



STRATEGISCH PLAN VAPH

Ondernemingsplan 2024 - Uitvoeringsrapport

VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

www.vaph.be

INLEIDING	3
2 REALISATIE DOELSTELLINGEN	3
2.1 REALISATIE BELEIDSDOELSTELLINGEN	3
SD 1 Kwaliteit	4
SD 2 Toegankelijkheid	14
SD 3 Innovatie	25
SD 4 All policies	27
SD 5 Armoedebestrijding	30
2.2 REALISATIE BEHEERSDOELSTELLINGEN	32
SD 6 We garanderen een verantwoord en optimaal beheer van de beleids- en beheersmiddelen.	32
SD 7 We zijn een effectieve, efficiënte en wendbare overheidsorganisatie.	33
SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan de persoon met een handicap.	36
SD 9 We organiseren de zorg en ondersteuning en de dienstverlening aan organisaties.	46
SD 10 We garanderen kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap.	48
SD 11 We staan in voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het beleid voor personen met een handicap, en evalueren de uitvoering ervan.	52
SD 12 We bieden een vlotte, toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening.	54
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.	60
2.3 REALISATIE HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN	63
SD 14 We maken een jaaractieplan Preventie en Bescherming op het werk voor het VAPH en voeren dit uit. Dit jaaractieplan geeft uitvoering aan het Globale Preventieplan van het VAPH.	63
SD 15 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen m.b.t. diversiteit en gelijke kansen.	63
SD 16 We schatten in hoeveel koppen zullen worden bespaard, met duiding van de aanleiding van de besparing.	63
SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.	64

INLEIDING

Dit document bevat de uitvoeringsrapportering van het ondernemingsplan 2024. 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.

2 REALISATIE DOELSTELLINGEN

Het VAPH werkt 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 2024 werden geformuleerd. We gebruiken voor de statussen de opties en kleurcodes die in 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: project geïntegreerd in een ander project, andere focus



nog niet gestart



stopgezet: geen verderzetting van het project onder de huidige projectstructuur



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. Diverse cijfers zijn geautomatiseerd (dashboard 'jaarlijks ondernemingsplan'). De geautomatiseerde cijfers omvatten een periode van **1 jaar, van oktober 2023 t.e.m. september 2024**.
- Voor sommige processen beschrijven we **kwalitatief** hoe het proces is verlopen.

SD 1 Kwaliteit

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

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

Om het intersectorale kwaliteitskader uitvoering te geven werd in samenwerking met de andere beleidsdomeinen het belanghebbendenoverleg kwaliteit opgestart. Samen met Opgroeien gebeurde een eerste oefening om de kwaliteitsvoorwaarden voor organisaties met dubbele erkenning op elkaar af te stemmen. Voor de sectorale vertaling ervan werd een wetenschappelijk onderzoek opgestart om te komen tot een nieuw regelluw impactgericht kwaliteitskader. Het huidige kwaliteitsbesluit werd geactualiseerd aan in voege zijnde bepalingen omtrent b.v. meldingen. Zo werd ook het beleidsplan geïncorporeerd in het geheel van het kwaliteitssysteem en de zelfevaluatie. Er werd ook tijd besteed aan de intersectorale uitwerking van het waarderingsplatform.

De visie op participatie werd uitgewerkt in een actieplan, via co-creatie met diverse stakeholders. Daar werd ook de interne klachtenprocedure bij zorgaanbieders geëvalueerd. Samenwerking met jeugdhulp werd rond dit thema geïnitieerd.






We gingen verder met het ontwikkelen van een nieuw systeem voor *Overkoepelende Registratie en rapportering van Klachten en meldingen (project ORK)*, en volgden in de tussentijd ook de ontwikkelingen op binnen een VO - brede werkgroep rond tweedelijnsklachten (waar ook het aspect meldingen aan bod kwam). Binnen het *project Infrastructuurdoelstellingen* werden de verdere besprekingen rond de modaliteiten voor infrastructuur gevoerd. Het enerzijds om normering binnen collectieve settings, en anderzijds over elementen van kwaliteit en veiligheid van infrastructuur. Er werd gezorgd dat voorstellen verder werden uitgespit en gefinetuned om de diversiteit van de sector te kunnen ondersteunen. Zo werd in het kader van haalbaarheid en kwaliteit verschillende vereisten besproken voor nieuwe en bestaande infrastructuur, alsook de afstemming met intersectorale regelgeving (zoals het decreet rechtspositie minderjarigen) en mogelijke overgangsperiodes. Bij deze besprekingen werd zo veel mogelijk gealigneerd op andere regelgeving, zonder de eigenheid van de eigen sector te verliezen.

PROJECT KWALITEITSKADER

Duiding

Na de goedkeuring van het nieuwe kwaliteitsdecreet werken we verder aan de intersectorale uitwerking ervan. De vertaling ervan naar een nieuw VAPH-kwaliteitskader gebeurt in cocreatie via de kwaliteitstafels. In afwachting van verdere wetenschappelijke oplevering en intersectorale ontwikkelingen, implementeren we een sectorale visie op vrijheidsbeperkende maatregelen. Coördinatie en afstemming met andere projecten die een gevolg kennen in het nieuwe kwaliteitskader loopt ook verder: kleinschalige initiatieven, infrastructuur, de-institutionalisering, minderjarigenbeleid enzovoort.

Status mijlpalen 2024



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

PROJECT INFRASTRUCTUURDOELSTELLINGEN

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

 kleine afwijking	<i>De conceptnota en visie over de implementatie van het volledige project infrastructuurdoelstellingen is goedgekeurd door het kabinet. Duiding: Noodzakelijke beslissingen op politiek vlak laten door omstandigheden op zich wachten.</i>
 kleine afwijking	<i>Het BVR infrastructuurdoelstellingen is definitief goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Duiding: Noodzakelijke beslissingen laten door omstandigheden op politiek vlak laten op zich wachten.</i>
 uitgesteld	<i>Er zijn praktische afspraken gemaakt met Zorginspectie rond de uitvoering van het BVR infrastructuurdoelstellingen.</i>



De nieuwe infrastructuurregelgeving is intern en extern via een infonota en webpagina gecommuniceerd.

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

Duiding

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

Status mijlpalen 2024



We werken verder aan een systeem voor uniforme registratie van klachten en meldingen.



We breiden de applicaties (CRM features) uit met noodzakelijke aanpassingen om het registratie- en rapporteringssysteem op te zetten.



We werken aan een rapporteringssysteem rond klachten en meldingen.

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

We werkten verder aan doelmatige besteding via diverse initiatieven. Onder andere het project *Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*, dat in 2024 werd gerealiseerd, zette daarop in. Intensieve samenwerking met de sector leidde tot een gedragen reflectiedocument dat de lange termijn visie van de sector uitschrijft. Het document en de daarin omschreven principes (Een kwaliteitsvol leven voor iedere persoon met een handicap in een open en toegankelijke samenleving) zullen de krachtlijnen vormen voor Perspectief 2040. We leverden ook een meerjarenplanning af met (financiële) scenario's voor de komende legislatuur. Wat betreft de verdere stappen rond de deelbudgetten van PG2 werd, op basis van het vrijgegeven onderzoek, beslist een gewijzigd pad uit te stippelen.

Vanuit het project *Kwaliteitstoets* werkten we verder aan controles op de doeltreffendheid van persoonsvolgende budgetten. 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. We bekeken ook welke mogelijkheden bestaande tools (zoals de QMT) hadden om een meerwaarde te kunnen bieden bij het proces van doeltreffendheidscontroles. Grondig onderzoek wees uit dat de zoektocht naar gepast instrumentarium dient verder gezet te worden.

We streven ook continu naar een meer doelmatige besteding door transparantie over zorg en ondersteuning. Dat gebeurde onder andere door via het project *Transparantie* de applicaties van het VAPH aan te passen om transparantie rond de woon- en leefkosten te bekomen. Er werden eveneens een handleiding, instructiefilmpje en werksessies voorzien om deze aanpassingen voor te stellen aan de sector, die bovendien ook online (muv de werksessie) beschikbaar werden gesteld. Het evaluatietraject rond (het gebruik van) de model 'individuele dienstverleningsovereenkomsten' (IDO's) liep ook in het afgelopen jaar verder. Er werd een plan van aanpak opgemaakt om het gebruik van de modeldocumenten te stimuleren. We verzamelden waardevolle informatie in de sector over het gebruik en de toepassing ervan.

Indicator B2035: Aantal gestarte ex post controles ikv persoonsvolgende budgetten (PVB)

Resultaat: Er zijn **311** ex-post controles cashbesteding persoonsvolgende budgetten (PVB) opgestart.

Indicator B0095: Aandeel tijdige betalingen door het VAPH van kosten ikv een persoonsvolgend budget (PVB) (%)

Resultaat: **99.6%** van de betalingen van kosten in kader van een persoonsvolgend budget gebeurde tijdig. De betaling gebeurt doorgaans binnen de 5 dagen (mediaan).

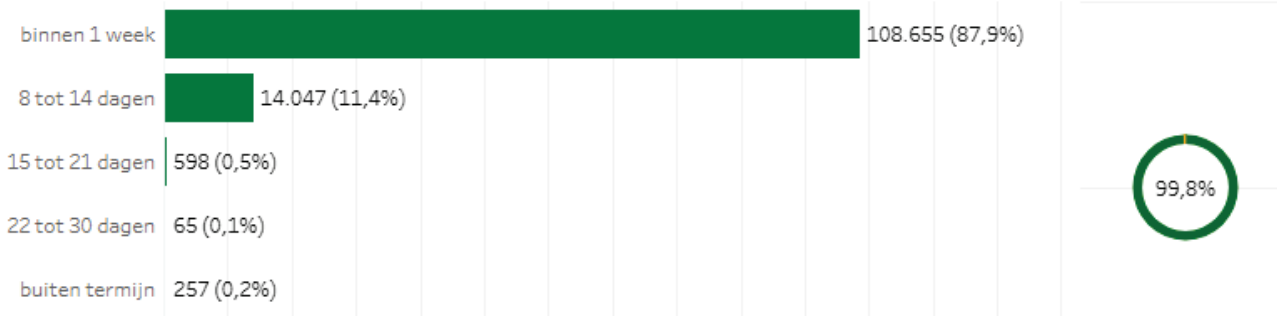
(doelstelling: 75% betaald binnen de administratieve norm van 30 kalenderdagen voor cash-overeenkomsten)



Indicator B2014: Aandeel tijdige betalingen door het VAPH van kosten ikv een persoonlijke-assistentiebudget (PAB) (%)

Resultaat: **99.8%** van de betalingen van kosten in kader van een persoonlijke-assistentiebudget gebeurde tijdig. De gemiddelde betaling gebeurt binnen de

5 dagen (mediaan). (doelstelling: 75% betaald binnen de administratieve norm van 30 kalenderdagen)



PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

 gerealiseerd	<i>Het reflectiedocument 2024 over perspectief op ondersteuning is gepubliceerd</i>
 gerealiseerd	<i>Het eindrapport van het onderzoek naar "deelbudgetten in PG 2" is beschikbaar</i>
 gerealiseerd	<i>Een document over de meerjarenanalyse en -planning is beschikbaar</i>
 gerealiseerd	<i>Een nota met de realisaties van de afgelopen legislatuur is beschikbaar</i>
 uitgesteld	<i>Een nota met beleidsvoorstellen op basis van resultaten van het project mbt terbeschikkingstellingen PG2 is beschikbaar</i> <i>Duiding: We wachten op politieke goedkeuring.</i>

PROJECT KWALITEITSTOETS

Duiding

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

Status mijlpalen 2024



 bij te sturen	<p><i>Een conceptnota over 'doeltreffendheidscontroles' is geadviseerd door de externe overlegorganen.</i></p> <p><i>Duiding: Door vertraging bij de implementatie van een correcte tool wordt de planning van het project herbekeken.</i></p>
 bij te sturen	<p><i>Het instrument "UNIC tool: Quality Monitoring Tool" is klaar voor gebruik ihkv de doeltreffendheidscontroles.</i></p> <p><i>Duiding: Veelvuldig overleg leidde tot de conclusie dat de verwachtingen rond doeltreffendheidscontroles en de mogelijkheden van de QMT niet geheel op elkaar af te stemmen zijn.</i></p>
 bij te sturen	<p><i>Doeltreffendheidscontroles zijn geïmplementeerd en operationeel</i></p> <p><i>Duiding: Door vertraging bij de implementatie van een correcte tool wordt de planning van het project herbekeken.</i></p>

PROJECT TRANSPARANTIE

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

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

OD 1.3 We stimuleren sociaal ondernemerschap.

Het project *Kleinschalige Initiatieven* werkte verder aan de resterende aanbevelingen met betrekking tot ondersteuning voor kleinschalige initiatieven en aan te passen regelgeving. Het brede voorstel met alle geïnventariseerde knelpunten werd geadviseerd door het Raadgevend Comité. Er is draagvlak gegroeid voor het ontwikkelen van een algemeen kwaliteitskader dat ook haalbaar is voor kleinschalige initiatieven (ipv specifieke aparte regelgeving voor vernieuwende initiatieven). In functie van efficiëntie werd beslist om regelgevende aanpassingen niet in aparte regelgeving toe te voegen, dan wel voor integratie te gaan met de bredere BVR's.

Het project *Nieuw beleid RTH* gaf ook in 2024 ruimte aan pilootprojecten om zich volgens de principes van het vernieuwde RTH verder te ontwikkelen. Begin 2024 werden alle 111 initiatieven beoordeeld op enkele met de sector afgesproken criteria. Dit resulteerde in individuele coaching en ondersteuning voor sommige initiatieven. Er werden ook stappen gezet, samen met het project *Kwaliteitskader*, op de implementatie van participatie door gebruikers. Verder werd ook een visietekst, op basis van ervaringen tijdens de afgelopen twee werkingsjaren, verder afgewerkt.

PROJECT INFRASTRUCTUURDOELSTELLINGEN



[Zie pagina 6](#)

PROJECT KLEINSCHALIGE INITIATIEVEN

Duiding

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

Status mijlpalen 2024









 op schema	Resterende aanbevelingen met betrekking tot de ondersteuning van kleinschalige initiatieven worden afgewerkt.
 vervangen	Aan te passen regelgeving wordt gefinaliseerd. <i>Duiding: Er werd gekozen om voor kleinschalige initiatieven geen apart besluit rond kwaliteit op te maken, dan wel mee te nemen in het algemene besluit dat momenteel binnen het project Kwaliteitskader wordt herwerkt.</i>

PROJECT NIEUW BELEID RTH

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

 gerealiseerd	Beoordeling van alle 111 initiatieven en uitspraak over het wel/niet/onder bepaalde voorwaarden kunnen continueren van de initiatieven.
 gerealiseerd	Beslissing over het wel/niet verlengen van de erkenning ikv de pilootfases van de 113 betrokken organisaties.
 gerealiseerd	Beleidsaanbevelingen ikv het vernieuwen van het beleid en de regelgeving RTH
 vervangen	<p>Aanpassing van de regelgeving RTH nav beleidsaanbevelingen <i>Duiding: Op basis van de inzichten uit het eerste jaar van de pilootfase en rekening houdend met de nood aan verdere verlenging van de pilootfase, werd begin 2024 een eerste aanpassing van het BVR voorbereid. In het BVR van 19 april 2024 worden volgende aspecten geregeld:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● enkele aspecten ifv het afronden van de lopende pilootfase: <ul style="list-style-type: none"> ○ subsidie/afrekeningen 2023; ○ mogelijkheden inzake verlenging erkenning vanaf 1 juli 2024; ● eerste wenselijke aanpassingen aan de huidige reguliere RTH: deze bepalingen werden dan meteen van kracht voor alle aanbieders RTH, ook zij die niet participeren in de pilootfase; ● het regelen van een verlenging van de pilootfase; ● het regelen van de erkenningen van de betrokken organisaties na afloop van het vervolg van de pilootfase.
 gerealiseerd	We finaliseren de bevraging van gebruikers RTH inzake de toepassing van de 4 basisprincipes.
 gerealiseerd	Doorheen 2024 houden we vinger aan de pols en spelen we in op vragen en noden van de geselecteerde initiatiefnemers adhv periodieke en ad hoc online overlegmomenten en webinars.
 gerealiseerd	We nemen initiatief om gebruikers RTH actief te betrekken in de verdere uitvoering en opvolging van de pilootfases.
 op schema	We nemen initiatief om het nieuwe RTH-aanbod uit de pilotfase af te stemmen a) met andere RTH aanbod binnen de regio, b) met de werking en dienstverlening van andere door het VAPH gesubsidieerde organisaties (vb DOP en gebruikersverenigingen met infoloket) en c) met de hulp- en dienstverlening binnen andere deelsectoren en domeinen

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

De refertelijst voor hulpmiddelen en woningaanpassingen werd in het afgelopen jaar, in

samenwerking met de permanente werkgroep, geëvalueerd en geïmplementeerd. Het gaat onder meer om aanpassingen aan hulpmiddelen onder de domeinen 'activiteiten dagelijks leven', 'communicatie', 'mobiliteit', en 'wonen'. Naast de uitbreiding van de mogelijkheden voor de terugbetaling van hulpmiddelen voor gebruik bij een VZA, MFC of ouderinitiatief werden diverse tegemoetkomingen binnen de verschillende aangehaalde domeinen in de refertelijst geëvalueerd en aangepast of nieuw ingevoerd. Voorbeelden zijn de nieuwe vergoeding voor de onruststoel, de aangepaste vergoedingen voor de verschillende types bedboxen, het draadloos brailletoetsenbord voor een smartphone, wijzigingen bij verscheidene autoaanpassingen en verhoging van de refertebedragen voor onder meer aanpassen toegang tot de woning, het plaatsen van een inloopdouche, een aangepast toilet, een onderzittbare wastafel en een verhoogd, verlaagd of onderrijdbaar bad.

We zijn ook actieve deelnemers aan de evaluatie die VIPA over eigen werking zal uitvoeren, en houden de vinger aan de pols om beter te kunnen afstemmen waar nodig. Ook op deze manier kunnen we kwaliteit inzake dienstverlening rond hulpmiddelen en aanpassing hoog houden.

SD 2 Toegankelijkheid

Om de toegankelijkheid (en bereikbaarheid) tot ondersteuning te verbeteren, werden onder andere meer middelen op diverse manieren ingezet. Het project *Nieuw beleid RTH* zette onder meer in op het ondersteunen van initiatieven op basis van de nieuw opgestelde RTH criteria. Daarvan is laagdrempeligheid en toegankelijkheid een belangrijke pijler. We behielden de betaalbaarheid van zorg, ondersteuning en hulpmiddelen als belangrijke factor voor toegankelijkheid. We hielden ook de vinger aan de pols voor de recent doorgevoerde mogelijkheden voor bijkomende ondersteuning die IMB kan bieden bij initiatieven voor wooninfrastructuur en/of dagondersteuning.

Om de toegankelijkheid tot ondersteuning voor kinderen en jongeren met een handicap te verhogen, werkten we aan een vernieuwde zorg en ondersteuning, in nauw overleg met Opgroeien en het beleidsdomein Onderwijs en Vorming. We werken actief mee aan de ontwikkelingen met betrekking tot het geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid. We hadden én hebben speciale aandacht voor twee doelgroepen: jonge kinderen en jongvolwassenen. Vanuit het project *Jongvolwassenen* werden de bestaande procedures onder de loep genomen en bekeken we wat jongvolwassenen nodig hebben voor een inclusieve toekomstplanning en -realisatie. Binnen het project *Jonge kinderen* focusten we ons op alle werkzaamheden rond jonge kinderen, zowel intern als extern. We zetten daarbij in op verschillende domeinen: afstemming met andere sectoren, sensibilisering, enzovoort.

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

In 2024 werd steeds onmiddellijk een persoonsvolgend budget ter beschikking gesteld aan de automatische-toekenningsgroepen. Bij de minderjarigen stelden we bij voorrang budgetten ter beschikking aan de aanvragen PAB in het kader van de spoedprocedure en de prioritaire dossiers.

We streven ernaar om een reëel perspectief op zorg en ondersteuning te kunnen blijven aanbieden aan personen met een handicap. Wachtenden in prioriteitengroep 1 (PG 1) ontvingen een PVB binnen 18 maanden na aanvraag. Voor zorgvragers in prioriteitengroep 2 (PG 2) bekeken we de mogelijkheden, grenzen en effecten van het werken met deelbudgetten en voor zorgvragers met een vraag in prioriteitengroep 3 (PG 3) gingen we verder aan de slag met de resultaten van de bevraging (project *Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*/ project *Ondersteuningstrajecten PG 3*). Binnen het project *Ondersteuningstrajecten PG3* werden vervolgonderzoeken opgestart en werd de testfase intensief verder voorbereid.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 9](#)

PROJECT JONGE KINDEREN

Duiding

In de eerste levensjaren ontwikkelen kinderen zich het snelst. Een proactieve en preventieve werking gericht op jonge kinderen met een (vermoeden van) handicap biedt mogelijks meer kansen op een latere leeftijd. Investeren in kwalitatieve ondersteuning, opvolging en captatie van signalen zorgt bij deze kinderen voor verhoogde ontwikkelingskansen.

Status mijlpalen 2024

 opschema	We werken mee of zijn trekker van beleidsontwikkelingen in het kader jonge kinderen (zoals ACE's, 1000 eerste dagen en het toekomsttraject kinderopvang).
 opschema	We brengen in kaart hoe jonge kinderen en hun context hun eerste stappen in het zorglandschap zetten en capteren hoe professionals aan de slag gaan met vragen of signalen (consultatiebureaus, gezinsondersteuning, enzovoort).
 opschema	We onderzoeken de mogelijkheden van informatiedeling om jonge kinderen verder op weg te helpen in het zorglandschap
 opschema	We inventariseren huidige initiatieven, krijgen zicht op noden en stroomlijnen waar nodig.
 uitgesteld	We zetten in op een verdere evaluatie en ontwikkeling van GIO. <i>Duiding: De gedeeltelijk inhoudelijke overlap tussen GIO en het project</i>






	<i>Vernieuwd beleid RTH zorgt ervoor dat de evaluatie van GIO zal wachten op de resultaten van het project RTH.</i>
 op schema	We onderzoeken, samen met Opgroeien, de mogelijkheid om de informatiestroom te vereenvoudigen voor ouders wat betreft zorgtoeslag en PAB-aanvragen voor -6 jarigen.

PROJECT JONGVOLWASSENEN

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

 nag niet gestart	We evalueren en optimaliseren de toeleidingsprocedure PVB na jeugdhulp
 kleine afwijking	We lijsten knelpunten op rond het aanbod en de ruimere toeleiding in de sector personen met een handicap en formuleren een knelpuntennota. <i>Duiding: De uitgebreide analyse en nota leidden tot een grondiger nazicht, waardoor de definitieve nota later dan voorzien werden opgeleverd. Hierdoor beschikken we wel over zeer uitgebreide en gedetailleerde informatie.</i>
 op schema	We werken intersectoraal verder aan Vroeg & Nabij en het Actieplan Jongvolwassenen
 op schema	We voeren een wetenschappelijk onderzoek uit dat peilt naar noden en ondersteuningstrajecten van jongvolwassenen
 nag niet gestart	We verzamelen informatie voor de specifieke doelgroep en ontsluiten deze op gepaste en toegankelijke wijze.

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

Vanuit het project *Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap* werd intensief verder gewerkt aan beleidsvoorstellen die perspectief kunnen bieden voor prioriteitengroep 2 en 3. In samenspraak met de sector ging het om de evaluatie van de zogenaamde deelbudgetten in PG2 en het uitwerken van de begeleiding bij vraagverheldering bij PG3. Het ging hierbij concreet om de doelgroep die met name praktische hulp nodig heeft, en hiervoor kan beroep doen op erkende diensten thuiszorg. We werkten verder aan een vernieuwing van het beleid rechtstreeks toegankelijke hulp (project *Nieuw beleid RTH*) om dat aanbod nog meer vraaggestuurd, flexibel, intersectoraal en lokaal afgestemd te maken.

Voor minderjarigen zetten we verder in op het toekennen van PAB's, ook specifiek prioritaire PAB's en spoed PAB's. We gingen verder in gesprek met de sector om zowel MFC 2.0 als het intersectorale project Vroeg en Nabij verder te bespreken. In 2024 ging er veel aandacht naar de uitrol van het crisis- en investeringsplan en het opstellen van het decreet rond geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid. Flexibiliteit, resultaatgerichtheid en ruimte voor sociaal ondernemerschap bleven belangrijke pilaren van het vernieuwde beleid (project *Vernieuwde zorg & ondersteuning voor kinderen & jongeren met handicap*). Binnen de projecten *Jonge kinderen* en *Jongvolwassenen* hadden we ook speciale aandacht voor het in kaart brengen van de noden voor beide specifieke doelgroepen. Het grondig in kaart brengen van de noden en wensen van de doelgroep, alsook mogelijke barrières, is belangrijk om toekomstig beleid voldoende vorm te kunnen geven. Het project *Jongvolwassenen* zette hiervoor ook in op wetenschappelijk onderzoek. Binnen het project *Jonge kinderen* werd de visienota rond toekomsttraject in de kinderopvang afgerond, de trajecten voor 'de eerste 1000 dagen' en ACE's lopen verder in samenwerking met het Agentschap Opgroeien.

Het project *Uitrol nieuwe financiering* zette in op een vernieuwd financieringssysteem door onder meer problematieken zoals variabele prestaties en bijdrage A weg te werken. Intensief overleg met de sector leidde tot een compromis rond beide problemen. Er werd getracht ook verder te werken aan de transparantie van het systeem, met name naar gebruikers toe.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 8](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 16](#)

PROJECT JONGE KINDEREN

[Zie pagina 16](#)

PROJECT NIEUW BELEID RTH

[Zie pagina 12](#)

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

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

PROJECT Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

 <i>nog niet gestart</i>	Aanpassen van MFC-regelgeving om te evolueren naar MFC 2.0, in nauw overleg met de sector.
 <i>gerealiseerd</i>	Aanpakken van crisis in de jeugdhulp (voor het VAPH-specifieke luik) in samenspraak met het Agentschap Opgroeien.
 <i>op schema</i>	Transitie van de MPIGO's naar Welzijn (in samenwerking met het agentschap Opgroeien en departement Onderwijs): opvolging transitie en aanbevelingen uit de nulmetingen. Vervolgmetingen worden voorbereid.
 <i>nog niet gestart</i>	Verder werk maken van geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid (cfr. Vroeg en Nabij) en vertaalslag maken voor de VAPH-doelgroep.

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

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

Ook de evaluatie van zorgnoden en vragen binnen de andere prioriteitengroepen (PG2 en 3) werd opgenomen. Het project ‘Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap’ nam enerzijds de werking en effecten van de deelbudgetten PG2 onder de loep, en ging anderzijds verder aan de slag met de bevindingen uit de bevraging PG3 en meer concreet de vraag naar meer professionele ondersteuning bij de nood aan praktisch hulp. Voor dit laatste werd dan ook een nieuw project in het leven geroepen (project *Ondersteuningstrajecten PG 3*).

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 9](#)

PROJECT TOELEIDINGSPROCEDURE 2025

Duiding

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

Duiding statussen: gelet op onduidelijkheid in het verkiezingsjaar was er geen ruimte om politieke beslissingen te nemen. Deze politieke beslissingen zijn nochtans noodzakelijk om al het voorbereide werk van dit project te kunnen verder zetten.

Status mijlpalen 2024

 nog niet gestart	De conceptnota omtrent de impact van de nieuwe toeleidingsprocedure op verkorte procedures is positief geadviseerd door het RC.
 nog niet gestart	Er is een procestekening van de vereenvoudigde toeleidingsprocedure beschikbaar.
 nog niet gestart	De applicaties (Feniks en mijnvaph.be) zijn aangepast aan de vereenvoudigde toeleidingsprocedure en operationeel.
 nog niet gestart	Datawarehouse en Tableau zijn afgestemd op de aangepaste applicaties.
 nog niet gestart	De aanvraagdocumenten zijn opgemaakt en beschikbaar in de applicatie(s).
 nog niet gestart	De beslissingsbrieven zijn opgemaakt en beschikbaar in de applicatie(s).

 nog niet gestart	Het decreet (en de bijhorende memorie van toelichting) is goedgekeurd door het Vlaamse parlement.
 nog niet gestart	Het besluit van de Vlaamse Regering (en de bijhorende nota aan de Vlaamse Regering) is goedgekeurd door de Vlaamse Regering.
 nog niet gestart	Er is een opleiding gegeven over de vereenvoudigde toelidingsprocedure aan de teams T&H en IDT's.
 nog niet gestart	Er is een infosessie gegeven voor ADB en AVF.
 nog niet gestart	Er is VAPH-breed gecommuniceerd over (de voortgang van) het project.
 nog niet gestart	Er is een artikel gepubliceerd in de nieuwsbrief voor externen.
 nog niet gestart	Er is een infonota aan professionelen gepubliceerd.

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

Er werd werk gemaakt van een overkoepelende visie rond jeugd- en gezinsbeleid voor er verder werkt werd gemaakt van aanpassing van de bestaande sectorale instrumenten. In samenwerking met Opgroeien, het departement Zorg en Onderwijs werkten we aan de ontwikkeling van een vernieuwde zorg en ondersteuning voor kinderen en jongeren, ook rond specifieke leeftijden voor kinderen en jongeren met een handicap (projecten *Jonge kinderen* en *Jongvolwassenen*). We gaven prioriteit aan het uitrollen van het crisis- en investeringsplan jeugdhulp en de begeleiding van de inkanteling van sommige IPO's en MPIGO's binnen Welzijn. Daarnaast zetten we sterk in op een verdere actieve deelname aan het intersectorale project Vroeg & Nabij en het geïntegreerde gezins- en jeugdbeleid (project *vernieuwde zorg en ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap*).

PROJECT JONGE KINDEREN

[Zie pagina 16](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 16](#)

PROJECT VERNIEUWDE ZORG & ONDERSTEUNING KINDEREN & JONGEREN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 14](#)

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

In 2024 werd de focus van de evaluaties en het aan de slag gaan met geformuleerde aanbevelingen gelegd bij toeleidingsprocedures en prioriteitengroepen (project *Toeleidingsprocedure 2025*, project *Jongvolwassenen* en project *Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*). Een andere belangrijke stap was ook de evaluatie en implementatie van oplossingen voor verschillende problemen met de financiering (zoals bijdrage A of de variabele prestaties bij voorzieningen). Via het project *Uitrol nieuwe financiering* werd, in bijzonder intensief overleg met de sector, samengewerkt om deze oplossingen mogelijk te maken.

We gaven reeds erkende en nieuwe organisaties de mogelijkheid om nieuwe vormen van RTH te ontwikkelen en uit te proberen (project *Nieuw beleid RTH*) om te streven naar nog meer vraaggestuurde, laagdrempelige en flexibel inzetbare RTH. In het tweede werkingsjaar van dit project werden alle ervaringen uit de gezamenlijke brainstorm momenten en individuele coachings samengelegd om de eerste hand te leggen aan een sectorbrede nota die het vernieuwde beleid rond RTH moet expliciteren.

Het project *Kleinschalige Initiatieven* werkte verder om resterende aanbevelingen met betrekking tot ondersteuning kleinschalige initiatieven en aan te passen regelgeving duurzaam te integreren in bestaand beleid.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 9](#)

PROJECT KLEINSCHALIGE INITIATIEVEN

[Zie pagina 12](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 16](#)

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

[Zie pagina 18](#)

PROJECT TOELEIDINGSPROCEDURE 2025

[Zie pagina 20](#)

OD 2.6 We verschuiven middelen van structuren naar personen.

We onderzoeken waar en hoe middelen verschoven kunnen worden van structuren naar personen. Bij de herwerking van de toeleidingsprocedure (project *Toeleidingsprocedure 2025*) werd ervoor gezorgd dat de wijzigingen een administratieve vereenvoudiging zouden kunnen zijn. Er was blijvende aandacht voor het verlagen van de kosten die gepaard gaan met een uitgebreid voortraject (meerdere documenten en betrokken actoren, verwerkings- en beoordelingstijd).

PROJECT TOELEIDINGSPROCEDURE 2025

[Zie pagina 20](#)

OD 2.7 Personen met een gelijke zorgzwaarte krijgen een gelijke financiering

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

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

We onderzochten de mogelijkheid om in te zetten op wetenschappelijk onderzoek om de vereisten van een leeftijdsonafhankelijk beleid in kaart te kunnen brengen. Het gaat onder meer over het in kaart brengen van noden en hiaten in de huidige ondersteuning en het bepalen van een haalbaar stappenplan met een raming van de budgettaire consequenties.

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

Verschillende projecten gingen te werk met een expliciet intersectorale invalshoek bij de opzet en/of doelstellingen. De projecten *Jonge Kinderen* en *Jongvolwassenen* leverden output af die

inzet op verder intersectoraal georganiseerde zorg. Het project *Jongvolwassenen* leverde een doorgedreven analyse en evaluatie op van allerlei intersectorale problematieken waarmee jongvolwassenen tijdens deze cruciale levensfase te maken krijgen. Naast deze knelpunten werd ook reeds overlegd met verschillende sectoren om oplossingen naar voren te kunnen schuiven. Het project *Jonge kinderen* legde zijn focus bij de samenwerkingen met de huizen van het kind, lokale besturen en kinderopvang. Er werden analyses gemaakt, maar eveneens ook meteen ingezet op duurzame samenwerkingen. Het project (dat in het afgelopen jaar werd herschikt naar twee projecten om focus te kunnen behouden) wou ook meteen inzetten op het uitwisselen en inzet van ervaringen om toekomstig intersectoraal beleid vorm te willen geven.

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

PROJECT JONGE KINDEREN

[Zie pagina 16](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 16](#)

PROJECT VERNIEUWDE ZORG & ONDERSTEUNING KINDEREN & JONGEREN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 14](#)

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

De uitbreiding van de mogelijke hulpmiddelen waarop zorgaanbieders beroep kunnen doen werd ingevoerd op basis van het ondertussen gerealiseerde project *IMB in combinatie met gebruik infrastructuur voor personen met een handicap*. De hulpmiddelen die bijkomend via IMB kunnen vergoed worden, werden weerhouden na een bevraging van en overleg met de sector, rekening houdend met het beschikbare budget en de principes in het IMB-besluit (BVR van 13 juli 2001). De nood aan en haalbaarheid van verdere aanpassingen aan de IMB-regelgeving wordt onderzocht wanneer VIPA de infrastructuurforfaits in overleg met de sector evalueert. Die evaluatie start op initiatief van VIPA in 2025 en houdt in dat VIPA met vertegenwoordigers van de sector nagaat waar de vergoedingen aangepast zouden moeten worden (herijking). Voor de concrete aanpassingen baseert men zich onder meer op informatie die aangeleverd wordt vanuit de sector. Via het project *Infrastructuurdoelstellingen* werden voor zorgaanbieders richtlijnen gefinaliseerd voor de inrichting

van hun infrastructuur. Het is de bedoeling dat deze richtlijnen uiteindelijk in regelgeving zouden komen, die termijn is nog onduidelijk. Door duidelijkheid over wat voorzieningen minimaal aan infrastructuur moeten voorzien, wordt ook duidelijk wat een gebruiker minimaal kan verwachten wanneer hij woonkosten betaalt.

PROJECT INFRASTRUCTUURDOELSTELLINGEN

[Zie pagina 6](#)

SD 3 Innovatie

Digitalisering van de dienstverlening en de uitbreiding van het e-loket mijnvaph.be waren het afgelopen jaar de twee zaken waarop sterk werd gefocust in het kader van innovatie. Voor gebruikers is vooral het gebruiksgemak, laagdrempeligheid en toegankelijkheid erg belangrijk. Daarnaast zijn stappen gezet om ervoor te zorgen dat een veiligere elektronische uitwisseling van gegevens (tussen overheden) ervoor kan zorgen dat gebruikers efficiënter kunnen geholpen worden. Ook de uitwisseling van gegevens met zorgaanbieders werd verder uitgewerkt.

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. Verschillende werkgroepen gingen binnen het VAPH aan de slag om de herwerking van het e-loket voor te bereiden en te implementeren. Er werd gezorgd dat verbeteringen zowel voor burgers als professionele actoren werden voorbereid en uitgebouwd. In het kader van het project *VAPH-universum* werd de focus gelegd op het uittekenen van het VAPH-kader. Het VAPH-kader bevat de basisprincipes van het universum (zoals webcomponenten, tools en structuren, het installeren van een 'dedicated design team', ...). Daarnaast werd ook een aanpak voor de herwerking, in functie van toegankelijkheid, voor alle formulieren binnen het VAPH voorgelegd.

PROJECT VAPH UNIVERSUM

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

 opschema	<i>De analyse naar de beste technische oplossing voor het intranet wordt gevoerd.</i>
 opschema	<i>De landingspagina's van mijnvaph.be worden op punt gesteld qua UX.</i>
 opschema	<i>De toegankelijkheidsaspecten van mijnvaph.be worden verder in orde gezet (audit).</i>
 gerealiseerd	<i>Het VAPH-kader voor het universum krijgt vorm.</i>
 gerealiseerd	<i>De IA en navigatie van mijnvaph.be wordt grondig herwerkt.</i>

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE VOOR SAMENWERKENDE ORGANISATIES

Duiding

Dit project wil ervoor zorgen dat toegang tot informatie over een cliënt door een organisatie die het VAPH erkent, vergunt, subsidieert ... ('samenwerkende organisatie') op een uniforme en transparante manier verloopt. De toegang wordt regelgevend verankerd. Het VAPH beheert in een matrix welke informatie, beschikbaar is voor welk type organisatie.

Status mijlpalen 2024

 opschema	<i>Aangepaste regelgeving is uitgewerkt</i>
 bij te sturen	<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. Duiding: Gelet op de noodzaak aan een beslissing bekrachtigd door de Vlaamse Regering en de timing van het project, is een realistische deadline in 2025 gelegd.</i>
 bij te sturen	<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. Duiding: Gelet op de noodzaak aan een beslissing bekrachtigd door de</i>

Vlaamse Regering en de timing van het project, is een realistische deadline in 2025 gelegd.

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

Samen met de andere entiteiten van de Vlaamse Overheid werd aan de slag gegaan om efficiënte manieren te onderzoeken om gegevens op veilige en correcte wijze uit te wisselen. Er werd hierbij reeds maximaal gekeken naar gebruiksvriendelijkheid en gebruiksgemak voor de burger. Verder onderzoek, ook in functie van kosten en baten voor elke betrokken entiteit, moet nog gevoerd worden.

We werkten aan de voorbereiding van de regelgeving om de toegang tot informatie voor onze samenwerkende organisaties (project *Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties*) te faciliteren. Ook aspecten zoals bewaartermijnen en het werken met verschillende profielen werden onderzocht.

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE SAMENWERKENDE ORGANISATIES

[Zie pagina 19](#)

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

We namen deel aan een onderzoek dat een kwaliteitskader voor onlinehulp (voor gebruikers, professionelen en organisaties) heeft opgesteld. Een werkgroep waarbij ambtenaren van verschillende agentschappen zijn vertegenwoordigd werd daarna opgericht. Deze wilt aan de slag gaan met het kwaliteitskader om dit een duurzame plaats te geven binnen het beleid. Wij namen deel, en bewaakten ook de mogelijke overlap met de werkzaamheden binnen het project *Kwaliteitskader*.

SD 4 All policies

We werkten mee aan een intersectoraal uitgewerkte programmatieverkenning waarmee we de te verwachten zorg en ondersteuning inventariseren. Op lokaal vlak intensifieerden we de samenwerking met lokale besturen en stimuleerden we lokale initiatieven voor zorg en ondersteuning. Verder monitorde en rapporteerde we over de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen.

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

De afstandstolken dienstverlening van het CAB is duurzaam verankerd in de reguliere werking van het CAB. In 2024 is de dienstverlening met betrekking tot tolken voor doven en slechthorenden juridisch, procesmatig en technisch afgestemd met beleidsdomein Werk. We streven ernaar dat het beleidsdomein Werk in 2025 toetreed tot het Besluit van de Vlaamse Regering houdende de vaststelling van overkoepelende regels voor het centraal tolkenbureau voor de beleidsdomeinen Onderwijs en Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. We gaan ook in 2025 na in samenwerking met de bevoegde administraties of acties noodzakelijk zijn om het tolken tekort aan te pakken en aanbevelingen ter advisering voor te leggen aan het kabinet.

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

We brachten de noden van jongvolwassenen in kaart met betrekking tot ondersteuning op transitiemomenten. We hadden daarbij speciale aandacht voor intersectorale knelpunten en mogelijkheden (project *Jongvolwassenen*). We gingen verder met het VAPH gefinancierde project ‘CultuurSensitieve zorg bij personen met een Handicap (CuSeHa)’ en verlagen de drempels tot zorg op het kruispunt van (vermoeden van) handicap en een migratieachtergrond. In 2024 werden diverse vormingen georganiseerd, waaronder voor studenten, professionals en PSD-personeel in Brusselse en Vlaamse gevangenissen. Dit project heeft niet als hoofddoel om personen met een (vermoeden) van handicap een diagnostisch traject aan te bieden, maar wel om methodieken te ontwikkelen om diagnostiek uit te kunnen voeren bij een specifieke groep van personen met een (vermoeden) van handicap. Deze methodieken, waarbij gewerkt wordt op basis van bestaande en gevalideerde testen, worden adhv cases van echte personen ontwikkeld en verfijnd. Hierdoor wordt er wel kwaliteitsvolle diagnostiek gedaan, maar dit is voor een beperkte groep. Tegelijk wordt onderzocht hoe de verworven kennis geborgd kan worden in het veranderende diagnostische landschap en welke organisatie(s) het best geplaatst zijn om die kennis te verspreiden.

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 16](#)

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

In het project *Kleinschalige initiatieven* stimuleerden we kleinschalige lokale initiatieven verder in hun werking. We verlengden (en verruimden) daartoe de opdracht van GiPSO, een faciliterende organisatie die ondersteuning biedt aan ouderinitiatieven en andere startende kleinschalige initiatieven met bijzondere aandacht voor intersectorale en lokale samenwerking. Binnen het project *Nieuw beleid RTH* wordt lokale en intersectorale samenwerking bij de deelnemende initiatieven actief aangemoedigd en gestimuleerd.

PROJECT JONGE KINDEREN

[Zie pagina 16](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN



[Zie pagina 16](#)

PROJECT PVF IN BRUSSEL

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

 uitgesteld	Een nota met een eenduidig en onderbouwd standpunt over de inzet van PVF in Brussel is goedgekeurd door de directie <i>Duiding: De prioritering van projecten wordt in het licht van de nieuwe wetgeving herbekeken.</i>
 uitgesteld	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>Duiding: De prioritering van projecten wordt in het licht van de nieuwe wetgeving herbekeken.</i>

PROJECT KLEINSCHALIGE INITIATIEVEN

[Zie pagina 12](#)

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 dragen bij tot het internationaal beleid over de rechten van personen met een handicap. We monitoren en rapporteren over de implementatie van de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap in Vlaanderen en evalueren het gevoerde beleid daarover. We leveren ook concrete acties aan om bij werkpunten te kunnen voldoen aan de internationale vereisten zoals opgesteld door de VN. Daarnaast gingen we ook de voortgang van Vlaanderen met betrekking tot de VN - conventie en geformuleerde aandachtspunten toelichten en verdedigen bij de Verenigde Naties. Samen met de andere deelstaten brachten we een uitgebreide analyse over de reeds gezette stappen en noodzakelijke verdere trajecten. We continueerden de Academische Werkplaats De-Institutionalisering (AWDI) en reiken via onderzoek handvaten aan om de-institutionalisering in de praktijk te brengen zonder de (kwaliteit van) zorg en ondersteuning waar vooral kwetsbare groepen nood aan hebben te hypothekeren.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 9](#)

SD 5 Armoedebestrijding

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

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

De doelstelling is gerealiseerd. Via wetenschappelijk onderzoek hadden we verder aandacht voor de betaalbaarheid van de woon- en leefkosten. We hadden ook aandacht voor het implementeren van velden rond woon- en leefkosten bij de it-matige uitrol van het project Transparantie.

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. We deden dat vooral door het continueren van bestaande ex-ante en ex-post controles. Deze verschaften waardevolle informatie om personen met een handicap te kunnen ondersteunen bij de besteding van hun budget.

PROJECT KWALITEITSTOETS

[Zie pagina 10](#)

2.2 REALISATIE BEHEERSDOELSTELLINGEN

We streven naar een continue verbetering van onze werking. 8 strategische doelstellingen zijn vooropgesteld en 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 2023 tot 30 september 2024.

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.

De processen aangaande de boekhouding en begroting behaalden steeds de streefwaarden van hun indicatoren. Voor de belangrijkste uitgaven aangaande de beleidskredieten stelden we elk kwartaal monitoring tabellen op. We voerden een bestedingsanalyse uit (op basis van gedeclareerde kosten cash besteding).

We voeren de verschillende fasen van het begrotingsproces uit. De opvolging van de begrotingsuitvoering gebeurt systematisch met rapportering aan het kabinet. De kostprijs van het uitbreidingsbeleid wordt opgevolgd aan de hand van de voorspellingen en kwartaalrapportering. Op basis van de onderbenutting vastgesteld in de bestedingsanalyse werden de mogelijkheden tot terbeschikkingstellingen gemaximaliseerd. Dit heeft ertoe geleid dat de begrotingsuitvoering van 2024 zeer nauw aansloot met de beschikbare kredieten. Dit werd nauwgezet opgevolgd en maatregelen (interne kredieherverdelingen en het opvragen van bijkomende kredieten uit een provisie) werden genomen zodat er voldoende kredieten beschikbaar waren voor de geraamde uitgaven.

Processen boekhouding

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

Resultaat: alle betalingsopdrachten aan dienstencentrum boekhouding werden in 2024 tijdig opgeleverd; de norm werd behaald.

Processen begrotingsopvolging en rapportering

Indicator B2005: Verhouding tussen verwachte kost en effectieve kost van de begrotingsposten (%)

Resultaat: De verhouding tussen de verwachte en effectieve kost van de begrotingsposten is **99,6%**.

OD 6.2 We monitoren, bewaken en sturen op output.

We monitoren de budgetten van het VAPH op systematische wijze en verbeteren ons monitoring- en datakwaliteitsysteem (processen *monitoring & verbetering datakwaliteit*). We bouwden dashboards verder uit en volgen de indicatoren op aan de hand van deze dashboards. We passen onze werking aan op basis van cijfergegevens.

We onderzochten mogelijke scenario's voor de toekomstige legislatuur obv data en output, en zetten die om naar visienota's en reflectiedocumenten (project *Een vernieuwd perspectief voor het beleid pmh*). Een meerjarenanalyse met meerdere scenario's werd afgeleverd en diende ook als inspiratie voor de uitwerking van het reflectiedocument. Ook voor het project *Vernieuwde Zorg & Ondersteuning Kinderen & Jongeren met een handicap* werkten we werkpakketten op basis van datagedreven output verder af.

PROJECT Vernieuwde Zorg & Ondersteuning Kinderen & Jongeren met een Handicap

[Zie pagina 14](#)

PROJECT Een Vernieuwd Perspectief voor Beleid betreffende Personen met een Handicap

[Zie pagina 9](#)

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 2024 behandelden we dossiers met een cumulverbod voor een persoonsvolgend budget.

Indicator B0126: Aantal dossiers cumulverbod ikv persoonsvolgend budget (PVB)

Resultaat: In 2024 behandelde het VAPH **160** PVB-dossiers met een cumulverbod.

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

OD 7.1 We rollen doelstellingenmanagement uit.

We formuleerden duidelijke beleids- en beheersmatige strategische en operationele doelstellingen, en vertaalden deze naar onze projecten en processen in ons jaarlijks ondernemingsplan. De realisatie van de doelstellingen wordt periodiek opgevolgd (processen *Opmaken van een jaarlijks ondernemingsplan en uitvoeringsrapport van het jaarlijks ondernemingsplan*). Het jaarlijks ondernemingsplan en de uitvoering ervan werd tijdig opgeleverd.

OD 7.2 We optimaliseren risicomanagement.

Risico's werden uniform en consistent geëvalueerd en geactualiseerd. De implementatie van beheersmaatregelen vanuit interne risico-oefeningen en externe audits werd systematisch opgevolgd (proces *Bevraging uitvoeren van de risico's van de organisatie met de opmaak van een lijst van verbeteracties*).

OD 7.3 We rollen procesmanagement uit.



Voor alle processen van de organisatie is een procestekening opgemaakt en is een vaste set van proces informatie beschikbaar. Het project Implementatie procesmanagement is gerealiseerd. Er is gestart met evaluaties van de beschikbare procesinformatie en identificatie van procesoptimalisaties (processen *Evaluatie doen van een business proces, Opmaken en bijwerken van de procesdocumentatie van een business proces, Opmaken en bijwerken van een functionele analyse*).

PROJECT IMPLEMENTATIE PROCESMANAGEMENT

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

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

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

Projecten werden uitgevoerd conform de uitgestippelde projectmethodologie, met opmaak en validatie van uniforme projectdocumenten. Statussen van projecten en mijlpalen werden systematisch opgevolgd en teruggekoppeld op directieoverleggen. De opvolging van de projecten vormt de basis voor prioritering.

Projectleiders werden ondersteund bij de verschillende stappen van de uitvoering van hun project. Dit zowel door project sponsors als door de horizontale dienst en PMO. Projecten betreffen evaluaties van het bestaande beleid en realiseren van nieuw of gewijzigd beleid (processen *Evaluatie doen van het bestaande beleid, Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid*). We stelden een afdelingsoverschrijdend overzicht op van toegekende subsidies aan projecten, en verduidelijkten de verantwoordelijkheden voor de subsidiedossiers in dit overzicht (proces *Uitbetalen van een nominatieve projectsubsidie*).

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

Het opmaken van nieuwe regelgeving of aanpassen van bestaande regelgeving gebeurt op een uniforme wijze, met input van de inhoudelijk betrokken afdeling. De stand van zaken binnen het te doorlopen legistiek traject werd opgevolgd.

OD 7.6 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

We participeerden aan audits. Audit Vlaanderen voerde een nieuwe evaluatie uit van de maturiteit van het risicomanagement. Er werd hierbij gekeken naar proces-, project- en strategische risico's van het VAPH. We scoorden hoog op alle indicatoren over de realisatie van de aanbevelingen uit verschillende audits van de voorbije jaren. Aanbevelingen zoals geformuleerd in audit rapporten werden centraal bekeken en opgevolgd (proces *Opmaken van een managementreactie bij auditrapporten*).

Indicator B2050: Realisatiegraad van aanbevelingen van Audit Vlaanderen (%)

Resultaat: 80% van de aanbevelingen werd gerealiseerd.

Indicator B2051: Aandeel tijdige realisaties van aanbevelingen van Audit Vlaanderen (%)

Resultaat: 92% van de aanbevelingen werd tijdig gerealiseerd.

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

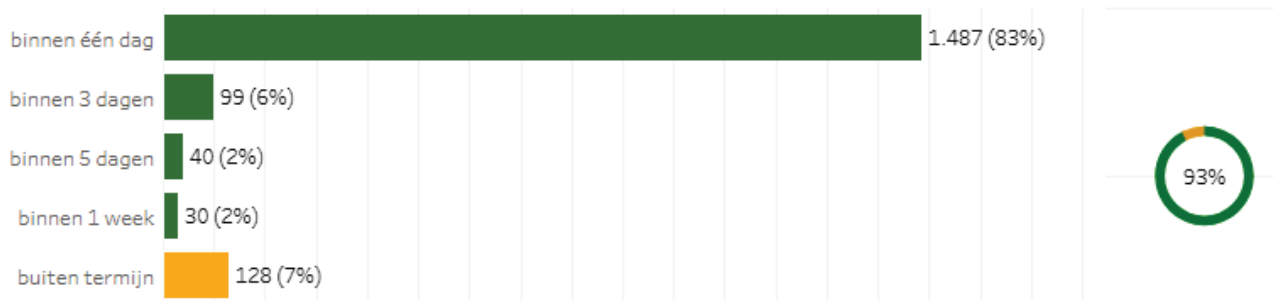
OD 8.1 We verstrekken middelen voor zorg en ondersteuning aan de persoon met een handicap.

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

Bij de verdeling van de middelen zorgen we ervoor dat het aantal personen met een handicap uit de verschillende prioriteitengroepen die ondersteuning krijgen maximaal is.

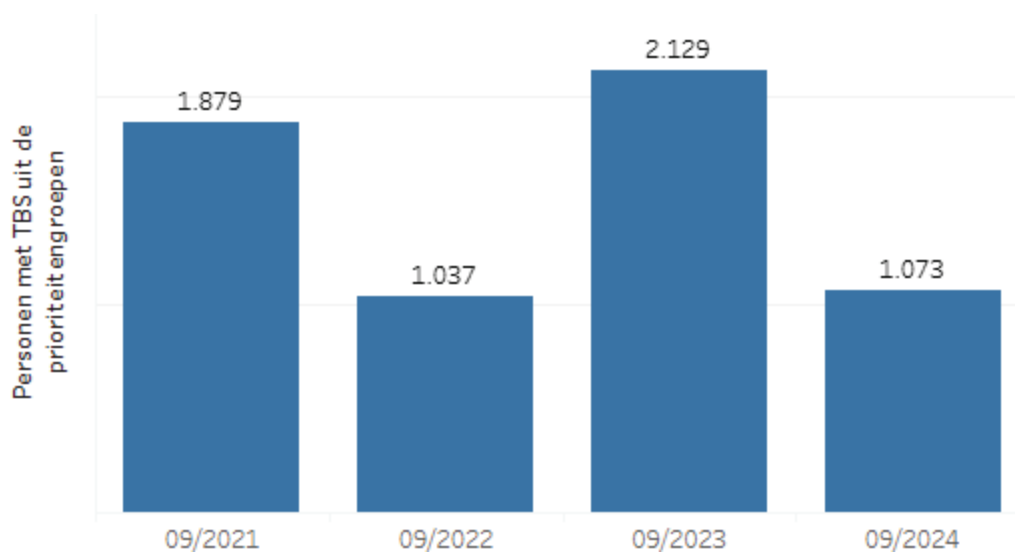
Indicator B133: Aandeel tijdige terbeschikkingstellingen (TBS) van een automatische toekenningsgroep persoonsvolgende budgetten (PVB) (%)

Resultaat: 93% van de terbeschikkingstellingen van automatische toekenningsgroep PVB werd tijdig uitgevoerd binnen de administratieve norm van 7 kalenderdagen.



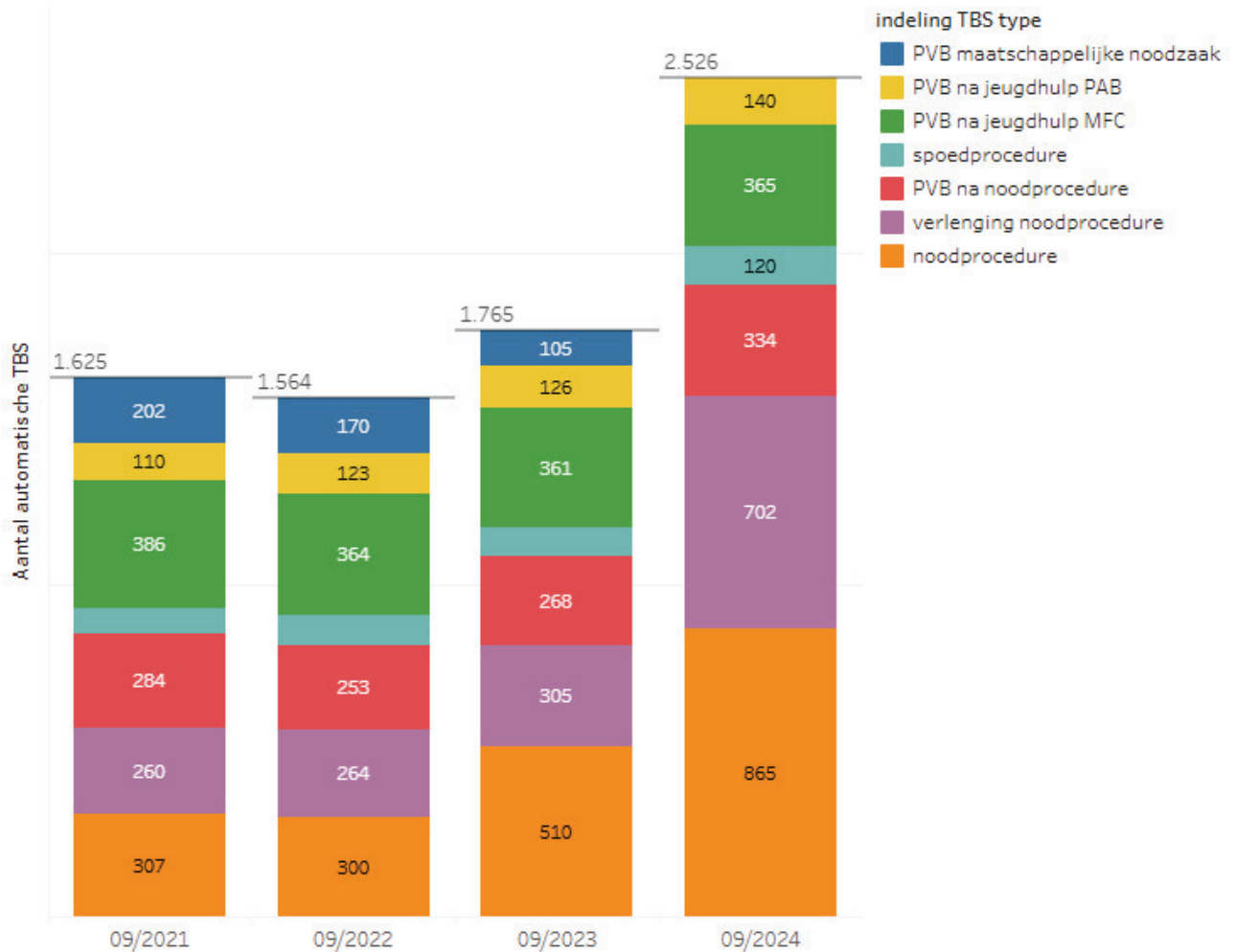
Indicator B2008: Aantal terbeschikkingstellingen van persoonsvolgende budgetten (PVB) uit prioriteitengroepen

Resultaat: Er zijn **1.073** terbeschikkingstellingen vanuit de prioriteitengroepen.



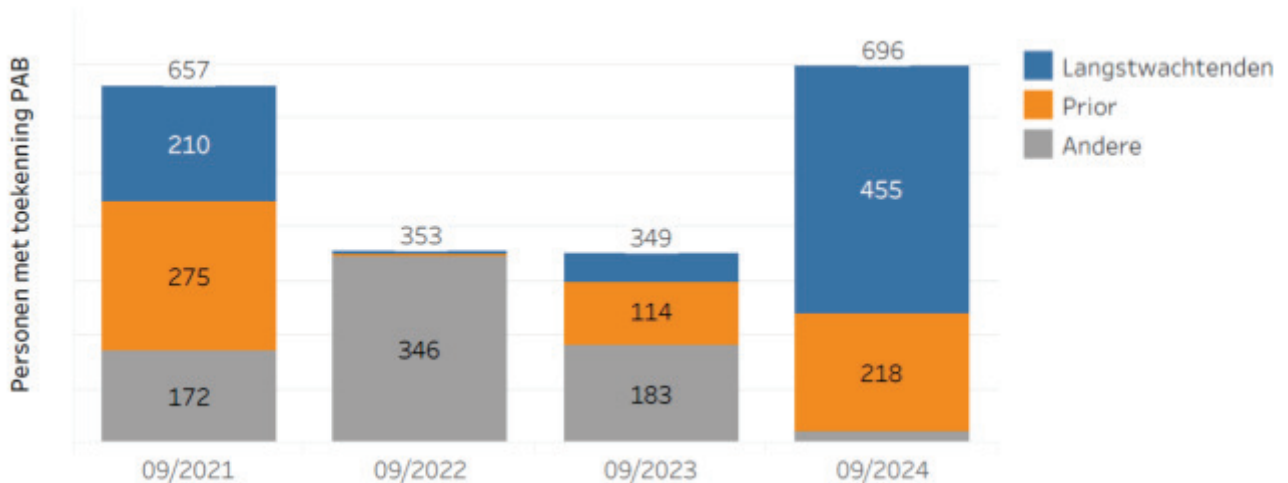
Indicator B2009: Aantal terbeschikkingstellingen van persoonsvolgende budgetten (PVB) per automatische toekenningsgroep

Resultaat: Er zijn **2.526** terbeschikkingstellingen via automatische toekenningsgroepen.



Indicator B129: Aantal toegekende persoonlijke-assistentiebudgetten (PAB)

Resultaat: Er zijn **696** PAB toegekend.



Binnen het project *Een vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap* werkten we een uitgebreide meerjarenanalyse uit. Hierin werden, op basis van data en output, meerdere financiële scenario's naar voren geschoven. We waren zo transparant en volledig mogelijk over de mogelijke consequenties van elk scenario. Via het project *Uitrol nieuwe financiering* werden oplossingen voor de gekende problematieken rond variabele prestaties en bijdrage A in het leven geroepen.

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 9](#)

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

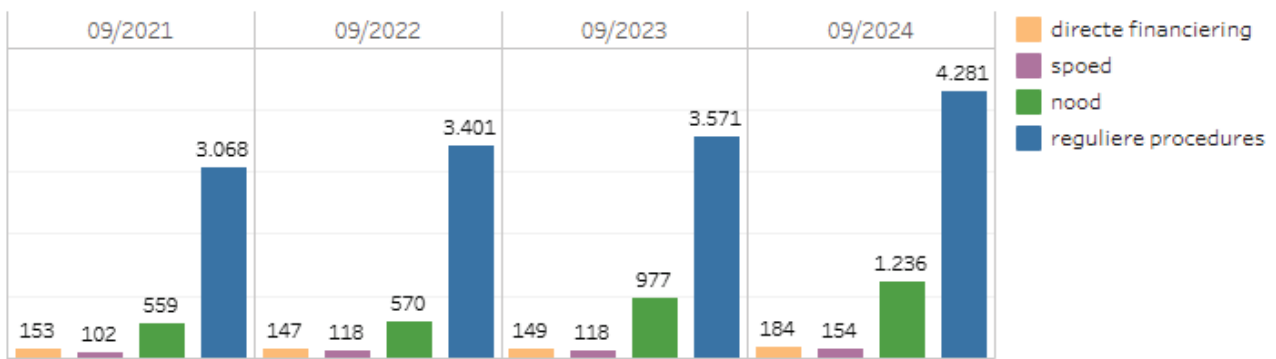
[Zie pagina 18](#)

OD 8.2 We leiden toe naar zorg en ondersteuning.

We behandelden 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*).

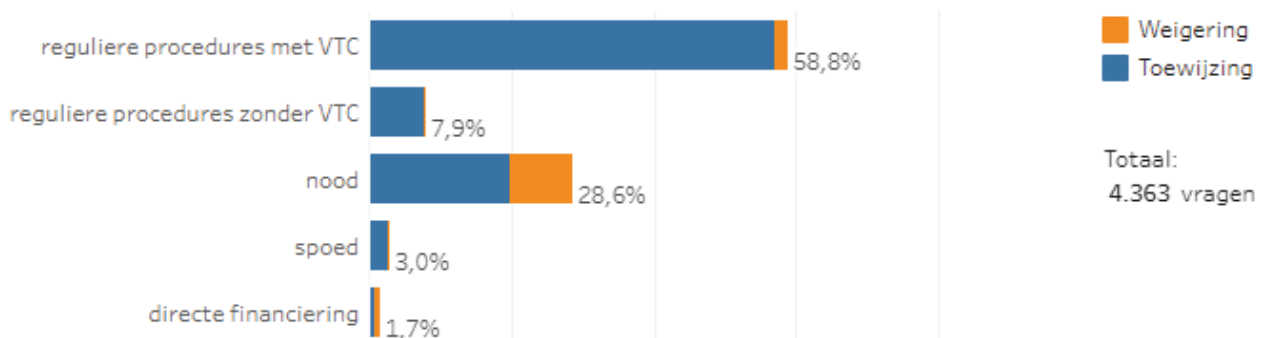
Indicator B2104: Aantal opgestarte aanvragen naar een persoonsvolgend budget (PVB) per procedure

Resultaat: Er zijn **5.831** PVB vragen ingediend.



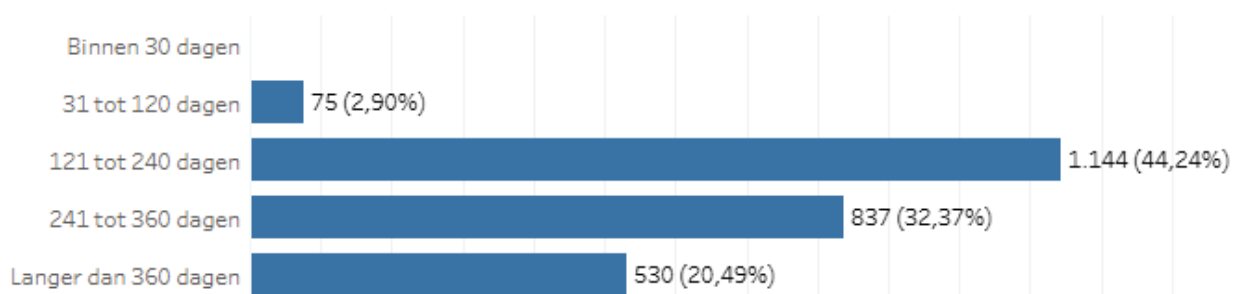
Indicator B2105: Aantal vragen naar een persoonsvolgend budget (PVB) per soort definitieve beslissing per procedure

Resultaat: Er werden **4.363** PVB vragen beslist.



Indicator B2106: Mediaan aantal dagen van de aanvraag tot beslissing (voorlopige beslissing indien afgekeurd) van procedures nood, spoed en directe financiering NAH (voor personen met een niet-aangeboren hersenletsel of tetraplegie) en geïnterneerden

Resultaat: De vragen krijgen gemiddeld (mediaan) een voorlopige beslissing na **245** dagen gemeten vanaf de aanvraag. In deze doorlooptijd is het VAPH gedeelte: 23.2%, het gedeelte MDT is 63.9% en het gedeelte VTC is 11.9%. Zonder bezwaar volgt de definitieve beslissing nadien na 45 dagen.

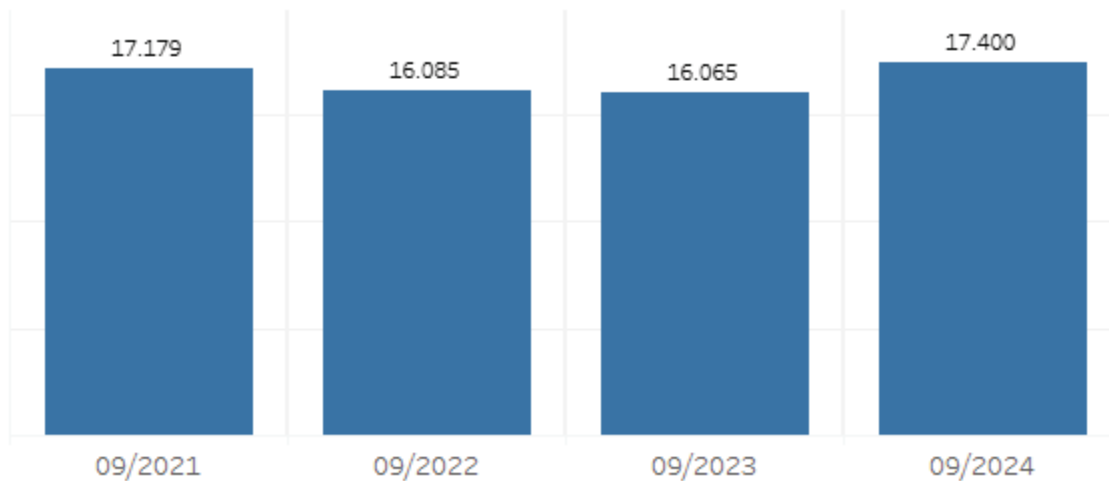


Indicator B081: Aantal personen met een beslissing over hulpmiddelen en aanpassingen (IMB) (goedkeuring/weigering)

Resultaat: Er zijn **14.323** unieke personen met een beslissing voor IMB. 85% van de vragen werden goedgekeurd.

Indicator B074: Aantal personen dat een aanvraag naar hulpmiddelen en aanpassingen (IMB) heeft ingediend

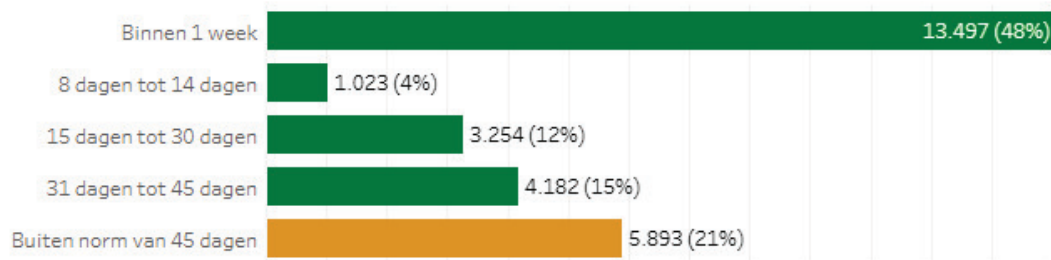
Resultaat: Er zijn **17.412** unieke personen met een ingediende vraag naar IMB.



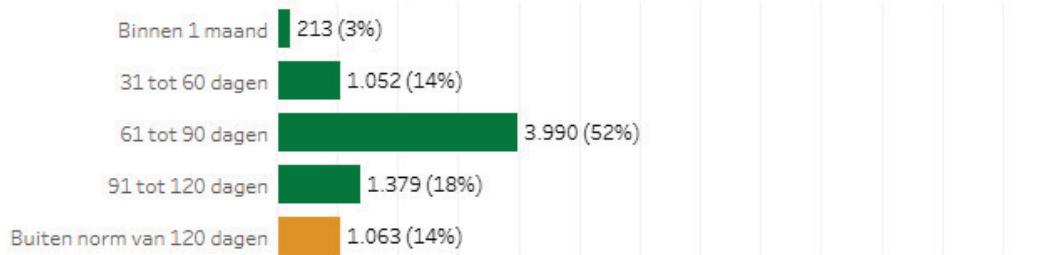
Indicator B082 : Aandeel tijdig besliste vragen ikv hulpmiddelen en aanpassingen (IMB) met (voorlopige) beslissing zonder commissie (%)

Resultaat: **78.8%** van de vragen werd, na volledigheid van de vraag, tijdig beslist (binnen norm van 45 dagen). Vragen naar incontinentiemateriaal worden hier niet meegerekend. De helft van de beslissingen gebeurt binnen de 70 dagen nadat het dossier ingediend is, en binnen de 30 dagen nadat het dossier volledig verklaard is (mediaan).

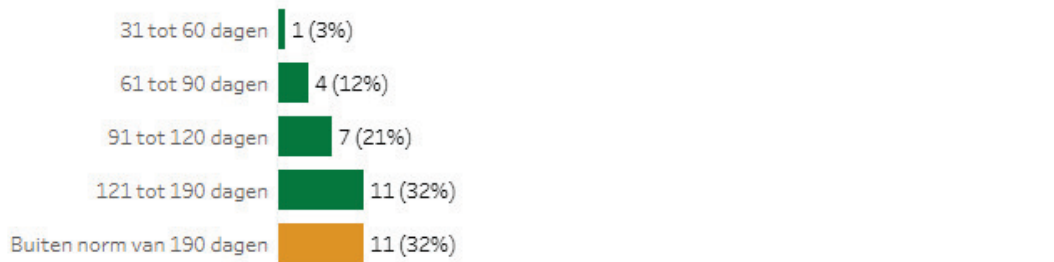
(doelstelling: 75% beslist binnen de administratieve norm, afhankelijk van vereiste commissie(s)). In het geval van een negatieve beslissing volgt de definitieve beslissing na 45 dagen.



B0821: Aantal vragen met voorlopige beslissing zonder commissie



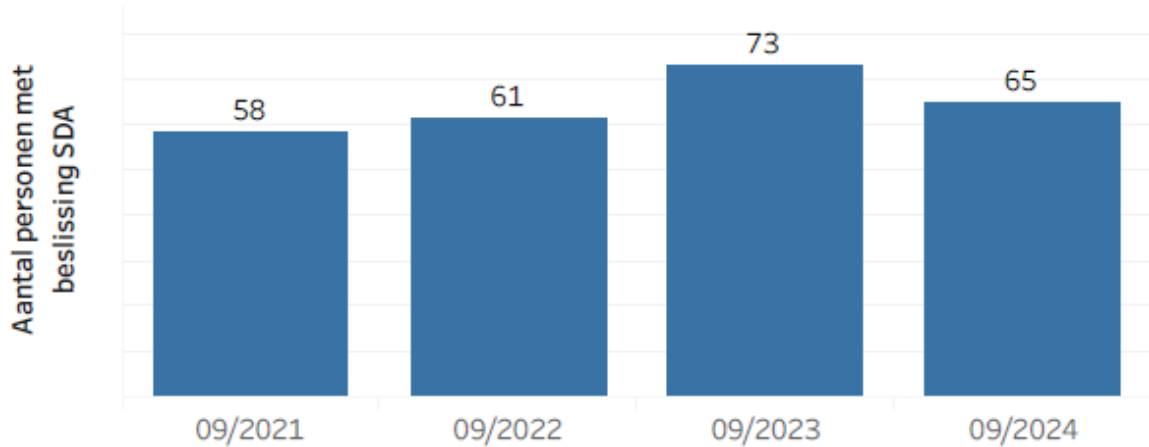
B0822: Aantal vragen met voorlopige beslissing via VTC of BBC (maar niet beide)



B0823: Aantal vragen met voorlopige beslissing via zowel VTC als BBC

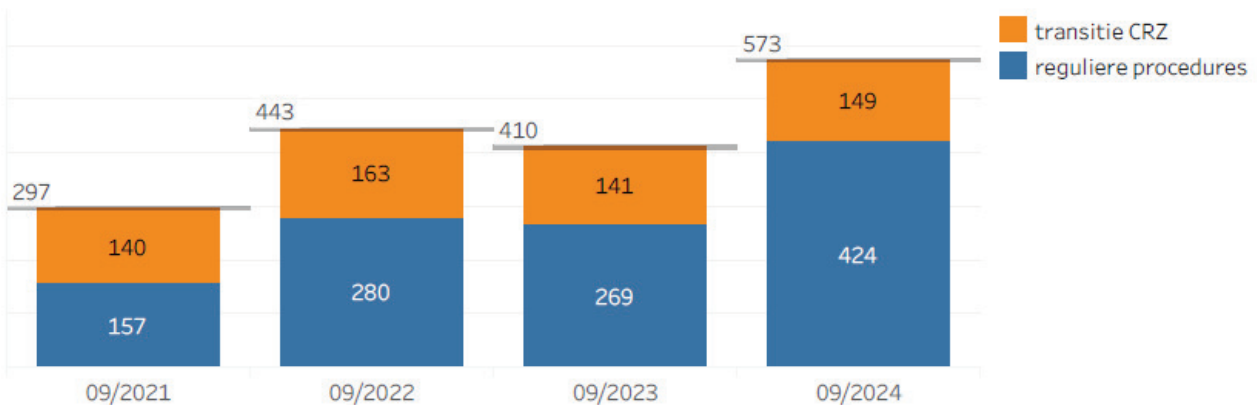
Indicator B2025: Aantal personen met een beslissing voor huur van hulpmiddelen omwille van een snel degeneratieve aandoening (SDA)

Resultaat: Het aantal personen met een beslissing voor huur van hulpmiddelen omwille van een snel degeneratieve aandoening (SDA) is **65**.



Indicator B2018: Aantal personen met een herprioriteringsvraag van een vraag naar een persoonsvolgend budget (PVB)

Resultaat: Er zijn **573** vragen naar herziening van de prioriteitengroep.



We werkten aan de noodzakelijke voorbereidingen voor de vereenvoudigingen en optimalisaties van de toeleidingsprocedures: enerzijds via het doorvoeren van verbeteringen en efficiëntiewinsten (project *Toeleidingsprocedure 2025*), anderzijds door het in kaart brengen van knelpunten op basis van uitgebreide studies voor de projecten *Jonge kinderen* en *Jongvolwassenen*.

PROJECT JONGE KINDEREN

[Zie pagina 16](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 16](#)

PROJECT TOELEIDINGSPROCEDURE 2025

[Zie pagina 20](#)

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

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

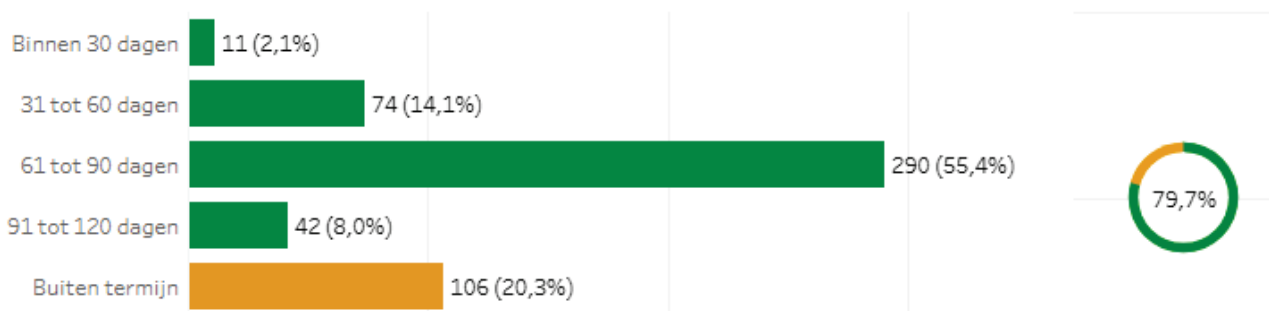
Indicator B2027: Aandeel tijdige conclusies van verzoekschriften bij de heroverwegingscommissie (HOC) ikv hulpmiddelen en aanpassingen (IMB) (%)

Resultaat: voor **91.5%** van de verzoekschriften bij de HOC gebeurde de conclusie tijdig. Gemiddeld (mediaan) gebeurt de beslissing binnen de 77 dagen. (*doelstelling: 75% beslist binnen de administratieve norm van 120 dagen.*)



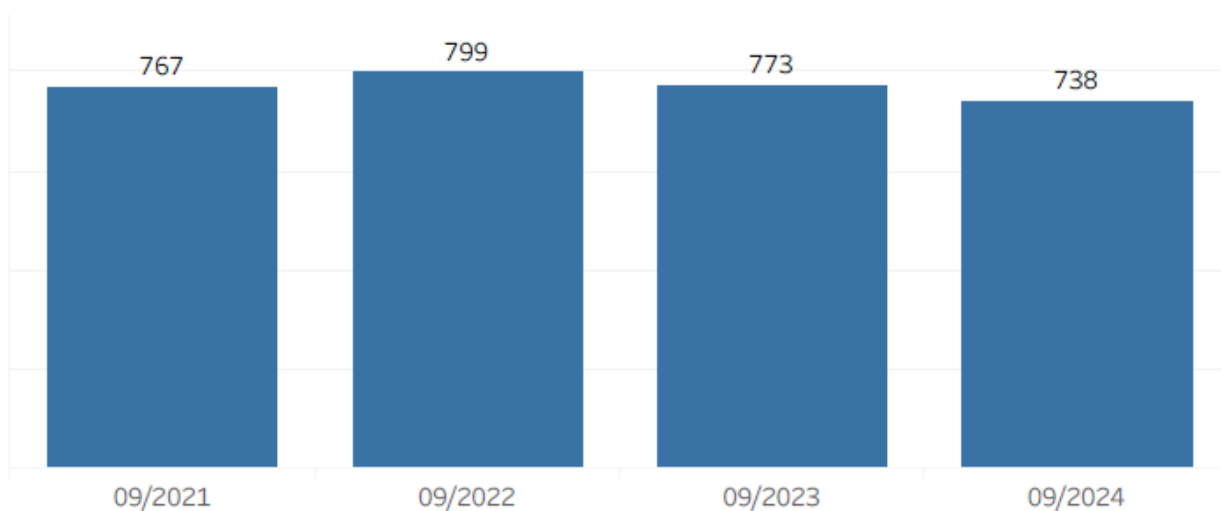
Indicator B2026: Aandeel tijdige conclusies van verzoekschriften bij de heroverwegingscommissie (HOC) ikv een persoonsvolgend budget (PVB) (%)

Resultaat: voor **79.7%** van de verzoekschriften bij de HOC gebeurde de conclusie tijdig. Gemiddeld (mediaan) gebeurt de beslissing binnen de 77 dagen. (*doelstelling: 75% beslist binnen de administratieve norm van 120 dagen.*)



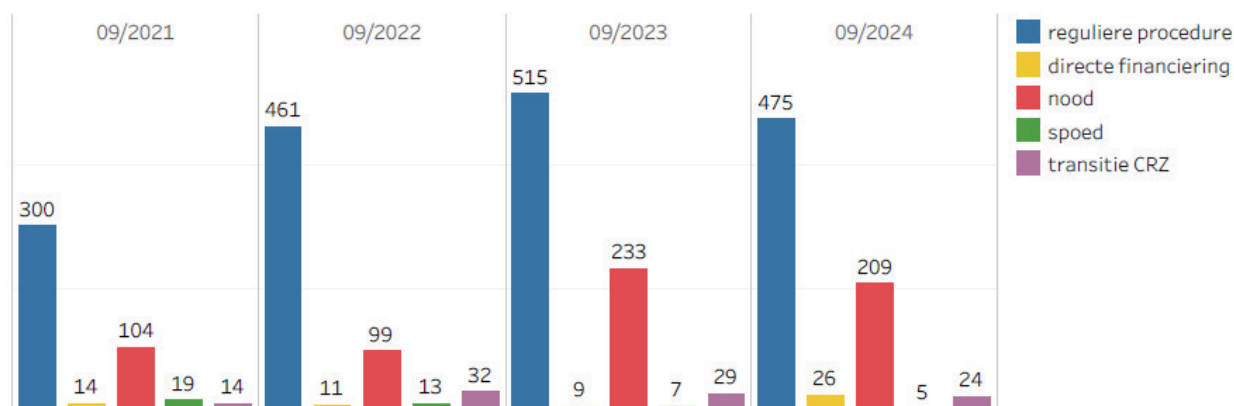
Indicator B084: Aantal personen dat een beroepsprocedure opstart bij de heroverwegingscommissie (HOC) ikv hulpmiddelen en aanpassingen (IMB)

Resultaat: 738 unieke personen startten een beroepsprocedure voor IMB op.



Indicator B033: Aantal personen dat een beroepsprocedure opstart bij de heroverwegingscommissie (HOC) ikv een persoonsvolgend budget (PVB)

Resultaat: 733 unieke personen startten een beroepsprocedure voor PVB op. Er kunnen personen zijn die een beroepsprocedure starten voor meer dan één type PVB vraag.



Indicator B2029: Aandeel dossiers waarbij de heroverwegingscommissie (HOC) het voornemen van het VAPH wijzigt voor hulpmiddelen en aanpassingen (IMB) (%)

Resultaat: de HOC wijzigde het voornemen van beslissing van het VAPH voor hulpmiddelen en aanpassingen in **35%** van de dossiers.

Indicator B2028: Aandeel dossiers waarbij het advies van de heroverwegingscommissie (HOC) het voornemen van het VAPH wijzigt voor een persoonsvolgend budget (PVB) (%)

Resultaat: de HOC wijzigde het voornemen van beslissing van het VAPH voor een persoonsvolgend budget in **47%** van de dossiers.

reguliere procedure	59%
nood	22%
spoed	33%
directe financiering	59%
transitie CRZ	64%

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, vergunnen en registreerden organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap op basis van welbepaalde criteria. De regelgeving omtrent het verlenen en verlengen van een vergunning werd aangepast en biedt meer mogelijkheden om een zicht te krijgen op de kwaliteitsvolle werking van de zorgaanbieder en die ook mee te nemen in de beoordeling.

Er werden een aantal uitbreidingen van erkenningen afgeleverd in het kader van het crisis- en investeringsplan jeugdhulp. Dit voor versterking en uitbreiding van crisisbegeleiding en crisisverblijf, dagopvang en verblijf. Er werden een aantal erkenningen afgeleverd voor een aantal acties in het kader van de crisis binnen de meerderjarigenzorg voor oa.: het uitbouwen van een structurele time-out capaciteit voor meerderjarige personen met een handicap met complexe problematieken; het erkennen van 2 verknopingsunits (VAPH-GGZ) voor personen met een handicap met een bijkomende ernstige psychische problematiek; het uitbreiden van de intrapenitentiaire zorg en ondersteuning aan personen met een (vermoeden van) handicap in gevangenissen.

In het kader van de pilootfase Rechtstreeks Toegankelijke Hulp werden de 111 initiatieven begin 2024 geëvalueerd en werden de erkenningen van de betrokken organisaties ikv hun pilootproject RTH beoordeeld ifv

- niet verlengen
- tijdelijk verlengen (tot eind 2024 of tot eind 2025)
- toekennen erkenning van onbepaalde duur.

Indicator B2032: Aantal behandelde aanvragen tot vergunning vergunde zorgaanbieders (VZA)

Resultaat: Er werden **5** aanvragen verwerkt.

Indicator B2301: Aandeel tijdig afgehandelde vergunningsaanvragen van zorgaanbieders (%)

Resultaat: **100%** van de aanvragen werd binnen de wettelijke termijn van 180 dagen verwerkt.

Indicator B2302: Aantal behandelde aanvragen tot erkenning Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)

Resultaat: Er werden **168** aanvragen verwerkt.

Indicator B2031: Aantal behandelde aanvragen tot erkenning Multifunctioneel Centrum (MFC)

Resultaat: Er werden **144** aanvragen verwerkt.

Indicator B2033: Aantal behandelde aanvragen tot erkenning/vergunning/registratie diverse organisaties (alle type organisaties behalve VZA, RTH, MFC)

Resultaat: Er werden **154** aanvragen verwerkt.

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. Het project *Stroomlijning toegang tot informatie samenwerkende organisaties* bereidde een gegevensdeling via onder meer MAGDA verder voor. Daartoe werd rekening gehouden met de verwachtingen van betrokken partners, maar evenzeer belangrijke elementen zoals privacy en kostprijs.

PROJECT STROOMLIJNING TOEGANG TOT INFORMATIE SAMENWERKENDE ORGANISATIES

[Zie pagina 19](#)

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

We 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 (processen *financiering organisaties voor zorgaanbod*, processen *adviseren en rapporteren VIPA*).

Indicator B102: Aantal afrekeningen afgewerkt binnen 18 maanden

Resultaat: Voor de afrekeningen van 2023 is de deadline eind 2025. **66%** werd reeds afgewerkt.

Indicator B127: Aandeel tijdige betalingen van voorschotten aan subsidie-eenheden (%)

Resultaat: **99%** van de voorschotten aan subsidie-eenheden gebeurde tijdig binnen 30 dagen (administratieve norm is 100% binnen 30 dagen).

Indicator B2112: Mediaan aantal dagen voor het geven van advies van het VAPH aan VIPA na ontvangst van bouwkundig advies

Resultaat: Het geven van advies aan VIPA na ontvangst van bouwkundig advies duurde gemiddeld **14** kalenderdagen (mediaan).

Via het project *Uitrol nieuwe financiering* werkten we aan en implementeerden we oplossingen voor gekende financiële knelpunten bij de zorgaanbieders. Via het project *Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap* financierden we IPO's, internaten permanente openstelling en MPIGO's die de overstap maakten naar het departement Welzijn.

PROJECT UITROL NIEUWE FINANCIERING

[Zie pagina 18](#)

PROJECT VERNIEUWDE ZORG & ONDERSTEUNING KINDEREN & JONGEREN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 14](#)

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

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 voerden interne administratieve controles uit en volgen de resultaten daarvan systematisch op. We voerden ook ex-postcontroles uit, zowel van de besteding in cash als in voucher (processen *uitvoeren van controles*). Vaststellingen uit de steekproefcontroles van de overeenkomsten, van de beleidsplannen of van andere gegevens van de zorgaanbieders werden zo nodig besproken met de budgethouder of de zorgaanbieder. Bij risico's kan worden doorverwezen naar Zorginspectie. Na vaststellingen van aandachtspunten en tekorten volgen begeleidende maatregelen en werd remediëring opgevolgd.

Indicator B2037: Aantal dossiers persoonsvolgend budget (PVB) overgemaakt aan inspectie voor controle

Resultaat: 235 dossiers persoonsvolgend budget (PVB) werden overgemaakt aan inspectie.

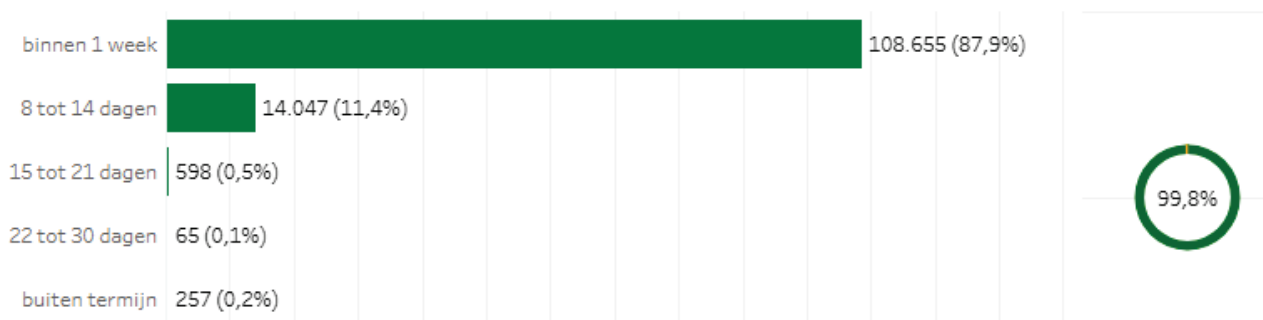
Indicator B0095: Aandeel tijdige betalingen door het VAPH van kosten ikv een persoonsvolgend budget (PVB) (%)

Resultaat: 95% van de betalingen van kosten in kader van een persoonsvolgend budget gebeurde tijdig. De betaling gebeurt doorgaans binnen de 5 dagen (mediaan).
(doelstelling: 75% betaald binnen de administratieve norm van 30 kalenderdagen voor cash-overeenkomsten)



Indicator B2014: Aandeel tijdige betalingen door het VAPH van kosten ikv een persoonlijke-assistentiebudget (PAB) (%)

Resultaat: 99,8% van de betalingen van kosten in kader van een persoonlijke-assistentiebudget gebeurde tijdig. De gemiddelde betaling gebeurt binnen de 5 dagen (mediaan). (doelstelling: 75% betaald binnen de administratieve norm van 30 kalenderdagen)



Indicator B115: Opstarttermijn van besteding van persoonsvolgende budgetten (PVB)

Resultaat: 68,7% van de PVB worden niet onmiddellijk opgestart na de terbeschikkingstelling. De helft van de PVB's worden binnen 41 dagen opgestart. In 10% van de gevallen duurt dit langer dan 106 dagen.

Indicator B2101: Aandeel niet-opgestarte nieuwe budgetten persoonsvolgend budget (PVB) (%)

Resultaat: Er zijn 3 (0,17%) terbeschikkingstellingen PVB stopgezet op vraag van de klant of door het VAPH, waarvan 1 (0,06%) wegens niet tijdig opgestart.

Indicator B2035: Aantal gestarte ex post controles ikv persoonsvolgende budgetten (PVB)

Resultaat: Er zijn 311 ex-post controles cashbesteding persoonsvolgende budgetten (PVB) opgestart.

Indicator B2034: Aandeel tijdig verstuurde brieven naar voorziening na ontvangst inspectieverslag (%)

Resultaat: 75% van de brieven werd tijdig verstuurd naar de voorziening na ontvangst van het inspectieverslag (75% binnen administratieve norm van 3 maanden).

Klachten en meldingen werden geregistreerd en aangepakt (proces *verwerken van meldingen en klachten*). We monitorde de werking van door het VAPH gefinancierde organisaties en volgden mogelijke handhaving en toezicht op (project *Handhaving*).

PROJECT HANDHAVING

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

 op schema	Het actieplan handhaving VAPH is operationeel.
 op schema	Afstemming van toezicht binnen het geheel van de handhavingscyclus is verankerd in de samenwerkingsovereenkomst (met SLA).
 kleine afwijking	De handhavingscyclus is goedgekeurd door het directieoverleg en gekend intern VAPH. <i>Duiding: Gelet op de nieuwe legislatuur is er een kleine afwijking op vlak van timing.</i>
 kleine afwijking	Een structurele administratieve ex-post procedure rond controle voucherbesteding is uitgewerkt. <i>Duiding: Gelet op de nieuwe legislatuur is er een kleine afwijking op vlak van timing.</i>

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

[Zie pagina 7](#)

OD 10.2 We organiseren bemiddeling en volgen op.

Samen met de consulentenwerkingen organiseerden we intensieve bemiddeling voor personen met een handicap die (nog meer) begeleiding nodig hebben om de noodzakelijke zorg en ondersteuning te vinden (*proces beoordelen en faciliteren van intensieve bemiddeling voor budgethouders die geen of onvoldoende ondersteuning hebben*).

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

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

[Zie pagina 50](#)

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

Klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties en acties die uitgevoerd worden naar aanleiding van de klacht werden geregistreerd in een geautomatiseerd systeem (*proces behandelen van een tweedelijnsklacht*). Voor de behandeling van klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties werd, indien aangewezen, samengewerkt met Zorginspectie. In samenwerking met verschillende belanghebbenden (gebruikers- en werknemersorganisaties) zijn een aantal doelen opgesteld, waaraan de interne klachtenprocedure van zorgaanbieders zou moeten voldoen. We werkten mee aan de ontwikkeling van een gestroomlijnde aanpak voor de behandeling van tweedelijnsklachten binnen het beleidsdomein. We monitoren het aantal en type meldingen ook via

Indicator B2041: Aantal ontvankelijke klachten over een door het VAPH vergunde zorgaanbieder

Resultaat: In 2024 waren er 16 ontvankelijke klachten over door het VAPH vergunde zorgaanbieders.

PROJECT HANDHAVING

[Zie pagina 50](#)

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 en optimaliseerden de manier waarop het beleid is geconcretiseerd en geïmplementeerd (processen *evaluatie doen van het bestaande beleid, opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid*).

Via intern en extern uitbesteed onderzoek gaan we na wat de effecten zijn van bepaalde beleidskeuzes op de ondersteuning voor personen met een handicap en hun netwerk.

De resultaten uit onderzoek geven beleidsmakers meer inzicht in de succesfactoren en knelpunten van PVF, om later mee te nemen in toekomstig beleid (project *Vernieuwd perspectief voor beleid betreffende personen met een handicap*). Om het jaarverslag beter af te stemmen op de gebruikersbehoefte worden er inhoudelijk en vormelijk enkele zaken aangepast. Het gaat daarbij bijvoorbeeld over het weglaten of toevoegen van bepaalde cijfers en het implementeren van een meer visuele en interactieve weergave (project *Jaarverslag in een nieuw jasje*).

PROJECT EEN VERNIEUWD PERSPECTIEF VOOR BELEID BETREFFENDE PERSONEN MET EEN HANDICAP

[Zie pagina 9](#)

PROJECT JAARVERSLAG IN EEN NIEUW JASJE

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

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

PROJECT JONGE KINDEREN

[Zie pagina 16](#)

PROJECT JONGVOLWASSENEN

[Zie pagina 16](#)

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

Klachten over de dienstverlening van het VAPH werden afgehandeld en opgevolgd (proces *behandelen van een klacht over de dienstverlening van het VAPH*). We werkten verder aan een

registratie- en rapporteringssysteem voor klachten. Ook voor meldingen werkten we voort om een efficiënt systeem van registratie verder vorm te geven.

Indicator B2043: Aantal ontvankelijke klachten over dienstverlening VAPH

Resultaat: Er waren in 2024 **45** ontvankelijke klachten over de dienstverlening van het VAPH.

Indicator B2044: Aandeel tijdige antwoorden op een ontvankelijke klacht over dienstverlening VAPH (%)

Resultaat: **84,50%** van de klachten werd tijdig beantwoord. De termijn om te antwoorden is 45 kalenderdagen. Het streefdoel is om 75% van de klachten tijdig te beantwoorden.

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

[Zie pagina 7](#)

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.

Indicator B124: Aandeel tijdig doorgestuurde conclusies naar arbeidsrechtbank na ontvangst verzoekschrift (%). De termijn om door te sturen is 3 maanden. Het streefdoel is om meer dan 75% tijdig door te sturen (administratieve norm).

Resultaat: **84%** van de conclusies werden tijdig doorgestuurd.

Indicator B2045: Aantal arbeidsrechtbankdossiers

Resultaat: Er waren **126** arbeidsrechtbankdossiers.

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

OD 12.1 Het VAPH communiceert open en betrouwbaar.

Het jaarverslag over heel 2023 en het halfjaarverslag van de eerste jaarihelft van 2024 werden tijdig gepubliceerd. Voor het [jaarverslag over 2023](#) werd met de projectgroep 'Jaarverslag in een nieuw jasje' een nieuwe structuur uitgewerkt, waarbij op het hoogste niveau een onderscheid gemaakt wordt tussen 'cijfers' en 'thema's'. In het cijferluik werden diverse interactieve tabellen en grafieken uit Tableau geïntegreerd. De volgende thema's werden behandeld in de vorm van een interview met een of meerdere VAPH-medewerkers: kwaliteitsbeleid VAPH, pilootfase RTH, overstap onderwijsinternaten naar welzijn, crisis- en investeringsplan jeugdhulp, geïntegreerde zorg, tegemoetkomingen hulpmiddelen en aanpassingen, terugblik naar 2023 door de directie. Het

nieuwe jasje van het jaarverslag werd positief onthaald. Bij het volgende jaarverslag kiezen we dan ook voor dezelfde aanpak.

Ook het project *Heerlijk Helder* maakte stevige vorderingen. Eind 2024 is 65 % van de standaardbrieven herwerkt volgens de checklist Heerlijk Helder. Daarvan is 16 % in herwerking; 6 % herwerkt, maar nog niet in gebruik; 43 % herwerkt en in gebruik:

- 57% van de brieven van ATH beantwoordt aan de checklist heerlijk helder.
- 45% van de brieven van ADB beantwoordt aan de checklist heerlijk helder.
- 99% van de brieven van AVF beantwoordt aan de checklist heerlijk helder.
- 37% van de brieven van de horizontale teams beantwoordt aan de checklist heerlijk helder.





De inventaris van standaardbrieven en -mail is tussentijds geactualiseerd. Een e-learning over heerlijk heldere taal is beschikbaar voor de VAPH-medewerkers. Via een online sessie voor VAPH-medewerkers werd de e-learning toegelicht.

PROJECT HEERLIJK HELDER TRAJECT 22-24

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

 <i>kleine afwijking</i>	75% van de brieven van ATH beantwoordt aan de checklist heerlijk helder. <i>Duiding: Andere prioriteiten hebben ertoe geleid dat de timing iets afwijkt.</i>
 <i>kleine afwijking</i>	75% van de brieven van ADB beantwoordt aan de checklist heerlijk helder. <i>Duiding: Andere prioriteiten hebben ertoe geleid dat de timing iets afwijkt.</i>
 <i>gerealiseerd</i>	75% van de brieven van AVF beantwoordt aan de checklist heerlijk helder.
 <i>kleine afwijking</i>	75% van de brieven van de horizontale teams beantwoordt aan de checklist heerlijk helder. <i>Duiding: Andere prioriteiten hebben ertoe geleid dat de timing iets afwijkt.</i>
 <i>opschema</i>	De inventaris van standaardbrieven en -mail is tussentijds geactualiseerd.
 <i>opschema</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.

PROJECT JAARVERSLAG IN EEN NIEUW JASJE

[Zie pagina 53](#)

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 90 vragen van journalisten in 2024. 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 geüpdatet.

Daarnaast communiceerden we ook proactief naar de pers. Zo zorgden we voor een persreportage op Ring TV over GIO op Wereld Downsyndroomdag, en ROBtv bracht op Werelddoenvendag op ons initiatief een reportage over het gezin van een baby die slechthorend werd geboren, dat gebruik maakt van RTH. We zorgden ook voor een reportage op Karrewiet over de 11-jarige Maarten die leert lopen met een witte stok als hulpmiddel op de Dag van de Witte Stok.

Door middel van klassieke persberichten zorgden we proactief voor persaandacht rond het reflectiedocument van het VAPH, de jaarcijfers en het onderzoek rond de deelbudgetten voor prioriteitengroep 2. Daarnaast maakten we ook persberichten op die verspreid werden door de minister. Bijvoorbeeld over extra middelen voor mensen met complexe problematieken, over de verhoogde tegemoetkoming voor assistentiehonden, of over de concretisering van het arrest van de Raad van State. Samen met Opgroeien brachten we ook een persbericht over intensieve jeugdhulp en de cijfers van PAB.

PROJECT JAARVERSLAG IN EEN NIEUW JASJE

[Zie pagina 53](#)

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

In 2024 heeft het VAPH consistent gecommuniceerd naar zijn verschillende doelgroepen en stakeholders over onder andere wijzigingen in de regelgeving, instructies, richtlijnen en opleidingen. De nodige aandacht ging ook naar wetenschappelijk onderzoek.

LinkedIn

Sinds de lancering op 14 maart brengen we wekelijks 2 à 3 posts op LinkedIn. In de periode van maart t.e.m. december 2024 steeg het aantal volgers van 1874 tot 4785. Dat zijn 2901 nieuwe volgers sinds we het account actief beheren. In 2024 werden 4.320 paginabezoeken geregistreerd. Dat is het aantal keer dat het VAPH-LinkedIn account bekeken werd.

Vivel

In 2024 werkte VIVEL samen met het VAPH en Opgroeien naar aanleiding van de hervorming van de zorgraden. Naast een webinar werden er ook e-learnings uitgewerkt. Actoren uit de verschillende sectoren namen deel aan het webinar. Er werd informatie gedeeld over de structuur van het eerstelijnslandschap, wat een zorgraad is en waarom de samenwerking van de drie partners belangrijk is. Tot slot nam het VAPH ook als standhouder deel aan de VIVEL-beurs voor de eerstelijns.

Communicatieplanning

Een communicatieplan 2024 werd opgemaakt en aan de hand van regelmatig overleg met de afdelingen in de loop van het jaar opgevolgd en bijgestuurd.

Betrokken processen:

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

OD 12.4 We ondersteunen en werken samen met het kabinet.

Bij de opmaak en uitwerking van beleid voor de sector personen met een handicap formuleerden we adviezen voor het kabinet, beantwoordden vragen en zorgden voor gerichte en geautomatiseerde rapportering (proces *opmaken van een antwoord op een kabinetsnota, schriftelijke vraag, brief aan de administrateur-generaal*). Er vond structureel overleg plaats met het kabinet.

Indicator B2047: Aandeel tijdig beantwoorde parlementaire vragen (%)

Resultaat: 96% van de parlementaire vragen werd tijdig beantwoord. Van de niet-tijdig beantwoorde vragen was er 1 vraag één dag te laat, de andere waren 3 dagen te laat. Er waren 50 parlementaire vragen.

Indicator B2048: Aandeel tijdige beantwoorde kabinetsnota's (%)

Resultaat: 89% van de kabinetsnota's werd tijdig beantwoord. Van de 11% buiten deadline is 50% 1-2 dagen te laat, de andere waren 3 of meer dagen te laat. In totaal waren er 124 kabinetsnota's.

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.

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

Storytelling

We blijven werk maken van contentcreatie via storytelling zodat we onze verschillende kanalen kunnen blijven voeden met uitgebreide verhalen waarin personen met een handicap en professionelen vertellen over de VAPH-dienstverlening. In 2024 lieten we 8 getuigenissen voor de website en 9 uitgebreide artikels voor de nieuwsbrieven uitwerken.

VAPH-nieuwsbrief

Via de VAPH-nieuwsbrief informeren we personen met een handicap en hun netwerk over de dienstverlening van het VAPH. Eind 2024 waren er 8640 abonnees. Er kwamen in de loop van 2024 385 abonnees bij. Dat is een stijging van 4,7 procent.

Het aantal verstuurd nieuwsbrieven bedroeg in 2024 11 (iedere maand één, behalve in augustus). Daarnaast werden er in 2024 ook 8 tussentijdse nieuwsflitsen verstuurd.

Nieuws voor professionelen

Eind 2024 telt het nieuws voor professionelen 2937 abonnees. Dat is een stijging van 14,5 procent ten opzichte van 2023. Het Nieuws voor professionelen wordt per editie gemiddeld meer dan 2000 keer doorgestuurd.

Jaarlijkse evaluatie

Ook in 2024 werd er een grondige evaluatie uitgevoerd van de VAPH-communicatie.

Telefonische klantvragen

Ook in 2024 werkten we voor de telefonische klantenvragen samen met een dedicated team van 1700. Een 20-tal speciaal daartoe opgeleide operatoren van het onderliggend contactcenter We Engage verzorgen alle telefonische oproepen die binnenkomen op de VAPH klantenlijn. Het afgelopen jaar kwamen 46.108 telefonische calls binnen op dat nummer. Daarvan werden er een 55% in eerste lijn afgehandeld, dat wil zeggen meteen beantwoord door één van de operatoren. 45% van de oproepen werd geëscaleerd naar een gespecialiseerde VAPH backoffice. Vaak gaat dat over dossiervragen, waar klanten een diepere technische uitleg over hun aanvragen willen krijgen. Naast de VAPH klantenlijn zijn er ook een aantal aparte gespecialiseerde Business to Business (BtoB) lijnen. Zo is er een aparte telefoonlijn voor MDT's, voor budgethoudersverenigingen en enkele thematische lijnen voor voorzieningen.

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 (%)	86	85	85
Geen mening (%)	5	6	5
Ontevreden/zeer ontevreden (%)	9	9	10

Tabel: Tevredenheidsscores dienstverlening VAPH (2024)

Betrokken processen:

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

PROJECT HEERLIJK HELDER TRAJECT 22-24

[Zie pagina 55](#)

OD 12.6 Het VAPH communiceert maximaal digitaal en toegankelijk.

Vaph.be

Jaarlijks wordt er bij het begin van het jaar een grondige kwalitatieve en kwantitatieve analyse van de kanalen van het VAPH uitgevoerd. In 2023 schakelden we over naar een nieuwe analysetool. In de terugkoppeling voor JOP 2024 kijken we terug naar de cijfers van 2023. Tussen 1 januari en 30 april telde Google Analytics 400.049 bezoeken. Vanaf april werden de cijfers geanalyseerd door Matomo. Als we de cijfers van Google Analytics extrapoleren naar een heel jaar, dan komen we uit op 1.200.147 bezoeken en 3.283.104 bezochte pagina's. De geëxtrapoleerde cijfers van Google Analytics liggen hoger dan de cijfers van 2022.

We hebben permanent aandacht voor begrijpbare taal en consistente opbouw van de site. Nieuwe webbluiken worden grondig voorbereid in samenwerking met de inhoudelijk experts en taalkundig nagelezen door het communicatieteam. De screeningstool voor toegankelijkheid wordt uitgewerkt in 2025.

Het onderzoek rond gebruikerservaring enerzijds en optimalisatie van zoekmachines werd niet in 2024 gevoerd, maar start in 2025. Het traject rond webtoegankelijkheid werd gestart en wordt in 2025 afgerond.

Informatiesessies en opleidingen

In 2024 organiseerde het VAPH 45 fysieke infosessies en opleidingen. 2 voor personen met een handicap en hun netwerk over het besteden van een persoonlijk budget en 43 opleidingen voor professionelen. Er werden ook 14 webinars georganiseerd voor professionelen. Verder gingen verschillende medewerkers op vraag spreken op een infosessie van derden (20 keer).

Er werd gestart met de analyse van de huidige aanpak van brochures. De uitwerking loopt verder in 2025.

Betrokken processen:

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

PROJECT HEERLIJK HELDER TRAJECT 22-24

[Zie pagina 55](#)

PROJECT VAPH UNIVERSUM

[Zie pagina 25](#)

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.

Begin 2024 gaven we presentaties en deden we workshops rond de resultaten van de welzijnsbevraging. We konden de VAPH-collega's laten zien hoezeer zij een tewerkstelling bij het VAPH waarderen. Personeelsleden ervaren het werken bij het VAPH als beduidend positiever dan de gemiddelde Vlaamse werknemer. Eventuele werkpunten namen we ter harte en daarmee gingen we binnen het VAPH aan de slag. Dit leidde tot een nieuw Globaal Preventieplan dat ons de komende vijf jaar richting geeft.

Er werd tevens werk gemaakt van een vernieuwde re-integratieprocedure en we leverden inspanningen rond verzuim met een mooi resultaat. Het verzuimcijfer binnen het VAPH dook stevig onder de gemiddelden van de Vlaamse overheid.

Onze leidinggevenden zijn belangrijke partners bij de uitvoering van het personeelsbeleid van het VAPH. Met hen hielden we o.a. een sessie rond motivatie.

Het 5-sporenbeleid, dat dit jaar de naam Expeditie Talent kreeg, was verder een rode draad doorheen het werkjaar. De veranderingen en onduidelijkheden die allicht met zo een grote verandering gepaard gaan probeerden we dicht te rijden met infosessies waarbij de betrokkenheid telkens groot was.

OD 13.2 We informeren en betrekken medewerkers via diverse kanalen.

Communicatie in het kwadraat is één van onze DNA sporen. Dat hebben we in 2024 ook consequent toegepast naar onze eigen personeelsleden. Wekelijks ontvangen onze personeelsleden een digitale nieuwsbrief met allerhande informatie: personeelsnieuws, berichten over IT-toepassingen, events in de kijker, inhoudelijke informatie enz. Daarnaast waren er verspreid over het jaar diverse webinars waar personeelsleden konden aan deelnemen. Thema's die aan bod kwamen waren o.a. het nieuwe personeelsbeleid expeditie talent, procedures meldingen en klachten, persbeleid, verhuizing Belpaire,...Om de adreswijzigingen naar aanleiding van de verhuizing van het hoofdkantoor en de introductie van het nieuwe postadres te ondersteunen, werd er tijdelijk een 'toolkit' uitgewerkt.

Betrokken processen:

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

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

Personeelsleden worden administratief ondersteund. We zorgden voor een naadloze overgang en verhuizing naar het Belpairegebouw door in 2023 de verhuizing reeds grondig voor te bereiden (project *Verhuizing Belpairegebouw*).

PROJECT VERHUIZING BELPAIREGEBOUW

Duiding

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

Status mijlpalen 2024

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

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. We hebben een blijvende samenwerking met zorgwijs.be, waar we alle zorgaanbieders op één platform bundelen. We blijven personen met een handicap ook op die manier de weg wijzen naar ondersteuning op maat. Het e-loket mijnvaph.be werd systematisch uitgebreid en verbeterd.

Het e-loket **mijnvaph.be** is steeds meer en meer hét digitaal platform van het VAPH zowel voor personen met een handicap als professionals.

- Voor professionals realiseerden we in 2024 de mogelijkheid om documenten (noodprocedure) op te laden voor personen die nog geen klant zijn, kunnen meldingen grensoverschrijdend gedrag ingediend worden, meldingen van fraude en misbruik kunnen door bijstandsorganisaties ingediend worden...
- Voor de personen met een handicap werd veel verbeterd aan de functionaliteiten van besteding (van een persoonsvolgend budget). Ook het aanvraagformulier 'hulpmiddelen en aanpassingen' werd aangepakt. Tot slot heeft de klant de mogelijkheid om zijn gegevensstroom naar De Lijn en voor de EDC kaart zelf te beheren.

Voorzieningen geven 'woon -en leefkosten' in via mijnvaph.be. Via **zorgwijs** maken we dit transparant voor onze klanten.

2.3 REALISATIE HORIZONTALE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN

We werkten 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 van de realisaties en cijfers.

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

Met betrekking tot het welzijnsbeleid investeren we in goede werkomstandigheden en het welzijn van onze medewerkers. In 2024 maakten we op basis van onder meer de resultaten van de risicoanalyse psychosociaal welzijn een nieuw Globaal Preventieplan 2024-2028 op. We werkten een jaaractieplan 2024 uit dat hieraan een eerste uitvoering geeft. We zetten in op preventie op verschillende subdomeinen zoals arbeidsveiligheid en -hygiëne, ergonomie, gezondheid en psycho-sociaal welzijn,... als antwoord op de noden van de concrete werkvloer.

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

We hebben in 2024 ingezet op acties om het VAPH als mogelijke werkgever kenbaar te maken bij mensen uit kansengroepen om de diversiteit bij de instroom van personeelsleden te vergroten, zoals bijvoorbeeld door het aanbieden van opportuniteiten voor jobstudenten.

Indicator B2201: Aandeel medewerkers binnen de organisatie met een migratieachtergrond (Streefcijfer 10%)

Resultaat : 10,4% collega's met een migratieachtergrond (eind december 2023, cijfers 2024 nog niet beschikbaar)

Indicator B2202: Aandeel medewerkers binnen de organisatie met een arbeidshandicap (Streefcijfer 3%)

Resultaat : 4,5% collega's met een arbeidshandicap eind december 2024

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

In 2024 volgde het VAPH de besparingsdoelstellingen op. Bij de tussentijdse metingen behaalde het VAPH telkens de vooropgestelde doelstellingen. We beheren de prestaties met het oog voor efficiëntie en effectiviteit.

SD 17 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

We behaalden een hoge score voor de realisatiegraad van aanbevelingen en de tijdigheid van de realisatie. Aanbevelingen vanuit proces-, thema- en organisatie audits werden ter harte genomen (zie ook OD 7.6).

Indicator B2050: Realisatiegraad van aanbevelingen van Audit Vlaanderen (%)

[administratieve norm: >70 %]

Resultaat: 80% van de aanbevelingen werd gerealiseerd.

Indicator B2051: Aandeel tijdige realisaties van aanbevelingen van Audit Vlaanderen (%)

[administratieve norm: >70 %]

Resultaat: 92% van de aanbevelingen werden tijdig gerealiseerd.