



Vlaanderen
is samen groeien

ONDERNEMINGSPLAN VUTG 2025

AGENTSCHAP
UITBETALING
GROEIPAKKET

VUTG Ondernemingsplan 2025

Looptijd van: 01/01/2025

Tot: 31/12/2025

Advies IF: 19/03/2025 – gunstig advies van de Inspectie van Financiën

Vastgesteld op: 26/03/2025 – goedkeuring door de RvB van VUTG

Het VUTG Ondernemingsplan 2025 is vastgesteld door de raad van bestuur van het agentschap op 26 maart 2025.

Inhoud

Inleiding.....	1
Uitdagingen Vlaams Regeerakkoord, Beleidsnota's Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding (WVGA), en Bestuurszaken en Audit Vlaamse overheid, en Beleids- en Begrotingstoelichting (BBT) WVGA 2025 – bijdrage agentschap aan de beleidsdoelstellingen 2025-2029.....	3
Missie, visie, waarden en identiteit van het agentschap	5
7 strategische doelstellingen van het agentschap	7
Operationele doelstellingen van het agentschap	8
Financieel overzicht.....	30
Opvolging EU-regelgeving en omzetting naar regelgeving Vlaamse overheid.....	32
Personeelsoverzicht.....	33
Aanbevelingen van Audit Vlaanderen.....	39
Evaluatie doelstellingen VUTG Ondernemingsplan 2024 – status december 2024.....	40
Kengetallen 2024 – FONS dienstverlening en VUTG	62

Inleiding

In 2024 vierden we 5 jaar Groeipakket. Het Groeipakket biedt alle kinderen in Vlaanderen een kansrijke start, ongeacht hun achtergrond. Jaarlijks gaat er ongeveer 4,5 miljard euro naar 915.000 gezinnen en 1,6 miljoen kinderen. De afgelopen jaren kende onze sector ook enkele uitdagingen zoals bijvoorbeeld de schooltoeslag, coronacrisis, de opvang van de gevolgen van de oorlog in Oekraïne of de toevoeging van de ondersteuningstoeslag aan het Groeipakket. Deze uitdagingen konden we enkel tot een goed einde brengen dankzij de inzet van onze medewerkers en onze partners, het ter beschikking stellen van voldoende middelen en het systeem van de automatische rechtentoekenning.

Na 5 jaar heeft het agentschap duidelijk zijn plaats in het Vlaamse dienstverleningslandschap afgedwongen. We zijn dankbaar dat de Vlaamse Regering haar vertrouwen in ons agentschap duidelijk heeft bevestigd door ons verschillende projecten (uit het Vlaams Regeerakkoord) toe te vertrouwen of ons een ondersteunende rol te geven in bepaalde projecten. De komende jaren wil het agentschap samen met haar partners een stabiele partner blijven voor zowel het beleid als de burger.

Naast deze korte terugblik op het verleden kijken we vol vertrouwen naar de (nabije) toekomst. Bij aanvang van een nieuwe legislatuur maakt het agentschap een meerjarig ondernemingsplan op. Het ondernemingsplan is gebaseerd op zowel de opportuniteiten als de uitdagingen voorzien in het Vlaams Regeerakkoord, de beleidsnota's en de beleids- en begrotingstoelichting (cf. infra). Ook vinden onze missie, visie, waarden en identiteit (cf. infra) hun weerslag in het ondernemingsplan. Daarnaast vond (in het najaar van 2024) een interne strategische oefening plaats waarbij een brede groep medewerkers uit de diverse geledingen van het agentschap input gaven. Vervolgens werd deze input herleid tot de essentieel te realiseren zaken. Op die manier zijn we gekomen tot zowel herwerkte als nieuwe strategische doelstellingen (cf. infra).

Als agentschap dragen we dagelijks bij aan een warm en welvarend Vlaanderen. Het Groeipakket geeft gezinnen maximaal de kans om elk kind te laten groeien en zich zo volledig mogelijk te ontplooiën. Bovendien biedt het Groeipakket gezinnen ondersteuning bij de kosten van de opvoeding van kinderen. Sinds de start van het Groeipakket zetten we in op een automatische rechtentoekenning. Dit verzekert een tijdige, volledige, traceerbare, correcte en snelle betaling van het Groeipakket.

Organisatiebeheersing en kwaliteitszorg zijn voor ons agentschap essentiële onderwerpen. Het volume aan betalingen, het totaalbedrag dat we als agentschap uitbetalen, het aantal persoonsgegevens waarover we beschikken en het volume aan klantencontacten dat we sectorbreed onderhouden, zorgen ervoor dat beide thema's prominent op de voorgrond blijven. De modellen die de afgelopen jaren zijn ontwikkeld, verankeren we in een duurzaam en toekomstgericht concept. We besteden hierbij ook aandacht aan het risicomanagement in onze organisatie.

Op het vlak van technologie bevinden we ons in snel veranderende tijden. Als agentschap omarmen we nieuwe technologieën en onderzoeken we of/hoe ze een rol kunnen spelen binnen het Groeipakket in functie van de juistheid en snelheid van betalingen. Inmiddels hebben we een datastrategie en AI-roadmap ontwikkeld. Data, in combinatie met artificiële

intelligentietechnieken, kunnen ervoor zorgen dat zowel de efficiëntie in de dossierverwerking, de effectiviteit ervan en de klantenbejegening nog beter zullen worden, waarbij we ook de ethische aspecten niet uit het oog verliezen. We blijven de datastrategie van het agentschap verder uitwerken en de AI-roadmap zal meer en meer concrete invulling krijgen. Dit zal de komende jaren een belangrijk aandachtspunt zijn voor ons.

Samen met deze technologische evoluties heeft iedere burger steeds recht op een goede en klantgerichte dienstverlening van de overheid. Sinds de start van het Groeipakket zetten we naast de digitale en telefonische dienstverlening ook sterk in op een fysieke aanwezigheid. Dit blijven we ook de komende jaren doen.

Vertrekkende vanuit het principe van de automatische rechtentoekenning zal het agentschap de komende jaren ook nieuwe vormen van dienstverlening ontwikkelen in partnerschap met de verschillende regisserende overheden zoals lokale besturen, onderwijs (studietoelagen) of Opgroeien (kinderopvang).

Uitdagingen Vlaams Regeerakkoord, Beleidsnota's Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding (WVGA), en Bestuurszaken en Audit Vlaamse overheid, en Beleids- en Begrotingstoelichting (BBT) WVGA 2025 – bijdrage agentschap aan de beleidsdoelstellingen 2025-2029

Voor de opmaak van dit ondernemingsplan 2025 vormden de start van de legislatuur met het Vlaams Regeerakkoord en de Beleidsnota's WVGA, en Bestuurszaken en Audit Vlaamse overheid mee de basis. Bijkomend werd voor de opmaak van dit ondernemingsplan ook de input uit de BBT WVGA 2025 meegenomen.

De overkoepelende strategische doelstellingen van het beleidsdomein WVGA zijn richtinggevend voor het agentschap. We leveren vooral een bijdrage aan de strategische WVGA-doelstellingen rond:

- administratieve vereenvoudiging:
 - o we evolueren naar 1 uitbetalingsactor voor het Groeipakket;
 - o we schaffen de kleutertoeslag af.
- waarborgen en handhaven van de kwaliteit van ondersteuning:
 - o we geven verder uitvoering aan het decretale kader inzake handhaving, in lijn met het Vlaamse handhavingsbeleid en de uitwerking die daaraan gegeven wordt binnen het beleidsdomein. We onderzoeken of en hoe de gegevens van natuurlijke personen die i.h.k.v. de handhaving binnen het Groeipakket worden verwerkt, kunnen afgestemd worden op het Vlaamse handhavingsplatform. We houden het huidige kader inzake fraudebestrijding binnen het Groeipakket aan en stemmen dit waar mogelijk af op de Vlaamse anti-fraudestrategie.
- digitalisering:
 - o we implementeren AI in de financiële dienstverlening aan de burger. We zetten AI in als een ondersteuning van zowel de consultants van het Groeipakket, als een ondersteuning binnen onze bestaande applicaties.
- armoedebestrijding:
 - o we koppelen het Groeipakket opnieuw aan de afgevlakte gezondheidsindex.

Specifiek rond het beleidsveld Opgroeien - luik Geïntegreerd gezinsbeleid - is het agentschap betrokken actor bij de hervorming van de ouderbijdrage in de inkomensgerelateerde kinderopvang.

Concreet draagt het agentschap via zijn strategische doelstellingen en operationele doelstellingen rechtstreeks of onrechtstreeks bij tot volgende strategische WVGA doelstelling en operationele WVGA doelstellingen:

WVGA SD 3.1: We versterken het Groeipakket op maat voor elk kind en elk gezin, zoveel mogelijk automatisch toegekend en ondersteund door een performante dienstverlening:

WVGA OD 3.1.1.: We maken het Groeipakket effectiever in haar doelstellingen en bestrijden het armoederisico en promotie vallen;

WVGA OD 3.1.2.: We ondersteunen overheden en partners om bijkomende voordelen en tegemoetkomingen toe te kennen aan gezinnen;

WVGA OD 3.1.3.: We stimuleren gezinnen in de ondersteuning van hun kinderen, met een

focus op het Nederlands en de deelname aan onderwijs;
WVGA OD 3.1.4.: We blijven het Groeipakket continu verbeteren.

Ook zijn een deel van onze strategische doelstellingen en operationele doelstellingen gelinkt aan volgende strategische doelstellingen van Bestuurszaken rond HR-beleid en Audit Vlaamse overheid:

- BZ SD 1 De Vlaamse overheid is een efficiënte, integere en performante organisatie;
- BZ SD 2 De Vlaamse overheid is een aantrekkelijke werkgever voor talent;
- BZ SD 3 De Vlaamse overheid investeert in de groei van haar personeelsleden.

- BZ SD 1 Auditstrategie en hefboomwerking.

In de overzichten vanaf pagina 8 wordt aangeduid aan welke van bovenstaande strategische doelstelling(en) een operationele doelstelling bijdraagt. Ook wordt aangegeven welke doelstelling een koppeling heeft met het diversiteitsbeleid.

Missie, visie, waarden en identiteit van het agentschap

Decretale missie van het agentschap

Het agentschap heeft als missie de stipte, correcte en continue uitbetaling van toelagen in het kader van gezinsbeleid, samen met de private uitbetalingsactoren.

Binnen het kader van de missie, vermeld in het eerste lid:

- 1° verzorgt het agentschap een performant, klantvriendelijk en kwaliteitsvol aanbod, waarin de gezinnen en in het bijzonder de meest kwetsbare gezinnen maximaal bijgestaan worden in de uitoefening van hun recht op toelagen in het kader van gezinsbeleid;
- 2° onderzoekt het agentschap proactief het recht op toelagen, op basis van de gegevens die beschikbaar zijn via de elektronische gegevensstromen, met het oog op de automatische rechtentoekenning en uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid waar mogelijk.

Missie, visie, waarden en identiteit van het agentschap – verdere uitwerking

I D	Missie  <i>Waarom we bestaan</i> <i>Voor wie</i>	We staan met topexpertise garant voor een kwalitatief en efficiënt uitbetalingslandschap voor het Groeipakket. We beogen samen met de partners een correcte en zo automatisch mogelijke uitbetaling van het Groeipakket aan de gezinnen.					
	Visie  <i>Het toekomstbeeld</i> <i>waarvoor we gaan</i>	VUTG zal de uitbetalers van het Groeipakket een performante ondersteuning bieden. We zullen een correcte invulling van de opdrachten binnen het uitbetalingslandschap garanderen. VUTG wil mee een referentiepunt zijn voor het geïntegreerd gezinsbeleid. Daartoe zetten we in op kennisdeling, samenwerking met partners en belanghebbenden, digitalisering, automatische rechtentoekenning, monitoring en continue verbetering. FONS ambieert om de toonaangevende uitbetaler van het Groeipakket te zijn. Daarom gaan we voor betrouwbaarheid en een warme klantenrelatie. We kiezen voor een digitaal, telefonisch en fysiek nabij aanbod waarbij ervaren experts in samenwerking met lokale partners zorgen voor een maximale uitoefening van elk recht op Groeipakket. We werken hierbij constructief samen met de andere uitbetalers, en zijn overtuigd dat we ook meerwaarde leveren als we niet-aangesloten gezinnen verder helpen met vragen over het Groeipakket.					
E I T	Waarden  <i>Waarvoor we staan</i> <i>Waar in we geloven</i>	Samen en warm  Vlotte samenwerking met partners en andere UA Er als collega's zijn voor elkaar Warme houding naar klanten Aangename constructieve sfeer	Voor Klanten  Klanten gericht en gelijkwaardig ondersteunen Professioneel en respectvol Klanten beluisteren en betrekken Klantgerichte werking	Dynamisch innoveren  Digitalisering en automatisering Continue verbetering Ruimte voor initiatief en professionele ontwikkeling Proactief en interdisciplinair	Deskundig durven  Competentie + goesting = ideale match Medewerkers betrekken en stimuleren Eigenaarschap opnemen Reflectie en leren	Vertrouwen  Onderling vertrouwen Beleefd, duidelijk en open Rechtvaardig en integer	

Binnen het agentschap vindt een actualisatie plaats van het organisatiecharter. De opgedane ervaring en de veranderende maatschappelijke, technologische context maken dat de tijd rijp is voor actualisatie en redactionele verfijning/vereenvoudiging van het document.

Als onderdeel hiervan nemen we onze missie, visie, waarden en identiteit opnieuw onder de loep.

7 strategische doelstellingen van het agentschap

Zeven strategische doelstellingen (SD's) geven vorm aan de missie, visie en lange termijn ambities van het agentschap, en helpen zo mee de uitdagingen op de beleidsdomeinen WVGA en Bestuurszaken waar te maken. Ze vormen de kapstok voor 5 jaar (2025-2029).

- SD 1 We garanderen de tijdige, volledige, traceerbare, correcte, automatische en snelle betaling van het Groeipakket. We verzekeren een dienstverlening die integraal toegankelijk is, zowel digitaal als fysiek.
- SD 2 We stellen de automatische rechtentoekenning voorop in de partnerschappen die we ontwikkelen met verschillende administraties of regisseurs.
- SD 3 We zorgen voor een zorgzame transitie naar 1 uitbetaler van het Groeipakket, waarbij we het belang van de dienstverlening voor de burger maximaal vooropstellen.
- SD 4 We rollen ons HR-beleidsplan uit en bouwen verder aan een slagkrachtig agentschap met aandacht voor een positief arbeidsklimaat, een geïntegreerd welzijnsbeleid en een consequent diversiteits- en integriteitsbeleid.
- SD 5 We zetten volop in op digitalisering waarbij onze datastrategie, AI-roadmap en informatieveiligheid belangrijke pijlers zijn.
- SD 6 We werken een model voor organisatiebeheersing en kwaliteitszorg uit, afgestemd op het risicomanagement in onze organisatie.
- SD 7 We zetten in op belanghebbendenmanagement.

Een deel van deze SD's draagt bij tot de realisatie van beleidsdoelstellingen Vlaamse Regering, WVGA en Bestuurszaken, een ander deel zijn doelstellingen gericht op klanten, het Groeipakket-stelsel en partners, en een derde deel omvat doelstellingen die gericht zijn op het optimaliseren van de organisatie, werking, mensen en middelen.

Voor 2025 werd, rekening houdend met de haalbaarheid en de beschikbare middelen, iedere SD vertaald naar operationele doelstellingen (OD's). In totaal zijn er 39 OD's die via projecten gerealiseerd zullen worden.

In de hierna volgende overzichten staat elke OD omschreven, en wordt aangegeven:

- wat voor de doelstelling vooropgestelde mijlpalen/indicatoren zijn;
- of de OD voortkomt uit doelstellingen uit het ondernemingsplan 2024;
- aan welke beleidsdoelstellingen van WVGA en Bestuurszaken (HR-beleid en Audit Vlaamse overheid) de OD bijdraagt;
- of de doelstelling bijdraagt aan het 'kader voor een diversiteitsbeleid' van WVGA;
- welk begrotingsartikel van toepassing is;
- wat het perspectief na 2025 is.

Operationele doelstellingen van het agentschap

SD 1 We garanderen de tijdige, volledige, traceerbare, correcte, automatische en snelle betaling van het Groeipakket. We verzekeren een dienstverlening die integraal toegankelijk is, zowel digitaal als fysiek.

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/indicator (op het niveau van de doelstelling)	Volgt uit OP 2024	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken en Audit Vlaamse overheid (Beleidsnota/BBT 2025)			Begrotingsartikel en budget (apparaatskredieten)
					WVGA	WVGA DIV	BZ HR Audit	
1.1	Migratie hosting VUTG-toepassingen	De VUTG-toepassingen worden gemigreerd vanuit het datacenter bij Opgroeien naar het datacenter van Cegeka zoals beschreven in de nota voor de RvB met referentie VUTG/RVB/20241023/AP10/DOC.605.	Eind februari 2025 zullen alle toepassingen die in scope zitten, overgezet zijn naar de VUTG omgeving bij Cegeka.	SD 7 - OD 7.5				GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT
	Perspectief na 2025:	We kiezen voor de meest kostenefficiënte oplossing voor de hosting van onze IT-noodzaken. Dit past binnen een evaluatiekader dat telkens gebeurt wanneer de hostingsovereenkomst ten einde loopt.						
1.2	Overstap IT-diensten	De overstap van de IT-diensten houdt in dat VUTG voortaan gebruik zal maken van de IT-diensten van de Vlaamse overheid conform de principiële beslissing die in 2023 werd genomen op het vlak van IT sourcing.	De voorbereidingsfase (licentie- en datamigratie) loopt tot 30 maart 2025. De VUTG-medewerkers maken vanaf 31 maart 2025 gebruik van de IT-diensten van de Vlaamse overheid.	SD 7 - OD 7.5				GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT
	Perspectief na 2025:	We maken gebruik van de voordelen van de centrale IT-dienstverlening van de Vlaamse overheid, onder meer op het vlak van informatieveiligheid. We sluiten structureel aan bij de IT dienstverlening vanaf maart 2025.						

1.3	Toekomstvisie CGPA	Hoe dient CGPA inhoudelijk en technologisch verder te evolueren om het correct, tijdig, volledig, transparant en zo automatisch mogelijk berekenen en betalen van het Groeipakket blijvend te garanderen. Deze toekomstvisie houdt eveneens rekening met de nieuwe toeslagen die beheerd en uitbetaald moeten gaan worden.	31 mei 2025 -> Oplijsting van projecten/acties incl. prioritering die noodzakelijk geacht worden om de optimale werking van CGPA blijvend te garanderen. 30 juni 2025 -> De afstemming met de UA's van de toekomstvisie CGPA is afgerond. 30 september 2025 -> High level plan van aanpak om deze projecten/acties te kunnen realiseren. Dit plan bevat eveneens een budgettaire / begroting inschatting om de noodzakelijke projecten te kunnen realiseren.		3. ISE Groeipakket SD 3.1. - OD 3.1.2.				GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	We willen CGPA langdurig kunnen gebruiken. Dat betekent dat de toepassing moet blijven voldoen aan duurzame, maar ook optimale IT-technologieën. Er is een toekomstvisie CGPA vanuit dit oogpunt beschikbaar, zodat de optimale werking van CGPA blijvend is gegarandeerd voor de komende jaren.							
1.4	Doorontwikkeling CGPA	We bouwen de Centrale Groeipakketapplicatie verder uit volgens de aan de RvB voorgelegde planning voor CGPA 2025 (referentie nota VUTG/RVB/20241120/AP05/DOC.611). We besteden de nodige aandacht aan het optimaal automatisch bepalen en betalen van de betreffende Groeipakketrechten, alsook aan het comfort voor het dossierbeheer door verder in te zetten op de automatisatie inzake het takenbeheer. Naast het aspect gebruikerservaring, ondernemen we ook actie met betrekking tot de beveiliging, de performantie en de documentatie van het systeem. Prioriteiten voor 2025 zijn onder meer gebruikersvereisten of functionaliteiten zoals Berekenen en	Tegen 31 december 2025 is de doorontwikkeling CGPA gerealiseerd volgens de opeenvolgende planningen goedgekeurd door de RvB. We rapporteren over de geconcretiseerde planning voor CGPA voor de eerste jaarhelft van 2025 aan de Raad van Bestuur in februari 2025.	SD 4 - OD 4.2	3. ISE Groeipakket SD 3.1. - OD 3.1.2.				GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT

		betalen, Non-functionals, Fluxen, Integratiestrategie Prefix, Selectieve Participatie, IT128 en nationaliteitsvoorwaarden, Security, Maandverwerking. We toetsen af hoe we deze ontwikkelingen kunnen realiseren: volgens de huidige gebruikelijke technologie of volgens AI-technologieën.						
	Perspectief na 2025:	We zorgen er voor dat de dossier- en betaalmotor sectorbreed leidt tot zo automatisch mogelijke rechtentoekenning en juiste, volledige, traceerbare en tijdig betaalde Groeipakketten. Daarvoor moeten we jaar na jaar de nodige aanpassingen en nieuwe ontwikkelingen doen, binnen het aan het agentschap toegekende budget.						
1.5	Integratie nieuwe en aangepaste gegevensstromen i.f.v. automatische rechtentoekenning	Voor 2025 zetten we verder in op het optimaal automatisch kunnen verwerken van gegevens vervat in gegevensstromen, zowel naar aanleiding van nieuw ontwikkelde gegevensstromen als door wijzigingen die geïmplementeerd worden aan de bronzijde van de gegevensstroom. VUTG maakt hiervoor samen met Kring de planning op, zodat de automatische gegevensverwerking in CGPA bewerkstelligd wordt. De highlevelplanning voor 2025 zal gegevensstromen bevatten met betrekking tot diverse thema's zoals bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid, jeugdhulp, optimalisatie adresgegevens en inkomsten gerelateerde gegevens zoals jobbonus Plus voor zelfstandigen.	Tegen 31 december 2025 zijn de fluxen opgenomen in de planning ter beschikking. Er wordt een continu proces (2-wekelijks overleg) gehanteerd ter evaluatie van wijzigingen aan de authentieke bron, zodat dit tijdig in de flux-planning kan worden opgenomen. De rapportering over de integratie van de nieuwe en aangepaste fluxen is vervat in de rapportering aan de RvB in het kader van de OD1.4 betreffende de verdere uitbouw van CGPA.	SD 2 - OD 2.1				GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	We zorgen er voor dat de dossier- en betaalmotor sectorbreed leidt tot zo automatisch mogelijke rechtentoekenning en juiste, volledige, traceerbare en tijdig betaalde Groeipakketten. Daarvoor koppelen we telkens, via MAGDA waar mogelijk of andere kanalen waar nodig, aan bij de beschikbare authentieke bronnen. Dit gebeurt binnen de aan het agentschap toegekende budget.						

1.6	Vervanging huidige CDS oplossing binnen het Groeipakket	In de Central Document Store (CDS) bewaren wij de documenten/formulieren van het Groeipakket. De kost van het beheer van deze CDS bij Smals is plots zeer sterk gestegen. Wij zoeken naar een alternatieve oplossing voor onze CDS en implementeren deze nieuwe oplossing. Wij onderzoeken ook of er minder documenten dienen gestockeerd te worden wat ook de kostprijs naar beneden zal brengen.	30 juni 2025 -> Voorstel toekomstige oplossing CDS en plan van aanpak om dit te realiseren wordt opgeleverd. Dit voorstel werd besproken met de UA's en de noodzakelijke begroting / kosteninschatting om dit te realiseren is uitgewerkt. Vanaf juli 2025 -> Na budgettaire 'Go' wordt er gestart met de realisatie van de nieuwe oplossing en de migratie van de huidige documenten naar deze nieuwe oplossing.					GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	De kostprijs voor het huidig systeem van documentbeheer neemt jaar na jaar onevenredig toe. We onderzoeken een futureproof oplossing voor het documentbeheer, dat minder onderhevig is aan kostprijsschommelingen dan het huidige systeem, en dat zo mogelijk in samenhang met andere agentschappen kan ingevoerd worden om zo een bouwblok te worden binnen het Vlaams digitaal landschap.						
1.7	Dienstverlening Digitaal 1! (DD1 of D ² 1)	Onze voorraad aan digitale formulieren wordt verder uitgebouwd en onderhouden. De end-to-end flow van gebruiker tot GPA wordt verder gestroomlijnd.	Formulieren: Maart 2025: inventaris van te ontwerpen formulieren en aandachtspunten in de verwerkingflow. September 2025: ontwerp en testing nieuwe formulieren is gebeurd December 2025: nieuwe formulieren in productie op de www.fons.be -website	SD 1 - OD 1.2				GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT
	Perspectief na 2025:	We vervolledigen de mogelijkheden voor online digitale vragen tot de volledige dienstverlening binnen het Groeipakket. De burger kan gebruik maken van digitale (aanvraag)formulieren voor alle nodige toepassingen.						

1.8	Dienstverlening Digitaal 2! (DD2 of D²2)	De kanalen voor dienstverlening aan burgers in het kader van het Groeipakketdossier wordt ook uitgebreid met een live chat-mogelijkheid. Doel is hier laagdrempelig informatie te verstrekken aan burgers en verkeer weg te halen uit de anderen kanalen zoals telefonie.	Live chat: April 2025: plan van aanpak en ontwerpprincipes voor een chat-werking uitgetekend (ook de contouren van de operationele mogelijkheden voor permanentie, beurtrol etc binnen Fons op te lijsten) Juni 2025: technische aspecten (keuze tool, eventuele koppelingen met chat-apps, koppeling neerslag chat naar GPA) uitgeklaard Oktober 2025: start implementatie en opleiding volgens ADKAR-principe voor veranderingsaanpak December 2025: operationele chat	SD 1 - OD 1.2					GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT
	Perspectief na 2025:	De burger kan FONS bereiken via een live chat-mogelijkheid die ook voldoet aan de vereisten van privacy en die voldoet aan de GDPR-regelgeving.							
1.9	Integratie Regiowerking optimaliseren binnen de werking van FONS als uitbetaler	Op basis van de inzichten uit de O.D. Klant Centraal van vorig jaar de integratie van Regiowerking in de Front Office van FONS verankeren. Hiervoor moet een organisatiestructuur worden uitgetekend die algemeen gedragen wordt binnen FONS.	30 juni 2025: stavaza + uitrol van het Project van vorig jaar met nadruk op Buurtgerichte Werking, Kaap Klas project en Zorgtoeslag 30 september 2025: organisatiestructuur ontwikkelen, 31 december 2025: organisatiestructuur implementeren	SD 1 - OD 1.4					GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	We organiseren onze fysieke dienstverlening op de meest efficiënt mogelijke manier die toch nabij is voor de gezinnen die deze dienstverlening nodig hebben, volgens de intenties hierover in het Vlaams Regeerakkoord.							

1.10	Project actuele inkomsten RSZ	We volgen het project Egov 3.0 van de RSZ verder op met het oog op het verkrijgen van actuele inkomsten.	30 juni 2025 -> stand van zaken project met RSZ 31 december 2025 -> futureproof model inkomstenverwerking bepaald op basis van vorderingen RSZ	SD 2 - OD 2.2	3. ISE Groeipakket SD 3.1. - OD 3.1.4.			GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	We proberen aan te koppelen aan actuele inkomensgegevens, zodat we sneller dan in de huidige situatie (het vastgestelde aanslagbiljet na 2 jaar) waar mogelijk en wenselijk kunnen inspelen op stijgingen en dalingen in de inkomenspositie van de begunstigden van het Groeipakket. Dit kan er voor zorgen dat toeslagen binnen het Groeipakket sneller toegekend of ingetrokken worden, en dat de huidige papieren werkwijzen in de alarmbelpcedure kan vervangen worden door gegevens uit authentieke bronnen.						

SD 2 We stellen de automatische rechtentoekenning voorop in de partnerschappen die we ontwikkelen met verschillende administraties of regisseurs.

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/indicator (op het niveau van de doelstelling)	Volgt uit OP 2024	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken en Audit Vlaamse overheid (Beleidsnota/BBT 2025)			Begrotingsartikel en budget (apparaatskredieten)
					WVGA	WVGA DIV	BZ HR Audit	
2.1	Samenwerking AHOVOKS uitbetaling studietoelagen	We onderzoeken samen met het agentschap AHOVOKS hoe de beide agentschappen kunnen bijdragen tot een versnelling van de uitbetaling van de studietoelagen.	30 juni 2025 -> plan van aanpak afgesproken met AHOVOKS 31 december 2025 -> inhoudelijke contouren versnelling uitbetaling studietoelagen bepaald		3. ISE Groeipakket SD 3.1. - OD 3.1.2.			GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	We realiseren samen met AHOVOKS een versnelling van de toekenning van de studietoelagen, zoals bepaald in het Regeerakkoord.						
2.2	Geleidelijke uitfasering van inkomensgrenzen van sociale toeslag	Met het oog op het vermijden van loon- en promotie vallen worden de inkomensgrenzen van de sociale toeslagen aangepast vanaf inkomstenjaar 2026. We bereiden deze hervorming voor.	30 april 2025 -> in kaart brengen risico's en opportuniteiten 31 december 2025 -> contouren mogelijke hervormingsscenario's afgerond		3. ISE Groeipakket SD 3.1. - OD 3.1.1.			GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	We faseren de huidige inkomensgrenzen uit en vervangen ze conform aan de bepalingen in het Regeerakkoord.						
2.3	Hervormen ouderbijdrage in inkomensgerelateerde kinderopvang	De ouderbijdrage in de kinderopvang wordt hervormd en ingebed in het performante ecosysteem van het Groeipakket. De uitgangspunten hierbij zijn automatische rechtentoekenning, vereenvoudiging en transparantie.	31 maart 2025 -> plan van aanpak 30 september 2025 -> gesimuleerde voorstellen met Opgroeien opgesteld 30 november 2025 -> nieuw berekeningsmodel opgemaakt	SD 2 - OD 2.3	2. ISE Geïntegreerd gezinsbeleid SD 2.2. - OD 2.1.2.			GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	We implementeren het projectplan voor de hervorming van de ouderbijdrage in de inkomensgerelateerde kinderopvang. Het juiste bedrag wordt automatisch toegekend via het ecosysteem van het Groeipakket.						

2.4	Ouderlijke verantwoordelijkheid en het belang van Nederlands in het onderwijs	De schoolbonus en/of de schooltoeslag worden afhankelijk gemaakt van het feit of begunstigten voldoende invulling geven aan het begrip ouderlijke verantwoordelijkheid of over (een engagement tot het verwerven van) voldoende kennis van het Nederlands beschikken.	30 juni 2025 -> in kaart brengen risico's en opportuniteiten 31 oktober 2025 -> uitvoeringsmodaliteiten uitgewerkt		3. ISE Groeipakket SD 3.1. - OD 3.1.3.			GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	De uitvoeringsmodaliteiten m.b.t. de ouderlijke verantwoordelijkheid en het belang van het Nederlands in het onderwijs worden uitgerold, zoals voorzien in het Regeerakkoord.						
2.5	Uitwisseling leerlingengegevens Agodi	We zetten in 2025 het kader uit met de collega's van Agodi om de inschrijvingsgegevens van kinderen in het onderwijs aan het Groeipakket te verstrekken, met het oog op het sneller stopzetten van het Groeipakket wanneer kinderen naar het buitenland vertrekken.	31 maart 2025 -> gezamenlijke projectgroep VUTG/Agodi opgericht 30 september 2025 -> projectplan opgesteld 31 december 2025 -> projectplanning afgestemd VUTG/Kring/Digitaal Vlaanderen/Agodi		2. ISE Groeipakket, MVG excl. DAB SD 2.1. - OD 2.1.4.			GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Er gebeurt een bijkomende uitwisseling van de leerlingengegevens om sneller en waar mogelijk meer automatisch te kunnen ingrijpen in de toegekende Groeipakketten.						
2.6	Handhaving toelagen gezinsbeleid	We werken het handhavingskader met betrekking tot de toelagen uit het Groeipakket verder uit.	30 juni 2025 -> ontwerp van regelgeving afgerond 31 oktober 2025 -> intern implementatiekader handhaving afgerond		OSD ¹			GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Het handhavingskader dat voorzien is in het Groeipakketdecreet wordt verder operationeel uitgewerkt, toegepast en geëvalueerd.						
2.7	Afschaffing circulaire cheques	We schaffen de toepassing van de circulaire cheques in het Groeipakket af.	30 juni 2025 -> regelgeving opgesteld 1 december 2025 -> opstart communicatiecampagne burger		3. ISE Groeipakket SD 3.1. - 3.1.4.			GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	De circulaire cheques zijn (binnen het Groeipakket) afgeschaft als betaalmiddel.						

¹ Overkoepelende Strategische Doelstelling: We waarborgen en handhaven de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

2.8	Samenwerking met agentschap Toerisme Vlaanderen	We werken de samenwerking met Agentschap Toerisme Vlaanderen verder uit met als doel een automatische korting in het kader van 'Iedereen Verdient Vakantie' mogelijk te maken aan gezinnen en personen die er recht op hebben.	30 juni 2025 -> De gewenste Groeipakketcriteria zijn in kaart gebracht. 30 november 2025 -> De voorbereiding voor de effectieve samenwerking met Toerisme Vlaanderen is afgerond.					GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	De samenwerking met het agentschap Toerisme Vlaanderen met het oog op gegevensdeling om toekenning mogelijk te maken, is gerealiseerd. We leveren gelijkaardige diensten aan andere agentschappen die hier vanuit hun opdrachten gebruik van kunnen maken.						
2.9	Verankering Family ProEf	We ronden de projectfase af en integreren Family ProEf als dienstverleningspijler in het agentschap. We dragen het aanbod aan lokale besturen verder uit als vast onderdeel van onze werking.	mei 2025 -> Slotevent Family ProEf is georganiseerd en event heeft plaatsgevonden. 30 juni 2025 -> Afronding projectfase en integratie als pijler in het agentschap. Vanaf juli 2025 is Family ProEf geïmplementeerd in de dagelijkse werking van het agentschap.					GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Dienstverlening aan lokale besturen, volgens de werkwijzen van Family ProEf zijn structureel verankerd binnen het agentschap.						

SD 3	We zorgen voor een zorgzame transitie naar 1 uitbeter van het Groeipakket, waarbij we het belang van de dienstverlening voor de burger maximaal vooropstellen.
-------------	---

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/indicator (op het niveau van de doelstelling)	Volgt uit OP 2024	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken en Audit Vlaamse overheid (Beleidsnota/BBT 2025)			Begrotingsartikel en budget (apparaatskredieten)
					WVGA	WVGA DIV	BZ HR Audit	
3.1	Evolutie naar 1 uitbetalingsactor	Overeenkomstig het regeerakkoord organiseren we de evolutie naar 1 uitbetalingsactor.	30 juni 2025 -> politieke krijtlijnen bekend 30 november 2025 -> implementatieplan opgesteld		OSD ²			GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Binnen het Groeipakket zijn de uitvoeringsmodaliteiten omtrent het project 1 uitbetalingsactor gekend en is een transitieplan in uitvoering met oog voor de continuïteit van de dienstverlening.						

² Overkoepelende Strategische Doelstelling: We zorgen voor administratieve vereenvoudiging en stroomlijning van het aanbod om de effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening te verbeteren.

SD 4	We rollen ons HR-beleidsplan uit en bouwen verder aan een slagkrachtig agentschap met aandacht voor een positief arbeidsklimaat, een geïntegreerd welzijnsbeleid en een consequent diversiteits- en integriteitsbeleid.
-------------	--

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/indicator (op het niveau van de doelstelling)	Volgt uit OP 2024	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken en Audit Vlaamse overheid (Beleidsnota/BBT 2025)			Begrotingsartikel en budget (apparaatskredieten)
					WVGA	WVGA DIV	BZ HR Audit	
4.1	Meerjaren en Jaaractieplan Welzijn op het werk	We tekenen een meerjarig globaal preventieplan (2025-2029) en een Jaaractieplan Welzijn uit in overleg met verschillende stakeholders (klankbordgroep Welzijn, team HROO, ...) en welzijnsactoren (GDPB, IDEWE, ...) conform de verplichtingen binnen de welzijnsregelgeving en de richtlijnen van de Vlaamse overheid. Het welzijnsbeleid en het jaaractieplan welzijn worden opgedeeld in de grote thema's: gezondheid, psychosociaal welzijn, arbeidsveiligheid en ergonomie.	31 maart 2025: goedkeuring globaal preventieplan en jaaractieplan welzijn 2025 door DT, EOC en RvB; 30 september 2025 tussentijdse evaluatie Jaaractieplan Welzijn aan DT en EOC; 31 december 2025 eindevaluatie Jaaractieplan Welzijn aan DT en EOC.	SD 8 - OD 8.1			HR SD 3 - OD 3.3	GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT
	Perspectief na 2025:	Het welzijn van de personeelsleden van VUTG neemt toe, zoals vaststelbaar in de metingen.						

4.2	Implementatie actieplan Integriteit 2025	We werken het actieplan Integriteit 2025 uit met o.m. het uitwerken van de krijtlijnen voor een ethisch kader rond projecten en AI-toepassingen binnen de organisatie, het uitschrijven van een procedure 'integriteitsschendingen', het verankeren van de dilemmatrainingen en integriteitsbewustzijn in de teams en bij de onboarding van nieuwe medewerkers. Het integriteitsbeleid speelt op die manier - rekening houdend met het beleidskader dat door de VO wordt uitgewerkt in overeenstemming met de deontologische code - in op de actuele uitdagingen die gepaard gaan met de versnelde technologische evoluties zoals AI, bescherming van de privacy, het voorkomen van vooroordelen, en waarborgt de transparante besluitvorming.	31 oktober 2025 afronding integratie diverse deelacties actieplan; 30 november 2025 uitrol procedure integriteitsschendingen; 30 november 2025 opleveren krijtlijnen ethisch kader rond projecten en AI-toepassingen; 31 december 2025 eindevaluatie jaaractieplan Integriteit DT en RVB	SD 8 - OD 8.2			HR SD 1 - OD 1.6	GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Er is een verder geëvolueerde integriteitswerking in voege binnen het Agentschap, zowel op het vlak van de handhaving van de deontologie als op het vlak van het gebruik van artificiële intelligentietoepassingen.						

4.3	Gelijke kansen- en diversiteitsbeleid 2025	We zetten acties op om in onze organisatie en in onze dienstverlening maximaal rekening te houden met en in te spelen op maatschappelijke diversiteit. We sensibiliseren en informeren aan de hand van acties die passen binnen onze themakalender en hebben blijvende aandacht voor een meer divers personeelsbestand. We zetten in op een inclusieve en toegankelijke organisatie zowel voor onze klanten als voor onze medewerkers en maken werk van een antidiscriminatiebeleid als onderdeel van een duurzaam diversiteitsbeleid en een inclusieve organisatiecultuur.	31 maart 2025: voorstelling Gelijke kansen- en Diversiteitsplan 2025 aan DT en RvB. 31 december 2025: evaluatie van het Gelijke kansen- en Diversiteitsplan 2025 en voorstel Gelijke kansen- en Diversiteitsplan 2026 aan DT.	SD 8 - OD 8.3		X	HR SD 2 - OD 2.3	GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	De diversiteit binnen het Agentschap blijft voldoen aan de criteria vastgelegd binnen de Vlaamse overheid. Het personeelskader van het Agentschap weerspiegelt de maatschappelijke realiteit.						
4.4	Investeren in sterk leiderschap	Als agentschap willen we inzetten op inspirerend leiderschap dat het verschil kan maken voor een excellent presterend agentschap met een warme bedrijfscultuur. Hiervoor willen we blijven investeren in een sterk leiderschapsprogramma met oog voor persoonlijk en coachend leiderschap, leiderschap vanuit projectwerking en netwerk, leiders en hun team en leiderschap voor iedereen.	31 januari 2025: voorstel bijsturing bestaand leiderschapsprogramma en concrete uitwerking 31 december 2025: aanbod leiderschapsprogramma voor verschillende doelgroepen: * we gaan terug naar back to basics voor onze leiderschapsrollen * aanbod voor leidinggevend - coachend en sturend leidinggeven * aanbod voor projectleiding: agile projectwerking * specifieke moment in 2025 waar we inzoomen op leiderschap (cf. 2-daagse) * per kwartaal een intervisie-/supervisie-/netwerk- en leermoment met en voor alle	SD 6 - OD 6.1			HR SD 3 - OD 3.2	GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT

			leiders Inzet van de beperkte groep procesbegeleiders met als doel interventiekracht versterking binnen de agentschapsteams 15 december 2025: evaluatie en bijsturing van leiderschapsprogramma + opmaak voorstel verdere uitbouw					
	Perspectief na 2025:	Het nieuwe organisatiecharter is in voege binnen het Agentschap. We bouwen verder aan een sterk leiderschap voor iedereen binnen het Agentschap.						
4.5	Investeren in werkbaar werk voor het agentschap	Werkbaar werk zorgt voor kwaliteitsvolle jobs, houdt werknemers gezonder en maakt doorwerken tot de pensioenleeftijd meer haalbaar. We sensibiliseren aan de hand van kengetallen over de inspanningen die op deze domeinen al ondernomen worden en verduidelijken de organisatiebrede acties in 2025.	31 maart 2025: Opmaak set kengetallen en organisatie denkdag 30 juni 2025: Uitrol van de acties ingevolge de denkdag 31 december 2025: Rapportage van de acties en inspanningen aan de hand van de (bijgestuurde) set kengetallen				HR SD 2 - OD 2.2 HR SD 3 - OD's 3.1 en 3.3	GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Het welzijn van de personeelsleden van VUTG neemt toe, zoals vaststelbaar in de metingen hierover.						

SD 5 We zetten volop in op digitalisering waarbij onze datastrategie, AI-roadmap en informatieveiligheid belangrijke pijlers zijn.

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/indicator (op het niveau van de doelstelling)	Volgt uit OP 2024	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken en Audit Vlaamse overheid (Beleidsnota/BBT 2025)			Begrotingsartikel en budget (apparaatskredieten)
					WVGA	WVGA DIV	BZ HR Audit	
5.1	Projectwerking: AI-projecten & roadmap	De roadmap AI voor 2025 bevat afronding van lopende projecten en presentatie voor de RVB, een bijsturing en evaluatie van de projectwerking binnen het agentschap specifiek voor AI, en bekijken of en waar er overlap zit met de datawering binnen het agentschap. a) Specifieke projectopvolging voor dit soort innovatieve projecten (hoe zorgen we voor kwaliteit en duidelijkheid?) b) Integratie met de andere lopende projecten van het agentschap (binnen en buiten BIMT) c) Verregaande integratie met de opzet en werking van het dataplatform binnen BIMT d) Voorbereiding van next steps of volgende doelwitten: is er later nog een roadmap AI nodig.	30 juni 2025: Evaluatie projecten 2024 voor RVB 30 september 2025: Evaluatie en bijsturing projectwerking AI 31 december 2025: Evaluatie nood aan specifieke roadmap AI voor later.	SD 3 - OD 3.4	OSD ³			GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Het agentschap gebruikt AI actief in haar werking om de efficiëntie en effectiviteit van de processen te verbeteren, binnen het afgesproken ethisch kader.						

³ Overkoepelende **Strategische Doelstelling**: We zetten in op digitalisering, het gebruik van data en het delen van gegevens om zorg en ondersteuning verder te optimaliseren.

5.2	CGPA AI - Complexe taken	De hackathon in 2024 voor Digitaal Vlaanderen - die we wonnen - leverde ons een case op om de verwerking van vonnissen binnen CGPA door middel van AI te automatiseren, tot aan de richtlijnen voor communicatie aan de burger over de verwerking toe (zoals beschreven in de nota voor de RvB met als referentie VUTG/RVB/20241120/AP069/DOC.612). Implementatie van dit project is on hold tot er voldoende middelen voorzien kunnen worden, maar we trekken wel de markt op om te kijken of er eventueel andere spelers (start-ups) geïnteresseerd zijn om dit project in een proof-of-concept-fase of zelfs verder te kunnen opnemen. Het te behalen succesvolle resultaat voor het project CGPA-AI eenvoudige taken vormt een bijkomende vereiste voor de opstart van het project CGPA-AI Complexe taken. Het succes van het eerste CGPA-AI project is een noodzakelijke voorwaarde voor de opstart van het volgende.	Juni 2025: uitsturen van marktverkenning via geijkte kanalen Oktober-november 2025: evaluatie van kandidaten, uitwerking van verder projectverloop onder voorbehoud van middelen (geld en FTE) en het succesvolle resultaat van het eerste CGPA-AI project.		OSD ⁴				GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Het agentschap gebruikt AI actief in haar werking om de efficiëntie en effectiviteit van de processen te verbeteren. Specifiek voor dit project zoeken we samenwerking voor de interpretatie van juridische en andere teksten.							
5.3	Roadmap datawerking 2025	De datawerking en -strategie wordt onder de vorm van een roadmap uitgewerkt. De Kwaliteitscirkel Data volgt op basis hiervan kwartaalgewijze de werking van de Datacockpit op.	31 maart 2025: de Kwaliteitscirkel Data keurt de roadmap voor 2025 goed. Ten laatste 30 juni 2025: Evaluatie roadmap 2024 en voorstelling roadmap 2025 aan de raad van bestuur.	SD 3 - OD 3.1					GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT
	Perspectief na 2025:	Het agentschap beschikt over een duurzame en efficiëntie manier om met haar data om te gaan en data te gebruiken voor de beleidsplanning en de optimalisering van de interne werking.							

⁴ Idem.

5.4	Data management framework	Het dataplatform maakt een verdere professionalisering van de datawerking mogelijk. De datawerking krijgt hierdoor een aantal nieuwe rollen en verantwoordelijkheden. De datacockpit werkt een data management framework uit dat de basis vormt voor het datamanagement (i.c. toegangsbeheer, processen), het verduidelijkt de verschillende rollen binnen de datawerking, het expliciteert de operationele werking van het omgaan met data en zorgt ook voor de verbetering van de kwaliteit en integriteit van de data.	30 juni 2025: de Kwaliteitscirkel Data valideert het framework Voorstelling ter kennisgeving aan de RvB in Q2.					GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Het agentschap beschikt over een duurzame en efficiënte manier om met haar data om te gaan en data te gebruiken voor de beleidsplanning en de optimalisering van haar interne werking.						
5.5	Architecture board	Met het installeren/formaliseren van een Architecture Board willen wij consistentie tussen subarchitecturen bewerkstellingen, herbruikbare componenten aanmoedigen en het naleven van de architectuurstandaarden bewaken en dit voor de verschillende toepassingen binnen het agentschap. Wij starten specifiek met de architectuur van het dataplatform en breiden dit stelsmatig uit naar alle toepassingen in gebruik binnen het agentschap.	31 maart 2025 -> Architecture Board is opgericht en de werking ervan werd vastgelegd. 30 juni 2025 -> Architectuur dataplatform is volledig uitgetekend en de nodige afspraken/procedures van gebruik/handhaving van deze architectuur werden vastgelegd en worden opgevolgd door de Architecture Board.					GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	De maturiteit van de IT architectuur van het agentschap is toegenomen met het oog op betere samenhang en interne optimalisering van de werking.						

5.6	Verdere uitrol informatieveiligheid	We actualiseren en formaliseren het informatieveiligheidsbeleid van het VUTG.	Het VUTG zal zich registreren als NIS2-organisatie. De actualisering en formalisering van het informatieveiligheidsbeleid zal klaar zijn tegen 30 juni 2025 en zal worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur van september 2025.	SD 7 - OD 7.4					GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Het agentschap beschikt over een volledig uitgewerkt informatieveiligheidsbeleid.							
5.7	Verdere implementatie van het Informatie-classificatieraamwerk van de VO	We voeren risicoanalyses uit op de belangrijkste informatieassets van het VUTG.	De risicoanalyse op alle informatieassets zal afgerond zijn op 31 maart 2025 en zal worden voorgelegd aan de raad van bestuur van mei 2025.	SD 7 - OD 7.3					GNO-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Het agentschap beschikt over een volledig uitgewerkt informatieclassificatieraamwerk.							
5.8	Onderzoek implementatie continuous monitoring	Op basis van de feedback van de revisor onderzoeken we of we de opvolging van de operaties met betrekking tot de uitbetaling van het Groeipakket kunnen baseren op de principes van continuous monitoring.	31 mei 2025: technisch en inhoudelijk onderzoek afgerond 31 oktober 2025 -> basiskeuzes continuous monitoring bepaald 31 december 2025 -> implementatieplan continuous monitoring opgesteld						GNO-AGEF2QA-LO GNO-AGEF2QA-WT
	Perspectief na 2025:	Het agentschap beschikt over een continue monitoringsysteem over de toekenning van het Groeipakket.							

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/indicator (op het niveau van de doelstelling)	Volgt uit OP 2024	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken en Audit Vlaamse overheid (Beleidsnota/BBT 2025)			Begrotingsartikel en budget (apparaatskredieten)
					WVGA	WVGA DIV	BZ HR Audit	
6.1	Uitwerken van een geïntegreerd framework informatieveiligheid en risicobeheer	We maken een geïntegreerd framework informatieveiligheid en risicobeheer op basis waarvan alle vragenlijsten i.v.m. risicobeheersing in ruime zin kunnen beantwoord en gekoppeld worden.	Tegen 15 april 2025 zal samen met KPMG een concept van dit framework worden opgeleverd. Tegen 15 april 2025 zal ook een roadmap opgeleverd worden met mijlpalen, actieplannen, deadlines, gewenste resultaten en eigenaars voor de implementatie van het framework.				HR SD 1 - OD 1.3	GN0-AGEF2QA-LO GN0-AGEF2QA-WT
	Perspectief na 2025:	De maturiteit van het risicobeheer en het informatieveiligheidsbeleid van het agentschap zijn respectievelijk op voldoende niveau gebleven en toegenomen.						
6.2	Organisatiebeheersing	We actualiseren het systeem van organisatiebeheersing.	Tegen 30 september 2025 is het systeem van organisatiebeheersing geactualiseerd. In oktober 2025 wordt het geactualiseerd framework voorgelegd aan de Raad van Bestuur en in november 2025 aan het Auditcomité.	SD 7 - OD 7.1			HR SD 1 - OD 1.3	GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	De organisatiebeheersing binnen het Agentschap blijft voldoen aan de vereisten van de Vlaamse overheid.						

6.3	Verdere uitbouw proceshuis	De belangrijkste processen, gebaseerd op de hoogste risico's, worden uitgewerkt in het proceshuis.	Tegen 31 maart 2025 wordt een overzicht gemaakt van de belangrijkste processen waarbij wordt aangegeven of er al dan niet een flow voor bestaat en of deze reeds werd uitgetekend of niet. Tegen 31 december 2025 zullen de belangrijkste ontbrekende processen uitgetekend zijn in het proceshuis.	SD 7 - OD 7.1			HR SD 1 - OD 1.3	GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Het agentschap beschikt over een geactualiseerd proceshuis.						
6.4	Energiebesparing in kader van het intern Klimaatplan Vlaamse overheid (CO2-uitstootreductie 2030)	Volgens de doelstellingen van het intern Klimaatplan Vlaamse overheid (VR 2022 1507 DOC.0869/1BIS) dient elke entiteit van de Vlaamse overheid haar CO2-uitstoot met 55% voor mobiliteit (wagenpark en dienstreizen met privé-voertuigen) te verminderen tegen 2030, en dit ten opzichte van het referentieverbruik in 2015. Een afwijkingsaanvraag inclusief stappenplan voor de komende jaren t.o.v. het vooropgestelde reductiepad dient te worden opgemaakt. Als eerste stap onderzoekt VUTG de mogelijkheid om deelauto's in te zetten om het aantal gedeclareerde en via dienstwagens gereden kilometers voor dienstreizen te reduceren.	30 juni 2025: Afronden onderzoek inzetten deelauto's voor dienstreizen 30 september 2025: Opmaak afwijkingsaanvraag inclusief stappenplan komende jaren 31 december 2025: Uitrol inzetten deelauto's voor dienstreizen					GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	Na de diverse saneringen binnen het agentschap door veralgemeend in te huizen in de gebouwen van de Vlaamse overheid (VAC's), zijn verplaatsingskosten de voornaamste oorzaak van CO2-uitstoot. We zorgen er voor dat deelauto's kunnen gebruikt worden voor dienstreizen.						

SD 7	We zetten in op belanghebbendenmanagement.
-------------	---

OD nr.	Naam	Omschrijving	Mijlpaal/indicator (op het niveau van de doelstelling)	Volgt uit OP 2024	Bijdrage aan doelstellingen WVGA en Bestuurszaken en Audit Vlaamse overheid (Beleidsnota/BBT 2025)			Begrotingsartikel en budget (apparaatskredieten)
					WVGA	WVGA DIV	BZ HR Audit	
7.1	Strategie belanghebbendenmanagement	Het verder uittekenen van de strategie belanghebbendenmanagement op basis waarvan aan de hand van concrete doelstellingen kan werk gemaakt worden van concrete acties en implementatie in de organisatie en de beleidsuitvoering.	31 maart 2025: Prioritaire belanghebbenden in kaart brengen rekening houdend met de opdracht en strategie van het agentschap en met de productencatalogus die in 2024 werd opgesteld 30 juni 2025: Uittekenen van de BHM strategie VUTG als kader voor de implementatie in projecten en processen - goedkeuring door RvB, DT 30 september 2025: Omzetten van de strategie in een informatie aanbod en samenwerkingsvoorstellen naar de prioritaire belanghebbenden opdat zij ons aanbod en engagement kennen en gebruiken.				HR SD 1 - OD 1.2	GN0-AGEF2QA-LO
Perspectief na 2025:		De strategie inzake het belanghebbendenmanagement binnen het agentschap blijft bijgewerkt aan de bestaande realiteit.						

7.2	Communicatie agenda 2025 VUTG	Dit dynamische document bevat alle initiatieven en onderwerpen waarover we zullen communiceren of die aangegrepen kunnen worden als opportuniteit rekening houdend met: beslissingen Vlaamse Regering, jaarkalender Groeipakket, jaaracties, events van sectoren, belanghebbenden gerelateerd aan onze dienstverlening.	31 maart 2025: Eerste versie kalender wordt bezorgd aan RvB. Per kwartaal rapporteren/bespreken van de communicatiekalender op COB/COK. Doorheen het jaar evalueren en bijsturen van de communicatiekalender op basis van het effect en de verkregen feedback.					GN0-AGEF2QA-LO
	Perspectief na 2025:	De VUTG-communicatie agenda is jaarlijks beschikbaar.						

Financieel overzicht

De doelstellingen van het ondernemingsplan 2025 vallen binnen de contouren van de begroting 2025.

De begroting (BO2025) werd goedgekeurd door de raad van bestuur op 18 december 2024 en conform het begrotingsproces binnen de Vlaamse overheid.

ONTVANGSTEN	Afkorting	BA 2024	BO 2025	Delta
OPNAME LENINGEN	OLE	0	0	0
KREDIETAFLOSSINGEN	OPA	0	0	0
INTERNE STROMEN - MVG	OISMVG	105.611	108.063	2.452
INTERNE STROMEN - RP	OISINS	1.195.197	1.219.096	23.899
OVERGEDRAGEN OVERSCHOT	OSO	5.762	5.762	0
OVER TE DRAGEN TEKORT	OST	0	0	0
INTERNE VERRICHTING	ORE	0	0	0
ESR ONTVANGSTEN	OEO	14.677	12.813	-1.864
Totaal		1.321.247	1.345.734	24.487

UITGAVEN VEK	Afkorting	BA 2024	BO 2025	Delta
AFLOSSING SCHULD	ULE	0	0	0
KREDIETVERLENINGEN EN DEELNEMINGEN	UPA	0	0	0
INTERNE STROMEN - MVG	UISMVG	0	0	0
INTERNE STROMEN - RP	UISINS	65.129	66.496	1.367
OVER TE DRAGEN OVERSCHOT	USO	5.762	5.762	0
OVERGEDRAGEN TEKORT	UST	0	0	0
INTERNE VERRICHTING	URE	0	0	0
ESR UITGAVEN	UEU	1.250.356	1.273.476	23.120
Totaal vereffeningen		1.321.247	1.345.734	24.487

ESR-VORDERINGENSALDO		-1.235.679	-1.260.663	-24.984
INTERING EN OPBOUW		0	0	0
ESR INTERING EN OPBOUW		0	0	0

UITGAVEN VAK	Afkorting	BA 2024	BO 2025	Delta
AFLOSSING SCHULD	ULE	0	0	0
KREDIETVERLENINGEN EN DEELNEMINGEN	UPA	0	0	0
INTERNE STROMEN - MVG	UISMVG	0	0	0
INTERNE STROMEN - RP	UISINS	65.129	66.496	1.367
OVER TE DRAGEN OVERSCHOT	USO	0	0	0
OVERGEDRAGEN TEKORT	UST	0	0	0
INTERNE VERRICHTING	URE	0	0	0
ESR UITGAVEN	UEU	1.250.329	1.273.503	23.174
Totaal vastleggingen		1.315.458	1.339.999	24.541

DETAIL ONTVANGSTEN BO25

Artikel	Basisallocatie	Esr	Basisallocatie Omschrijving	Ao (BO 2025)
GN0-BGEFAZZ-OU	BGF002	0822	OVER TE DRAGEN TEKORT VAN HET BOEKJAAR	0,00
GN0-BGEFAQX-OI	BGF005	4640	OPGROEIEN REGIE	1.219.096,00
GN0-BGEFAQA-OW	BGF007	3810	TERUGVORDERINGEN M.B.T. TOELAGEN PRIVATE UITBETALINGSACTOREN	0,00
GN0-BGEFAZZ-OI	BGF006	4610	DOTATIE VG	108.063,00
GN0-BGEFAQA-OW	BGF003	1611	LOPENDE ONTVANGSTEN	115,00
GN0-BGEFAQA-OP	BGE029	8610	WAARBORG	0,00
GN0-BGEFAZZ-OG	BGF001	0821	OVERGEDRAGEN SALDO VORIGE BOEKJAREN	5.762,00
GN0-BGEFAQB-OW	BGF004	3850	TERUGVORDERINGEN M.B.T. TOELAGEN GEZINSBELEID	12.698,00
				1.345.734,00

DETAIL UITGAVEN BO25

Artikel	Basisallocatie	Esr	Basisallocatie Omschrijving	Vak (BO 2025)	Vek (BO 2025)
GN0-AGEF2QW-IS	AGE015	4160	WERKINGSSUBSIDIE MYFAMILY	16.779,00	16.779,00
GN0-AGEF2ZZ-IS	AGF008	4110	MVG	0,00	0,00
GN0-AGEF2QA-WT	AGF005	3132	TOELAGEN PRIVATE UITBETALINGSACTOREN	0,00	0,00
GN0-AGEF2QA-WT	AGF004	1221	WERKINGSUITGAVEN	0,00	0,00
GN0-AGEF2QW-IS	AGE013	4160	WERKINGSSUBSIDIE INFINO	15.722,00	15.722,00
GN0-AGEF2ZZ-OV	AGF001	0322	OVER TE DRAGEN OVERSCHOT VAN HET BOEKJAAR	0,00	5.762,00
GN0-AGEF2QA-WT	AGF009	7440	INVESTERINGEN	1.518,00	1.518,00
GN0-AGEF2QA-WT	AGF010	7440	RELANCE BUDGET 118 - GROEIPAKKET: VERDER ZETTEN DIGITALISERING	430,00	430,00
GN0-AGEF2QA-LO	AGF003	1100	LONEN	32.733,00	32.733,00
GN0-AGEF2QA-PA	AGE053	8112	WAARBORG	0,00	0,00
GN0-AGEF2QW-IS	AGE016	4160	WERKINGSSUBSIDIE KIDSLIFE	12.972,00	12.972,00
GN0-AGEF2QW-IS	AGE014	4160	WERKINGSSUBSIDIE PARENTIA	21.023,00	21.023,00
GN0-AGEF2QA-WT	AGF004	1211	WERKINGSUITGAVEN	7.028,00	7.001,00
GN0-AGEF2QB-WT	AGF006	3431	TOELAGEN GEZINSBELEID	1.231.794,00	1.231.794,00
GN0-AGEF2ZZ-OH	AGF002	0321	OVERGEDRAGEN TEKORT VAN VORIGE BOEKJAREN	0,00	0,00
GN0-AGEF2ZZ-IS	AGE049	4110	TERUGSTORTING IKV AFROMING HERVERDEELDE MIDDELEN OEKRAÏNEPROVISIE	0,00	0,00
				1.339.999,00	1.345.734,00

Opvolging EU-regelgeving en omzetting naar regelgeving Vlaamse overheid

De opvolging van de EU-regelgeving en de omzetting naar Vlaamse regelgeving, dient deel uit te maken van het ondernemingsplan.

Concreet dient een ondernemingsplan naast de vertrouwde elementen telkens een oplijsting te bevatten van:

1. Welke EU-regelgeving de betrokken entiteit in dat jaar moet omzetten in interne regelgeving;
2. (Eventuele) inbreukprocedures wegens laattijdige of foutieve omzetting van EU-richtlijnen.

Voor het VUTG gaat het concreet om het volgende:

1. Welke EU-regelgeving moet in 2025 omgezet worden in interne regelgeving?

Er is geen EU-regelgeving die in 2025 moet omgezet worden in interne regelgeving.

2. Welke zijn (eventuele) inbreukprocedures wegens laattijdige of foutieve omzetting van EU-richtlijnen?

Niet van toepassing voor ons agentschap.

Personeelsoverzicht

De besparingsoperatie van de Vlaamse Regering die het VUTG in de periode 2020-2024 een totale personeelsbesparing van 30 koppen oplegde, werd op 31 december 2024 afgerond. Zoals de voorbije jaren werd meegedeeld, voorzag het agentschap geen naakte ontslagen om deze koppenbesparing te realiseren. Rekening houdend met de personeelsbehoeften nodig voor het verzekeren van de continuïteit van de dienstverlening werd bij natuurlijke afvloeiingen via pensionering, tijdelijke contracten of ontslagname door het personeel, systematisch geëvalueerd of vervanging zich opdrong en of dat dit kon opgevangen worden via interne mobiliteit of door optimalisatietrajecten. Door deze werkwijze kon een nettobesparing van 32 koppen gerealiseerd worden.

Bij het opstellen van het personeelsplan 2025 werd er rekening gehouden met de uitdagingen uit het ondernemingsplan en werden de functionele behoeften van de verschillende afdelingen en teams en de reeds gekende in-, door- en uitstroom voor dit jaar afgetoetst aan het beschikbare personeelsbudget. Doordachte, weloverwogen keuzes zorgden er voor dat er geen extra VTE dienden gecreëerd te worden. Het personeelsplan 2025 werd dus, net zoals verleden jaar, bepaald op 349 VTE.

In de toekomst zal het agentschap evolueren van personeelsplanning naar resourcesplanning zoals voorzien in de Beleidsnota van de Minister van Ambtenarenzaken. Daarbij zullen de handvaten gebruikt worden die het Agentschap Overheidspersoneel ons zal aanreiken. Bij deze vorm van strategische personeelsplanning wordt rekening gehouden met 4 aspecten:

- kwantiteit;
- kwaliteit;
- kosten;
- flexibiliteit van de medewerkers.

PERSONEELSPPLAN 2025													
AFDELING	A3	A285 / A286	A2	A1	B3	B2	B1	C3	C2	C1	D	Totaal VTE	aard functies
GEDELEGEERD BESTUURDER													
Aansturing VUTG	1,0											1,0	3
Staf gedelegeerd bestuurder			2,0				1,0					3,0	3
Risicomanagement en Interne Controle			2,0				1,0					3,0	3
totaal	1,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,0	
ALGEMENE DIENSTEN													
Afdelingshoofd en ondersteuning		1,0								1,0		2,0	4
Juridische zaken VUTG				2,0								2,0	4
Financiën en boekhouding			1,0	1,0		1,0	1,0			1,0		5,0	2
Kwaliteit				1,0			4,0					5,0	2
Strategisch HR, opleiding- en organisatieontwikkeling			1,0	2,0			2,0			1,0		6,0	4
Business Informatie Management en Technologie			1,0	1,0		2,0	7,0					11,0	2
Datacockpit			1,0									1,0	2
Marketing, communicatie en externe relaties			1,0	3,0			6,0			3,0		13,0	2
Kenniscentrum				2,0			4,0					6,0	2
Ondersteuning Uitbeter						1,0	13,0					14,0	4
totaal	0,0	1,0	5,0	12,0	0,0	4,0	37,0	0,0	0,0	6,0	0,0	65,0	
F O N S													
Afdelingshoofd en ondersteuning		1,0					2,0					3,0	1
Klantenbeheer FONS			3,0				97,0			95,0		195,0	1
Multifunctioneel team				1,0			10,0			16,0	4,0	31,0	1
totaal	0,0	1,0	3,0	1,0	0,0	0,0	109,0	0,0	0,0	111,0	4,0	229,0	
AUDIT, BEHEER EN TOEZICHT													
Afdelingshoofd en ondersteuning		1,0	1,0				1,0					3,0	4
Audit VUTG			1,0	3,0								4,0	2
Klachten en bemiddeling				1,0		1,0	5,0					7,0	2
Sociale begeleiding en toezicht				1,0			16,0					17,0	2
Sectorbeheer			1,0	9,0	1,0		6,0					17,0	2
totaal	0,0	1,0	3,0	14,0	1,0	1,0	28,0	0,0	0,0	0,0	0,0	48,0	
VUTG TOTAAL	1,0	3,0	15,0	27,0	1,0	5,0	176,0	0,0	0,0	117,0	4,0	349,0	
aard van de functies													
rechtstreekse dienstverlening FONS	1											65,61	1
rechtstreekse dienstverlening hele stelsel	2											24,64	2
beleids- en managementfuncties	3											2,01	3
organisatieondersteunende functies	4											7,74	4
TOTAAL												100	

PERSENEELSEVOLUTIE: 2019 - 2020 - 2021 - 2022 - 2023 - 2024

31/12/2019											
		Niveau A	Niveau A VTE	Niveau B	Niveau B VTE	Niveau C	Niveau C VTE	Niveau D	Niveau D VTE	Totaal	Totaal VTE
VI Ag Uitbetaling Toelagen ikv Gezinsbeleid	Gedelegeerd bestuurder	1	1,00							1	1,00
	Staffuncties (Coördinatie, PMO, strategie, veilig	2	2,00	2	2,00					4	4,00
Audit, beheer en toezicht	Afdelingshoofd	1	1,00							1	1,00
	Interne audit en Toezicht	1	1,00	6	6,00					7	7,00
	Interregionaal Orgaan					3	2,80	1	1,00	4	3,80
	Klachten- en bemiddelingsdienst	1	1,00	1	0,80	5	4,40			7	6,20
	Sociale begeleiding en toezichtsdienst	4	2,80	15	14,60	4	3,30	2	1,80	25	22,50
Algemene diensten	Afdelingshoofd	1	1,00							1	1,00
	Aansturing Algemene Diensten					1	0,80			1	0,80
	Business Informatie Management & Technologie	1	1,00	3	2,80					4	3,80
	Procesbeheer			4	4,00		1	1,00		5	5,00
	Financiën en boekhouding	1	0,90	2	1,50	5	4,10			8	6,50
	Kwaliteit (incl.VTO)	2	2,00	5	4,80	3	2,80			10	9,60
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	2,00	2	2,00					5	4,00
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	2	1,80	2	1,50					4	3,30
	Kwaliteit en monitoring	3	3,00	4	3,80					7	6,80
	Juridische functie	5	4,60			2	1,80			7	6,40
FONS	Klantenbeheer FONS	10	9,80	21	19,70	209	182,00	3	3,00	243	214,50
	Omkadering FONS	3	3,00	7	6,20	11	8,50	5	3,70	26	21,40
TOTAAL		41	37,90	74	69,70	244	211,50	11	9,50	370	328,6

31/12/2020											
		Niveau A	Niveau A VTE	Niveau B	Niveau B VTE	Niveau C	Niveau C VTE	Niveau D	Niveau D VTE	Totaal	Totaal VTE
VI Ag Uitbetaling Toelagen ikv Gezinsbeleid	Gedelegeerd bestuurder	1	1,00							1	1,00
	Staffuncties (Coördinatie, PMO, strategie, veilig	1	1,00	2	2,00					3	3,00
Audit, beheer en toezicht	Afdelingshoofd	1	1,00							1	1,00
	Auditdienst	3	3,00							3	3,00
	Interregionaal Orgaan					3	2,80	1	1,00	4	3,80
	Klachten- en bemiddelingsdienst	1	1,00	5	4,80	4	3,60			10	9,40
	Sociale begeleiding en toezichtsdienst	2	1,80	16	14,20	3	3,00	2	1,80	23	20,80
	Beheer	6	5,35			2	1,80			8	7,15
Algemene diensten	Afdelingshoofd	1	1,00							1	1,00
	Aansturing Algemene Diensten					1	0,80			1	0,80
	Juridische zaken VUTG	1	1,00							1	1,00
	Business Informatie Management & Technologie	1	1,00	5	4,80	1	0,80			7	6,60
	Procesbeheer			3	3,00	2	2,00			5	5,00
	Financiën en boekhouding	1	1,00	3	3,00	4	3,30			8	7,30
	Kwaliteit	1	1,00	2	1,80	3	2,80			6	5,60
	Vorming, training en opleiding	1	1,00	3	3,00	1	0,80			5	4,80
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	1,80	2	2,00					5	3,80
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	2	1,80	2	1,50					4	3,30
FONS	Klantenbeheer FONS	10	9,80	23	21,90	193	169,30	3	2,80	229	203,80
	Omkadering FONS	4	4,00	9	8,10	18	16,60	5	3,70	36	32,40
SUBTOTAAL		40	37,55	75	70,10	245	207,60	11	9,30	361	325
	Expertise schooltoeslag					10	9,60			10	9,60
TOTAAL		40	37,55	75	70,10	255	217	11	9,30	371	334,15

31/12/2021											
		Niveau A	Niveau A VTE	Niveau B	Niveau B VTE	Niveau C	Niveau C VTE	Niveau D	Niveau D VTE	Totaal	Totaal VTE
VI Ag Uitbetaling Toelagen ikv Gezinsbeleid	Gedelegeerd bestuurder	1	1,00							1	1,00
	Staf gelegeerd bestuurder	2	1,90	1	1,00					3	2,90
	Risicomanagement en Interne controle	1	1,00	1	1,00					2	2,00
	Klantenrelaties en Regiowerking	1	1,00	3	2,80		4	3,80		8	7,60
Audit, beheer en toezicht	Administratieve Ondersteuning	2	1,50	1	1,00					3	2,50
	Audit VUTG	4	4,00							4	4,00
	Klachten en bemiddeling	1	1,00	5	4,80		3	2,60		9	8,40
	Sociale begeleiding en toezicht	1	1,00	15	14,40		1	0,80	1	18	17,20
	Sectorbeheer	9	8,20				2	1,80		11	10,00
	Team Internationaal	1	1,00	2	1,80		19	18,30	1	23	22,10
	Administratieve Ondersteuning	1	1,00				1	0,80		2	1,80
Algemene diensten	Juridische zaken VUTG	1	1,00							1	1,00
	Business Informatie Management & Technologie	2	2,00	10	8,80		2	2,00		14	12,80
	Financiën en boekhouding	1	1,00	3	3,00		3	2,80		7	6,80
	Kwaliteit	1	1,00	1	1,00		3	2,80		5	4,80
	VTO	1	1,00	4	3,90		1	0,80		6	5,70
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	2,30	2	2,00					5	4,30
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	3	2,30	1	1,00					4	3,30
	Kenniscentrum	1	1,00				2	2,00		3	3,00
	Projectondersteuning	2	1,60	3	2,90					5	4,5
FONS	Datacockpit	1	1,00							1	1,00
	Klantenbeheer FONS	5	4,80	13	12,00		174	155,90	3	195	175,50
	Multifunctioneel team	1	1,00	11	10,50		11	9,20	5	28	24,40
SUBTOTAAL		46	42,60	76	71,90		226	204	5	358	326,60
	Expertise schooltoeslag						10	9,40		10	9,40
TOTAAL		46	42,60	76	71,90		236	213	5	368	336,00

31/12/2022											
		Niveau A	Niveau A VTE	Niveau B	Niveau B VTE	Niveau C	Niveau C VTE	Niveau D	Niveau D VTE	Totaal	Totaal VTE
VI Ag Uitbetaling Toelagen ikv Gezinsbeleid	Gedelegeerd bestuurder	1	1,00							1	1,00
	Staf gelegeerd bestuurder	2	2,00	1	1,00		1	1,00		4	4,00
	Risicomanagement en Interne controle	1	1,00	1	1,00					2	2,00
	Klantenrelaties en Regiowerking	1	1,00	3	2,80		4	3,80		8	7,60
Audit, beheer en toezicht	Afdelingshoofd en ondersteuning	1	1,00	1	1,00					2	2,00
	Audit VUTG	4	4,00							4	4,00
	Klachten en bemiddeling	1	1,00	5	4,80		3	2,60		9	8,40
	Sociale begeleiding en toezicht	2	2,00	15	13,50		1	0,80	1	19	17,30
	Sectorbeheer	10	8,70				2	1,80		12	10,50
Algemene diensten	Afdelingshoofd en ondersteuning	1	1,00				1	1,00		2	2,00
	Juridische zaken VUTG	1	1,00							1	1,00
	Datacockpit	1	1,00							1	1,00
	Business Informatie Management & Technologie	2	1,90	12	10,80					14	12,70
	Financiën en boekhouding	1	1,00	2	2,00		3	2,80		6	5,80
	Kwaliteit	1	1,00	1	1,00		3	2,80		5	4,80
	VTO	2	2,00	3	2,80		1	0,50		6	5,30
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	2,60	3	3,00					6	5,60
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	3	2,30	1	1,00					4	3,30
	Kenniscentrum	1	1,00				2	2,00		3	3,00
FONS	Projectondersteuning	2	2,00	1	1,00					3	3,00
	Team X-pert			13	12,50					13	12,50
	Klantenbeheer FONS	5	4,80	16	15,00		167	149,60	3	191	172,40
	Multifunctioneel team	1	1,00	12	11,50		21	18,10	5	39	34,30
TOTAAL		47	44,30	90	84,70		209	186,80	9	355	323,50

31/12/2023											
		Niveau A	Niveau A VTE	Niveau B	Niveau B VTE	Niveau C	Niveau C VTE	Niveau D	Niveau D VTE	Totaal	Totaal VTE
VI Ag Uitbetaling Toelagen ikv Gezinsbeleid	Gedelegeerd bestuurder	1	1,00							1	1,00
	Staf gelegeerd bestuurder	2	2,00	1	1,00	1	1,00			4	4,00
	Risicomanagement en Interne controle	1	1,00	1	1,00					2	2,00
	Klantenrelaties en Regiowerking	1	1,00	4	3,50	3	2,60			8	7,10
Audit, beheer en toezicht	Afdelingshoofd en ondersteuning	2	1,50	1	1,00					3	2,50
	Audit VUTG	3	3,00							3	3,00
	Klachten en bemiddeling	1	1,00	5	5,00	3	2,60			9	8,60
	Sociale begeleiding en toezicht	2	2,00	15	13,90	1	0,80			18	16,70
	Sectorbeheer	9	6,90			2	1,80			11	8,70
Algemene diensten	Afdelingshoofd en ondersteuning	1	1,00			1	0,50			2	1,50
	Juridische zaken VUTG	1	1,00							1	1,00
	Datacockpit	1	1,00							1	1,00
	Business Informatie Management & Technologie	3	3,00	14	12,70	2	2,00			19	17,70
	Financiën en boekhouding	2	2,00	1	1,00	2	2,00			5	5,00
	Kwaliteit	1	1,00	4	3,80					5	4,80
	Marketing, communicatie en externe relaties	2	1,60	3	3,00					5	4,60
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	4	3,10	1	1,00	1	0,50			6	4,60
	Kenniscentrum	2	2,00	4	3,90					6	5,90
FONS	Afdelingshoofd en ondersteuning	2	1,50	1	1,00					3	2,50
	Team X-pert			12	11,20					12	11,20
	Klantenbeheer FONS	4	4,00	47	43,90	133	118,70	3	3,00	187	169,60
	Multifunctioneel team	1	1,00	13	12,50	18	15,40	5	3,70	37	32,60
TOTAAL		46	41,60	127	119,40	167	147,90	8	6,70	348	315,60

31/12/2024											
		Niveau A	Niveau A VTE	Niveau B	Niveau B VTE	Niveau C	Niveau C VTE	Niveau D	Niveau D VTE	Totaal	Totaal VTE
VI Ag Uitbetaling Toelagen ikv Gezinsbeleid	Gedelegeerd bestuurder	1	1,00							1	1,00
	Staf gelegeerd bestuurder	1	1,00	1	1,00	1	1,00			3	3,00
	Risicomanagement en Interne controle	1	1,00	1	1,00					2	2,00
	Klantenrelaties en Regiowerking	1	1,00	4	3,50	3	2,80			8	7,30
Audit, beheer en toezicht	Afdelingshoofd en ondersteuning	2	2,00	1	1,00					3	3,00
	Audit VUTG	4	4,00							4	4,00
	Klachten en bemiddeling	1	1,00	5	5,00	3	1,60			9	7,60
	Sociale begeleiding en toezicht	2	2,00	17	15,90					19	17,90
	Sectorbeheer	10	8,20	5	5,00	3	1,80			18	15,00
Algemene diensten	Afdelingshoofd en ondersteuning	1	1,00			1	0,60			2	1,60
	Juridische zaken VUTG	1	1,00							1	1,00
	Datacockpit	1	1,00							1	1,00
	Business Informatie Management & Technologie	2	2,00	9	8,80					11	10,80
	Financiën en boekhouding	2	2,00	1	1,00	2	2,00			5	5,00
	Kwaliteit	1	1,00	4	3,80					5	4,80
	Marketing, communicatie en externe relaties	3	2,60	2	2,00					5	4,60
	Strategisch HR & organisatieontwikkeling	3	2,60	2	2,00	1	0,50			6	5,10
	Kenniscentrum	1	1,00	4	3,90					5	4,90
FONS	Afdelingshoofd en ondersteuning	1	0,90	2	1,80	1	1,00			4	3,70
	Team X-pert			14	13,30					14	13,30
	Klantenbeheer FONS	4	4,00	59	56,30	122	107,30	3	3,00	188	170,60
	Multifunctioneel team	1	1,00	10	9,60	18	14,60	5	3,70	34	28,90
TOTAAL		44	41,30	141	134,90	155	133,20	8	6,70	348	316,10

situatie 31.12.2019	370 koppen
situatie 01.01.2020	380 koppen (+10 koppen wegens de ambtshalve overdracht van 10 medewerkers van AHOVOKS naar VUTG. Omdat het om een ambtshalve overdracht gaat, worden deze koppen geneutraliseerd en dus niet als 'aanwervingen' meegerekend voor de koppenbesparing.)
Personeelsbewegingen 2020	
Uit dienst	21
in dienst	12
Netto afbouw koppen	-9
Personeelsbewegingen 2021	
Uit dienst	28
in dienst	25*
Netto afbouw koppen	-4
Personeelsbewegingen 2022	
Uit dienst	16
in dienst	3
Netto afbouw koppen	-13
Personeelsbewegingen 2023	
Uit dienst	27*
in dienst	20
Netto afbouw koppen	-6
Personeelsbewegingen 2024	
Uit dienst	28
in dienst	28
Netto afbouw koppen	0
Totale netto afbouw koppen 2020 - 2024	-32

Aanbevelingen van Audit Vlaanderen

De aanbevelingen van Audit Vlaanderen dienen deel uit te maken van het ondernemingsplan.

Concreet dient een ondernemingsplan naast de vertrouwde elementen telkens een oplijsting te bevatten van:

1. De acties gericht op het verhogen van de maturiteit van het risicomanagement en op het versterken van de organisatiebeheersing/interne controle van de organisatie;
2. De wijze waarop de entiteit omgaat met de aanbevelingen uit de verschillende audits van Audit Vlaanderen.

Voor het VUTG gaat het concreet om het volgende:

1. De acties gericht op het verhogen van de maturiteit van het risicomanagement en op het versterken van de organisatiebeheersing/interne controle van de organisatie.

Voor 2025 verwijzen we naar de tabellen met de OD's (cf. supra).

2. De wijze waarop de entiteit omgaat met de aanbevelingen uit de verschillende audits van Audit Vlaanderen.

De aanbevelingen van de interne auditdienst van het agentschap worden actief opgevolgd door het auditcomité en de raad van bestuur.

Evaluatie doelstellingen VUTG Ondernemingsplan 2024 – status december 2024

nr	titel	Omschrijving	stand van zaken eind Q4 2024						toelichting
			gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	
OD1.2	Klant centraal: concrete realisaties digitale dienstverlening	Inzake de digitale dienstverlening maken we concreet werk van digitale formulieren, uitgebreidere toepassing van de chatbot, en het onderzoek van een eventuele transfer van MijnFONS naar MijnBurgerprofiel. We zorgen mee voor de integratie van deze concrete realisaties in een eerste versie van digitale customer journey.			X				Door vertrek projectleider én afhankelijkheid van Digitaal Vlaanderen voor punt 1 worden delen 1 en 3 niet gehaald binnen de voorziene timings. Voor overstap naar Mijn Burgerprofiel (deel 1) lopen op dit moment de analyses en voorstellen worden ingewacht, om in december hierover te rapporteren aan de RVB. Het project Digitale Formulieren (deel 2) is wel gerealiseerd, vervolgstappen worden nu gezet om de scope verder uit te breiden naar bv meerdere formulieren. Deel 3 - live chat en meertalige chatbot - wordt begin 2025 (Q2) opgenomen om dan met een implementatieplan te komen. We nemen dit in voorstel na de overstap van onze IT-diensten terug op.
OD1.3	Klant centraal: concrete realisaties fysieke dienstverlening	Op het vlak van de fysieke lokale dienstverlening zetten we concreet in op de verbeteringen i.v.m. toegankelijkheid (o.a. onthaalmap), de verdere integratie van de zitdagen in de lokale context (o.a. HvK, Buurtgerichte netwerken, ...), en het toeleiden vanuit specifieke partners naar onze dienstverlening. We zorgen mee voor de integratie van deze concrete realisaties in een eerste versie van customer journey fysieke dienstverlening.	X						Het project werd voorgesteld op de Raad van Bestuur (VUTG/RVB/20241023/AP05/DOC.600) 1) Buurtgerichte werking: bevindingen worden meegenomen naar de sector. De verschillende zitmomenten worden verdeeld over de andere uitbetalingsactoren. 2) Netwerkonderzoek: inzichten worden meegenomen naar de sector en geïmplementeerd in de dagelijkse werking en globale strategie Regiowerking. 3) Onthaalmap: elk kantoor beschikt over een eigen onthaalmap. Medewerkers die een kunnen een gepersonaliseerde map meenemen naar een zitdag. 4) FONS-spel: 4 ideeën werden weerhouden. De financiële impact wordt besproken om de keuze te bepalen.

OD1.4	Klant centraal: concrete realisaties gezamenlijke ondersteuning van gezinnen samen met partners	Wat betreft het ondersteunen van gezinnen die al door partners bereikt worden, onderzoeken we hoe we een digitale aanvraagtool voor professionals kunnen ontwikkelen en maken we concreet werk van een samenwerking met Atlas en specifieke scholen (Kaapklas en NT2), en een eventuele samenwerking met de Digibanken. We bekijken hoe we de gezamenlijke ondersteuning met partners kunnen verankeren in een kader en customer journey.	X						1) De samenwerking met Kaapklassen, CVO en Ligo werd verankerd in onze fysieke dienstverlening en toeleiding via partners. 2) Uit een eerste onderzoek en interne afstemming rond een digitale aanvraagtool voor professionele toeleiders kwamen een aantal voordelen die zowel voor onze medewerkers als toeleiders een meerwaarde zouden kunnen bieden. Om dit verder te verkennen bekijken we binnen het spoor 'digitale dienstverlening' hoe we dit slim en efficiënt kunnen inbedden in bestaande structuren om meerwaarde te creëren en dubbel werk te vermijden. 3) We hadden een eerste overleg met de projectcoördinator Digbanken en bekijken nu verder hoe ons digitaal aanbod opgenomen kan worden in de dienstverlening in digipunten.
OD1.5	Klant centraal: onderzoeken taaloplossingen	We onderzoeken mogelijke taaloplossingen ter ondersteuning van fysieke, niet-fysieke en digitale dienstverleningscontacten, met het oog op een meer toegankelijke én efficiëntere begeleiding van klanten in kader van hun rechten Groeipakket.	X						De volgende taaloplossingen werden gerealiseerd: Voor de niet-fysieke dienstverlening: - een QR-code op de brieven met doorverwijzing naar Google Translate. Op vraag van de Raad van Bestuur werd een disclaimer i.v.m. persoonsgegevens toegevoegd. - gezinnen vinden op een aantal brieven een icoon en een verwijzing naar Fons.be de dichtstbijzijnde locatie voor een fysiek gesprek. Het icoon wordt geleidelijk aan geïntegreerd in alle FONS-brieven. Voor de fysieke en digitale dienstverlening: - een uitgebreide lijst met vertalingen werd opgesteld en gevalideerd en is ter beschikking gesteld van de uitbetalers. - uitleg over het gebruik van de vertaalapps Google Translate, Deepl (Pro) en SayHi en een evaluatie van de voor- en nadelen van elke app is bezorgd aan de uitbetalers. De rapportering is vervat in VUTG/RVB/20240911/AP06/DOC.582.

OD1.6	Klant centraal: gerichte verbetering via samenwerking met scholen en kinderopvang	We werken samen met de VGC om via gerichte mailings scholen en kinderopvanginitiatieven met ingeschreven gezinnen die buiten Vlaanderen wonen, vlot te bereiken. Met de verspreiding van een folder op maat in Brusselse scholen en kinderopvanginitiatieven informeren we deze gezinnen proactief over hun rechten in het kader van het Groeipakket en zorgen we voor een snellere toeleiding.	X						Alle geplande acties voor 2024 werden uitgevoerd: het netwerk voor communicatie met VGC werd uitgebreid met partners uit kinderopvang, onderwijs en welzijnssector. Ze werden allen proactief geïnformeerd over de kinderopvangtoeslag, kleutertoeslag en schooltoeslag voor kinderen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. We maakten een analyse van de 3-jarigen in Brussel die in 2023 een kleutertoeslag ontvingen en de ontbrekende groep die er potentieel nog recht op zou kunnen hebben (bronnen Dashboards Opgroeien en Gemiste Groeipakketten). Hieruit blijkt een non take-up van maximum 3,2%. We stellen voor om het project niet verder op te nemen in het ondernemingsplan, maar in te bedden in de reguliere werking. - de non take-up kan gemonitord en opgevangen worden in het project rond Gemiste Groeipakketten; - de communicatie kan jaarlijks voorzien worden door Team Partners of Team Communicatie.
OD1.7	Klant centraal: Heerlijk heldere schriftelijke communicatie	We zetten de inspanningen van de voorbije jaren verder met als doel tegen juni 2024 (het einde van de huidige regeerperiode) het project af te ronden. Dan zal de initiële lijst van 147 informatie- en beslissingsbrieven, aangevuld met het 15-tal dringende/nieuwe brieven, het Heerlijk Helder-stempel dragen. We checken de eventuele opmerkingen van de uitbetalers op de gevalideerde HH-documenten die hen vanaf medio 2023 ter beschikking zijn gesteld.	X						De periodieke revisie en validering van brieven uit de inventaris werd in Q2 van 2024 afgerond. We hebben voor de deadline van juni 2024 de volledige lijst met 147 geselecteerde documenten afgewerkt, en zelfs uitgebreid tot 152. De Heerlijk Helder gevalideerde documenten zijn ter beschikking gesteld aan de private uitbetalers. De private uitbetalers kunnen hun vragen of bemerkingen gegroepeerd doorgeven aan de projectgroep. Alleen bij consensus van de vijf uitbetalers kunnen deze na juni 2024 leiden tot amendering van de eerder gevalideerde Heerlijk Helder-documenten.

OD1.8	Naar een vernieuwde kwaliteitscirkel Brieven en formulieren	Na afloop van de projecten 'Heerlijk Helder' en 'Optimalisatie proces schriftelijke communicatie' in juni 2024, verankeren we de geleerde lessen in een nieuwe kwaliteitscirkel 'Brieven en Formulieren'. Opzet is om enerzijds alle nieuwe en aangepaste brieven en formulieren van bij opmaak te voorzien van een HH-label en om anderzijds de processen 'Opmaak brieven en formulieren sector' en 'Opmaak brieven en formulieren FONS' beter te stroomlijnen.	X						Met ingang van 1 juli 2024 wordt met 1 set modelbrieven/formulieren gewerkt, met name de "Heerlijk Helder"-brieven/formulieren in FONS-layout. De private uitbetalers benutten deze modelbrieven als inhoudelijke referentie- en inspiratiebron maar kunnen hier de eigen huisstijl op toepassen. De Kwaliteitscirkel werd uitgebreid met een aantal leden om de ervaringen uit het project Heerlijk Helder te borgen en te verzekeren bij de redactie van nieuwe brieven en formulieren.
-----------------------	---	--	---	--	--	--	--	--	---

SD 2	VUTG gaat resoluut voor een verder doorgedreven automatische rechtentoeckenning en wil hierrond binnen het ruimere WVGA-domein een stimulerende rol spelen
-------------	---

nr	titel	Omschrijving	stand van zaken eind Q4 2024						toelichting
			gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	
OD2.1	Integratie nieuwe en aangepaste gegevensstromen i.f.v. automatische rechtentoeckenning	We zetten verder in op het optimaal automatisch kunnen verwerken van gegevens vervat in gegevensstromen en dit zowel naar aanleiding van nieuw ontwikkelde gegevensstromen, als door wijzigingen die geïmplementeerd worden aan de bronzijde van de gegevensstroom. VUTG maakt hiervoor samen met Kring de planning voor 2024 op, zodat de automatische gegevensverwerking in CGPA bewerkstelligd wordt. De highlevelplanning voor 2024, die nog verfijnd wordt, vervat gegevensstromen met betrekking tot onder meer de thema's arbeidsongeschiktheid, jeugdhulp, optimalisatie adresgegevens, en inkomsten gerelateerde gegevens zoals jobbonusPlus voor zelfstandigen.		X					De fluxen zijn volgens de afgesproken planning met Kring voor 2024 gerealiseerd in CGPA, rekening houdende met de beschikbaarheid van de gegevens aan de bronzijde van de betreffende gegevensstroom. Tijdens het laatste kwartaal van 2024 is verder aandacht besteed aan de verwerking van de flux D227 (Jeugdhulp) en het kunnen implementeren van de integratiestrategie prefix aan CGPA-zijde zoals beschreven in VUTG/RVB/20240911/AP03/DOC.579. De rapportering over de integratie van de nieuwe en aangepaste fluxen is vervat in de rapportering aan de RvB in het kader van de OD4.2 betreffende de verdere uitbouw van CGPA (VUTG/RVB/20241218/AP06/DOC.628).
OD2.2	Alarmbel	In overleg met RSZ en Smals trachten we tot een definitie te komen van flux actueel inkomen (individuele rekeningen op maandbasis) die bruikbaar is voor de automatisering van de alarmbelprocedures sociale toeslag en schooltoeslag. Zodra er meer duidelijkheid is over de concrete timing, zetten we de ontwikkeling van deze fluxen op de agenda van onze gegevensverdelers, MAGDA en Kring. Hiervoor stemmen we ook af met andere partijen die in deze flux geïnteresseerd zijn, zoals een groep OCMW's rond Gent.					X		Er is op dit moment gefaseerde vooruitgang voor dit project bij de RSZ en KSZ, maar voorlopig beperkt tot flexijobs. Actueel inkomen is opgenomen in een verdere fase.

OD2.3	Afstemmen inkomenstarief kinderopvang	We bereiden de contouren voor die een beslissing omtrent de afstemming van het inkomenstarief Kinderopvang op de inkomensdefinities uit het Groeipakket mogelijk moeten maken. Deze afstemming moet automatische rechtentoekenning mogelijk maken, maar ook een meer structurele opvolging van de inkomenstarieven van gebruikers van de kinderopvang.	X						Uit de beleidsnota 2024-2029 kunnen we duidelijk opmaken dat het de bedoeling is om de ouderbijdrage af te stemmen op het gezinsinkomen zoals gebruikt binnen het Groeipakket. Het is de bedoeling om de ouderbijdrage in te bedden in het ecosysteem van het Groeipakket wat mogelijkheden biedt op het vlak van automatische rechtentoekenning. Dit project zal een vervolg krijgen in het ondernemingsplan van 2025.
OD2.4	Borging werkwijze schooltoeslag	We borgen de sinds het schooljaar 2022-2023 toegepaste nieuwe werkwijze in het kader van de schooltoeslag. Dit betekent dat de eerste betaling van de schooltoeslag plaatsvindt voor het begin van het nieuwe schooljaar.	X						Net zoals vorig schooljaar vond de eerste uitbetaling van de schooltoeslag plaats vóór de start van het nieuwe schooljaar. 77% van het totaal aantal verwachte betalingen is vóór de start van het nieuwe schooljaar doorgegaan, dat zijn er 10% meer dan vorig jaar bij de eerste betaalrun. Einde oktober 2024 hebben in totaal 507.502 kinderen de schooltoeslag ontvangen voor een bedrag van 234.200.045 euro. Ook dit jaar werd een chatbot gelanceerd voor de burger op de website van FONS en werd een aparte telefoonlijn voorzien voor het beantwoorden van vragen specifiek over de schooltoeslag.
OD2.5	Onderzoeken van uitwisseling attesten zwangerschap via beschikbare digitale kluizen	We onderzoeken of en hoe we via een connectie met beschikbare digitale kluizen beroep kunnen doen op elektronische attesten die de nodige gegevens bevatten om de voorafbetaling van het startbedrag geboorte te kunnen uitvoeren. Op deze manier kunnen we de risico's op fraude beperken en zorgen we ook voor minder werk voor wie zwanger is.					X		Er is overleg voorzien met de leidend ambtenaar van het Agentschap Zorg over de financiering van de financiering van de ontwikkeling van deze flux door VitaLink. Voor het onderdeel "financiering van de MAGDA-dienst" is er overeenstemming over financiering met Kring. In afwachting van duidelijkheid over de volledige financiering, wordt dit project uitgesteld naar 2025.

nr	titel	Omschrijving	stand van zaken eind Q4 2024						toelichting
			gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	
OD3.1	Roadmap datawerking 2024	We bouwen de databronnen binnen het agentschap verder uit, verrijken deze, en maken ze toegankelijk, o.a. via een data-catalogus. Op basis van deze databronnen ontwikkelen we bijkomende dashboards, waaronder een dashboard KPI, een dashboard opvolging taken FONS, en een dashboard Agentschap. Ook ontwikkelen we verder onze analytics mogelijkheden, in concreto het operationaliseren van de POC 'anomaliedetectie' en de data-analyse i.f.v. Klant centraal.		X					De voortgang van de projecten binnen de roadmap datawerking wordt elk kwartaal besproken en opgevolgd binnen de kwaliteitscirkel data. In functie van de opzet van het dataplatform is een aangepaste roadmap goedgekeurd door de kwaliteitscirkel eind september. De aanpassing heeft geen invloed op de reeds bestaande dashboards maar wel op bv. de migratie van die bestaande dashboards naar het dataplatform. Het project anomaliedetectie voor gezinsinspecteurs kende tijdens het jaar een vertraging. Er zal echter wel een beta-versie ter beschikking zijn midden/eind november waarna een definitieve versie midden december op de planning staat. Het automatiseren van het AI-model gebeurt in een latere fase wanneer de data voldoende ter beschikking kan gesteld worden via het dataplatform.
OD3.2	Keuze dataplatform	We kiezen het meest geschikte dataplatform dat het beste past bij onze werking en onze databestanden. Het gekozen dataplatform wordt in de eerste jaarhelft van 2024 concreet opgezet.		X					De opzet van de infrastructuur is quasi afgerond op het sleutelbeheer (af te nemen bij Digitaal Vlaanderen) na. De data-engineering op het dataplatform is ongoing waarbij voorrang werd gegeven aan de AI-projecten binnen het agentschap die qua data-aanvoer afhankelijk zijn van het dataplatform. Voor het AI-project 'taakefficiëntie' werden de data uit prio1 en prio 2 in de development-omgeving opgeladen. Een maandelijkse opvolgessie tussen alle partners die werkzaam zijn op of werken aan het dataplatform garandeert een onderlinge samenwerking en diverse plannings die op elkaar zijn afgestemd. We voorzien live te gaan in maart 2025.

OD3.3	Operationele en financiële kengetallen	We onderzoeken welke kengetallen nuttig en beschikbaar zijn in het kader van het opvolgen van de efficiëntie van het agentschap, en bekijken of we de methodiek van 'Balanced Scorecard' hierin kunnen integreren.		X					Het voorstel van op te volgen operationele en financiële kengetallen is voorgelegd aan de raad van bestuur in november 2024. Bij goedkeuring wordt een planning opgesteld voor de opmaak en publicatie van een integraal dashboard. Dit kent een vervolg in 2025.
OD3.4	AI roadmap	We bouwen een roadmap Artificial Intelligence waarin we zowel alledaagse (ondersteunende) als transformationele (echt nieuwe) AI-initiatieven plannen op een drie-horizonsmodel naar tijd en impact. Dit betreffen zowel als intern als extern gerichte projecten. Tegelijk zetten we vangrails en processen voor goede wegbeheersing op (Algovernance). Concreet gebruiken we AI-technologie (zoals bv. ChatGPT) ter ondersteuning van het dossierbeheer FONS en voor het gebruiksvriendelijk raadplegen (in dialoog) van gespecialiseerde informatie over de GP-regelgeving. Rekening houdend met good governance en ethiek en voortbouwend op onze data-inspanningen, willen we voorspellende modellen bouwen, o.a. rond de 'detectie van anomalieën' en fluxwijzigingen. We leggen de AI roadmap voor aan de RvB en passen deze continu aan aan nieuwe inzichten en noden. We verrijken het ondernemingsplan met enkele projecten uit de AI-roadmap, van zodra deze geselecteerd zijn.		X					De roadmap AI is op volle koers, en zit op schema. Voor de concrete deelprojecten volgt hieronder een kort overzicht. chatbot Floris De nota voor directieraad wordt afgewerkt met als voorstel Floris in productie te nemen bij overstap IT-diensten in 2025. Anomaliedetectie Inspecteurs Voor anomaliedetectie gezinsinspecteurs: een betaversie is ter beschikking midden/eind november waarna een definitieve versie midden december gepland is. Het automatiseren van het AI-model gebeurt in een latere fase bij voldoende en frequente beschikbaarheid van data via het dataplatform. CGPA AI Het technisch AI model om de takenoptimalisatie binnen CGPA te realiseren werd goed bevonden om het project verder te zetten. Momenteel zitten wij in de experiment fase waar het functioneel resultaat van het AI model zal beoordeeld worden. Hiervoor hebben wij het dataplatform nodig omdat wij hiervoor persoonsgebonden data willen gebruiken en dat wij hiervoor het secure dataplatform voor nodig hebben. Het dataplatform is er nog niet waardoor wij het project eind november even op hold moeten zetten. Het project loopt verder in 2025 en zal opnieuw opgestart worden van zodra het datplatform beschikbaar is. Het deelproject rond patroondetectie audit logging wordt opgestart om de scope af te bakenen. Copilot In het najaar van 2024 hebben we ons gericht op het inspireren en trainen van testers in het gebruik van Copilot, met speciale aandacht voor specifieke use cases dankzij PWC. Dit heeft als doel de nodige vaardigheden op te bouwen voor optimaal gebruik van Copilot in de operationele, professionele VUTG-

									omgeving en om objectieve testbevindingen te verkrijgen. In december kijken we naar retrospective over de roadmap in zijn geheel. Plannen voor 2025 worden dan (verder) ingevuld
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SD 4	VUTG zorgt voor een efficiënt georganiseerd en performant ondersteund uitbetalingslandschap waarbinnen de opdrachten Groeipakket correct en volgens de regelgeving toegepast worden
-------------	--

nr	titel	Omschrijving	stand van zaken eind Q4 2024						toelichting
			gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	
OD4.1	Borging regelgevende wijzigingen	We implementeren de regelgevende wijzigingen die in 2024 zouden doorgevoerd worden. Daarbij hebben we bijzondere aandacht voor de eventuele gevolgen van het regeerakkoord 2024-2029.	X						We kunnen stellen dat het een relatief rustig jaar betrof op het niveau van regelgevende wijzigingen. Het regeerakkoord 2024-2029 houdt heel wat mooie en uitdagende projecten in, maar meer gericht op de gehele termijn van de legislatuur. Op korte termijn dienden op het einde van 2024 enkel de maatregelen met betrekking tot de kleutertoeslag geïmplementeerd te worden. Dit project blijft een recurrent jaarlijks gegeven.
OD4.2	Verdere uitbouw CGPA	We bouwen de Centrale Groeipakketapplicatie verder uit volgens de aan de RvB voorgelegde planning voor CGPA 2024. We besteden de nodige aandacht aan het optimaal automatisch bepalen en betalen van de betreffende Groeipakketrechten, alsook aan het comfort voor het dossierbeheer door verder in te zetten op de automatisatie inzake het takenbeheer. Naast het aspect gebruikerservaring, ondernemen we ook actie met betrekking tot de beveiliging, de performantie en de documentatie van het systeem. Prioriteiten voor 2024 zijn onder meer volgende gebruikersvereisten of functionaliteiten: EESSI, Berekenen betalen en regularisatie, Nonfunctionals, Fluxen, Verwerking activiteit kind (Zorgtoeslag), Dossierbeheer en -comfort, Communicatie actoren, IT128 en nationaliteitsvoorwaarden, Vlabel, Selectieve Participatie Leerling (optimalisatie inkomensbevraging), Crisistoeslag, Audit,	X						De CGPA-ontwikkelingen zijn verdergezet volgens de voorziene epic's zoals opgenomen in de goedgekeurde en geactualiseerde planning voor CGPA voor het laatste kwartaal van 2024 (VUTG/RVB/20240619/AP06/DOC.566) en rekening houdende met het ter beschikking gestelde budget en de planningsafhankelijkheden. De rapportering over de gerealiseerde CGPA-ontwikkelingen is vervat in VUTG/RVB/20241218/AP06/DOC.628.

		Archivering dossiers en Taken en verificaties. We toetsen af hoe we deze ontwikkelingen kunnen realiseren: volgens de huidige gebruikelijke technologie of volgens AI-technologieën.							
OD4.3	Project CGPA – Verwerking prestaties op maandbasis	We initiëren het project 'Verwerking prestaties op maandbasis' zowel op inhoudelijk als financieel vlak. Dit laat optimalisatie in CGPA toe van de maandelijkse verwerking en interpretatie van alle prestaties geleverd door het kind, waardoor de bepaling en betaling van het Groeipakketrecht optimaler automatisch kan verlopen. We analyseren de huidige situatie (AS IS) en beschikbaarheid aan functionaliteit in CGPA, de wenselijke toekomstige situatie (TO BE), alsook de meerwaarde van deze functionaliteit gekoppeld aan de budgettaire inschattingen voor de betreffende ontwikkelingen.					X		De ontwikkelingen met betrekking tot 'Prestaties op maandbasis' zijn volgens de afgesproken planning gerealiseerd in CGPA. We verwijzen inzake deze realisaties met betrekking tot 'Prestaties op maandbasis' ook naar de nota voor de RvB in het kader van OD4.2 betreffende de verdere uitbouw van CGPA (VUTG/RVB/20241218/AP06/DOC.628).
OD4.4	Implementatie integratieprefix in CGPA	Nu Magda de integratieprefix toevoegt aan de elektronische berichten kunnen we de gegevensvergaring binnen CGPA op deze nieuwe leest schoeien. We gebruiken deze prefix om de doelstellingen van dataminimalisatie en proportionaliteit in het kader van GDPR beter te garanderen.	X						De bijkomende vereiste ontwikkelingen om de prefix correct te kunnen implementeren in CGPA zijn beschreven in de nota voor de RvB met referentie VUTG/RVB/20240911/AP03/DOC.579. De realisatie van deze ontwikkelingen is eveneens vervat in de nota voor de RvB in het kader van OD4.2 betreffende de verdere uitbouw van CGPA (VUTG/RVB/20241218/AP06/DOC.628).
OD4.5	Ingebruikname Centrale Documentstore/MetaXa versie 2.0	We nemen de nieuwste versie van de Centrale documentstore/MetaXa versie 2.0 in gebruik binnen het Groeipakket. We maken de integratie met Kring/CGPA mogelijk en we migreren de bestaande documenten naar deze versie 2.0.	X						Gerealiseerd in Q1
OD4.6	Opstart vernieuwde hostingovereenkomst CGPA	We nemen de nieuwe hardware in productie waarop CGPA en Kring zullen gerund worden binnen de vernieuwde hostingovereenkomst.	X						Gerealiseerd in Q1
OD4.7	Evaluatie uitvoering keuzemechanisme bankrekening en uitbetaler	We onderzoeken of en hoe we de keuze voor een bankrekening en uitbetaler voor gezinnen kunnen vereenvoudigen. We onderzoeken welke onnodige drempels er zouden kunnen bestaan in deze en formuleren verbetervoorstellen om deze weg te	X						Het project wou de aanvraagprocedure voor het Groeipakket vereenvoudigen door de administratieve lasten voor de keuze van een uitbetaler en een bankrekening te verlagen. We hebben vooral de last om steeds 2 handtekeningen van begunstigden te

		halen of te beperken.							eisen, drastisch kunnen terug dringen. We volgen de implementatie van dit project verder op begin 2025, maar verwachten hierbij geen grote problemen.
OD4.8	Differentiatie type sociale toeslag in het kadaster Groeipakket	Om tegemoet te komen aan vragen van aanbieders van rechten afgeleid van het toekennen van sociale toeslagen binnen het Groeipakket, wenst Opgroeien het kadaster Groeipakket uit te breiden met meer gedetailleerde informatie over de categorieën van sociale toeslagen. We brengen deze noden in kaart en bekijken hoe we deze op de meest efficiënte wijze kunnen implementeren.	X						De categorieën van sociale toeslagen werden opgeladen in het kadaster op 12 november 2024.

nr	titel	Omschrijving	stand van zaken eind Q4 2024						toelichting
			gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	
OD5.1	Verankering en uitbreiding aanbod aan lokale besturen	We verankeren het aanbod aan lokale besturen en breiden dit verder uit. In 2024 bouwen we in het kader van het project Family ProEf (onderdeel van het relanceproject Gemeente Zonder Gemeentehuis (GZG)) verder aan een applicatie waarmee we snel en efficiënt vragen en noden van lokale besturen met betrekking tot hun gezinsbeleid kunnen onderzoeken. Ook zetten we de campagne verder waarmee we ons aanbod bekend maken aan steden en gemeenten.	X						De status van het project werd voorgelegd aan de Raad van Bestuur van 20/11/2024 (VUTG/RVB/20241120/AP09/DOC.615) 89 lokale besturen toonden interesse in ons aanbod. Op dit moment konden we 37 lokale besturen bedienen met simulaties, brievenzendingen of gegevensdeling. De laatste standaardprocessen (delta opzoeking en detectie van Groeipakketrechten binnen scholen) werden ontwikkeld, getest en in productie gebracht binnen de Gemma applicatie. Om onze dienstverlening na de projectfase verder te verankeren als volwaardige en doordachte pijler binnen onze agentschapsstructuur maakten we in samenwerking met team Risicomanagement een apart risicoregister op. In dit risicoregister koppelden we potentiële risico's aan mitigerende beheersmaatregelen die we onder impuls van team Risicomanagement op regelmatige basis opnieuw zullen evalueren. Daarnaast stelden we in het kader van organisatiebeheersing en kwaliteitszorg ook een klantenperceptiemeeting op. Hierdoor blijven we waardevolle feedback capteren en kunnen we de kwaliteit van onze dienstverlening bewaken. Om de projectwerking symbolisch om te dopen tot vaste pijler in ons agentschap, organiseren we een slotevent in het voorjaar van 2025. Op dit event brengen we alle interne en externe belanghebbenden samen die bijgedragen hebben aan het succes van onze dienstverlening en dragen de projectleden figuurlijk de Family ProEf fakkel over aan de dedicated teams binnen het agentschap.

OD5.2	Uitbouw authentieke interne kennisbron Groeipakket	Tijdens het onderzoek naar de (gedeeltelijke) integratie van het Kenniscentrum en Gpedia (OP2023) stelden we vast dat voor de informatieverbreiding via de verschillende VUTG-kanalen gebruik wordt gemaakt van diverse bronnen. Daarom beogen we om een interne, authentieke en gekwalificeerde bron van operationele kennis beschikbaar te stellen aan de diverse informatieverbreiders, en zo het interne kennisbeheer over (uitbetaling) Groeipakket te optimaliseren. We definiëren hierbij welke actoren hieraan hun bijdrage zullen leveren en hoe de verdere ontsluiting uit deze bron vorm zal krijgen.			X				De basisprincipes over de gecentraliseerde kennisbibliotheek voor het Groeipakket werden afgeklopt. We weten intussen ook welke teams welke input zullen geven en welke teams gebruik zullen maken van welke output. In onze zoektocht naar een degelijke tool werd duidelijk dat we de technische opzet zeer zorgvuldig dienen te doen. We zullen beroep doen op externe, technische expertise om een sharepointbibliotheek gebaseerd op metadata op te zetten. Deze zal ook agentschapsoverkoepelend kunnen ingezet worden voor het beslissingsrepertorium van Fons zodat deze tool meerdere doelen kan dienen. We verwachten deze tool begin 2025 te kunnen lanceren.
OD5.3	5 jaar Groeipakket in de kijker	We presenteren in 2024 de resultaten van 5 jaar Groeipakket.		X					In Q4 werd het jubileum 5 jaar Groeipakket (incl. agentschap en FONS) in de kijker gezet in de VAC's van Gent, Brugge, Hasselt en Antwerpen. Ook de bekendmakingscampagne over het Groeipakket en onze dienstverlening in het Marie-Elisabeth Belpairegebouw in Brussel bij alle entiteiten van de Vlaamse overheid werd verdergezet. De kennismakingsgesprekken met collega's van andere VO entiteiten leverden een positieve dynamiek op en kunnen leiden tot interessante ervaringsuitwisselingen en samenwerkingen in de toekomst. De campagne voor het jubileum voorzag ook een mailing naar al onze partners (adreswijziging Brussel en FONS brieven). Hiermee zijn ook de acties zoals aangekondigd in het actieplan n.a.v. het jubileum en de verhuis van het hoofdkantoor afgerond (nota COB van 16 juli 2024).
OD5.4	Samenwerking i.v.m. ondersteuning gezinnen bij aanvraag zorgtoeslag	Opgroeien, VUTG en de uitbetalers Groeipakket werken samen aan een aanpak en script waarmee de uitbetalers van het Groeipakket de gezinnen gerichter kunnen ondersteunen bij de aanvraag zorgtoeslag.			X				De status van het project werd voorgelegd aan de Raad van Bestuur van 23/10/2024 (VUTG/RVB/20241023/AP07/DOC.602) Het proefproject in Leuven werd succesvol ingebed in het ondersteuningsaanbod op zitdagen Groeipakket in het Huis van het Kind. We rollen dit nu verder stapsgewijs en volgens hetzelfde kader uit op andere zitdagen Groeipakket in Vlaanderen zodat we onze fysieke ondersteuning overal kunnen versterken en de gaten in het lokale vangnet mee kunnen helpen

									dichten via samenwerking met collega- gezinsondersteuners die werken rond zorgtoeslag.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

nr	titel	Omschrijving	stand van zaken eind Q4 2024						toelichting
			gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	
OD6.1	Vervolg implementatie nieuwe organisatie op basis van het VUTG organisatiecharter	We vervolgen het implementatietraject inzake loopbaanpaden in lijn met het personeelsplan en -budget. We vervolgen het leiderschapstraject en werken de differentiatie per doelgroep verder uit. Daarnaast voorzien we een globale evaluatie van het organisatiecharter met het oog op het uittekenen van een nieuw meerjarenplan voor het agentschap.			X				De status van het project werd voorgelegd aan de raad van bestuur van 20/11/24 (VUTG/RvB/20241120/AP14/DOC62). Het leiderschapsprogramma verloopt volgens planning; de geplande opleidingen werden aangeboden en per kwartaal werd een leiderschapsmoment georganiseerd. Het team procesbegeleiders bekwaamt zich verder en wordt organisatiebreed ingezet op afroep. De implementatie van de loopbaanpaden loopt op schema; in Q4 lopen nog een aantal selectie en bevorderingsprocedures in lijn met het personeelsplan. Enkel het deel evaluatie van het organisatiecharter kent een lichte afwijking en zal pas eind Q1 aan de Raad van Bestuur worden voorgelegd. Voor de implementatie van het vernieuwde organisatiecharter zal opnieuw een implementatietraject worden uitgetekend dat deel kan uitmaken van het OP 2025.

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

nr	titel	Omschrijving	stand van zaken eind Q4 2024						toelichting
			gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	
OD7.1	Organisatiebeheersing en uitbouw proceshuis	We actualiseren het systeem van organisatiebeheersing. Tegen einde 2024 zullen de belangrijkste processen, gebaseerd op de hoogste risico's, uitgewerkt zijn in het proceshuis.			X				De actualisatie van het organisatiebeheersysteem is uitgevoerd en werd voorgelegd aan de Raad van Bestuur van november (VUTG/RVB/20241120/AP13/DOC619). Het identificeren van de processen waaraan de grootste risico's verbonden zijn, is lopende. De identificatie van deze processen wordt in november voorgelegd aan het Directieteam en in december aan de Raad van Bestuur. De deadline voor het uittekenen van deze processen (einde Q4) zal niet behaald worden wegens een gebrek aan mankracht op procesmanagement. Het is de bedoeling de belangrijkste processen uit te tekenen tegen einde juni 2025.
OD7.2	Borgen systeem risicomanagement conform de aanbevelingen Interne Audit	We doen het nodige om op elk element van het risicomanagementmodel de score "3" te behalen en borgen het bijgewerkte systeem van risicomanagement.	X						De methodiek van de risico-evaluatie in het kader van restrisico's werd verbeterd overeenkomstig de aanbevelingen van Audit Vlaanderen. Tijdens het Directieteam van 06/06/2024 werd de strategie bepaald omtrent restrisico's en deze strategie werd voor elk risico, gekoppeld aan de strategische doelstellingen, opgenomen in het risicoregister. De zesmaandelijke herevaluatie van het risicomanagement liep wat vertraging op en werd niet uitgevoerd tegen einde Q1, maar vond plaats in juni 2024 en werd voorgelegd aan de Raad van Bestuur van september (VUTG/RVB/20240911/AP14/DOC590). De volgende zesmaandelijke herevaluatie van het risicomanagement staat al ingepland voor eind november 2024.

OD7.3	Verdere uitrol van dataclassificatie en implementatie informatieclassificatieraamwerk	We implementeren het informatieclassificatieraamwerk van de Vlaamse Overheid voor persoonsgegevens van klasse 3, 4 en 5.		X					De belangrijkste informatieassets van het VUTG zijn geïnventariseerd en gerapporteerd aan het forum Informatieveiligheid. De classificatie van de informatieassets is bepaald en gerapporteerd aan het forum informatieveiligheid. Voor de risicoanalyse van alle informatieassets van klasse 3 en hoger was de deadline eerst 31/12/2024, deze werd door het forum informatieveiligheid gewijzigd naar einde Q1 2025. Het VUTG zal in 2025 deze risicoanalyses opstarten.
OD7.4	Verdere uitrol informatieveiligheid cf. verplichtingen Stuurorgaan	We inventariseren de informatieassets van het VUTG. We formaliseren het informatieveiligheidsbeleid van het VUTG. We onderzoeken de aanstelling van een CISO in samenwerking met de private uitbetalingsactoren			X				De actualisatie van het informatieveiligheidsbeleid is lopende en zal afgerond zijn tegen 30/06/2025. De CISO-rol binnen het VUTG wordt via een kwaliteitscirkel opgenomen en binnen deze kwaliteitscirkel zal onder andere het informatieveiligheidsbeleid verder worden geofficialiseerd. De oprichting van de kwaliteitscirkel informatieveiligheid werd voorgelegd aan de Raad van Bestuur van oktober (VUTG/RVB/20241023/AP8/DOC603).
OD7.5	VUTG Sourcing	We voeren de principiële beslissingen uit die in 2023 werden genomen op vlak van IT sourcing. Bij een gewijzigde sourcing strategie stellen we met de huidige en toekomstige partners in de eerste plaats een plan van aanpak op om deze migratie te realiseren. Vervolgens starten we met de effectieve realisatie/implementatie van de nieuwe sourcing strategie			X				De voorbereiding van de migratie van de VUTG toepassingen bij Opgroeien is lopende. De build omgeving werd reeds overgezet en de migratie van de testomgeving is lopende. De planning van februari 2025 om alles overgezet te hebben blijft behouden. (zie nota met referentie VUTG/RVB/20240911/AP13/DOC.589). De overstap van onze IT-diensten (inkanteling VO werkplekdiensten) wordt verder voorbereid. Verschillende deelprojecten werden in kaart gebracht en worden concreet uitgewerkt. De laatste week van maart 2025 zal de overstap concreet plaatsvinden. Het communicatietraject krijgt voldoende aandacht om deze change bij de gebruikers te begeleiden. (zie nota met referentie VUTG/RVB/20241023/AP10/DOC.605) Beide projecten lopen verder in 2025.
OD7.6	Inhuizing van het VUTG-hoofdkantoor in het VAC Brussel (Marie-Elisabeth Belpairegebouw)	We voeren de laatste stap uit in de vastgoedstrategie die bij aanvang van het VUTG werd opgemaakt. Na de inhuizing van de buitendiensten in de VAC's van Brugge,	X						De inhuizing in Belpaire is gerealiseerd en intussen zoals voorzien ook geëvalueerd middels een bevraging. De resultaten werden voorgelegd aan zowel DT (21-11-2024), EOC (27-11-2024) als Raad van

		Antwerpen, Gent en Hasselt is het de beurt aan het hoofdkantoor in Brussel. We bereiden zowel de personeelsleden als het oude gebouw voor op de verhuis naar het gloednieuwe VAC Brussel, bekend als het Marie-Elisabeth Belpairegebouw.							Bestuur (18-12-2024) en ook breed gecommuniceerd aan de medewerkers via de verschillende overlegplatformen en FLOOR. Een aantal acties werden reeds ondernomen en/of staan op de planning. Acute zaken zullen worden aangepakt in samenwerking met de SPOC Facility, de secretariaten, Servicedesk (BIMT) en de diverse diensten van Het Facilitair Bedrijf (gebouwbeheer, hospitality, catering, schoonmaak). De projectgroep vervelt in tot een klankbordgroep om bij de medewerkers de vinger verder aan de pols te houden.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

nr	titel	Omschrijving	stand van zaken eind Q4 2024						toelichting
			gerealiseerd	op schema	kleine afwijking	bij te sturen	uitgesteld	stopgezet	
OD8.1	Jaaractieplan Welzijn op het werk	We implementeren de acties opgenomen in het Jaaractieplan Welzijn op het werk. Ons doel is welzijn op het werk in al zijn facetten bevorderen: gezondheid, psychosociaal welzijn, arbeidsveiligheid, ergonomie en arbeidshygiëne. We brengen in kaart waar de kwetsbaarheden liggen in ons agentschap en zetten doelgerichte acties op. We focussen ons in het bijzonder op de uitrol van het actieplan psychosociaal welzijn en het actieplan beeldschermwerk.		X					Doorheen het jaar werden verschillende acties gerealiseerd opgenomen in het Jaaractieplan Welzijn om de gezondheid, het psychosociaal welzijn en het ergonomisch werken te verbeteren van onze medewerkers. Het actieplan psychosociaal welzijn en het actieplan beeldschermwerk werden uitgerold. De klankbordgroep Welzijn organiseerde verschillende acties om te sensibiliseren over gezondheid en welzijn. Er werden vormingen georganiseerd rond het omgaan met agressie en voor leidinggevenden was er een opleiding rond het omgaan met ziekteverzuim (gespreksvoering voor, tijdens en na ziekte). De actie VIP 2024 zette onze medewerkers aan tot meer bewegen en ook deelname aan de Sport- en beleefdagen werd aangemoedigd. Er werden twee ergocoaches aangesteld en zij lanceerden een campagne rond wisselwerken en gaven infosessies ergonomisch werken. Er werd een Aanwezigheids- en re-integratiebeleid ontwikkeld en de voorbereidingen werden getroffen voor de opmaak van een nieuw Globaal Preventieplan (2025-2029). De acties in het actieplan psychosociaal welzijn die nog niet werden uitgevoerd in 2024, zullen opgenomen worden in het Jaaractieplan Welzijn 2025.
OD8.2	Evaluatie integriteitsacties 2023 en implementatie actieplan integriteit 2024	We evalueren de integriteitsacties 2023 en werken het actieplan integriteit 2024 uit met o.m. het vervolg van de uitrol van de dilemmatrainingen en de terugkomsessies voor alle teams en medewerkers van het VUTG.	X						De afgeronde cyclus van dilemmatrainingen is geëvalueerd en het directieteam en de raad van bestuur werden hierover geïnformeerd. Er is ook een nieuw actieplan 2025.

OD8.3	Gelijke kansen- en Diversiteitsplan	We zetten acties op om in onze organisatie en in onze dienstverlening naar klanten maximaal rekening te houden met en in te spelen op maatschappelijke diversiteit. We focussen op een verbeterde webtoegankelijkheid voor externen en zetten in op een meer divers personeelsbestand. We sensibiliseren en informeren intern aan de hand van acties die passen binnen onze themakalender over diversiteit en inclusie.		X					De acties in het Gelijke kansen- en Diversiteitsplan 2024 werden gerealiseerd of aangevat en zullen volgend jaar verder lopen. De klankbordgroep Diversiteit sensibiliseerde en informeerde over diversiteit en inclusie door verschillende acties te organiseren, waaronder rond het Suikerfeest, IDAHOT en de Diversiteitskwis. Leermateriaal gebruikt bij opleidingen werd aangepast voor medewerkers met een beperking. We focusten op een verbeterde webtoegankelijkheid voor externen door de acties n.a.v. de audit verder uit te voeren. Er werden omstaanderstrainingen georganiseerd in het najaar en er werd gestart met de opmaak van een pagina Diversiteit op FLOOR. Er werden onthaalmappen Klare Taal ontwikkeld om klanten beter te kunnen helpen. Er werd een non-discriminatieclausule ontwikkeld om op te nemen in het Arbeidsreglement vanaf 2025.
OD8.4	Implementatie van het 5-sporenbeleid (Expeditie Talent)	We implementeren de principes van het 5-sporenbeleid van de Vlaamse Overheid vanaf de inwerkingtreding (1 juni 2024). De inspanningen zullen zich voornamelijk situeren op het vlak van personeelsinvulling en interne communicatie.		X					Doorheen het jaar werden de nodige selectieprocedures uitgevoerd om de laatste statutaire wervingen van nieuwe personeelsleden en statutariseringen van contractuele personeelsleden af te ronden. Sinds 01/06/2024 worden er, behalve voor gezagsfuncties, alleen nog contractuele medewerkers geworven. Er werd op regelmatige tijdstippen gecommuniceerd over de vooruitgang van Expeditie talent naar de personeelsleden (via nieuwberichten op FLOOR en via webinars) en naar het DT (maandelijks). De voorbereidingen voor de ingebruikname van de Vlimpers-module PLOEG zijn lopende. Vanaf 01/01/2025 zal de volledige evaluatiecyclus beheerd en opgevolgd worden in PLOEG.

Kengetallen 2024 – FONS dienstverlening en VUTG

Het voorliggend ondernemingsplan vermeldt respectievelijk:

- de kengetallen die aanbod kwamen in het vorige ondernemingsplan. De focus ligt in het ondernemingsplan 2025 op:
 - o de kengetallen dienstverlening publieke uitbeter FONS - 2024;
 - o de overige kengetallen VUTG - 2024.
- de kengetallen zoals opgenomen in de nota aan de raad van bestuur met referentie: VUTG/RVB/20241120/AP12/DOC.618.

KENGETALLEN DIENSTVERLENING PUBLIEKE UITBETALER FONS – 2024				
De uitvoering van de dienstverlening door de publieke uitbeter FONS is opgevolgd aan de hand van een set indicatoren				
1.	Aandeel FONS in de sector	Volledig stelsel	FONS	% FONS
	Aantal kinderen (gemiddelde 2024)	1.725.206	390.915	22,66
	Uitbetalingsbedrag (gemiddelde 2024) - zonder participatietoelagen of schoolbonus	4.292.838.193,33	999.060.954,19	23,27
	Sociale toelagen - aandeel FONS op kindniveau	111.350.361,63	391.530.947,66	28,44
2.	Aandeel FONS in de schooltoelag	Volledig stelsel	FONS	% FONS
	Aantal kinderen met een schooltoelag	533.838	154.150	28,88
	Uitbetalingsbedrag schooltoelag	247.622.120,76	78.581.669,98	31,73
	Gemiddelde doorlooptijd (in werkdagen)		7,38	
3.	Kostprijs FONS (EUR)			20.196.000
	Personeelskost			18.382.000
	Ondersteuningskost			1.103.000
	Werking			605.000
	Werking T9			106.000
4.	Informatiefunctie FONS naar de burger (per kanaal)			Volumes
	Aantal telefoonoproepen			133.077
	Gemiddelde responstijd (in seconden)			24
	Aantal eigen fysieke loketten			5
	Aantal bezoekers in de eigen fysieke loketten			13.311
	Aantal locaties met zitdagen FONS			111
	Aantal bezoekers op zitdagen FONS			1.880
	Aantal lokale samenwerkingen FONS met HvhK, sociale huizen, en andere contactpunten			1.862

OVERIGE KENGETALLEN VUTG - 2024		
1.	Klachtendienst VUTG	
	Aantal klachten	903
	<i>Overige kengetallen zie afzonderlijke klachtenrapportering</i>	
2.	Partnerwerking VUTG	
	Aantal partners waarmee er partnerwerking is vanuit VUTG	872
	Aantal infosessies/webinars aan partners	86/2
	Contacten met partners - aantal mailadressen van professionals in mailinglijst	4479
	Contacten met partners - aantal algemene infomailings aan professionals	5
	Contacten met partners - aantal mails ter individuele ondersteuning	7092
	Aantal afgehandelde pre-klachten	24
	Samenwerkingsovereenkomsten in project Steden en Gemeenten	22
	Aantal unieke gemeenten met een samenwerkingsovereenkomst in het project Steden en Gemeenten	36
3.	Kostprijs CGPA	
	Kostprijs per dossier CGPA tot 2024 (geprojecteerd over de huidige levensduur), exploitatie en hostingkosten inbegrepen (EUR)	56,57
4.	Personeelskengetallen VUTG 2024	
	% van het personeel dat minimaal 1 opleiding volgde	97,20%
	Totaal aantal opleidingsdagen	Nog niet beschikbaar
	Ziektepercentage	9,38%
	Nulverzuim (%)	23,23%

	strategische doelen	meetbare indicatoren (KPI's)	resultaat	streefwaarden	opmerkingen
klantenperspectief	1 klantgerichte, toegankelijke digitale en niet-digitale dienstverlening	aantal gezinnen aangesloten bij FONS	216.454 21,88%	minimaal 1/5 van het landschap, of 20%	aantal gezinnen aangesloten stelsel: 989.313
	1 klantgerichte, toegankelijke digitale en niet-digitale dienstverlening	aantal bezoekers aan loketten en op zitdagen	13.311	nvt	
		aantal bezoekers op zitdagen	3.507	nvt	
	5 sterk uitgebouwde samenwerkingsverbanden met partners en belanghebbenden	aantal samenwerkingen HvHK - lokale besturen - netwerkmomenten met prof partners	161	te definiëren	
		aantal samenwerkingen met lokale besturen	49	te definiëren	
		netwerkmoment met professionele partners	62	te definiëren	
	1 klantgerichte, toegankelijke digitale en niet-digitale dienstverlening	bezoekers portaal	68.315	te definiëren	
		bezoekers chatbot	449 sessies	te definiëren	enkel laatste 3 maanden beschikbaar, oplossing wordt nog gezocht
		bezoekers MijnBurgerProfiel	Nog niet beschikbaar	te definiëren	
	1 klantgerichte, toegankelijke digitale en niet-digitale dienstverlening	telefonische oproepen FONS [behandeld (= beantwoord)]	133.077	90% van de oproepen behandelen responstijd maximaal 30 seconden	
		telefonische oproepen FONS - gemist	7.377	90% van de oproepen behandelen responstijd maximaal 30 seconden	

		telefonische oproepen FONS - doorlooptijd (sec)	24	90% van de oproepen behandelen responstijd maximaal 30 seconden	
	2 doorgedreven digitalisering en automatische rechtentoeckenning	verwerkte taken - fluxen	888.457	100% binnen de 3 maanden	taken op basis van fluxen
	1 klantgerichte, toegankelijke digitale en niet-digitale dienstverlening	inkomende en uitgaande correspondentie FONS (aantallen)	295.401	nvt	
	1 klantgerichte, toegankelijke digitale en niet-digitale dienstverlening	antwoordtermijn e-mails FONS (dagen)	9	7 werkdagen	
	2 doorgedreven digitalisering en automatische rechtentoeckenning	doorlooptijd creatiecel	Nog niet beschikbaar	48 uur	
	2 doorgedreven digitalisering en automatische rechtentoeckenning	nog te onderzoeken gemiste groeipakketten	44.548	te definiëren	situatie 12/02/2025 - enkel manuele opvolging mogelijk? Te onderzoeken
	2 doorgedreven digitalisering en automatische rechtentoeckenning	EESSI - aantal in - en uitgaande berichten	10.371	nvt	incl. manuele taken
	4 efficiënt georganiseerd en performant ondersteund betalingslandschap	doorlooptijd afhandeling klachten - eerste lijn (dagen)	52,94	45 kalenderdagen	
		doorlooptijd afhandeling klachten - tweede lijn (dagen)	46,79	45 kalenderdagen	
		doorlooptijd bemiddeling (dagen)	42	45 kalenderdagen	
	4 efficiënt georganiseerd en performant ondersteund betalingslandschap	doorlooptijd tussenkomen sociale begeleiding en toezicht (kalenderdagen)	143	180 kalenderdagen	
	4 efficiënt georganiseerd en performant	responstijd telefonie klachten en bemiddeling	15	90% van de oproepen behandelen responstijd	

	ondersteund betalingslandschap	(sec)		maximaal 30 seconden	
	2 doorgedreven digitalisering en automatische rechtentoekenning	doorlooptijd Schooltoeslag (werkdagen)	7,38	te definiëren	
	4 efficiënt georganiseerd en performant ondersteund betalingslandschap	Groeipakket tijdig betaald op de achtste van de maand	Nog niet beschikbaar	100%	
	5 samenwerkingen met andere overheden (Family ProEf)	aantal partners die gebruik maken van onze dienstverlening	872	minstens 50 na 2024	
	1 klantgerichte, toegankelijke digitale en niet-digitale dienstverlening	resultaten klantenperceptie-meting	klantenperceptie-meting	100% tevreden	

	strategische doelen	meetbare indicatoren (KPI's)	resultaat	streefwaarden	opmerkingen
financieel perspectief	7 beheersing en continue verbetering van onze processen via informatisering, het managen van kwaliteit en risico's, en een efficiënt middelenbeheer	administratiekost per dossier	52,43	te definiëren	
	7 beheersing en continue verbetering van onze processen via informatisering, het managen van kwaliteit en risico's, en een efficiënt middelenbeheer	IT-kostprijs per dossier	4,14	te definiëren	
	7 beheersing en continue verbetering van onze processen via informatisering, het managen van kwaliteit en risico's, en een efficiënt middelenbeheer	facturen tijdig betaald	95%	90% binnen een maand	
	7 beheersing en continue verbetering van onze processen via informatisering, het managen van kwaliteit en risico's, en een efficiënt middelenbeheer	beheerskosten stelsel	2,04%	2,1% van de uitgekeerde massa	

	strategische doelen	meetbare indicatoren (KPI's)	resultaat	streefwaarden	opmerkingen
interne processen	8 geïntegreerd HR-beleid	absenteïsme	9,38%	gemiddelde VO	VO 6,56%
	8 geïntegreerd HR-beleid	tevredenheids-enquête	tevredenheids-enquête	100% tevreden	
	7 beheersing en continue verbetering van onze processen via informatisering, het managen van kwaliteit en risico's, en een efficiënt middelenbeheer	verhouding aantal dossiers / aantal VTE dossierbehandelaars	1977	nvt	
	4 efficiënt georganiseerd en performant ondersteund betalingslandschap	werkzaamheid inspecteurs (globaal aantal behandelde dossiers, niet individueel)	328	te definiëren	
	3 maximale benutting en verspreiding van data en gegevens beschikbaar binnen Groeipakket	aantal gegevensstromen die we verwerken (niet aantal berichten)	55	100% van de beschikbare bronnen via MAGDA/KSZ	
	7 beheersing en continue verbetering van onze processen via informatisering, het managen van kwaliteit en risico's, en een efficiënt middelenbeheer	resultaten werking 4-ogen principe - correcties	29	te definiëren	4° kwartaal 2024
		resultaten werking 4-ogen principe - correcties zonder impact	8	te definiëren	
		resultaten werking 4-ogen principe - geen correcties	357	te definiëren	
		resultaten werking 4-ogen principe - gemiddelde doorlooptijd	1,87	te definiëren	

	7 beheersing en continue verbetering van onze processen via informatisering, het managen van kwaliteit en risico's, en een efficiënt middelenbeheer	resultaten kwaliteitsmeting (aantal)	2	te definiëren	
	4 efficiënt georganiseerd en performant ondersteund betalingslandschap	doorlooptijd adviesaanvragen (werkdagen)	13	30 kalenderdagen	

	strategische doelen	meetbare indicatoren (KPI's)	resultaat	streefwaarden	opmerkingen
leren en groeien	6 visiegedreven, efficiënte en wendbare organisatie afgestemd op onze strategie en klanten	deelnemers aan opleidingen	363	alle medewerkers jaarlijks minstens één opleiding	
	8 geïntegreerd HR-beleid	interne mobiliteit horizontaal en verticaal	23	nvt	
	6 visiegedreven, efficiënte en wendbare organisatie afgestemd op onze strategie en klanten	aantal projecten in ondernemingsplan	39	nvt	

AGENTSCHAP UITBETALING GROEIPAKKET (VUTG)

Simon Bolivarlaan 17

1000 BRUSSEL

www.groeipakket.be