele en collectieve inspraak (medezeggenschap) wordt geëvalueerd met als doelstelling meer geïnformeerde gebruikers en het versterken van de gebruikersraden. Via een co-creatieve werkgroep met betrokken stakeholders wordt de visietekst geconcretiseerd tot actieplan 'participatie'. VAPH werkte van bij de visie intensief mee aan het ontwikkelingstraject voor het waarderingsplatform (zowel business als IT) met het oog op de start van het pilootproject vanaf 2024.

Het project ORK (Overkoepelende Registratie en rapportering van Klachten, meldingen en signalen) zette de eerste noodzakelijke stappen voor een transparante opvolging van klachten en meldingen. We finaliseerden eenduidige minimale infrastructuurdoelstellingen in afstemming met zorginspectie, Wonen Vlaanderen,

VIPA, de koepelorganisaties en vertegenwoordigers van voorzieningen en gebruikers. Deze minimale doelstellingen werden voorgelegd aan het kabinet. Het UNIC (towards User-centred funding models for long-term Care)-project werd afgerond: de toolbox is beschikbaar voor alle Europese partners, en een rapport over de evaluatie ervan (alsook aanbevelingen) werd opgeleverd. Een nationaal slotevent in de vorm van een webinar werd georganiseerd.

PROJECT KWALITEITSKADER	
Status mijlpalen 2023	
 gerealiseerd	<i>Het nieuwe kwaliteitsdecreet is goedgekeurd door het Vlaams Parlement.</i>
 op schema	<i>Het nieuwe kwaliteitsbesluit is goedgekeurd door de Vlaamse Regering.</i>
 gerealiseerd	<i>Het ministerieel besluit om de kwaliteitsvoorwaarden WSE te laten passen op het VAPH-kwaliteitsbesluit is gepubliceerd.</i>
 op schema	<i>Een visie op vrijheidsbeperkende maatregelen binnen de VAPH-sector is verspreid binnen de sector.</i>
 op schema	<i>Zelfevaluatie binnen de sector personen met een handicap is geïmplementeerd in het nieuwe kwaliteitsbesluit.</i>
 op schema	<i>Het waarderingsplatform WVG kan via pilootproject voor de VAPH-sector van start gaan.</i>
 op schema	<i>Een actieplan voor participatie is in uitvoering in de sector (met aangepaste regelgeving).</i>
 nog niet gestart	<i>Impactmetingen zijn uitgewerkt in elk kwaliteits- en managementsysteem van de door het VAPH gefinancierde organisaties.</i> <i>Duiding: Regelgevende basis was nodig om concreet te kunnen starten met het uitwerken van doelstellingen, thema's, indicatoren allerlei. In het projectplan staan impactmetingen als een van de laatste op te leveren stappen.</i>





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

Status mijlpalen 2023

 op schema	<i>Reeds bestaande gegevens met betrekking tot klachten, meldingen en signalen zijn opgeladen en beschikbaar in Tableau.</i>
 op schema	<i>Het nieuwe systeem voor uniforme registratie en rapportering is uitgewerkt.</i>
 op schema	<i>Het nieuwe systeem voor uniforme registratie van klachten.</i>

PROJECT INFRASTRUCTUURDOELSTELLINGEN

Status mijlpalen 2023

 op schema	<i>De conceptnota en visie over de implementatie van het volledige project infrastructuurdoelstellingen is goedgekeurd door het kabinet.</i>
 kleine afwijking	<i>Het BVR infrastructuurdoelstellingen is definitief goedgekeurd door de Vlaamse Regering.</i> <i>Duiding: Het VAPH dient te wachten op acties van externe partners om aan het logistiek traject te kunnen beginnen.</i>
 op schema	<i>Er zijn praktische afspraken gemaakt met Zorginspectie rond de uitvoering van het BVR infrastructuurdoelstellingen.</i>
 uitgesteld	<i>De nieuwe infrastructuurregelgeving is intern en extern via een infonota gecommuniceerd.</i> <i>Duiding: Het is noodzakelijk om eerst een definitief goedgekeurd BVR te hebben, alvorens te communiceren.</i>

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

Status mijlpalen 2023

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

 gerealiseerd	<i>Een rapport over de evaluatie van de UNIC-toolbox is beschikbaar.</i>
---	--



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



We werkten verder naar doelmatige besteding toe via diverse initiatieven. Binnen het project *Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap* werd het onderzoek rond de bevindingen van gebruikers en mantelzorgers in het kader van PVF opgeleverd. Daarnaast werd het onderzoek naar de effecten van deelbudgetten in prioriteitengroep 2 opgestart. Er werd een nieuwe bevraging gelanceerd bij de personen in prioriteitengroep 3. De focus lag ditmaal op praktische hulp en thuiszorg en de noden die men daarrond ervaart. Resultaten worden verwacht in het komende jaar. *Bij het project Transparantie* werd verder gewerkt aan meer transparantie over zorg en ondersteuning. Er werden vier versies van de model individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) opgemaakt in overleg met vertegenwoordigers van zorgaanbieders, vertegenwoordigers van gebruikers en bijstandsorganisaties. De vier model-IDO's werden ook beschikbaar gesteld via diverse kanalen. De voorbereidingen om gegevens rond woon- en leefkosten in de VAPH-applicaties te ontsluiten zijn volop bezig. De inhoudelijke analyse werd reeds afgerond en de IT-werken zijn bezig.



Niet-besteding wordt opgevolgd (project 'nulbesteding'). De applicaties werden aangepast en opgeleverd. Wie meerdere jaren niets heeft besteed, wordt nu via automatisch proces opgevolgd en begeleid. Vanuit het project *Kwaliteitstoets* is een conceptnota over de implementatie, de tools en uitrol van doeltreffendheidscontroles voor persoonsvolgende budgetten in opmaak. Hierbij wordt vooral conformiteit nagestreefd met het gebruik van de Quality Monitoring Tool die ontwikkeld werd in het UNIC project. We volgden de evolutie in de besteding en benutting van de persoonsvolgende budgetten in cash en in voucher verder op aan de hand van jaarlijkse analyses.

Ook via *Online hulpverlening* wordt een doelmatige besteding van persoonsvolgende budgetten gefaciliteerd. Via een bevraging van het werkveld en gebruikers, en vervolgens samenkomsten met de werkgroep, werden aanbevelingen en beleidswijzigingen geformuleerd. De antwoorden worden verwerkt met de formulering van aandachtspunten voor de implementatie van online en/of blended hulpverlening.

PROJECT Vernieuwd Perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap	
Status Mijlpalen 2023	
 gerealiseerd	<i>Een nota met beleidsvoorstellen op basis van resultaten bevraging en individuele gesprekken mbt PG 3 is beschikbaar.</i>
 op schema	<i>Samenvattende nota met de resultaten van de bevraging van de stakeholders over de evaluatie PVF is beschikbaar.</i>
 gerealiseerd	<i>De analyses van verschillende jaren over de zorg en ondersteuning van personen met een handicap zijn gebundeld in functie van de Meerjarenanalyse 2024.</i>

 op schema	<p>Een document over de meerjarenanalyse en -planning is beschikbaar.</p>
 kleine afwijking	<p>Een nota met de realisaties van de afgelopen legislatuur is beschikbaar</p> <p><i>Duiding: De oplevering is licht uitgesteld, het rapport wordt nog aangevuld met de realisaties van het najaar van 2023, en wordt daarna opgeleverd.</i></p>

<h3>PROJECT NULBESTEDING</h3>	
<h4>Status mijlpalen 2023</h4>	
 gerealiseerd	<p>De applicatie mijnvaph.be is aangepast en operationeel met betrekking tot opvolgen nulbesteders.</p>
 gerealiseerd	<p>De handleiding over opvolgen nulbesteders voor dossierbeheerders is beschikbaar.</p>

<h3>PROJECT ONLINE HULPVERLENING</h3>	
<h4>Status mijlpalen 2023</h4>	
 gerealiseerd	<p>Een vragenlijst met betrekking tot online hulpverlening is verzonden naar partners in de sector.</p>
 gerealiseerd	<p>De antwoorden op de enquête met betrekking tot online hulpverlening zijn verwerkt.</p>

<h3>PROJECT FENIKS NAAR E-LOKET</h3>	
<h4>Status mijlpalen 2023</h4>	
 vervangen	<p>Module A (objectivering handicap) uit het multidisciplinair verslag herwerken en overzetten van Helios naar mijnvaph.be.</p> <p><i>Duiding: De overzetten van de applicaties zal, gelet op inhoudelijke overlap, opgenomen worden vanuit het project 'Vereenvoudiging van de toelidingsprocedure'.</i></p>
 uitgesteld	<p>Module D (adviesrapport) uit het multidisciplinair verslag herwerken en overzetten van Helios naar mijnvaph.be.</p> <p><i>Duiding: Deze IT-werkzaamheden worden gedeeltelijk achteruit geschoven in functie van de prioriteit die wordt gegeven aan het project 'vereenvoudiging van de toelidingsprocedure'.</i></p>

 op schema	<i>Verdere implementatie van de VTC in mijnvaph.be (vergaderingen aanmaken en ledenbeheer).</i>
 gerealiseerd	<i>Verwerken van inkomende post van Digipost in mijnvaph.be (vervanging van Kofax). Versturen van brieven via de documentendienst van MAGDA.</i>

PROJECT KWALITEITSTOETS	
Status mijlpalen 2023	
 kleine afwijking	<i>Een conceptnota over ‘controleproces voucherbesteding’ is geadviseerd door de externe overlegorganen. Duiding: De risico's en beheersmaatregelen zijn in kaart gebracht, het controleproces wordt verder uitgewerkt. Vouchers van vergunde zorgaanbieders zullen jaarlijks steekproefsgewijs gecontroleerd worden.</i>
 op schema	<i>Een conceptnota over ‘doeltreffendheidscontroles’ is geadviseerd door de externe overlegorganen.</i>

PROJECT TRANSPARANTIE	
Status mijlpalen 2023	
 gerealiseerd	<i>De model-IDO en handleiding kunnen gebruikt worden door alle vergunde zorgaanbieders en gebruikers.</i>
 op schema	<i>Alle gegevens om te komen tot transparantie zijn zichtbaar in de VAPH-applicaties en kunnen gebruikt worden door zowel vergunde zorgaanbieders als gebruikers.</i>
 op schema	<i>Verschillende informatiekanalen (bijvoorbeeld webinar, webpagina's, filmpjes, wegwijsbrochure) over transparantie zijn verspreid in de sector.</i>

OD 1.3 We stimuleren sociaal ondernemerschap.

Binnen het project *Kwaliteitskader* werd verder gefocust op het stimuleren van sociaal ondernemerschap. Zelfevaluatie wordt gezien als een voorwaarde bij management- en kwaliteitssystemen, en als dusdanig onderdeel van de beleidsplannen van organisaties. Er werd verder gewerkt aan het concept en de operationalisering van het begrip.

Ook het project *Kleinschalige initiatieven* stimuleerde sociaal ondernemerschap door het in kaart brengen van noden en mogelijkheden van kleinschalige initiatieven, en het formuleren van aanbevelingen die hierop een antwoord moeten bieden.

Het project *Online en/of blended hulpverlening* zocht verder naar beperkingen en opportuniteiten die ook hier sociaal ondernemerschap kunnen stimuleren. Een conceptnota met aanbevelingen en randvoorwaarden werd opgeleverd. Het project *Nieuw beleid RTH* faciliteert een regelluw kader waarbinnen RTH - zorgaanbieders kunnen uitproberen hoe zij hun ondersteuning nog meer op maat en flexibel kunnen aanbieden.

Bij de uitwerking rond *Minimale infrastructuurdoelstellingen* voor zorgaanbieders zorgden we ervoor, samen met verschillende partners (Zorginspectie, Wonen Vlaanderen, Vipa, koepelorganisaties en vertegenwoordigers van voorzieningen en gebruikers), dat de eisen voor organisaties niet te strikt zijn zodat flexibiliteit en sociaal ondernemerschap gegarandeerd blijft.


Het project *Combinatie van het gebruik van individuele materiële bijstand (IMB) en zorginfrastructuur* leverde een voorstel op om de referentielijst bis (de lijst met referenterubrieken die kunnen toegekend worden voor gebruik bij een VAPH erkende of vergunde zorgaanbieder) uit te breiden op basis van een bevraging. De toekomstige implementatie werd uitgewerkt. Ook de VIPA - forfaits worden in 2024 door VIPA geëvalueerd op vraag van en in overleg met de externe stakeholders (vertegenwoordigers van de gebruikers, de kleinschalige initiatieven en de VZA's/MFC's) en het VAPH. Mogelijk volgt naar aanleiding daarvan nog een bijkomende aanpassing van de IMB-regelgeving. De Service Delivery Tool, waarvan een eerste online versie op Europees niveau werd ontwikkeld en opgeleverd binnen het project *UNIC*, helpt zorgaanbieders bij het bieden van gebruikersgerichte zorg- en dienstverlening.

PROJECT KWALITEITSKADER

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 7](#)

PROJECT KLEINSCHALIGE INITIATIEVEN

Status mijlpalen 2023








 gerealiseerd	<i>Er wordt een antwoord geboden aan de noden aan ondersteuning van kleinschalige initiatieven.</i>
 gerealiseerd	<i>Knelpunten worden opgelijst en in antwoord daarop wordt bekeken of aanpassingen aan de regelgeving aangewezen zijn.</i>

PROJECT ONLINE HULPVERLENING

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 10](#)

PROJECT IMB IN COMBINATIE MET GEBRUIK INFRASTRUCTUUR VOOR PERSONEN MET HANDICAP

Status mijlpalen 2023

 gerealiseerd	<i>Het onderzoek naar IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap is opgestart.</i>
 gerealiseerd	<i>Een rapport over omgevingsanalyse met betrekking tot IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap is beschikbaar.</i>
 gerealiseerd	<i>Er zijn aanbevelingen over IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap geformuleerd aan het VAPH en het kabinet.</i>
 gerealiseerd	<i>Een visie over IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap is goedgekeurd door het kabinet.</i>
 op schema	<i>Het BVR van 13 juli 2001 is definitief goedgekeurd met betrekking tot het gebruik van IMB in combinatie met zorginfrastructuur door de Vlaamse Regering.</i>
 nag niet gestart	<i>De applicatie(s) Feniks, Helios, en het e-loket mijnvaph.be zijn aangepast en operationeel met betrekking tot het gebruik van IMB in combinatie met zorginfrastructuur.</i> <i>Duiding: De lijst met tegemoetkomingen (refertelijst bis) wordt enkel uitgebreid met een aantal bestaande referterubrieken vanaf 1/01/2024. Eventuele aanpassingen aan de applicaties zijn dus minimaal, zoals bij andere referentielijstaanpassingen. Bij eventuele toekomstige aanpassingen wordt dit aspect ook in acht genomen.</i>
 nag niet gestart	<i>De richtlijnen over IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur voor personen met een handicap zijn (aangepast en) beschikbaar.</i> <i>Duiding: De bestaande richtlijnen wijzigen voorlopig niet. Na de evaluatie van de VIPA-forfaits zullen we weten of een bijkomende aanpassing aan de IMB-regelgeving of de richtlijnen nog nodig is.</i>

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

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 8](#)

PROJECT NIEUW BELEID RTH

Status mijlpalen 2023

 op schema	<i>De initiatieven die geselecteerd zijn voor deelname aan de pilootfase zijn opgestart (vanaf 1 januari 2023).</i>
 op schema	<i>Een webinar over de financieel-technische aspecten van de erkenning als RTH-aanbieder in het kader van de pilootfase , een inhoudelijke kick-off en een online infomoment zijn georganiseerd (eerste kwartaal 2023).</i>
 op schema	<i>Een online (juni 2023) en een fysiek (september 2023) inspiratie- en reflectiemoment met de verschillende initiatieven en met de leden van de stuurgroep en reflectiegroep van de pilootfase van het nieuwe RTH-beleid zijn georganiseerd .</i>
 op schema	<i>Eerste tussentijdse resultaten en inzichten met betrekking tot a) de voortgang van de individuele initiatieven en b) de beoogde bijsturing van het beleid RTH zijn beschikbaar (najaar 2023).</i>
 op schema	<i>Een vragenlijst om gebruikers RTH te bevragen naar hun ervaring met de toepassing van de 4 basisprincipes van het nieuwe RTH beleid + eerste voorlopige vaststellingen obv een beperkte afname van de vragenlijst</i>
 op schema	<i>Doorheen 2023 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.</i>
 op schema	<i>Alle 111 initiatieven worden individueel opgevolgd door een inhoudelijk medewerker van het VAPH.</i>
 op schema	<i>Interactieve, verdiepende sessies rond diverse thema's worden georganiseerd.</i>

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

Doorheen het jaar hebben we verder ingezet op de aan te bieden kwaliteit van dienstverlening, onder andere door het traject digitalisering verder uit te werken. Binnen het project *Feniks naar e-loket* werd zo de verdere operationalisering van digitaal vergaderen uitgewerkt en deels geïmplementeerd in mijnvaph.be. Ook de Digipost (het verwerken van inkomende post via het e-loket mijnvaph.be) werd definitief opgeleverd. We pasten daarnaast onze applicaties stelselmatig aan afgestemd op de regelgeving rond hulpmiddelen en aanpassingen (project *IMB in combinatie met gebruik van zorginfrastructuur*). Voorbereidingen voor de implementatie van een eenvoudig overzichtsformulier voor de ondersteuning van de aanvraag voor auto-aanpassingen werden getroffen.

PROJECT FENIKS NAAR E-LOKET

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 10](#)

PROJECT IMB IN COMBINATIE MET GEBRUIK INFRASTRUCTUUR VOOR PERSONEN MET HANDICAP

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 13](#)

SD 2 Toegankelijkheid

Om de toegankelijkheid tot ondersteuning te verbeteren werden op diverse gebieden inspanningen geleverd. Het project *Nieuw beleid RTH* faciliteerde de opstart van proefprojecten RTH, zodat (binnen de voorziene regelruimte) RTH-ondersteuning nog meer vraaggestuurd, flexibel en op maat zal kunnen worden ingezet. We volgden deze pilootfase op met behulp van diverse adviesorganen. Een belangrijke focus werd en wordt tijdens het onderzoek gelegd op de betaalbaarheid van de geboden zorg en ondersteuning. We bekeken daarnaast ook de mogelijkheden voor bijkomende ondersteuning die IMB kan bieden bij initiatieven voor wooninfrastructuur en/of dagondersteuning. Samen met stakeholders werden aanpassingen van de referentielijst besproken en geïmplementeerd (project *IMB in combinatie met zorginfrastructuur*).

Om de toegankelijkheid tot ondersteuning voor kinderen en jongeren met een handicap te verhogen, werkten we aan het project *Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap*, in nauw overleg met Opgroeien en het beleidsdomein Onderwijs en Vorming. De focus lag dit jaar hoofdzakelijk op de transitie van sommige internaten Onderwijs naar Welzijn, de ontwikkelingen binnen Vroeg & Nabij en de versterking van onze multifunctionele centra en extra toekenningen van PAB's via het crisis- en investeringsplan jeugdhulp.

We werkten daarnaast aan de opstart van twee nieuwe projecten: *Jonge kinderen* en *Jongvolwassenen*. Binnen het eerste initiatief *Jonge kinderen* werkten we intensief mee aan het geïntegreerd gezinsbeleid: het steeds in de kijker zetten van de noden van het jonge kind met een handicap bij elke beleidsontwikkeling, bij oa het toekomsttraject kinderopvang. Er werd wetenschappelijk onderzoek opgestart om de scharnierpunten in kaart te brengen, van het eerste vermoeden van handicap tot de eerste ondersteuning. We werkten verder aan GIO (globale individuele ondersteuning voor minderjarigen) en leverden de eerste tussentijdse evaluatie op, waarin de standpunten van alle betrokken stakeholders opgenomen zijn. Tot slot werd ook verder gewerkt aan de doelstelling om een antwoord te bieden op de vraag of de gemeenschappelijk beeldvorming met het ICF-kader voor het bepalen van de ondersteuningsbehoeften (Opgroeien) en zorgzwaarte/PAB (VAPH) van 0-5 jarigen kan werken in de praktijk.

Binnen *het tweede initiatief Jongvolwassenen* werden de eerste stappen gezet om te werken naar een vlotte overgang van minder- naar meerderjarigheid voor jongvolwassenen met een (vermoeden van) handicap. Een extern wetenschappelijk onderzoek werd opgestart om een duidelijk zicht te krijgen op de ondersteuningsnoden en -trajecten van jongvolwassenen met een (vermoeden van) handicap. De eerste stappen werden gezet om de knelpunten in kaart te brengen wat betreft de eigen VAPH-instrumenten en procedures die zich (o.m.) richten op deze doelgroep, een proces dat verder gezet zal worden in 2024 om ook de input van de verschillende stakeholders mee te hebben, alsook de ervaringen van het project *Pilootfase RTH* en wetenschappelijk onderzoek. Op vlak van toegankelijkheid van informatie, op maat van

jongvolwassenen, werden de nodige bouwblokken geïdentificeerd om een webpagina op te stellen die zich specifiek richt op deze doelgroep en haar mogelijke vragen. Samen met het departement Zorg en Opgroeien werd tenslotte gewerkt aan een geïntegreerde visie binnen het beleidsdomein en reeds enkele stappen gezet om deze visie uit te werken (cfr. de oproep Kwaliteitsvolle, outreachende en integrale begeleiding voor jongvolwassenen in (dreigende) dak- of thuisloosheid).

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

In 2023 werd steeds onmiddellijk een persoonsvolgend budget ter beschikking gesteld aan de automatische-toekenningsgroepen. Bij de minderjarigen werden niet enkel PAB budgetten, zoals voorzien, toegekend aan prioritaire dossiers en spoedprocedures, maar ook aan de langst wachtenden.

Wachtenden in prioriteitengroep 1 (PG 1) ontvingen ook dit jaar een PVB binnen 18 maanden na aanvraag (de eerstvolgende wachtende heeft een prioriteringsdatum van 1.10.2023). Voor zorgvragers in prioriteitengroep 2 (PG 2) werd het onderzoek om de mogelijkheden, grenzen en effecten van de deelbudgetten te bepalen opgestart onder begeleiding van een breed samengestelde stuurgroep. Tenslotte werd ook een bevraging voor zorgvragers binnen PG3 verstuurd, met een focus op praktische ondersteuning (project *Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*).

We bekeken daarnaast ook de mogelijkheden voor bijkomende ondersteuning die IMB kan bieden bij initiatieven voor wooninfrastructuur en/of dagondersteuning. Samen met stakeholders werden aanpassingen van de refertelijst besproken en geïmplementeerd (project *IMB in combinatie met zorginfrastructuur*).

PROJECT VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 11](#)

PROJECT IMB IN COMBINATIE MET GEBRUIK INFRASTRUCTUUR VOOR PERSONEN MET HANDICAP

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 13](#)

PROJECT NULBESTEDING

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 12](#)

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

Vanuit het project *Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap* werd intensief gewerkt aan mogelijke nieuwe beleidsvoorstellen: zo loopt het onderzoek naar de mogelijkheden en beperkingen van prioriteitengroep 2, en werd een bevraging uitgestuurd rond praktische hulp naar prioriteitengroep 3. Ook vanuit het project *Nieuw beleid RTH* werd in 2023 met een regelluw kader gewerkt om via proeftuinen het aanbod nog meer vraaggestuurd, flexibel, intersectoraal en lokaal afgestemd te maken. 111 initiatieven van in totaal 113 verschillende organisaties, waaronder ook een 20-tal nieuwe

organisaties die eerder nog niet erkend of vergund waren door het VAPH, ontwikkelden en implementeerden in de loop van 2023 nieuwe vormen van RTH-ondersteuning. Elk van de initiatieven werd opgevolgd door een inhoudelijk medewerker van het VAPH. Aan de hand van individuele gesprekken en, voor zover wenselijk en haalbaar, plaatsbezoeken probeerde de inhoudelijk medewerker zicht te krijgen op hoe en in welke mate het initiatief en de hierin betrokken organisaties de doelstellingen van dit initiatief (zoals geformuleerd bij het indienen van de aanvraag tot deelname aan de pilootfase) realiseren. Parallel werden een heel aantal interactieve verdiepende sessies met de initiatiefnemers georganiseerd rond verschillende topics: sessies met focus op ondersteuning voor jonge kinderen, sessies met focus op ondersteuning voor jongvolwassenen, sessies ifv de verschillende toepassingen van de ‘open functie’ binnen de pilootfase, sessies ifv de verschillende toepassingen van outreach Elk van deze sessies leverden inhoudelijke inzichten op mbt wenselijke bijstellingen aan het RTH beleid en de RTH-regelgeving. De output van de sessies wordt verwerkt in ‘werkteksten’ die aan de stuurgroep zullen worden voorgelegd zodat hierrond (in het eerste kwartaal van 2024) gedragen beleidsaanbevelingen kunnen worden geformuleerd.

Voor minderjarigen hebben we verder ingezet op het toekennen van PAB’s en het verruimen van de bestedingsmogelijkheden PAB. Zo werd ook de mogelijkheid geboden om de overstap te maken van een residentiële setting naar een cash formule, werden PAB’s toegekend aan verschillende groepen, en werden bestedingsmogelijkheden meer afgestemd op het PVB. Er werd verder gewerkt aan een vernieuwd concept van MFC met focus op flexibiliteit, outcome gerichtheid en ruimte voor sociaal ondernemerschap. Daartoe werd ook bekeken hoe de huidige MFC’s kunnen worden versterkt om ook complexe zorgvragen beter te kunnen ondersteunen. Het geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid, om de ondersteuningsmogelijkheden verder uit te werken, werd verder opgenomen binnen Vroeg en Nabij (project *Vernieuwde zorg & ondersteuning voor kinderen & jongeren met een handicap*).

De procedures maatschappelijke noodzaak en noodsituatie zijn geïntegreerd en de nieuwe noodprocedure is uitgerold. De integratie werd juridisch verankerd, applicaties zijn aangepast en uitgebreide communicatie (zowel intern als extern) werd verspreid (project *Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak*).






We werkten verder aan het project *Uitrol nieuwe financiering*. Er werd daarbij gekeken naar hoe de voucherbesteding transparanter gemaakt kan worden door onder meer knelpunten rond variabele prestaties en bijdrage A in kaart te brengen. Op 1 januari 2023 werd fase 1 van het project nieuwe financiering gerealiseerd. De financiering via voucherbesteding werd gealigneerd aan de Vlaamse Codex Overheidsfinanciën. In 2023 werden systematisch de praktische problemen die met deze wijzigingen gepaard gingen opgelost en het systeem geoptimaliseerd. Voorts werd een voorstel uitgewerkt waarbij twee grote problemen die zich momenteel voordoen bij de subsidiëring van de VAPH-voorzieningen opgelost worden. Het gaat hierbij om een nieuwe toekomstgericht systeem van de financiering van variabele prestaties en het stopzetten van de aftrek van de zogenaamde bijdrage A. Deze voorstellen worden eind 2023 voorgelegd aan de adviesorganen van het VAPH.

**PROJECT EEN Vernieuwd PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE
PERSONEN MET EEN HANDICAP**

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 11](#)



PROJECT INTEGRATIE NOODSITUATIE & MAATSCHAPPELIJKE NOODZAAK

Status mijlpalen 2023

 gerealiseerd	<i>Het BVR over de integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak is definitief goedgekeurd door de Vlaamse Regering.</i>
 gerealiseerd	<i>Functionele analyse over de aanpassing van de procesflow van noodsituatie en maatschappelijke noodzaak is opgemaakt.</i>
 gerealiseerd	<i>De applicaties Feniks en mijnvaph.be zijn operationeel met betrekking tot de integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak.</i>
 gerealiseerd	<i>De documenten zijn klaar voor gebruik (aanvraagformulieren, beslissingsbrieven) na integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak.</i>
 gerealiseerd	<i>Het actieplan met betrekking tot de overgangsmaatregelen in het kader van dossierbehandeling is opgemaakt.</i>
 gerealiseerd	<i>Afspraken rond rapportering (warehouse) over de integratie noodsituatie en maatschappelijke noodzaak zijn opgemaakt.</i>
 gerealiseerd	<i>Het actieplan met betrekking tot de overgangsmaatregelen in het kader van rapportering is opgemaakt.</i>

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

Status mijlpalen 2023


 op schema	<i>Er is een oplossing geformuleerd om de historische verschillen tussen voorzieningen rond variabele prestaties weg te werken.</i>
 op schema	<i>Er is een oplossing geformuleerd om de historische verschillen tussen voorzieningen inzake bijdrage A weg te werken.</i>





PROJECT NIEUW BELEID RTH

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 15](#)

PROJECT VERNIEUWDE ZORG & ONDERSTEUNING KINDEREN & JONGEREN MET EEN HANDICAP

Status mijlpalen 2023

 nog niet gestart	<i>Aanpassen van MFC-regelgeving om te evolueren naar MFC 2.0, in nauw overleg met de sector.</i>
---	---

	<i>Duiding: Door opstart van de Taskforce crisis jeugdhulp is er overleg met de MFC's opgestart en is er gekozen om eerst een versterking te doen van de huidige capaciteit voor complexe problematieken en het decreet Vroeg & Nabij verder af te wachten voor verdere operationalisatie.</i>
 gerealiseerd	<i>Optimalisatie van PAB-regelgeving.</i>
 opschema	<i>Aanpakken van crisis in de jeugdhulp (voor het VAPH-specifieke luik) in samenspraak met het agentschap Opgroeien.</i>
 opschema	<i>Transitie van de MPIGO's naar Welzijn (in samenwerking met het agentschap Opgroeien en departement Onderwijs) (opmaak BVR en begeleiding van MPIGO's om te transformeren naar een MFC tegen 2025).</i>
 opschema	<i>Verder werk maken van geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid (cfr. Vroeg en Nabij) en vertaalslag maken voor de VAPH-doelgroep.</i>

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

Met de projecten *Vereenvoudiging toeleidingsprocedure* en *VTC (Vlaamse Toeleidingscommissie)* legden we de eerste bouwstenen voor het hervormen van het systeem van toewijzing en prioritering van persoonsvolgende budgetten. De evaluatie van de werking van de VTC (integratie van de provinciale evaluatiecommissie (PEC) en regionale prioriteitencommissie (RPC)) werd afgerond. Aanbevelingen en wijzigingen voor de verdere richting voor de commissiewerking werden geformuleerd (zo wordt in de tweede fase gegaan voor een interprovinciale werking), en de noodzakelijke regelgevende aanpassingen werden voorbereid en ingediend. Ook de besprekingen met noodzakelijke actoren rond de vereenvoudiging van de toeleidingsprocedure werden afgerond. Voorbereidingen voor juridische en operationele implementatie werden, waar mogelijk, getroffen.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP


Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 11](#)

PROJECT FENIKS NAAR E-LOKET

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 10](#)


PROJECT VEREENVOUDIGING TOELEIDINGSPROCEDURE

Status mijlpalen 2023

 gerealiseerd	<i>De conceptnota en visie over de procesflow van de vereenvoudigde toeleidingsprocedure zijn goedgekeurd door de adviesorganen en het kabinet.</i>
 gerealiseerd	<i>De conceptnota met de overgangsmaatregelen voor lopende en eerder toegewezen vragen is goedgekeurd door de adviesorganen en het kabinet.</i>
 gerealiseerd	<i>De procestekening voor de vereenvoudigde toeleidingsprocedure is opgemaakt.</i>

PROJECT VTC

Status mijlpalen 2023

 op schema	<i>Het decreet is definitief goedgekeurd.</i>
 op schema	<i>Het BVR is definitief goedgekeurd.</i>
 op schema	<i>De nieuwsbrief voor externen is beschikbaar.</i>
 op schema	<i>De infonota voor professionals is beschikbaar.</i>

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

In samenwerking met Opgroeien werd een vernieuwde visie rond zorg en ondersteuning ontwikkeld (project *vernieuwde zorg en ondersteuning voor kinderen en jongeren met een handicap*). Als leidraad werden doelstellingen van persoonsvolgende financiering (zoals vraagsturing en autonomie) gehanteerd. We hebben daarnaast verder onze schouders onder projecten zoals Vroeg en Nabij gezet (in functie van geïntegreerd gezinsbeleid), realiseerden mee de transitie van sommige IPO's naar het departement welzijn, hebben de bestedingsmogelijkheden PAB uitgebreid en werkten aan het uitdenken van mogelijkheden om MFC's te versterken bij het opnemen van complexe ondersteuningsnoden.

**PROJECT VERNIEUWDE ZORG & ONDERSTEUNING KINDEREN & JONGEREN
MET EEN HANDICAP**

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 19](#)

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

We gingen in 2023 aan de slag met de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek 'Evaluatie PVF: het perspectief van de gebruikers en hun netwerk'. We optimaliseerden enkele processen van het systeem van persoonsvolgende financiering (focus binnen de projecten *Vereenvoudiging toeleidingsprocedure*, *Integratie noodsituatie & maatschappelijke noodzaak*, *Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*): zo werden de procedures noodsituatie en maatschappelijke noodzaak geïntegreerd, en loopt een onderzoek naar de deelbudgetten in prioriteitengroep 2 en naar de noden rond praktische hulp in prioriteitengroep 3. We werken verder aan het project *Uitrol nieuwe financiering*. Daarbij worden oplossingen geformuleerd voor de geïdentificeerde knelpunten rond variabele prestaties en bijdrage A.

We stimuleerden sociaal ondernemerschap door het in kaart brengen van noden van zorgaanbieders bij de implementatie van online hulpverlening én bij kleinschalige initiatieven. Binnen de pilootprojecten RTH, die nog steeds lopen, werd een regelluw kader gecreëerd om nieuwe vormen van RTH te ontwikkelen en uit te proberen. Zo kan en kon gestreefd worden naar een nog meer vraaggestuurde, laagdrempelige en flexibel inzetbare RTH. Binnen het Europese *UNIC-project* hebben we de innovatieve toolbox die ontwikkeld werden getest en geëvalueerd. Er werden aanbevelingen geformuleerd voor de ingebruikname van de toolbox door andere lidstaten en er werden slotevents gehouden met alle (internationale) partners.

**PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE
PERSONEN MET EEN HANDICAP**

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 11](#)

PROJECT INTEGRATIE NOODSITUATIE & MAATSCHAPPELIJKE NOODZAAK

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 18](#)

PROJECT VEREENVOUDIGING TOELEIDINGSPROCEDURE

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 20](#)

PROJECT KLEINSCHALIGE INITIATIEVEN

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 14](#)

PROJECT NIEUW BELEID RTH

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 15](#)

PROJECT ONLINE HULPVERLENING

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 10](#)

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 19](#)

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

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 8](#)

OD 2.6 We verschuiven middelen van structuren naar personen.

We onderzochten waar en hoe middelen verschoven kunnen worden van structuren naar personen. Bij de geformuleerde voorstellen voor de *vereenvoudiging van de toeleidingsprocedure* wordt bespaard op kosten aan tussenliggende actoren in het voortraject door het vermijden van het indienen van overbodige documenten en het inperken van herzieningsvragen. Bij de implementatie van de *geïntegreerde procedure noodsituatie en maatschappelijke noodzaak* wordt bespaard op kosten aan tussenliggende actoren in het voortraject doordat de aanvraag niet langer verplicht door een multidisciplinair team moet worden ingediend en niet langer beoordeeld wordt door de Vlaamse toeleidingscommissie. Bij de uitwerking van de *Uitrol nieuwe financiering* werd ervoor gezorgd dat elke vastlegging en betaling boekhoudkundig gekoppeld wordt aan de individuele budgethouder, zo conformeert het VAPH zich aan de boekhoudkundige regels van de Vlaamse overheid.

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 19](#)

PROJECT VEREENVOUDIGING TOELEIDINGSPROCEDURE

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 20](#)

PROJECT INTEGRATIE NOODSITUATIE & MAATSCHAPPELIJKE NOODZAAK

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 18](#)

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

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

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

In samenwerking met de Vlaamse sociale bescherming (VSB) werkten we pistes uit om een leeftijdsonafhankelijk beleid voor hulpmiddelen verder door te voeren: uitvoerig onderzoek leidde tot de

geplande extra bevoegdheidsoverdracht van aankoppelwielen aan de rolstoel en rolstoelhulpmotoren van VAPH naar VSB.

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

De Service Delivery Tool (SDT) en de Compliance Assurance Tool (CAT), die binnen het *UNIC-project* werden opgeleverd, kunnen ook, indien zorgactoren dat wensen, met een intersectorale finaliteit worden ingezet, bv. om een persoonsvolgend financieringssysteem in andere sectoren te introduceren. De tools behoeven echter eerst nog verdere verfijning en optimalisatie in functie van de specifieke Vlaamse context. We werkten verder samen met Opgroeien aan de uitwerking van een vernieuwde zorg en ondersteuning voor Kinderen en jongeren en een geïntegreerd gezinsbeleid.

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

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 8](#)

PROJECT VERNIEUWDE ZORG & ONDERSTEUNING KINDEREN & JONGEREN MET EEN HANDICAP

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 19](#)

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

We komen tegemoet aan de nood aan individuele hulpmiddelen, ook voor personen die verblijven in infrastructuur voor personen met een handicap. Daartoe onderzochten we de (budgettaire) impact van een aangepaste tussenkomst voor IMB bij initiatieven voor infrastructuur en/of dagondersteuning voor personen met een handicap, en kwamen samen met de sector ook tot gedragen voorstellen. Via het project *Infrastructuurdoelstellingen* werd voor de zorgaanbieders regelgeving voorbereid voor de inrichting van hun infrastructuur. Die regelgeving draagt bij tot een transparante aanrekening van zorggebonden kosten en woon- en leefkosten.

Binnen het project *IMB in combinatie met gebruik infrastructuur voor personen met een handicap* kantelden we vervoers- en verblijfkosten voor leerlingen of studenten die lessen volgen in het gewoon onderwijs, onder de vorm van hulpmiddelenfiches in in de IMB-regelgeving. We zorgden er daarbij voor dat de tegemoetkoming aangepast is aan het huidige onderwijslandschap en het aanbod van gesubsidieerd individueel vervoer. Tegelijk zorgden we ervoor dat het principe van meerkosten correct kan toegepast worden.

PROJECT IMB IN COMBINATIE MET GEBRUIK INFRASTRUCTUUR VOOR PERSONEN MET HANDICAP

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 13](#)

PROJECT INFRASTRUCTUURDOELSTELLINGEN

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 10](#)

SD 3 Innovatie


In het kader van Innovatie hebben we verder ingezet op de digitalisering van de dienstverlening van het VAPH. We investeren in veilige elektronische gegevensuitwisseling die draagvlak heeft bij de stakeholders en de samenwerking tussen zorgverstrekkers bevordert. We geven online hulp een gevalideerde plaats in zorg en welzijn en ondersteunen de implementatie ervan.

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

We werkten aan het verhogen van de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van het e-loket mijnvaph.be, hiervoor werd verder gebouwd op de input van verschillende (interne en externe) stakeholders. Alle applicaties van het VAPH maken deel uit van het *VAPH-universum*. Bij elke wijziging wordt ervoor gezorgd één consistente UX (user-experience) te hanteren voor lay-out en gedrag. Er werd ook intensief verder gewerkt aan het *CRM project*. Dit project werd gefinaliseerd: het registratie- en opvolgingssysteem voor vragen van klanten (telefonisch, per mail of via het webformulier) is volledig operationeel. Met het project *Stroomlijnen toegang tot informatie* werden de eerste concrete stappen gezet om tot een gedeelde visie te komen met alle stakeholders rond het delen van informatie. Ten slotte sloot het VAPH aan bij de documentendienst van Magda (zo heeft de burger de keuze om alle briefwisseling van het vaph via e-box en/of op papier te ontvangen).

PROJECT E-DOCUMENTEN MAGDA	
Status mijlpalen 2023	
 gerealiseerd	<i>Het takenpakket voor medewerkers betrokken bij verzending van brieven is aangepast.</i>
 gerealiseerd	<i>Een brief gericht aan een klant of wettelijk vertegenwoordiger wordt verzonden via de documentendienst van MAGDA (e-box of papier).</i>



PROJECT VAPH-UNIVERSUM	
Status mijlpalen 2023	
 nag niet gestart	<i>De analyse naar de beste technische oplossing voor het intranet wordt gevoerd.</i> <i>Duiding: Wegens andere prioriteiten op vlak van beleid werd de analyse niet ingepland.</i>
 op schema	<i>De landingspagina's van mijnvaph.be worden verder op punt gesteld qua UX.</i>
 op schema	<i>De toegankelijkheidsaspecten van mijnvaph.be worden verder in orde gezet (audit).</i>
 nag niet gestart	<i>Het VAPH-kader voor het universum krijgt vorm.</i> <i>Duiding: Het VAPH-kader bevat de basisprincipes van het universum.</i>

	<i>Het VAPH-kader brengt alles in kaart dat nodig is om het universum te faciliteren: tools en structuren, handleidingen ..., tot digitale webcomponenten en processen. Wegens andere prioriteiten werd het project nog niet gepland.</i>
 nog niet gestart	<i>De IA en navigatie van mijnvaph.be wordt grondig herwerkt. Duiding: Wegens andere prioriteiten werd het project niet ingepland.</i>
 gerealiseerd	<i>De header & footer wordt geïnstalleerd op alle overige applicaties en sites.</i>

PROJECT CRM	
Korte duiding	
Status mijlpalen 2023	
 gerealiseerd	<i>De applicatie met betrekking tot schriftelijke dossiergebonden en niet-dossiergebonden vragen van klanten en niet-klanten is operationeel.</i>
 gerealiseerd	<i>Stel een vraag op vaph.be werd gerealiseerd.</i>

PROJECT VTC
Voor de status van de mijlpalen zie pagina.21

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE VOOR SAMENWERKENDE ORGANISATIES	
Status mijlpalen 2023: <i>Door het projectteam en het VAPH is gekozen om de toegang decretaal te verankeren. Dit is op lange termijn een administratief eenvoudigere oplossing. Het gevolg is dat eerst het logistiek traject verder uitgewerkt moet worden vooraleer andere werkpakketten kunnen starten.</i>	
 gerealiseerd	<i>Er vindt afstemming plaats met de stakeholders in de permanente werkgroepen.</i>
 nog niet gestart	<i>Aangepaste toestemmingsformulieren zijn beschikbaar.</i>
 nog niet gestart	<i>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.</i>

 nog niet gestart	<i>Het VAPH beschikt over een rechtenmatrix met de toegang en rechten van elke organisatie die toegang heeft tot informatie van personen met een handicap.</i>
 nog niet gestart	<i>In mijnvaph.be zijn de nodige functionaliteiten geïmplementeerd met betrekking tot verlenen van toegangen, intrekken van toegangen en eventuele verlengingen.</i>

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

We werkten verder aan het digitaliseren van bestaande procedures. De eerste stappen werden gezet om, samen met externe stakeholders, de haalbaarheid in kaart te brengen om de gegevens van het VAPH voor externe organisaties (op veilige wijze) te ontsluiten. Er werd gewerkt aan het bepalen van een concrete visie en het oplijsten van noodzakelijke gegevens. Specifiek voor Opgroeien wordt er gewerkt met het E-youth platform, waarvoor het afgelopen jaar geen verdere acties werden ondernomen. Drie processen werden aangemaakt in het kader van de digitale erkenningsprocedure voor organisaties (project *Erkenningen*). We bekijken verder de digitalisering van de erkenningsprocedures. We faciliteren andere entiteiten van de Vlaamse overheid om gegevens van het VAPH via het MAGDA-platform te hergebruiken.

PROJECT ERKENNINGEN	
Status mijlpalen 2023	
 op schema	<i>De applicatie HERA is operationeel met betrekking tot de aanvraag GZI van erkenningen.</i>
 op schema	<i>De applicatie HERA is operationeel met betrekking tot de erkenning van MDT's.</i>

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

De werkgroep van het project *Online Hulpverlening* leverde een omstandige nota af met randvoorwaarden en noodzakelijke aanpassingen (vooral met betrekking tot inhoudelijke ondersteuning) aan, om online/blended hulpverlening een structurele plaats te bieden binnen de sector. De conceptnota werd goedgekeurd door adviesgroepen. Ook de voorbereidingen voor de implementatie van enkele aanbevelingen werden opgestart.

PROJECT ONLINE HULPVERLENING Voor de status van de mijlpalen zie pagina 10
--

SD 4 All policies

We werkten verder mee aan een intersectoraal uitgewerkte programatieverkenning waarmee we de te verwachten zorg en ondersteuning inventariseren. Op lokaal vlak intensifiëerden we de samenwerking met lokale besturen en stimuleerden 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 werkten samen met andere partners voor een afgestemde dienstverlening.

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

We werkten verder samen met Werk om de afstandstolken dienstverlening van het CAB structureel te verankeren in de reguliere werking van het CAB. Samen met Onderwijs en Werk stemden we de voorwaarden en de modaliteiten voor het inzetten van een 'dove' tolk gebarentaal voor een tolkopdracht af. De dienstverlening met betrekking tot tolken voor doven en slechthorenden wordt juridisch, procesmatig en technisch verder afgestemd met Onderwijs en Werk.

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

We evalueren de resultaten van het door het VAPH gefinancierde project 'CultuurSensitieve zorg bij personen met een Handicap (CuSeHa)' en verlagen de drempels tot zorg op het kruispunt van (vermoeden van) handicap en een migratieachtergrond. In het CuSeha project werd in 2013 het oorspronkelijke aanbod verder geëvalueerd en uitgewerkt en werd een NAH-aanbod uitgewerkt. Er werd met verschillende cliënten een diagnostisch traject afgelegd en de opgedane expertise werd zowel op casusniveau als op macroniveau gedeeld met organisaties die betrokken zijn bij het stellen van diagnostiek alsook met onderwijsinstellingen (zoals de KUL en VUB).

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

In het project *Kleinschalige initiatieven* werd nagegaan hoe beter tegemoet gekomen kan worden aan de noden aan ondersteuning van nieuwe inclusiegerichte, lokale initiatieven. We bekeken de inzet van persoonsvolgende financiering binnen Brussel: meer bepaald de deelname en ondersteuning van het project CuSeHa is een belangrijke factor (project *PVF in Brussel*). Binnen het project *Nieuw beleid RTH* en de pilotfases RTH was en wordt de lokale en intersectorale samenwerking bij de deelnemende initiatieven actief aangemoedigd en gestimuleerd.

PROJECT KLEINSCHALIGE INITIATIEVEN

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 14](#)

PROJECT PVF IN BRUSSEL

Status mijlpalen 2023



Een nota met een eenduidig en onderbouwd standpunt over de inzet van PVF in Brussel is goedgekeurd door de directie.

Duiding: Er werd een nota goedgekeurd door de directie over de toepassing van het cumulatieverbod, één aspect van de inzet van PVF in Brussel, voor de ondersteuning door PHARE en het VAPH.

 gerealiseerd	<i>Het eindrapport van het project CuSeHa - Cultuursensitief omgaan bij personen met een handicap en een migratieachtergrond is beschikbaar.</i>
 uitgesteld	<i>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.</i> <i>Duiding: Omwille van onder meer de veranderingen in het Brusselse ondersteuningslandschap (en meer bepaald de overdracht van de bevoegdheden ivm hulpmiddelen van PHARE naar IrisCARE), werd er nog geen nota voorgelegd aan de directie.</i>

PROJECT NIEUW BELEID RTH

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 15](#)

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

We namen deel aan en droegen bij tot het internationaal beleid over de rechten van personen met een handicap. We monitoren en rapporteren structureel over de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen en evalueren het gevoerde beleid daarover. In samenwerking met de Europese partners werd het *UNIC-project* gefinaliseerd: de finale toolbox om ondersteuning te bieden bij het ontwerp, de implementatie en de evaluatie van persoonsvolgende budgetten in verten werd opgeleverd én voorgesteld aan de betrokken actoren. In het project *Infrastructuurdoelstellingen* werd onder andere gefocust op de artikels 9 (toegankelijkheid) en artikel 19 (zelfstandig wonen en deel uitmaken van de maatschappij) van de VN-conventie. Binnen het project *Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap* werd een meerjarenanalyse geïnitieerd en opgesteld, met input van verschillende partners. We continueerden de *Academische Werkplaats De-Institutionalisering (AWDI)*: er werd o.a. een symposium georganiseerd met ditmaal een focus op autonomie en woonaspiraties. Daarnaast werden lerende netwerken georganiseerd waarin de verschillende spelers (zowel uit de praktijk als academisch en dit voor verschillende vakgebieden) met elkaar in contact gebracht werden en er informatie uitgewisseld werd. We trachten via onderzoek handvaten aan te reiken 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

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 11](#)

PROJECT INFRASTRUCTUURDOELSTELLINGEN

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 10](#)

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

Voor de status van de mijlpalen 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 werd gerealiseerd, maar het blijft belangrijk deze mee te nemen als aandachtspunt. Via wetenschappelijk onderzoek hadden we blijvend aandacht voor de betaalbaarheid van de woon- en leefkosten. Via het *project Transparantie* werd verder gewerkt aan de duidelijkheid en transparantie van de prijzen van zorgaanbieders, onder meer via het implementeren van de model IDO's.

PROJECT TRANSPARANTIE

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 13](#)

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. Een conceptnota over de implementatie, tools en uitrol van doeltreffendheidscontroles voor persoonsvolgende budgetten is in opmaak.

PROJECT KWALITEITSTOETS

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 13](#)

PROJECT TRANSPARANTIE

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 13](#)

2.2 REALISATIE BEHEERSDOELSTELLINGEN

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

We hebben 8 strategische beheersdoelstellingen geformuleerd (SD 6, SD 7, SD 8, SD 9, SD 10, SD 11, SD 12, SD 13). Elk van die doelstellingen is vertaald in gerichte operationele doelstellingen. Voor elke operationele doelstelling is geschetst hoe de doelstelling gerealiseerd wordt. We geven cijfers weer van de indicatoren die bepaald zijn voor de processen of beschrijven uitgevoerde activiteiten.

Voor sommige indicatoren zijn de verschillende cijfers visueel weergegeven. Het gaat over cijfers van de periode van één jaar: **van 1 oktober 2022 tot 30 september 2023**.

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.

We voeren de verschillende fasen van het begrotingsproces uit. De opvolging van de begrotingsuitvoering gebeurt systematisch met periodieke rapportering aan het kabinet. Er worden voorstellen geformuleerd voor een optimale aanwending van de kredieten. De kostprijs van het uitbreidingsbeleid wordt opgevolgd aan de hand van de predicties en kwartaalrapportering. Op basis van de onderbenutting vastgesteld in de bestedingsanalyse worden de mogelijkheden tot terbeschikkingstellingen gemaximaliseerd.

De processen aangaande de boekhouding en begroting behaalden steeds de streefwaarden van hun indicatoren. Voor de belangrijkste uitgaven aangaande de beleidskredieten werden maandelijks monitoringtabellen opgesteld (ter beschikking gestelde budgetten en gedeclareerde kosten cash besteding).

Processen boekhouding

Indicator B2001: % tijdigheid doorgeven betalingsopdrachten aan dienstencentrum boekhouding [$> 75\%$ binnen de administratieve norm van 5 werkdagen]

Resultaat: **99 %** van de betalingsopdrachten aan dienstencentrum boekhouding werden in 2023 tijdig opgeleverd; de norm werd behaald.

Processen begrotingsopvolging en rapportering

Indicator B2002: % tijdigheid oplevering van begrotingsdocumenten [100 % op datum opgelegd door Financiën en Begroting]

Resultaat: **100 %** van de begrotingsdocumenten werden in 2023 tijdig opgeleverd; de norm werd behaald.

Indicator B2003: % tijdigheid oplevering documenten in het kader van verplichte rapporteringen aan Financiën & Begroting [100 % op datum opgelegd door Financiën en Begroting]

Resultaat: **100 %** van de documenten in het kader van verplichte rapporteringen aan Financiën & Begroting werden in 2023 tijdig opgeleverd; de norm werd behaald.

Indicator B2005: % verhouding tussen verwachte kost en effectieve kost van de begrotingsposten

Resultaat: **97,7%** verhouding tussen verwachte kost en effectieve kost van de begrotingsposten

OD 6.2 We monitoren, bewaken en sturen op output.

We monitoren de budgetten van het VAPH op systematische wijze. We verbeteren het monitoring- en datakwaliteitsstelsel (*processen monitoring & verbetering datakwaliteit*). We bouwden dashboards verder uit en volgen de indicatoren op aan de hand van de bestaande dashboards. We passen onze werking aan op basis van cijfergegevens. Daarenboven maakten we in 2023 in kader van *het project Een vernieuwd perspectief voor het beleid pmh* een meerjarenanalyse op met drie elementen: 1) een terugblikdocument met een overzicht van de belangrijkste beleidscijfers en een overzicht van de investeringen van de afgelopen legislatuur; 2) Een meerjarenplan met financiële scenario's waarin we de kostprijs berekenen van

het benodigd budget de komende legislatuur, rekening houdend met een maximaal scenario waarin we alle vragen naar zorg en ondersteuning en/of hulpmiddelen van personen met een handicap oplossen, een minimaal scenario waarin we de kosten berekenen voor het voldoen aan de wettelijke verplichtingen, en een tussenscenario waarin we simuleren hoeveel mensen we kunnen helpen en hoe ver we hiermee geraken op de wachtlijst indien we een gelijkaardige omvang van uitbreidingsbeleid zouden krijgen als de voorgaande legislaturen. 3) Tot slot is er een inhoudelijk luik waarin we een aantal inhoudelijke krachtlijnen met beleidsprioriteiten voor de komende legislatuur uitwerken.

**PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE
PERSONEN MET EEN HANDICAP**

Voor de status van de mijlpalen zie pagina 11

Tot slot konden we ook bijkomende persoonsvolgende budgetten ter beschikking stellen door de aanwending van de onderbenutting op bestaande persoonsvolgende budgetten ten gevolge van niet ingezette punten door de budgethouders. Hierdoor konden in 2023 bijkomende PAB's worden ter beschikking gesteld ten belope van 20 miljoen PAB's en PVB's ten belope van 135 miljoen PVB's. Deze nieuwe financiering startte in 2023 en heeft er onder meer voor gezorgd dat de wachtlijst in PG1 op dit ogenblik volledig is weggewerkt.

OD 6.3 We behandelen dossiers wettelijke subrogatie.

We zorgen ervoor dat de schadevergoeding van de verzekeringsmaatschappij niet wordt gecombineerd met tegemoetkomingen voor dezelfde schade. In 2023 behandelden we 152 dossiers met een cumulverbod voor een persoonsvolgend budget.

Indicator B0126: Aantal dossiers cumulverbod PVB

Resultaat: In 2023 behandelde het VAPH 152 PVB-dossiers met een cumulverbod.

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

OD 7.1 We rollen doelstellingenmanagement uit.

We volgen de realisatie van onze doelstellingen via onze processen en projecten systematisch op. Het jaarlijks ondernemingsplan en de uitvoering ervan werd tijdig opgeleverd.

Indicator B2107: Tijdigheid vaststellen jaarlijks ondernemingsplan (JOP) [100 % tegen opgelegde datum van 31 maart jaar x]

Resultaat: Het jaarlijks ondernemingsplan werd tijdig vastgesteld (**100 %**); de norm werd gehaald.

Indicator B2108: Tijdigheid vaststellen uitvoeringsrapportering JOP [100 % tegen opgelegde datum van 31 maart jaar x + 1]

Resultaat: Het uitvoeringsrapport JOP werd tijdig vastgesteld (**100 %**); de norm werd gehaald.



OD 7.2 We optimaliseren risicomanagement.

We voerden opnieuw een organisatiebrede risico-oefening uit, waarbij risico's op een uniforme en consistente manier geëvalueerd werden. De implementatie van beheersmaatregelen vanuit interne

risico-oefeningen en externe audits werd verder systematisch opgevolgd. We hebben een matuur systeem van risicomanagement.

OD 7.3 We rollen procesmanagement uit.

Voor alle processen van de organisatie is een procestekening opgemaakt en is een vaste set van procesinformatie beschikbaar. *Het project implementatie procesmanagement* is op schema. De mijlpalen voor 2023 zijn gerealiseerd.

PROJECT IMPLEMENTATIE PROCESMANAGEMENT	
Status mijlpalen 2023	
 gerealiseerd	<i>Er is een procestekening beschikbaar voor elk proces.</i>
 gerealiseerd	<i>Er is een document beschikbaar met procedure voor de invoer, evaluatie en herwerking van processen.</i>

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

Projecten werden uitgevoerd en opgevolgd conform de uitgestippelde projectmethodologie, met opmaak en validatie van uniforme projectdocumenten. Er vonden intervisies plaats tussen projectleiders om aandachtspunten op vlak van projectmanagement te capteren en deze mee te nemen bij de verdere uitwerking en optimalisatie ervan. Statussen van projecten en mijlpalen worden systematisch opgevolgd.

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

De stand van zaken van door ons opgemaakte regelgeving binnen het volledig te doorlopen legistiek traject wordt opgevolgd.

Voor het opmaken van nieuwe regelgeving of aanpassen van bestaande regelgeving wordt voor het opstellen ervan gebruikgemaakt van een standaardformulier, in te vullen door de respectieve afdeling tot wiens domein de regelgeving behoort. Het standaardformulier is zo ontworpen dat het alle informatie bevat om de regelgeving en bijbehorende documenten (nota Vlaamse regering, nota voor Inspectie van Financiën...) aan te maken.

OD 7.6 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

We participeerden aan audits en werkten op gestructureerde wijze verder aan de maturiteit van onze organisatie. We investeren in de aanbevelingen. De realisatiegraad van onze aanbevelingen is opnieuw gestegen: van 78% in 2022 naar 86% in 2023. Bijna alle aanbevelingen werden ook tijdig gerealiseerd (89%).

Indicator B2050: % realisatiegraad van aanbevelingen van Audit Vlaanderen [administratieve norm: >70 %]

Resultaat: 86% van de aanbevelingen werd gerealiseerd.

Indicator B2051: % tijdige realisatie van aanbevelingen [administratieve norm: >70 %]

Resultaat: 89% van de aanbevelingen werden tijdig gerealiseerd.

Zie ook SD 17 op pagina 56.

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.

We stellen persoonsvolgende en persoonlijke-assistentie budgetten ter beschikking (*processen besteding PVB en processen besteding PAB*). We verlenen tegemoetkomingen voor bepaalde hulpmiddelen en aanpassingen in de thuissituatie (*processen toeleiding en huur hulpmiddelen*).

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*) zorgen we ervoor dat we transparantie kunnen creëren voor de gebruiker.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 11](#)

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 19](#)

Processen besteding PVB

De cijfers bij de indicatoren van de processen besteding PVB en de andere processen gaan over **de periode van oktober 2022 tot oktober 2023**. In de visualisaties is telkens summier 'periode' vermeld.

Indicator B095: PVB % tijdigheid van de betalingsopdracht VAPH na doorgeven onkost door budgethouder

Resultaat:



Indicator B115: PVB Gemiddelde termijn waarop budgethouder start met besteden na de terbeschikkingstelling

Resultaat: 60.09% van de PVB worden niet onmiddellijk opgestart na de terbeschikkingstelling. Deze PVB's worden na 47 dagen opgestart.

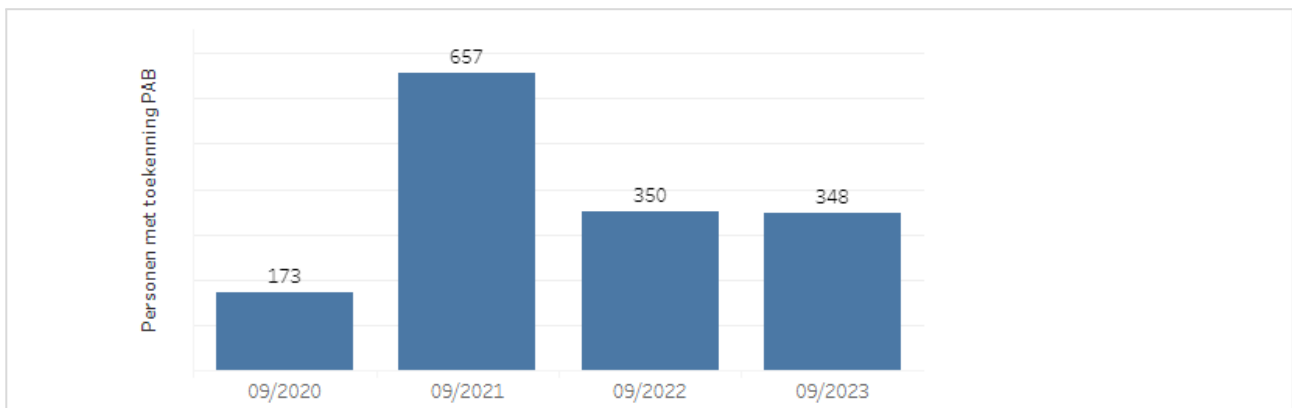
Indicator B2101: % van niet-opgestarte budgetten waarbij de afgesproken processtappen tijdig gerealiseerd werden

Resultaat: Er zijn 11 (0,53%) terbeschikkingstellingen PVB stopgezet op vraag van de klant of door het VAPH, waarvan 5 (0,24%) wegens niet tijdig opgestart.

Processen besteding PAB

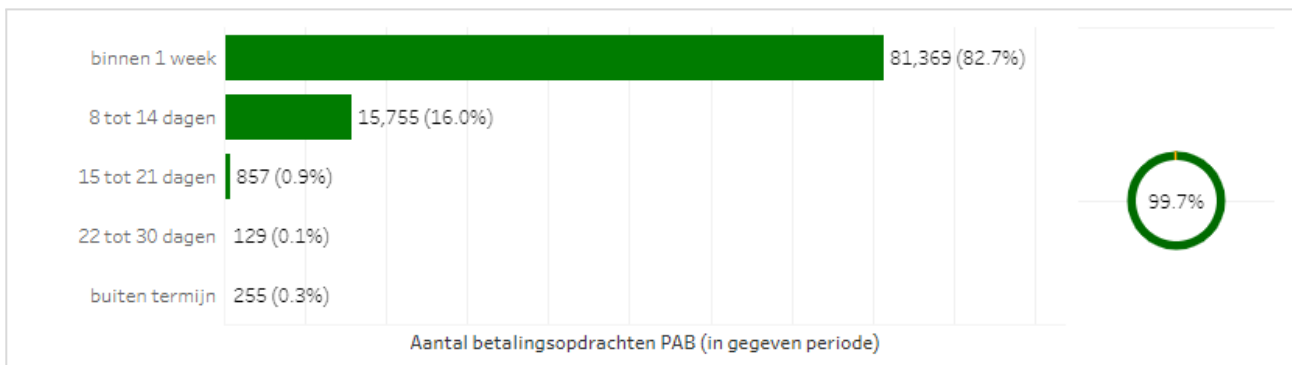
Indicator B2019: Aantal toekenningen PAB

Resultaat:



Indicator B2014: % tijdigheid van de betalingsopdracht VAPH na doorgeven onkosten door budgethouder [> 75 % binnen de administratieve norm van 30 kalenderdagen]

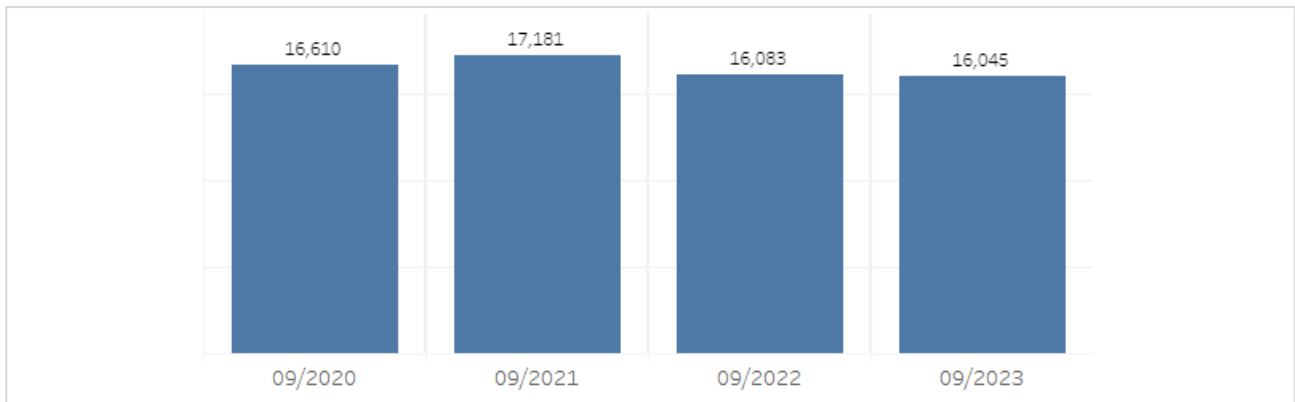
Resultaat:



Processen toeleiding en huur hulpmiddelen

Indicator B074: Aantal unieke personen met een ingediende vraag naar IMB

Resultaat:



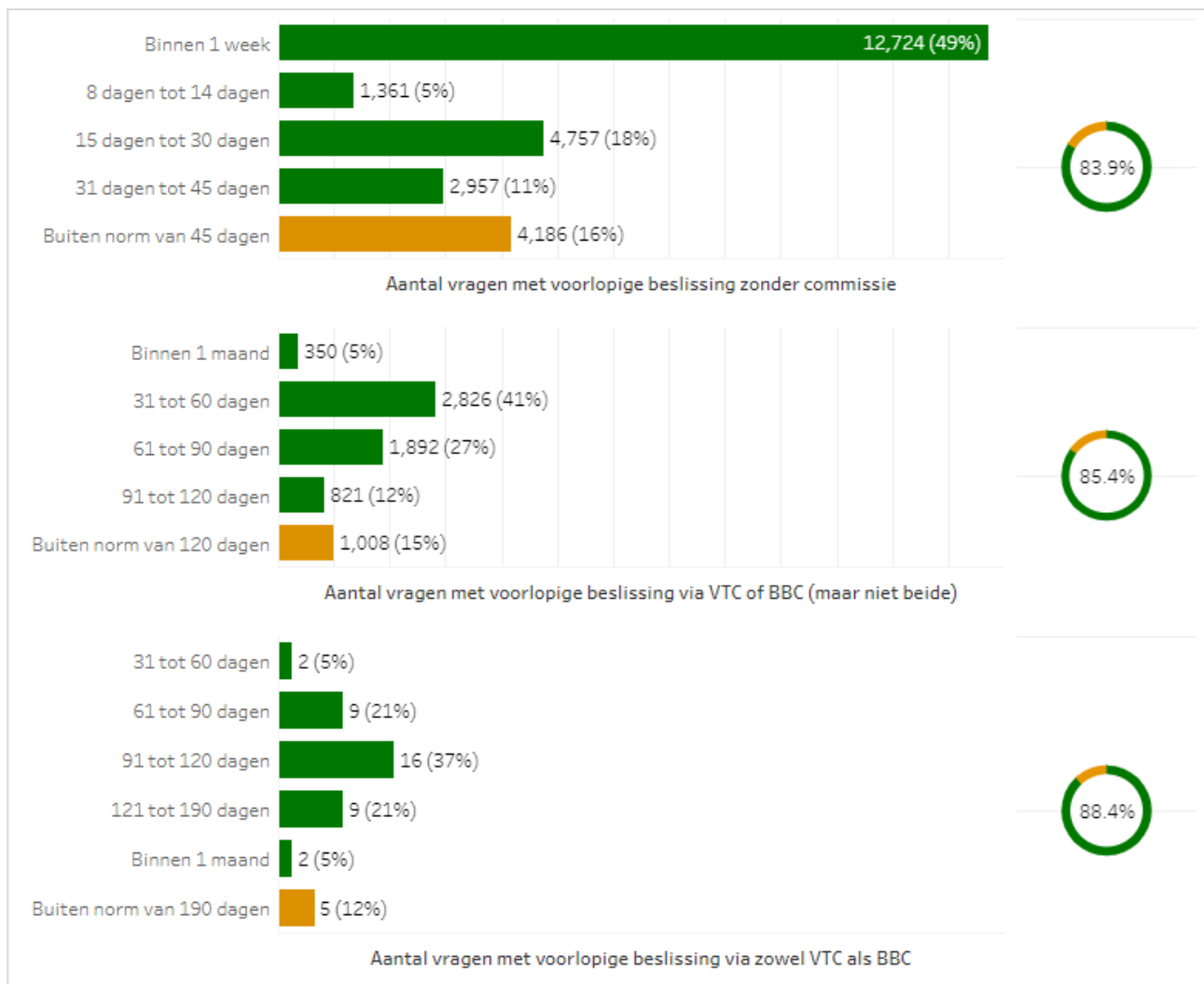
Indicator B081: Aantal unieke personen met een beslissing (goedkeuring of weigering) voor IMB.

Resultaat: Aantal personen met een beslissing IMB: 12.914, 84% van de vragen werden goedgekeurd.

Indicator B082.1 & B082.3: Het aandeel van dossiers IMB en BBC (bijzondere bijstandsc commissie) beslist binnen de vooropgestelde termijn te meten van de bevestigde, volledige aanvraag tot het versturen van (het voornemen tot) de beslissing door het VAPH

Resultaat:

- Percentage tijdige beslissingen na volledigheid van de vraag zonder commissies is **83,9%** binnen norm van 45 dagen (staafdiagram 1 uit onderstaande visualisatie).
- De doorlooptijden voor de vragen via VTC of BBC zijn weergegeven in staafdiagram 2 (**85,4%** norm van 120 dagen) en de doorlooptijden voor de vragen via VTC en BBC in staafdiagram 3 (**88,4%** binnen norm van 190 dagen).

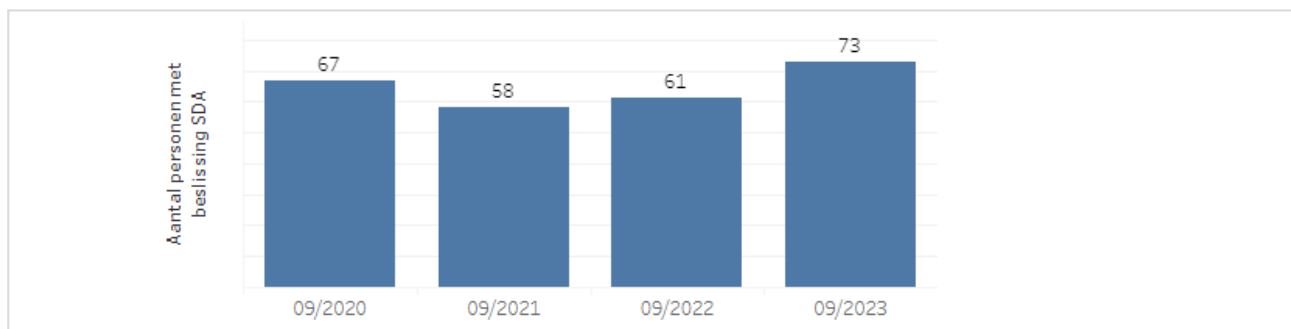


Indicator B082.2: Het aandeel van facturen IMB verwerkt binnen de vooropgestelde termijn te meten 'van een betaalbare factuur tot de uitbetaling door het VAPH'

Resultaat: De gemiddelde betaling verloopt na 8 dagen (mediaan). De norm van 35 dagen wordt gehaald bij 96,0% van de betalingen. Opgelet: betalingen voor incontinentiemateriaal worden grotendeels automatisch uitbetaald en worden dus niet in deze indicator opgenomen.

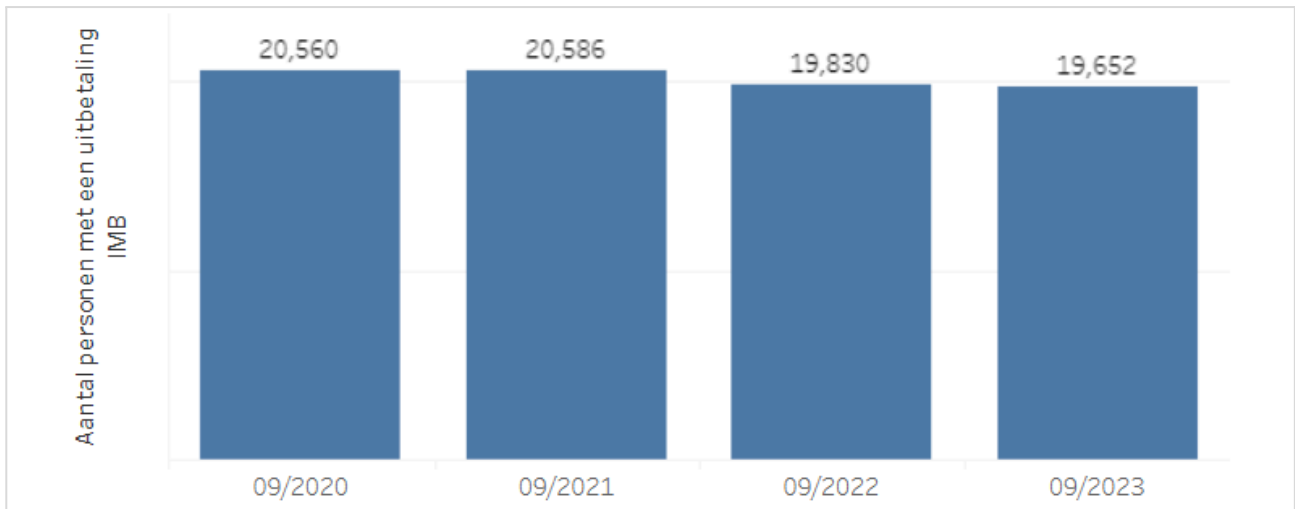
Indicator B2025: Aantal personen met een beslissing voor huur SDA

Resultaat:



Indicator B2203: Het aantal unieke personen met een betaling IMB

Resultaat:



OD 8.2 We leiden toe naar zorg en ondersteuning.

We behandelen aanvragen van personen met een handicap voor tegemoetkomingen voor hulpmiddelen en aanpassingen (*processen toeleiding en huur hulpmiddelen*) en het persoonsvolgend budget voor meerderjarigen (*processen toeleiding regulier PVB/automatische toekenningsgroepen*). We zorgen ervoor dat organisaties die door het VAPH erkend, vergund, gesubsidieerd worden toegang kunnen hebben tot de gegevens over een cliënt, na toestemming van de cliënt (*project stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties*). We vereenvoudigen de processen van toeleiding naar persoonsvolgende budgetten (*project VTC*).

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE VOOR SAMENWERKENDE ORGANISATIES

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 26](#)

PROJECT VTC

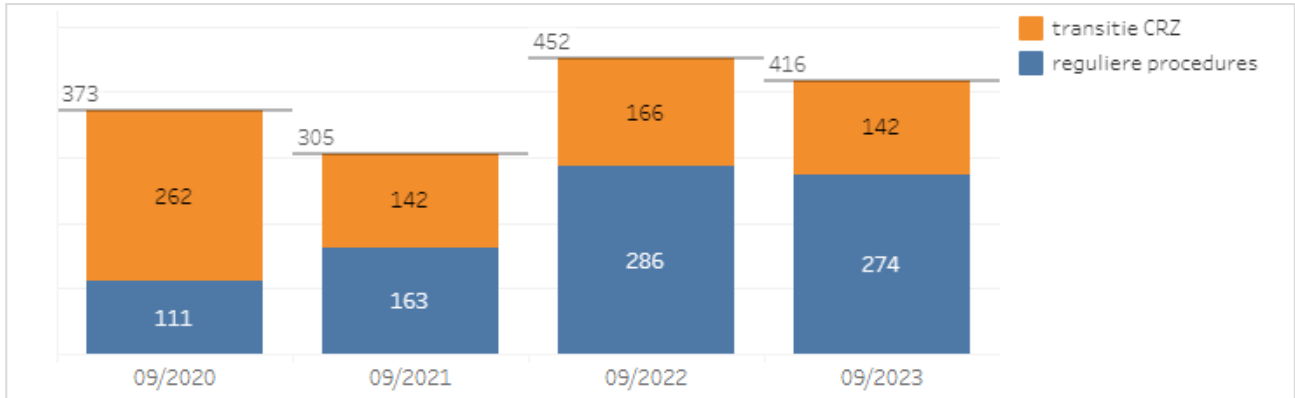
Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 21](#)

Processen

Processen toeleiding regulier PVB

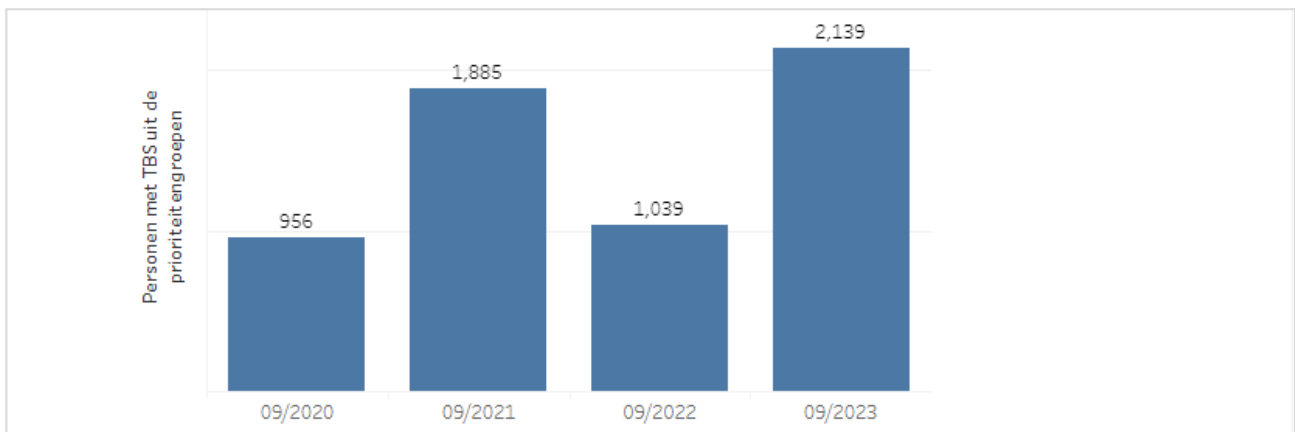
Indicator B2018: PVB procedures: Aantal personen met een vraag naar herziening PG

Resultaat:



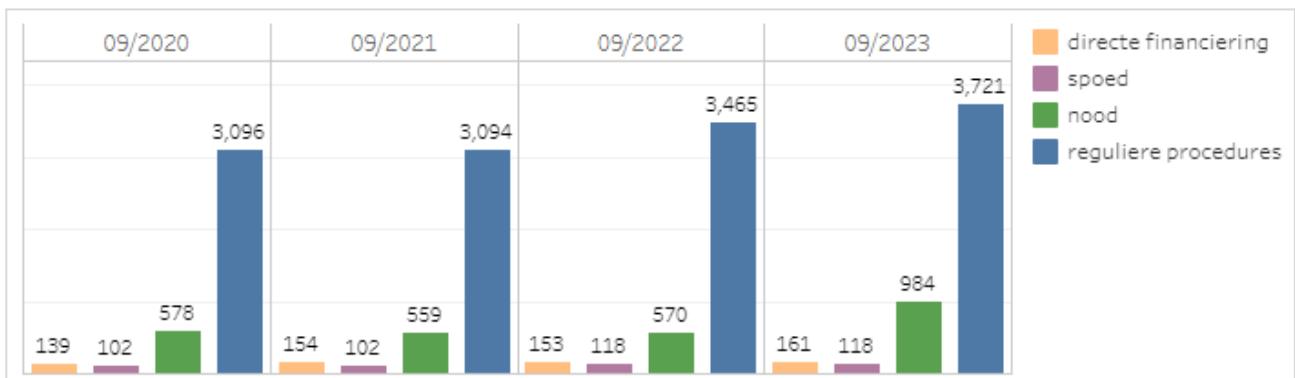
Indicator B2008: PVB Aantal terbeschikkingstellingen uit prioriteitengroepen

Resultaat:



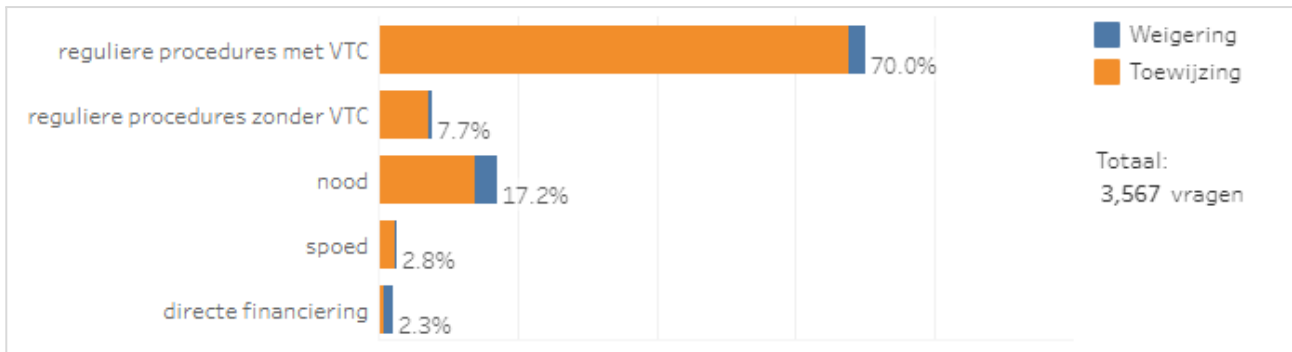
Indicator B2104: Aantal opgestarte aanvragen per toeleidingsprocedure

Resultaat: Er zijn 4.985 PVB vragen ingediend



Indicator B2105: Aantal per soort definitieve beslissing per toeleidingsprocedure (onontvankelijk, gestopt, geweigerd, automatische vs niet automatische toewijzingen)

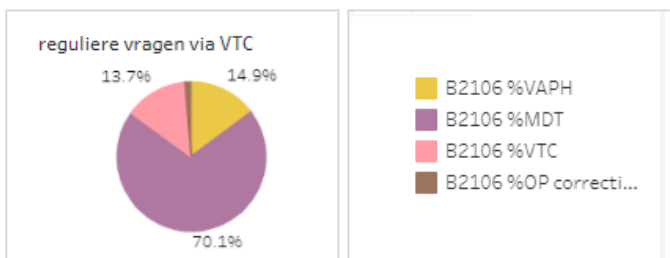
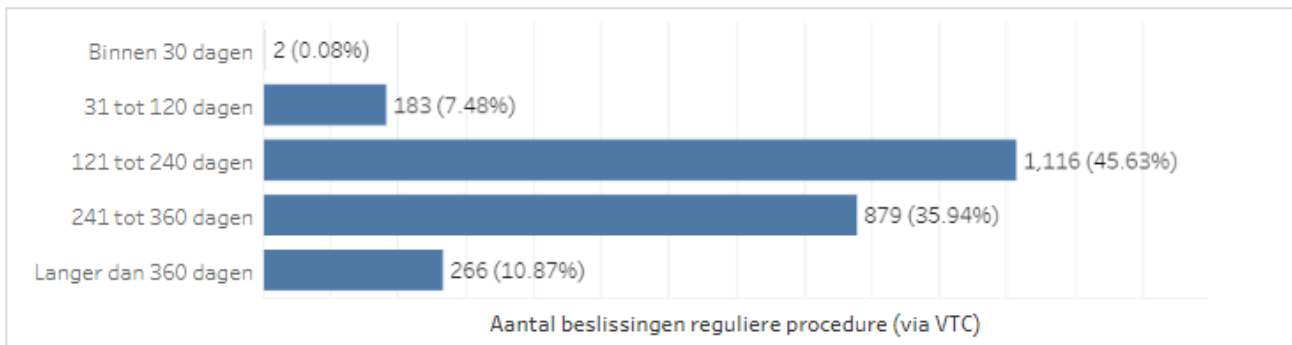
Resultaat:

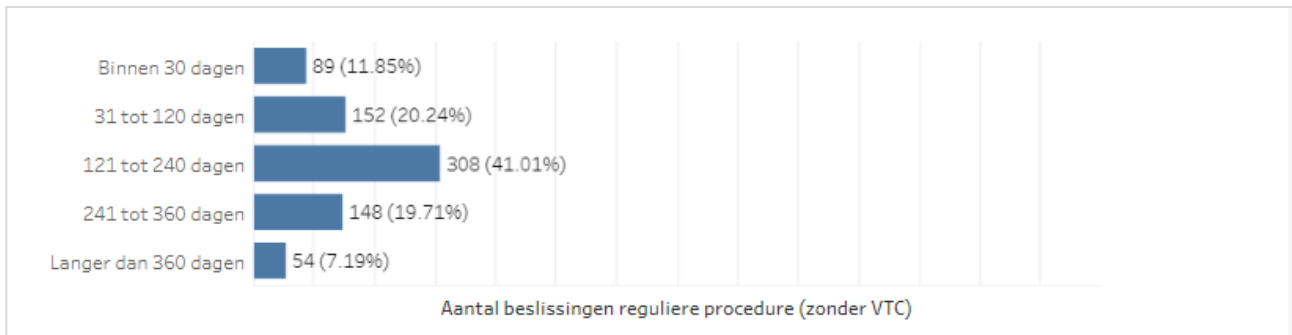


Indicator B2106: Tijdigheid doorlooptijd per toeleidingsprocedure van aanvraag per soort beslissing, deel binnen VAPH, deel bij een commissie, deel buiten VAPH/commissie (onontvankelijk, gestopt, geweigerd, automatische vs niet automatische toewijzingen)

Resultaat reguliere procedure:

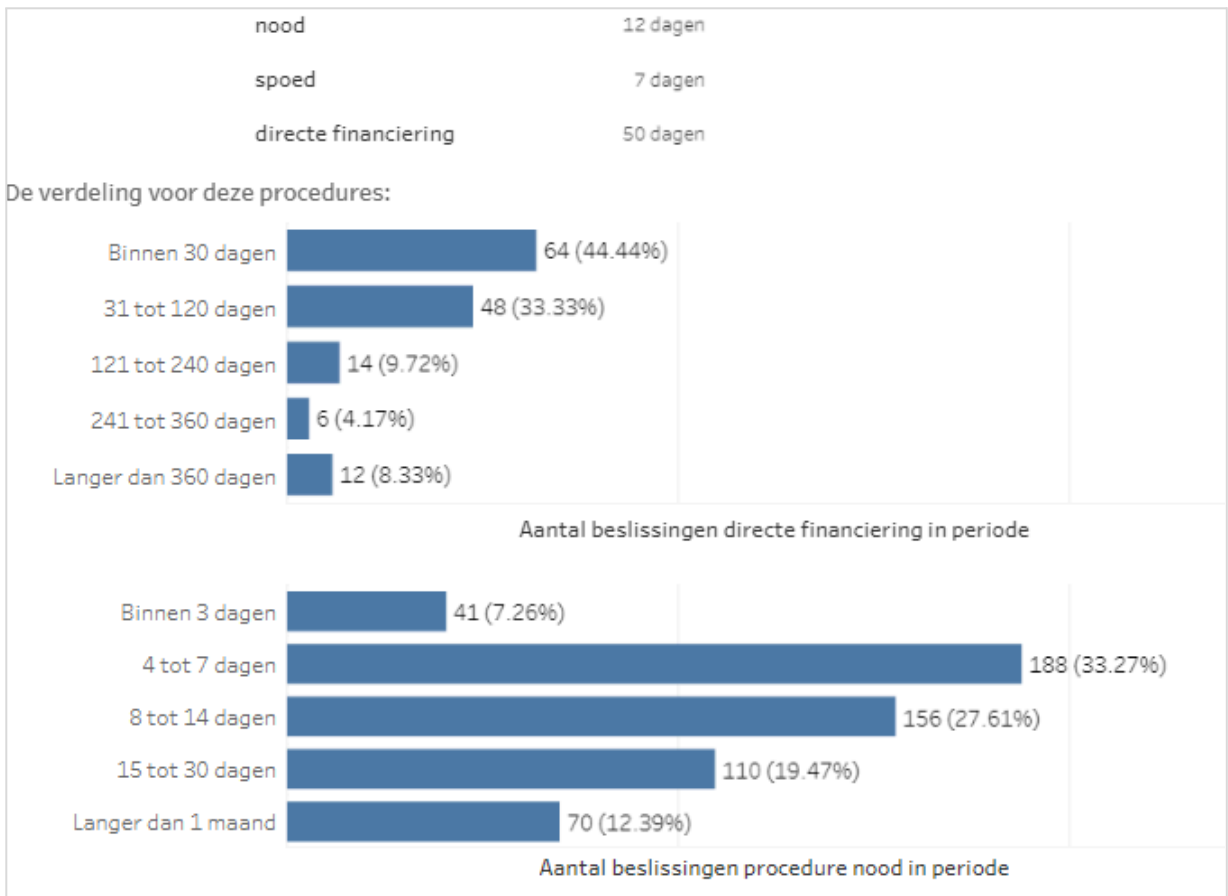
De gemiddelde vraag krijgt een voorlopige beslissing na 225 dagen gemeten vanaf de aanvraag. In deze doorlooptijd is het VAPH gedeelte 14,9%, het gedeelte MDT is 70,1%, het gedeelte VTC is 13,7% en het gedeelte correcties op het OP is 1,3%. Zonder bezwaar volgt de definitieve beslissing nadien na 30 dagen.

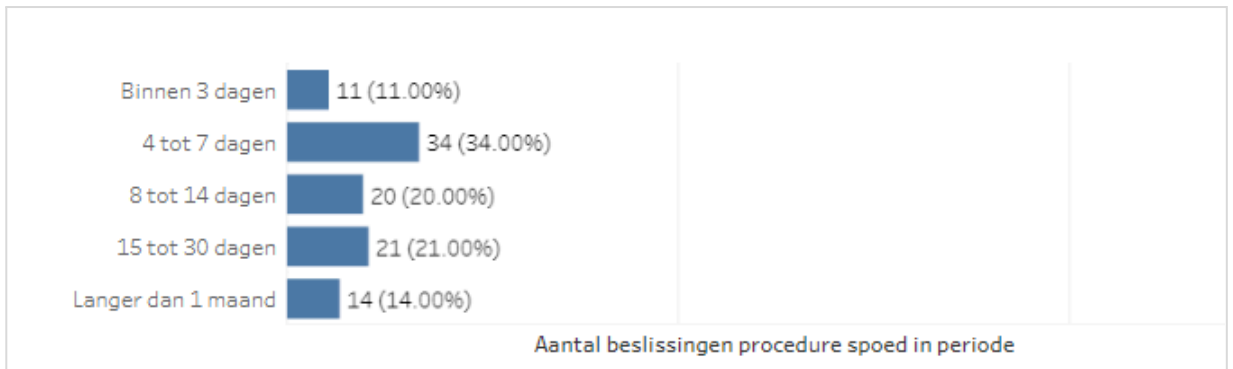




Resultaat niet-reguliere procedures:

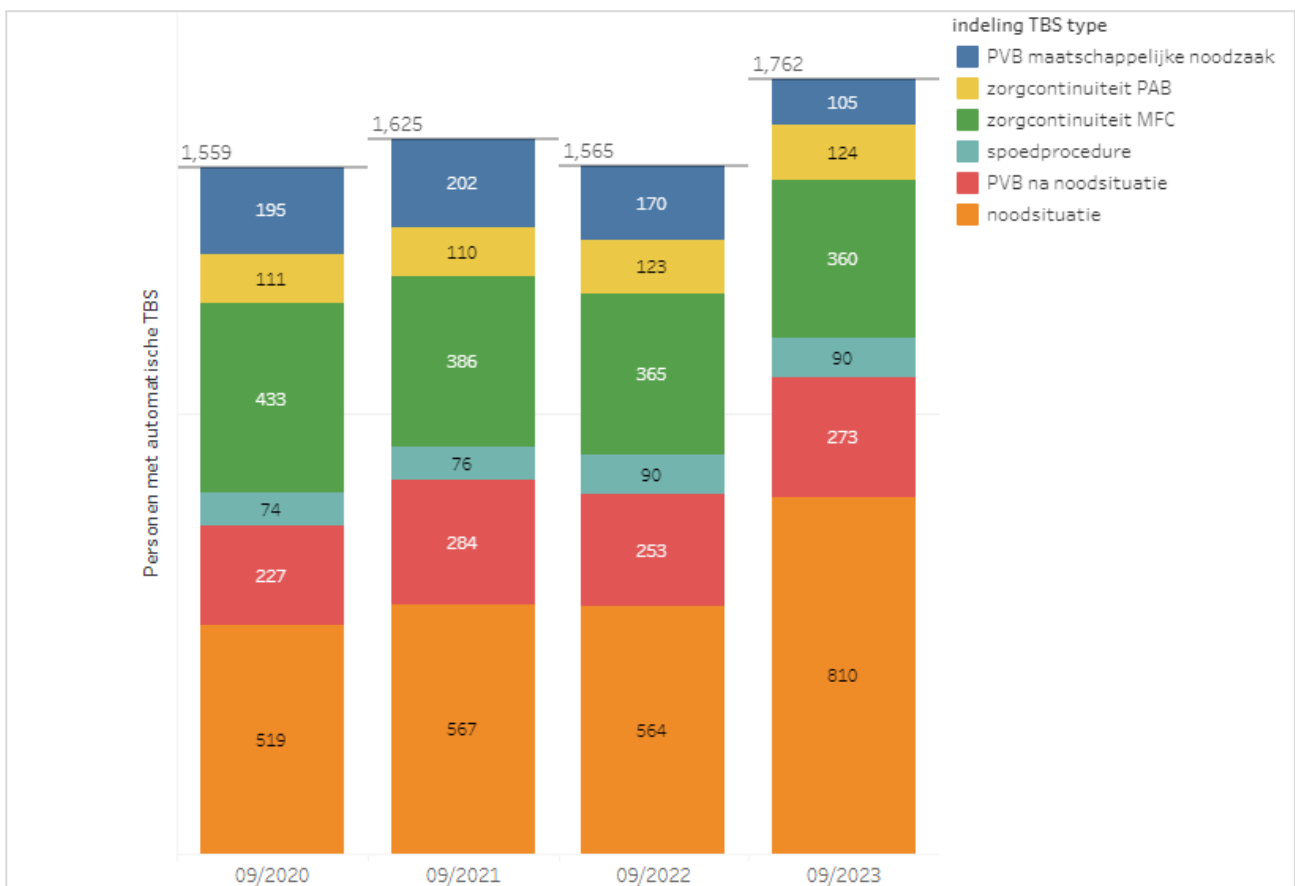
Overzicht van doorlooptijden van de andere PVB procedures van aanvraag tot voorlopige beslissing. In het geval van negatieve beslissingen, is er een bedenktijd van 30 dagen tot definitieve beslissing.





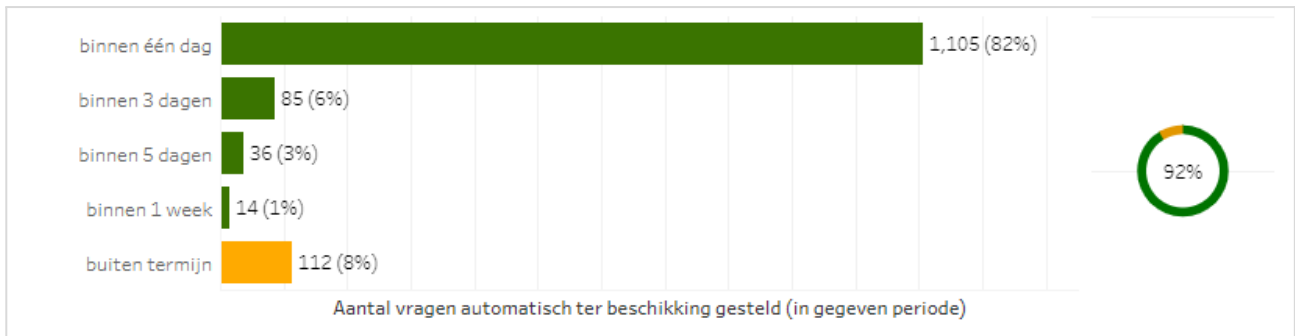
Indicator B2009: PVB Aantal terbeschikkingstellingen via automatische toekenningsgroepen per procedure

Resultaat:



Indicator B133: % tijdigheid ter beschikking stellen van automatische toekenningsgroep

Resultaat:



Processen toeleiding en huur hulpmiddelen

Zie indicatoren pagina 33 (OD 8.1)

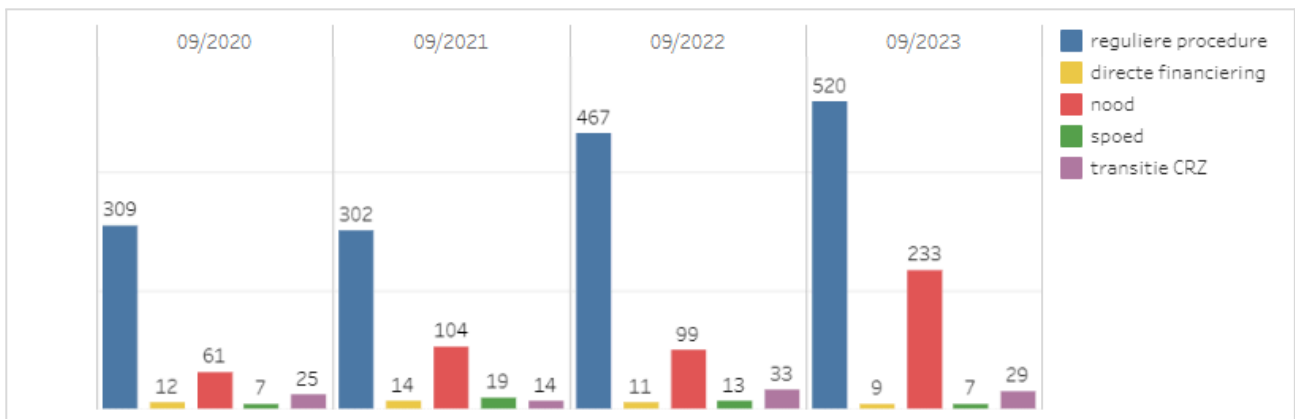
OD 8.3 We organiseren verhaalmogelijkheden tegen de toewijzing van de zorg en ondersteuning.

We onderzoeken aanvragen opnieuw wanneer er door de persoon met een handicap een heroverweging wordt gevraagd, en organiseren een heroverwegingscommissie (*processen commissies*).

Commissies (HOC)

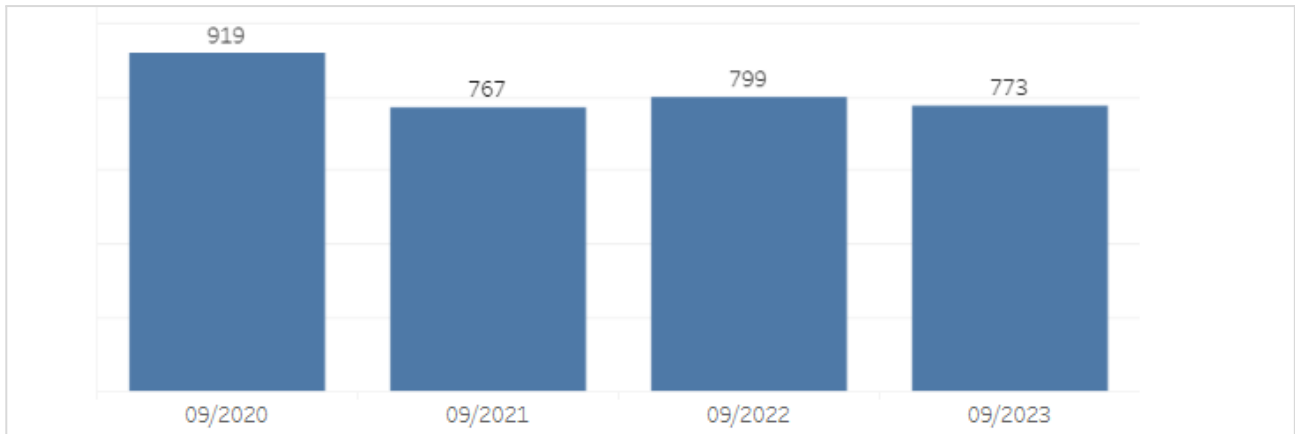
Indicator B033: Aantal unieke personen dat een interne beroepsprocedure HOC PVB opstart

Resultaat:



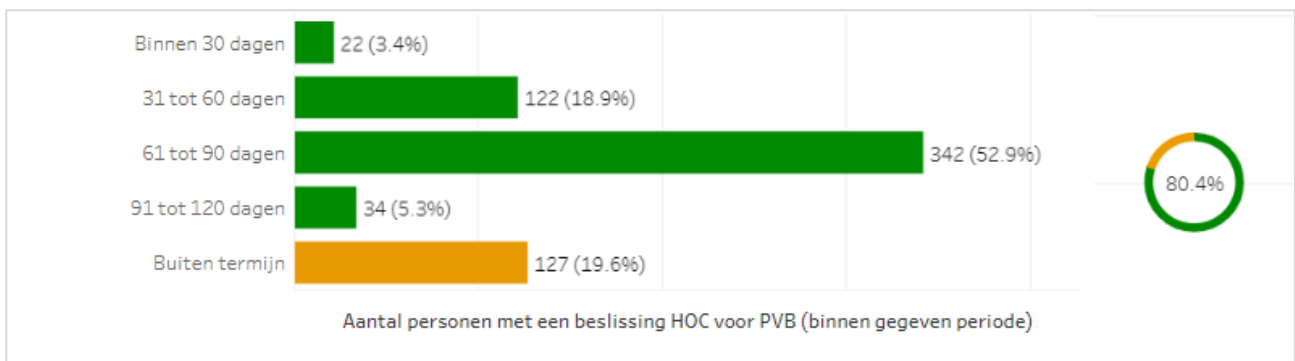
Indicator B084: Aantal unieke personen dat een beroepsprocedure HOC IMB opstart.

Resultaat:



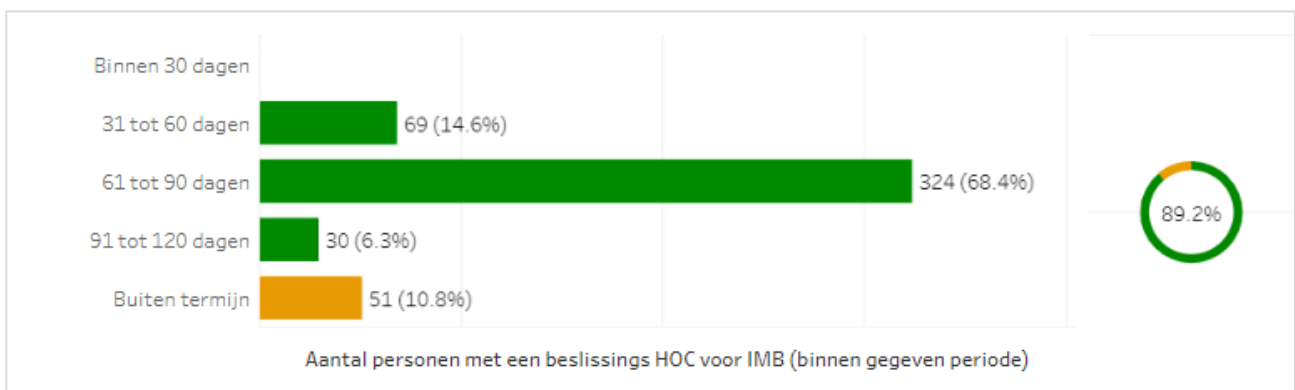
Indicator B2026: % tijdigheid conclusie voor PVB na indienen verzoekschrift HOC

Resultaat: Percentage tijdigheid conclusie: 80,4%. De gemiddelde beslissing gebeurt binnen de 70 dagen (mediaan). De doelstelling is om 75% binnen de administratieve norm van 120 dagen te halen.



Indicator B2027: % tijdigheid conclusie voor IMB na indienen verzoekschrift HOC

Resultaat: Percentage tijdigheid conclusie: 89.2%. De gemiddelde beslissing gebeurt binnen de 72 dagen (mediaan). De doelstelling is om 75% binnen de administratieve norm van 120 dagen te halen.



Indicator B2028: Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor PVB
Resultaat: 35% van de dossiers behandeld in de HOC, wijzigt het voornemen voor PVB.

reguliere procedure	59%
nood	55%
spoed	17%
directe financiering	33%
transitie CRZ	66%

Indicator B2029: Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor IMB
Resultaat: Percentage HOC dat het voornemen van het VAPH wijzigt voor IMB: 35%

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.

We erkennen, vergunden en registreerden organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap op basis van welbepaalde criteria. We erkennen nieuwe multifunctionele centra (MFC) overgedragen vanuit het departement Onderwijs. Er werden een aantal uitbreidingen van erkenningen MFC afgeleverd voor versterking en uitbreiding van crisisbegeleiding en verblijf in het kader van het crisis- en investeringsplan jeugdhulp.

Processen erkennen organisaties

Indicator B2031: Aantal behandelde aanvragen tot erkenning multifunctioneel centrum (MFC)
Resultaat: Er waren **50** behandelde aanvragen.

Indicator B2033: Aantal behandelde aanvragen tot erkenning/vergunning/registratie diverse organisaties (alle type organisaties behalve VZA, RTH, MFC)
Resultaat: Er waren **53** behandelde aanvragen.

Indicator B2302: Aantal behandelde aanvragen tot erkenning rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH)
Resultaat: Er waren **3** behandelde aanvragen.

Processen vergunnen organisaties

Indicator B2032: Aantal behandelde aanvragen tot vergunning vergunde zorgaanbieders (VZA)
Resultaat: Er waren **11** behandelde aanvragen.

Indicator B2301: % aanvragen vergunde zorgaanbieders tijdig afgehandeld [> 75% binnen wettelijke norm van 180 dagen]
Resultaat: **100 %** van de aanvragen werden tijdig, binnen de wettelijke norm van 180 dagen, afgehandeld.

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 wisselden actuele gegevens van organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap uit met andere actoren in de welzijns-/zorgsector (*project Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties*).

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE VOOR SAMENWERKENDE ORGANISATIES

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 26](#)

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

We financierden organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap, op een administratief eenvoudige manier zodat de organisaties ruimte kregen als sociale ondernemers. Er wordt gewerkt aan een verdere vereenvoudiging van de nieuwe financiering (*project uitrol nieuwe financiering*), met aandacht voor het transparanter maken van de voucherbesteding door onder meer knelpunten rond variabele prestaties en bijdrage A in kaart te brengen.

Processen

Processen financiering organisaties

Indicator B127: % tijdigheid uitbetaling van voorschotten aan subsidie-eenheid

Resultaat: 99% van de voorschotten werden tijdig uitbetaald.

Indicator B102: Datum laatste afrekening van subsidie-eenheden [100 % binnen de wettelijke norm van 730 kalenderdagen]

Resultaat: De afrekeningen van 2021 waren afgewerkt in augustus 2023 (deadline december 2023, norm gehaald).

Indicator B2112: Tijdigheid van geven advies VAPH aan VIPA na ontvangst van bouwkundig advies [administratieve norm: 14 kalenderdagen]

Resultaat: in 100% van de dossiers werd tijdig advies gegeven aan VIPA na ontvangst van bouwkundig advies.

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 19](#)

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.

We voeren interne administratieve controles uit en volgen de resultaten daarvan systematisch op. We voeren ex-postcontroles uit, zowel van de besteding in cash als in voucher. Vaststellingen uit de steekproefcontroles van de overeenkomsten, van de beleidsplannen of van andere gegevens van de

voorzieningen worden zo nodig besproken met de budgethouder of de voorziening. Bij risico's kan worden doorverwezen naar Zorginspectie. Na vaststellingen van aandachtspunten en tekorten volgen begeleidende maatregelen en wordt remediëring opgevolgd. Klachten en meldingen worden geregistreerd en aangepakt (project ORK).

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

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 9](#)

Processen

Processen opvolgen inspectie

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

Resultaat: Voor 2023 is dit percentage **99%**.

Indicator B2035: PVB: Aantal opgestarte ex post controledossiers

Resultaat: **349** opgestarte controles

Indicator B2036: PVB en PAB: % controledossiers dat onrechtmatigheden bevat die aanleiding geven tot het opleggen van begeleidende maatregelen

Resultaat: **23,12 %** van de controledossiers die onrechtmatigheden bevatten, gaven aanleiding tot het opleggen van begeleidende maatregelen. *Toelichting: Niet elke onrechtmatigheid noodzaakt maatregelen, alle kleine of grote gemaakte fouten worden geteld als onrechtmatigheid. Om geen vertekend beeld te geven van onrechtmatigheden, kijken we daarom naar het aantal controles waaruit effectief maatregelen voortvloeien.*

Processen Ex-postcontrole PAB

Indicator B2037: Aantal PAB dossiers overgemaakt aan inspectie voor controle

Resultaat: Er werden **118** controles PAB besteding opgestart.






OD 10.2 We organiseren bemiddeling en volgen op.

Samen met de consulentenwerkingen organiseerden 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. Voor personen die niet voldoen aan de criteria, laten we de trekkersrol voornamelijk bij andere partners liggen, maar sluiten we vanuit onze expertise ivm het zorglandschap en de procedures VAPH aan bij het overleg.

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

We monitorde de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties en volgden mogelijke handhaving en toezicht op (project *Handhaving*). We ontwikkelden een efficiënte manier van rapporteren over alle gegevens van door het VAPH gefinancierde organisaties. Het risicobeheer wordt verder uitgewerkt, getoetst

aan de processen en verder verfijnd op basis van cases. De cyclus van handhaving wordt verder uitgewerkt en afgestemd met Zorginspectie.

PROJECT HANDHAVING	
Status mijlpalen 2023	
 op schema	<i>Het actieplan handhaving VAPH is operationeel.</i>
 op schema	<i>Afstemming van toezicht binnen het geheel van de handhavingscyclus is verankerd in de samenwerkingsovereenkomst met Zorginspectie.</i>
 op schema	<i>Het nieuwe kwaliteitsbesluit is goedgekeurd door de Vlaamse Regering.</i>
 gerealiseerd	<i>Het risicobeheer VAPH is operationeel.</i>
 kleine afwijking	<i>De handhavingscyclus is gekend intern VAPH.</i>

PROJECT KWALITEITSTOETS
Voor de status van de mijlpalen zie pagina 13

Processen

Deze processen dragen bij tot de realisatie van deze doelstelling:

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

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

Klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties kunnen doorheen het jaar laagdrempelig ingediend worden. We werkten verder aan een permanent klachtenopvolgingssysteem met focus op uniforme registratie en rapportering (project *ORK*).

Indicator B2041: Aantal ontvankelijke klachten over door het VAPH erkende of vergunde zorgaanbieders

Resultaat: Er waren **34** ontvankelijke klachten over door het VAPH erkende of vergunde zorgaanbieders.

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

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 9](#)

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.

We evalueerden gedurende het jaar de manier waarop het beleid is geconcretiseerd en geïmplementeerd. Zo werden het afgelopen jaar bevestigingen uitgestuurd naar personen uit prioriteitengroep 2 (deelbudgetten) en 3 (praktische ondersteuning), om hun specifieke noden te onderzoeken (project *Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*). De resultaten zullen verder mee vorm geven aan de gevoerde evaluatie van het beleid. Om het jaarverslag beter af te stemmen op de gebruikersbehoefte werden er inhoudelijk en vormelijk enkele zaken aangepast. Er werd beeldmateriaal toegevoegd, er werd meer kleur in de layout verwerkt om het visueel aantrekkelijker te maken, de verschillende pagina's werden inhoudelijk en vormelijk beter op elkaar afgestemd, er werden lexiconitems toegevoegd waardoor lange uitleg in de tekst bij termen geminimaliseerd kon worden, er werden enkele cijfers toegevoegd en weggelaten, en er werd een interactief luik toegevoegd waarbij mensen zelf cijfers uit het dashboard ondersteuningscombinaties kunnen trekken op maat.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 11](#)

Processen

Het proces *evalueren van beleid* draagt bij tot de realisatie van deze doelstelling.

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

Klachten over de dienstverlening van het VAPH kunnen laagdrempelig ingediend worden. Klachten worden tijdig en correct afgehandeld en opgevolgd. Het project *ORK* focuste zich dit jaar op het uitwerken van een uniform registratiesysteem voor klachten, alsook een de eerste bouwstenen voor een degelijk rapportagesysteem.

Processen

Behandelen van klachten over de dienstverlening van het VAPH.

Indicator B2043: Aantal ontvankelijke klachten over dienstverlening VAPH (niet doorverwezen)

Resultaat: Er waren **81** ontvankelijke klachten over dienstverlening VAPH.

Indicator B2044: % tijdigheid antwoorden op een ontvankelijke klacht over dienstverlening VAPH
[> 75 % binnen de wettelijke norm van 45 kalenderdagen]

Resultaat: **96 %** van de ontvankelijke klachten over de dienstverlening VAPH werden tijdig beantwoord binnen de wettelijke norm van 45 kalenderdagen.

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

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 9](#)

OD 11.3 We behandelen gerechtelijke procedures.

We behandelden gerechtelijke dossiers en werkten samen met de advocaten van het VAPH bij verschillende rechtszaken. Zowel procedures bij de arbeidsrechtbanken als de Raad van State volgen we op. Arresten worden consequent uitgevoerd.

Processen

Processen van behandelen van gerechtelijke dossiers

Indicator B124: % tijdigheid doorsturen conclusies naar arbeidsrechtbank na ontvangst verzoekschrift

[> 75% binnen de administratieve norm van 3 maanden]

Resultaat: **84 %** van de conclusies werden tijdig (binnen de administratieve norm van 3 maanden) doorgestuurd naar de arbeidsrechtbank; de norm van 75 % werd gehaald.

Indicator B2045: Aantal arbeidsrechtbankdossiers

Resultaat: Er waren in 2023 **130** arbeidsrechtbankdossiers.

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

OD 12.1 Het VAPH communiceert open en betrouwbaar.

Het VAPH investeert systematisch in een open en betrouwbare communicatie over onze werking, dienstverlening en/of samenwerking. Er werd ook verder gewerkt aan heerlijk helder taalgebruik in de externe communicatie (*project Heerlijk Helder traject 22- 24*). Het jaarverslag over 2022 en de cijfers over de 1e jaarhelft van 2023 werden in 2023 tijdig gepubliceerd via het daarvoor uitgewerkte proces. Het VAPH rapporteert op jaarlijkse en halfjaarlijkse basis.

PROJECT HEERLIJK HELDER TRAJECT 22-24

Status mijlpalen 2023

 op schema	<i>40 % van de standaardbrieven en -mails beantwoordt aan de checklist Heerlijk Helder.</i>
 op schema	<i>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.</i>

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

Persvragen werden steeds tijdig en met zorg behandeld. We beantwoordden meer dan 100 vragen van journalisten in 2023. Persvragen en -antwoorden worden ook steeds geregistreerd en bijgehouden, met oog op een consequente communicatie. De lijst met perscontacten wordt bij elke persvraag of -actie geüpdated, en er wordt ook bijgehouden welke journalist welke vragen stelde.

Daarnaast communiceerden we ook proactief naar de pers. Zo zorgden we voor een persreportage over luisterhulpmiddelen op ATV naar aanleiding van de Internationale Dag van het Gehoor, en RTV bracht op ons initiatief een mooie reportage over GIO-ondersteuning op Wereld Autismedag. We zorgden voor nationale aandacht voor afstandstolken door een reportage met een getuigenis in VTM Nieuws. Daarnaast brachten we ook proactief de RTH-hulp voor vroeggeboren baby's onder de aandacht met een reportage in het journaal van VRT naar aanleiding van Wereldprematuuredag.

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

Het VAPH paste ook in 2023 het principe toe om met zijn communicatieprocessen alle belanghebbenden te vatten. Bij de verschillende communicatieboodschappen wordt telkens gereflecteerd welke de optimale communicatiemix is binnen de beschikbare middelen.

De start van het VAPH-linkedInaccount werd in 2023 verder voorbereid. Via die weg verwacht het VAPH volgende professionele doelgroepen te kunnen bereiken: actoren in de VAPH-sector, de reguliere sector, de eerstelijnszorg, belendende sectoren zoals GGZ en ouderenzorg, werkzoekenden. Vervolgens wilt het VAPH ook personen met een handicap en hun netwerk, bewindvoerders, politiek en Parlement, VAPH-medewerkers en het brede publiek bereiken via sociale media. Het VAPH houdt volgende doelstellingen voor ogen: informeren over onze diensten, het imago verbeteren en werknemers en deelnemers aan initiatieven aantrekken.

OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.

We formuleerden adviezen voor het kabinet, beantwoordden vragen en zorgden voor gerichte geautomatiseerde rapportering. Op structurele basis vindt er overleg plaats met het kabinet.

Voor persgerelateerde zaken werkten we nauw samen met het kabinet. Persvragen en -antwoorden werden afgestemd en persberichten werden in overleg opgemaakt. We leverden ook persberichten aan die verspreid werden door het kabinet. We organiseerden een officieel bezoek met de minister en onze

administrateur-generaal aan de inclusieve lunchbar Lucien & Lizette, die heropende na de gasexplosie en waarbij ook de pers werd uitgenodigd op ons initiatief.

Processen

Processen verlenen van advies aan kabinet

Indicator B2047: % parlementaire vragen dat tijdig beantwoord werd [administratieve norm: > 75 % tegen vooropgestelde datum]

Resultaat: Binnen de periode van oktober tot eind september werden **205** vragen beantwoord. **87,32 %** daarvan werden tijdig (tegen de vooropgestelde datum) beantwoord. 10,24% van de vragen werd binnen 2 dagen na de vooropgestelde datum beantwoord en de overige 2,93% werd na meer dan 2 dagen na de deadline beantwoord.

Indicator B2048: % kabinetsnota's dat tijdig beantwoord werd [administratieve norm > 75 % tegen vooropgestelde datum]

Resultaat: Binnen de periode werden **118** kabinetsnota's beantwoord. **85,95 %** van de kabinetsnota's werden tijdig (tegen de vooropgestelde datum) beantwoord. 5,93% van de kabinetsnota's werd binnen 2 dagen na de vooropgestelde datum beantwoord, 8,47% werd meer dan 2 dagen na de deadline beantwoord.

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

Het VAPH communiceerde over het beschikbare VAPH-aanbod, de richtlijnen en het beleid. Het VAPH heeft in 2023 werk gemaakt van content om de informatie over VAPH-ondersteuning nog laagdrempeliger te brengen: dat gebeurde aan de hand van storytelling, cases, getuigen ... Via 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.

Standaardbrieven en -mails worden stelselmatig aangepast om heerlijk helder te communiceren en zo te voldoen aan de schrijf criteria van de Vlaamse overheid.

PROJECT HEERLIJK HELDER TRAJECT 22-24
Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 36](#)

Processen

Proces realiseren van de externe communicatie- en informatiedoorstroming

Via de VAPH-nieuwsbrieven worden partners, klanten en geïnteresseerden proactief geïnformeerd. De VAPH-nieuwsbrief over VAPH-ondersteuning telt eind 2023 circa 8200 abonnees. De nieuwsbrief voor professionelen telt zo'n 2500 abonnees.

Proces evalueren van effectiviteit en efficiëntie van de communicatie

Jaarlijks wordt er bij het begin van het jaar een grondige kwalitatieve en kwantitatieve analyse van de kanalen van het VAPH uitgevoerd. Uit het rapport dat we begin 2023 maakten, bleek dat Google Analytics in 2022 per dag gemiddeld **2920** bezoeken aan de website telde (**1.065.930** bezoeken in totaal). Daarmee

hadden we in 2022 ongeveer 9 % minder bezoeken dan in 2021. Een kanttekening daarbij is wel dat er in 2021 een opvallende stijging van 20 % was ten opzichte van 2020. Net zoals de voorgaande jaren zijn de meest populaire pagina's in 2022 [E-loket Mijn VAPH](#), [Refertelijst](#) en [Hulpmiddelen](#).

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 werkt met een consistente lay-out en gedrag.

Wat de website betreft worden er elk jaar heel wat acties ondernomen:

- Aandacht voor toegankelijkheid en begrijpbaar taalgebruik (heerlijk helder).
- Het halfjaarlijks screenen op actualiteit van de site. Dat zorgt ervoor dat overbodige of verouderde info niet in de weg komt te staan van relevante en actuele inhoud, wat er op zijn beurt voor zorgt dat mensen sneller en duidelijker geïnformeerd raken.
- De site wordt op regelmatige tijdstippen gescreend met een automatische validatietool, die spellingsfouten en gebroken links kan detecteren.
- Een uitgebreide jaarlijkse analyse van de bezoekerscijfers. Er wordt bekeken of bezoekers vlot informatie vinden. De bezoektijd en de (gedaalde) *bounce rate* geven mee aan dat de bezoekers de gewenste info vinden. Uit het onderzoek van de meest bezochte pagina's, de meest bezochte landingspagina's en de meest bezochte rubrieken kunnen we concluderen dat onze navigatiestructuur mooi tegemoetkomt aan de informatienoden van de bezoekers.

In 2022 werd gestart met een technische migratie naar Drupal 9, omdat Drupal 7 'end of life' was. Datzelfde jaar volgden de eerste stappen: een data-analyse, een tevredenheidsbevraging via Hotjar en een beknopte review van interface en lay-out door UXmen.

In 2023 startte de ontwikkeling met 3-wekelijkse sprints. Na 7 sprints was de site ontwikkeld in Drupal 9. Zoveel mogelijk content werd automatisch gemigreerd. De overige content werd vanaf april door de redactiemedewerkers gemigreerd. Op 2 mei werd de nieuwe site gelanceerd, binnen tijd en binnen budget. In september werd de site gemigreerd naar Drupal 10. Dat vergde van het VAPH enkel testen en nazicht.

Via **informatiesessies** (fysiek of via webinars) konden klanten en partners op de hoogte blijven van verschillende thema's. Het VAPH organiseerde een netwerkevent rond de pilootprojecten RTH, een infosessie voor OCMW's, voor PAB-budgethouders, voor bewindvoerders.

In het kader van het project Heerlijk Helder herwerken we 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 Eind 2023 is 43 procent van de brieven herwerkt.

Er werd een **nieuwe folder 'Starten met het PVB'** ontwikkeld, op A4-formaat, die vlot aan persoonlijke brieven van het VAPH kan toegevoegd worden, of via digitale weg of via print. Daarnaast konden geïnteresseerden een waaier aan **brochures** over de VAPH-ondersteuning bestellen of raadplegen.

Het gratis **3-maandelijks VAPH-magazine Sterk** is en blijft een papieren magazine, om de drempels voor mensen met een handicap zo laag mogelijk te houden en ook mensen te kunnen bereiken die digitaal nog niet mee zijn. De artikels van Sterk hebben echter wel vertalingen en linken naar andere, digitale VAPH-kanalen zoals de website en de nieuwsbrieven. Voor blinden of slechtzienden is er een luisterversie

van elke editie van Sterk. Sterk is complementair met de andere VAPH-kanalen: alle kanalen vullen elkaar aan en versterken elkaar.

Het taalgebruik van Sterk is eenvoudig en toegankelijk met makkelijk leesbare zinnen, korte paragrafen en artikels die enigszins beperkt zijn qua aantal woorden. Onze communicatie is helder en vlot, ook als het over complexe onderwerpen gaat.

PROJECT E-DOCUMENTEN MAGDA

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 25](#)

PROJECT VAPH-UNIVERSUM

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 25](#)

**PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE VOOR
SAMENWERKENDE ORGANISATIES**

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 26](#)

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




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

We beheren, evalueren en optimaliseren het in-, uit- en doorstroomproces. De organisatiestructuur en -cultuur en het integriteitsbeleid werden geëvalueerd en bijgestuurd. We werken steeds competentiegericht. Leiderschap wordt ondersteund. We zetten in op nieuwe manieren van leren (bijvoorbeeld via aanbod digitale leerbibliotheek).

Het project *Attent voor Talent* heeft als doel een loopbaankader te ontwikkelen. Dat kader zal de personeelsleden helpen te ontdekken wat ze werkelijk willen in hun loopbaan en welke stappen ze daartoe moeten zetten. In 2023 werd verder gewerkt aan de uitrol van het project *Attent voor Talent*. Zo werden verschillende opleidingen voorzien voor leidinggevenden en medewerkers en werd talentbeleid in andere HR-processen meegenomen.

PROJECT TALENTENPROJECT

Status mijlpalen 2023

 op schema	<i>Concrete acties waarmee het VAPH zijn talentenbeleid realiseert, zijn goedgekeurd door de directie en worden stapsgewijs uitgerold.</i>
 op schema	<i>Kennis over loopbanen en talentbespreking is geactualiseerd. Leidinggevend en zijn door het proces gegaan en beschikken zelf over de vaardigheden.</i>
 nag niet gestart	<i>Attent voor Talent, het loopbaandenken zit ingebed in de werking van het VAPH. Het VAPH denkt als organisatie proactief na over loopbanen en loopbaankansen. Het VAPH is toonaangevend binnen de Vlaamse overheid.</i> <i>Duiding: Het VAPH heeft in verschillende processen de loopbaankansen van de eigen medewerkers voorop gesteld. De werking van het VAPH werd binnen de Vlaamse overheid en daarbuiten als goede praktijk naar voor geschoven op netwerkevents.</i>

De volgende processen dragen bij tot het realiseren van deze doelstelling:

- *Voeren van een geïntegreerd personeelsbeleid*
In 2023 voerde het VAPH een risicoanalyse psychosociaal welzijn uit onder haar personeelsleden. De resultaten worden geëvalueerd en vertaald in acties voor het globaal preventieplan van het VAPH.
- *Samenwerken met de personeelsadministratie*
Gezien de permanente wisselwerking tussen personeelsbeleid en personeelsbeheer was er periodiek overleg tussen beide partijen in functie van de optimalisatie van de werking. De dossierbehandelaars van de personeelsdienst (DCPA) werden dit jaar ook uitgenodigd bij het VAPH. Zij kregen een overzicht van de werking van het VAPH en kregen de kans enkele sleutelfiguren te ontmoeten. Een aangename afwisseling op het bijna dagelijks digitaal samenwerken.
- *Evalueren van de organisatiestructuur*
De directie van het VAPH, aangevuld met enkele personeelsleden, evalueerden midden 2023 de organisatie aan de hand van enkele vragen: waarop moeten we ons richting de nabije toekomst voorbereiden op vlak van structuur, personeel en competenties? Waar liggen er risico's in onze werking? Waar zijn optimalisaties mogelijk? Naar aanleiding van deze bijeenkomst bleek er geen nood aan een grote organisatie, maar werden enkele optimalisaties afgesproken.
- *Evalueren en bijsturen van het cultuurbeleid en het DNA van de organisatie*
In 2023 was er geen globale oefening om het DNA van de organisatie te evalueren. Wel waren er acties die bijgedragen hebben tot het bijsturen van het DNA van de organisatie.
- *Evalueren en bijsturen van integriteitsbeleid*
- *Ondersteunen van leiderschap*
De leidinggevenden van het VAPH ontmoeten elkaar op regelmatige basis, zo ook in 2023. Centraal daarbij staat informatie uitwisseling, kennisdeling en netwerking. Dit jaar werd o.a. gewerkt rond gesprekstechnieken (bijvoorbeeld bij verzuim) en hybride werken. Daarnaast zijn er ook intervisies in kleinere groepen en wordt individuele ondersteuning aangeboden waar nodig.

- *Beheren van prestaties en bevorderen van de inzetbaarheid van personeelsleden*
De prestaties van personeelsleden worden via het PLOEG-systeem opgevolgd binnen de afdelingen. De inzetbaarheid van personeelsleden op de verschillende processen en projecten van het VAPH werd in kaart gebracht via de VTE-oefening. Waar nodig werd ingezet op gerichte vorming.
- *Processen rekruteren en selecteren van nieuwe collega's.*
Het VAPH werkt voor selecties samen met het dienstencentrum Rekrutering en Selectie van de Vlaamse overheid. 20 procedures zijn doorlopen en daarvan verliep 77,8% binnen de voorziene doorlooptijd van 80 dagen (intake - ondertekening PV).
- *Uitwerken en evalueren van informatiebeheer*
Via de VAPH-nieuwsbrief en het netwerk van informatiebeheerders informeert het VAPH zijn medewerkers over allerhande thema's.

Indicator B2201: streefcijfer: 10% collega's met migratieachtergrond

Resultaat: 10,20% collega's met migratieachtergrond

Indicator B2202: streefcijfer: 6% collega's met arbeidshandicap

Resultaat: 5,30% collega's met arbeidshandicap

OD 13.2 We informeren en betrekken medewerkers via diverse kanalen.

We streefden naar een goede interne informatiedoorstroming. Daarvoor werden diverse kanalen gebruikt. Ook in 2023 werd er wekelijks een interne nieuwsbrief verzonden. VAPH-medewerkers konden ook deelnemen aan interne webinars, over de juridische procedures en over de verhuizing naar het Belpairegebouw. Er werd actie ondernomen om verouderde info op het intranet te verwijderen.

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

Nodige facilitaire diensten voor de personeelsleden worden aangekocht. Personeelsleden worden administratief ondersteund. We zorgen voor een goed beheer van gebouw en faciliteiten. We zorgen voor een naadloze overgang en verhuizing naar het Belpairegebouw door in 2023 de verhuizing reeds grondig voor te bereiden.

OD 13.4 We digitaliseren onze werking.

We zetten in op verdere digitalisering en automatisering: zowel in onze dienstverlening aan de persoon met een handicap als binnen onze eigen werking (onder andere via project *ORK*). Op de website zorgwijs.be bundelen we alle zorgaanbieders op één platform, en wijzen de personen met een handicap de weg naar zorg en ondersteuning die best bij hen past. Het e-loket mijnvaph.be wordt systematisch uitgebreid en verbeterd bv. automatische opvolging van budgethouders die niet besteden (*project nulbesteding*), de opvolging van verslagen na controles door Zorginspectie bij budgethouders die in cash PAB of PVB besteden, het aansluiten bij Digipost en het versturen van alle brieven naar de personen met een handicap via Magda (*e-documenten naar Magda*). Op vlak van onze interne werking volgen we het hybride werken en het organiseren van interviews op, evalueren en optimaliseren dit.

PROJECT E-DOCUMENTEN MAGDA

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 25](#)

PROJECT NULBESTEDING

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 12](#)

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

Voor de status van de mijlpalen zie [pagina 9](#)

2.3 REALISATIE HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN

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

SD 14 We maken een jaactieplan Preventie en Bescherming op het werk voor het VAPH en voeren dit uit.

Dit jaactieplan 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. In 2023 heeft het VAPH in samenwerking met een externe partner (IDEWE) een risicoanalyse psychosociaal welzijn afgenomen bij haar personeelsleden ter voorbereiding van een nieuw Globaal Preventieplan.

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

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

Diversiteit: voldoen aan streefcijfers zoals bepaald door Vlaamse overheid

Indicator B2201: streefcijfer: 10% collega's met migratieachtergrond

Resultaat: 10,20% collega's met migratieachtergrond

Indicator B2202: streefcijfer: 6% collega's met arbeidshandicap

Resultaat: 5,30% collega's met arbeidshandicap

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

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

SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

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

Processen

Opvolgen van audits

Indicator B2050: % realisatiegraad van aanbevelingen van Audit Vlaanderen [administratieve norm: >70 %]

Resultaat: 86% van de aanbevelingen werd gerealiseerd.

Indicator B2051: % tijdige realisatie van aanbevelingen [administratieve norm: >70 %]

Resultaat: 89% van de aanbevelingen werden tijdig gerealiseerd.

Zie ook OD 7.6 op pagina 33.

3 BIJKOMENDE REALISATIES

In 2023 realiseerden we nog een aantal opdrachten en activiteiten, naast de hierboven vermelde projecten en acties die aansluiten bij een specifieke doelstelling. De initiatieven zijn hieronder opgelijst, met een korte tekstuele duiding of cijfers.

- **Wetenschappelijk onderzoek:**

Ook in 2023 werd vanuit het VAPH het belang van wetenschappelijk onderzoek verder ondersteund. Dat deden we door ofwel eigen onderzoek(sopdrachten) op te starten of te finaliseren, en deel te nemen aan andere onderzoeksprojecten. Het VAPH hanteert een participatiebeleid wanneer het gaat om wetenschappelijk onderzoek. Er wordt actief aangespoord om deel te nemen aan onderzoek, zodat de stem van alle betrokken actoren vertegenwoordigd is. Zo werd in 2023 een brede communicatie uitgestuurd naar de persoon met een handicap om dit in de verf te zetten.

- **Evaluatie beleid geïnterneerden en gedetineerden**

In 2023 werd een onderzoek uitbesteed dat als doel heeft om het gevoerde VAPH beleid rond geïnterneerden en gedetineerden (zoals subsidies voor ondersteuning zowel binnen als buiten de gevangeniscontext) uitgebreid te evalueren. Hiaten of niet ingevulde noden aan ondersteuning worden in kaart gebracht en verder onderzocht.

- **Academische werkplaats De-institutionalisering:**

Ook in 2023 liep het onderzoek rond de-institutionalisering verder. Er werd o.a. een symposium georganiseerd met ditmaal een focus op autonomie en woonaspiraties. Daarnaast werden lerende netwerken georganiseerd waarin de verschillende spelers (zowel uit de praktijk als academisch en dit voor verschillende vakgebieden) met elkaar in contact gebracht werden en er informatie uitgewisseld werd. We trachten via onderzoek handvaten aan te reiken om de-institutionalisering in de praktijk te brengen zonder de (kwaliteit van) zorg en ondersteuning waar vooral kwetsbare groepen nood aan hebben te hypothekeren.

- **Vrijheidsbeperkende maatregelen**

Dit onderzoek, opgestart in 2022, werd in 2023 definitief opgeleverd. Er werden concrete aanbevelingen voor de maximale afbouw van en het bewust omgaan met afzondering en fixatie om kansen te bevorderen en escalatie te voorkomen in de zorg voor personen met een handicap aangeleverd.

- **Zorgpaden voor kinderen en jongeren met (ernstige) gedrags- en emotionele stoornissen**
Een recent opgestart onderzoek wil zicht krijgen op de trajecten die deze kinderen en jongeren en hun gezin lopen: we wensen zicht te krijgen op de betrokken actoren en hoe de kinderen en jongeren daar terecht komen (welke keuzes worden hierrond gemaakt, door wie en waarom). We willen ook zicht krijgen op de concrete ondersteuning die ze daar aangeboden krijgen en of deze strookt met de werkzame factoren en hulpverlening die we kennen voor deze groep. We willen zicht krijgen of er breuken zijn in de trajecten of hoe deze ontstaan en vermeden kunnen worden.
- **Interne commissie handhaving**
Via de interne commissie handhaving worden signalen, melding, klachten en vaststellingen met betrekking tot VAPH - voorzieningen aangebracht en desgevallend uitgebreid besproken. Wanneer noodzakelijk wordt, vanuit het oogpunt van risicobeheer, de handhavingscyclus opgestart met mogelijke begeleidende maatregelen, acties en sancties tot toezicht. In 2023 besprak de commissie zo 17 dossiers, waarna werd besloten om ofwel verdere acties te formuleren of het dossier af te sluiten. In enkele dossiers verzorgt het VAPH zelf de opvolging van de signalen, in andere dossiers werd ook Zorginspectie ingeschakeld.
- **Waarderingsplatform**
Het waarderingsplatform, een platform dat de gebruiker en/of zijn context een stem wil geven in hun ervaring en waardering van zorgaanbieders, werd in het voorjaar van 2023 opgestart. Hoewel oorspronkelijk enkel gericht op ouderenzorg, werd bij de visieontwikkeling beslist om dit uit te breiden voor alle welzijnssectoren. Specifiek zal gestart worden met 4 sectoren: ouderenzorg, kinderopvang, jeugdhulp en de sector voor personen met een handicap. Het VAPH en de sector personen met een handicap leverde een intensieve bijdrage aan de ontwikkeling van deze welzijnsbrede tool vanaf het tweede kwartaal van 2023. De oplevering van het prototype van het platform na een intersectorale business en functionele analyse, de gunning van een projecthouder zijn mijlpalen gerealiseerd in 2023 met als doel de start van het pilootproject begin 2024.
- **Complexe problematieken meerderjarigen**
Naar aanleiding van steeds sterkere signalen uit onze sector mbt de toenemende complexiteit van de doelgroep voor residentiële VAPH-ondersteuning, de stilaan onhoudbare druk op het personeel van deze voorzieningen en de vaststelling dat het steeds moeilijker wordt om passende oplossingen te vinden voor (jong-)volwassen personen met een zeer ernstige, gecombineerde problematiek van (rand)verstandelijke handicap-autisme-psychiatrische stoornissen, nam het VAPH najaar 2023 initiatief om een eerste aanzet te formuleren voor een 'crisisplan meerderjarigen'. Het betreft onder meer volgende acties: het uitbreiden van de capaciteit van de consulenterwerking, het uitbreiden en verruimen van de opdracht van de capaciteit van de ODB-units en het uitwerken van een structurele time-outcapaciteit. De nodige regelgevende aanpassingen worden voorzien om deze acties op korte termijn te realiseren.
- **Tevredenheidsmeting budgethouders**
We bevragen de budgethouders systematisch over onze dienstverlening. Budgethouders (n = 866) zijn tevreden over onze dienstverlening. Zowel voor wat betreft de algemene dienstverlening, de duidelijkheid en volledigheid van onze antwoorden op hun vragen behalen we hoge tevredenheidsscores.

Aantal reacties = 866	Algemene dienstverlening	Duidelijkheid antwoord	Volledigheid antwoord
Tevreden/zeer tevreden (%)	85,5	84,3	83,4
Geen mening (%)	6,9	7,5	8,1
Ontevreden/zeer ontevreden (%)	7,6	8,2	8,5

Tabel: Tevredenheidsscores dienstverlening VAPH