



STRATEGISCH PLAN VAPH

Meerjarenplan 2025-2029

Uitvoeringsrapport 2025

VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

www.vaph.be

1 INLEIDING	3
2 REALISATIE DOELSTELLINGEN	3
2.1 REALISATIE BELEIDSDOELSTELLINGEN	3
SD 1 We realiseren geïntegreerde zorg en ondersteuning waarin de noden en behoeften van de burger centraal staan. (BN VIII-SD 1.1/BBT VII-SD 1.1).	4
SD 2 We zorgen voor administratieve vereenvoudiging en stroomlijning van het aanbod om de effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening te verbeteren. (BN VIII-SD 1.2/BBT VII-SD 1.2)	16
SD 3 We waarborgen en handhaven de kwaliteit van zorg en ondersteuning. (BN VIII-SD 1.3/BBT VII-SD 1.3)	24
SD 4 We bevorderen de aantrekkelijkheid van werken in de gezondheids- en sociale sector en zetten in op het aantrekken van voldoende en kwaliteitsvolle professionals en vrijwilligers. (BN VIII-SD 1.4/BBT VII-SD 1.4)	30
SD 5 We zetten in op digitalisering, het gebruik van data en het delen van gegevens om de zorg en ondersteuning verder te optimaliseren/het aanbod in zorg en ondersteuning te verbeteren. (BN VIII-SD 1.5/BBT VII-SD 1.5)	31
SD 6 We zetten in op het realiseren van de sociale grondrechten voor iedereen en op het voorkomen en bestrijden van armoede. (BN VIII-SD 1.6/BBT VII-SD 1.6)	33
2.2 REALISATIE BEHEERDOELSTELLINGEN	35
SD 7 We zijn een performante, efficiënte en kwaliteitsvolle overheidsorganisatie.	35
SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning voor personen met een handicap.	38
SD 9 We bieden een vlotte en klantgerichte dienstverlening.	55
SD 10 We evalueren de uitvoering van het beleid voor personen met een handicap.	60
3 HORIZONTALE STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN	63
SD 11 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.	63
SD 12 We maken een jaaractieplan Preventie en Bescherming op het werk voor het VAPH en voeren dat uit. Dat jaaractieplan geeft uitvoering aan het Globale Preventieplan van het VAPH.	63
SD 13 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen met betrekking tot diversiteit en gelijke kansen.	63
SD 14 Energiebesparing	64

1 INLEIDING

Dit document bevat de uitvoeringsrapportering van het ondernemingsplan 2025. We schetsen de realisatie van de doelstellingen van het VAPH (deel 2), zowel op globaal niveau als op het niveau van de processen en de projecten die bijdragen tot de realisatie van de doelstelling. Indicatoren met bijbehorende cijfers zijn visueel voorgesteld.

2 REALISATIE DOELSTELLINGEN

Het VAPH werkt gericht rond een aantal strategische beleids- en beheersdoelstellingen. Op het vlak van beleid zijn geïntegreerde zorg en ondersteuning, administratieve vereenvoudiging en stroomlijning van het aanbod, kwaliteit, werken in de gezondheids- en sociale sector, digitalisering en sociale grondrechten speerpunten. Voor wat betreft beheer zijn we aan de slag met strategische en operationele doelstellingen met betrekking tot (1) onze ondersteuning en dienstverlening aan de persoon met een handicap, (2) onze ondersteuning en dienstverlening aan organisaties en (3) een performante werking en evaluatie van de organisatie. Naast beleids- en beheersdoelstellingen werken we aan de realisatie van een aantal horizontale transversale doelstellingen.

2.1 REALISATIE BELEIDSDOELSTELLINGEN

Vertrekkend vanuit het Regeerakkoord, de beleidsnota, de Beleids- en Begrotingstoelichting zijn er voor deze legislatuur 6 strategische beleidsthema's of beleidsdoelstellingen (SD) vastgesteld, en 4 strategische beheersdoelstellingen. Voor elk thema wordt er via operationele doelstellingen (OD) een zicht gegeven op hoe wij zullen werken in de richting van dat thema.

Hieronder wordt de realisatie van de verschillende beleidsdoelstellingen geschetst.

Voor de **projecten** die bijdragen tot de realisatie van een bepaalde doelstelling zijn de statussen vermeld van de concrete mijlpalen en de stappen die begin 2025 werden geformuleerd. We gebruiken voor de statussen de onderstaande opties en kleurcodes.



gerealiseerd



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



kleine afwijking: lichte afwijking qua timing



bij te sturen



vervangen: project geïntegreerd in een ander project, andere focus



nog niet gestart



stopgezet: geen verderzetting van het project onder de huidige projectstructuur



uitgesteld

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

- Voor sommige processen geven we **cijfers** bij gedefinieerde **indicatoren** voor de opvolging van en rapportering over het proces. Diverse cijfers zijn geautomatiseerd (dashboard 'jaarlijks ondernemingsplan'). De geautomatiseerde cijfers omvatten een periode van **1 jaar, van oktober 2024 tot en met september 2025**.
- Voor sommige processen beschrijven we **kwalitatief** hoe het proces is verlopen.

SD 1 We realiseren geïntegreerde zorg en ondersteuning waarin de noden en behoeften van de burger centraal staan. (BN VIII-SD 1.1/BBT VII-SD 1.1).

Processen die bijdragen aan het realiseren van deze doelstelling:

- Extern uitbesteden van een onderzoek
- Intern uitvoeren van een onderzoek
- Evaluatie doen van het bestaande beleid
- Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid
- Opvolgen van en bijdragen tot beleidsthema's binnen WVG
- Deelname aan en bijdrage tot internationaal beleid
- Opvolgen van beleidsthema's binnen belendende beleidsdomeinen

OD 1.1 We maken werk van een langetermijnplan Perspectief 2040 waarbij we een concrete visie en doelstellingen ontwikkelen voor een meer inclusieve en toegankelijke samenleving over alle beleidsdomeinen heen. (BN VIII-OD 1.1.1/BBT VII-OD 1.1.1)

In 2025 werden de voorbereidende werkzaamheden voor het Perspectiefplan 2040 verder geconcretiseerd. De focus lag op het uitbouwen van een breed samenwerkingsverband, het

voorbereiden van inhoudelijke werkstructuren en het opstarten van een participatief traject met gebruikers.

Tijdens de zomermaanden vonden bilaterale overlegmomenten plaats met diverse Vlaamse en federale administraties en relevante partners. Die gesprekken bevestigden het draagvlak voor een beleidsdomeinoverschrijdende langetermijnvisie voor personen met een handicap en brachten opportuniteiten voor afstemming met andere beleidsplannen in kaart. Die overlegmomenten vormden de basis voor verdere structurele samenwerking. Daarnaast werd een online bevraging georganiseerd bij de leden van het raadgevend comité. De resultaten werden teruggekoppeld en dienen als inhoudelijke input voor de verdere uitwerking van het traject. Op basis van die input werd beslist om zes strategische cirkels op te starten rond de levensdomeinen werk, wonen en leefomgeving, mobiliteit en openbare ruimte, vrije tijd, onderwijs en gezondheid en welzijn.

De strategische cirkels startten in het najaar van 2025 en brengen experts uit het werkveld, administraties, academici en ervaringsdeskundigen samen. Elke cirkel wordt begeleid door een neutrale voorzitter en ondersteund door co-voorzitterschap en verslaggeving. De output van die cirkels wordt begin 2026 opgeleverd.

Parallel werd in 2025 het participatief traject met personen met een handicap voorbereid en opgestart in samenwerking met externe partner Möbius. Daarbij wordt ingezet op een brede en toegankelijke betrokkenheid van gebruikers via digitale en fysieke kanalen, aangevuld met lokale inspraakmomenten en gerichte overlegvormen. De oprichting van een Engagement Task Force ondersteunt de mobilisatie en opvolging van dit traject.

Tot slot werd in 2025 actief ingezet op afstemming met andere lopende hervormingen en intersectorale initiatieven, zowel binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin als daarbuiten. Die afstemming vormt een essentiële randvoorwaarde voor de verdere uitwerking en verankering van het Perspectiefplan 2040. Het maatschappelijk debat mondt uit in een slotevent op 5 mei 2026, dat in 2025 inhoudelijk en organisatorisch werd voorbereid.

OD 1.2 We delen kennis en informatie over het VAPH, handicap en zorg- en ondersteuningsmogelijkheden op maat van zorgprofessionals en andere beleidsdomeinen. (BN VIII-OD 1.1.2/BBT VII-OD 1.1.2)

We hebben ingezet op het open en transparant delen van noodzakelijke kennis rond handicap en al wat daarbij komt kijken. Die kennisverdeling loopt zowel via projecten als processen. We achten het noodzakelijk om kennis breed te verspreiden, als een van de pilaren van de visie op een open en toegankelijke samenleving.

We zetten in op laagdrempelige informatieverbreiding via diverse infoloketten. In de eerste plaats wordt de werking van de infoloketten via de gebruikersverenigingen gecontinueerd. Zij ondersteunen personen met handicap en hun context om hun weg te vinden in het zorglandschap. Bij de uitrol van de conceptnota 'Naar een vernieuwd, geïntegreerd zorg- en ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap' wordt hun rol en expertise, samen met die van de diensten ondersteuningsplan (DOP's), meegenomen bij de oprichting van de aanspreekpunten handicap. Binnen de pilootfase rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) waren er initiatieven die inzetten op

laagdrempelige informatieverstrekking, al dan niet via het zelf inrichten van eigen of het versterken van bestaande infoloketten. In 2026 (na afloop van de pilootfase eind 2025) worden die initiatieven, op een enkele uitzondering na, verder gecontinueerd binnen de reguliere werking van de betreffende RTH-aanbieders. Zodra er meer duidelijkheid is over de invulling van de aanspreekpunten handicap zal ook hun werking overeenkomstig geheroriënteerd moeten worden.

Ook binnen andere projecten zetten we in op informatieverbreiding. De projecten *Lokale netwerken Huizen van het Kind* en *Continuüm kinderopvang*, twee projecten die ontstaan zijn uit het vervangen project *Jonge kinderen*, zetten eveneens in op informatieverbreiding over geïntegreerde zorg bij professionals. Ze doen dat elk vanuit hun eigen thematische invalshoek. Binnen het project *Continuüm kinderopvang* wordt verder gewerkt op basis van de input bij GIO over welke ondersteuning nodig is om mee inclusieve kinderopvang te realiseren. Die input levert de basis voor het opstellen van richtlijnen met kennis en informatie die ook verder in de sector zal verspreid worden. Dat document zit in een eindfase en werd samen met agentschap Opgroeien ontwikkeld. Voorlopig staat de verdere uitwerking on hold door de hervormingen. Binnen het project *Lokale netwerken Huizen van het Kind* worden voorbereidingen getroffen om een brochure en/of website op te maken die professionals ondersteunt met de noodzakelijke handicapspecifieke informatie. In 2025 is werk gemaakt van een vernieuwde website voor informatie rond minderjarigen in het algemeen. Die zit momenteel in de laatste fase. Het Project *Kleinschalige Initiatieven* werd afgerond en alle relevante informatie is samengebracht om de website vaph.be te kunnen uitbreiden met een luik voor nieuwe initiatiefnemers en nieuwe personeelsleden. Tot slot werd een fysieke VAPH-dag georganiseerd in Flanders Expo die via een breed gamma aan presentaties informatie en kennis over allerlei aspecten van handicap, zorg & ondersteuning toelichtte aan een 300-tal personen met een handicap. Ook zorgprofessionals en partners van het VAPH waren aanwezig op die informatiedag. Een belangrijke stap zetten we ook met het beginnen vormgeven van een structureel expertisecentrum rond handicap. We informeerden en sensibiliseerden actoren, zoals reeds aangegeven hierboven, over de verschillende aspecten van handicap en de noodzakelijke stappen om tot een meer inclusieve samenleving te komen.

Processen die bijdragen aan het realiseren van deze doelstelling:

- Publiceren van een nieuwsbericht op VAPH.be
- Verzenden van een bericht nieuws aan professionals
- Evaluatie doen van de effectiviteit en efficiëntie van de VAPH-communicatie
- Publiceren van informatie op VAPH.be
- Publiceren van een jaarverslag
- Opmaken van een begrotingsrapport voor Financiën en Begroting via de webtoepassing EMOE
- Verzenden van een infonota

PROJECT Nieuw beleid RTH

Duiding

In het Zorginvesteringsplan werd 19,5 miljoen euro aan bijkomende middelen voor rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) voorzien. Met die middelen hebben we niet zonder meer het bestaande aanbod aan rechtstreeks toegankelijke hulp uitgebreid, maar tegelijkertijd het beleid en de ondersteuning RTH herwerkt in functie van meer vraagsturing, meer flexibiliteit, en een

sterker lokaal en meer intersectoraal verankerd aanbod. 2025 was het laatste jaar van de pilootfase die startte op 1 januari 2023. In dit laatste jaar werden in cocreatie met aanbieders RTH (met en zonder initiatief in de pilootfase) de krijtlijnen uitgetekend voor het nieuwe beleid RTH. Een synthesesetekst werd opgesteld en geconsolideerd. Die tekst diende vervolgens als basis voor de aanpassing van het BVR RTH, dat begin 2026 door de Vlaamse Regering definitief zal worden goedgekeurd. In 2025 werden alle lopende pilootinitiatieven beoordeeld. Op een 5-tal uitzonderingen na kregen alle initiatieven een erkenning van onbepaalde duur.

Mijlpalen

 vervangen	<i>We nemen initiatief om het nieuwe RTH-aanbod uit de pilootfase af te stemmen a) met ander RTH-aanbod binnen de regio, b) met de werking en dienstverlening van andere door het VAPH gesubsidieerde organisaties (vb. diensten ondersteuningsplan (DOP's) en gebruikersverenigingen met infoloket) en c) met de hulp- en dienstverlening binnen andere deelsectoren en domeinen. We werkten een duidelijk standpunt uit hierrond in de synthesenota en nemen deze aanpak ook mee in de verdere hervormingen.</i>
 gerealiseerd	<i>We gaan na hoe we vanuit RTH kunnen inzetten op het versterken van basisvoorzieningen door verdiepende werksessies met betrokken stakeholders. Op basis van de input schrijven we een synthesenota voor minder- en meerderjarigen en leggen die voor voor formeel advies.</i>
 gerealiseerd	<i>We evalueren specifieke praktisch-organisatorisch elementen uit de RTH-pilootfase zoals onder meer de extra ondersteuningsfuncties (abonnement, respijtzorg, permanentie, praktisch-pedagogische hulp en anonieme RTH) en de mogelijkheid om tot maximum 12 punten (in plaats van 8 punten) per persoon in te zetten.</i>
 vervangen	<i>We peilen naar de ervaring van gebruikers met betrekking tot de pilootfase en de 4 RTH-basisprincipes. Dit nemen we verder op binnen de hervormingen.</i>
 gerealiseerd	<i>We bereiden de aanpassing van het BVR RTH voor in cocreatie met de stakeholders en leggen de voorbereiding voor advies voor aan PWG F&B en aan RC van het VAPH voor de zomer 2025. We starten het legistieke traject zomer 2025.</i>

PROJECT Lokale netwerken basiszorg

Duiding

Binnen Vroeg en Nabij wordt het huis van het kind naar voren geschoven als het ankerpunt voor kinderen -12 jaar. In het rapport van de Huizen van het Kind 2023 stond het volgende te lezen: “De mate van bereik van gezinnen met kinderen/jongeren met specifieke zorgbehoefte ligt laag. Slechts 13,0% van de Huizen van het Kind geeft aan deze doelgroep goed te bereiken (score 4 of 5). Meer dan een kwart zegt deze doelgroep zelfs helemaal niet te bereiken (score 1). Meestal komt daarbij de vraag vanuit het gezin zelf, en gaat het over kinderen met gedrags- en emotionele problemen. Bijvoorbeeld opvoedingsvragen rond ADHD, huiswerkbegeleiding kinderen met autisme ...).” We willen onderzoeken hoe de Huizen van het Kind die gezinnen wel kan bereiken en hen daarvoor tools aanreiken.

Mijlpalen

 vervangen	<i>We nemen deel aan en organiseren overleg tussen diverse stakeholders (VVSG, VAPH, opgroeien) om de resultaten van de behoefteanalyse verder te duiden en analyseren.</i> <i>Vervangen: binnengebracht binnen piloot Opgroeien</i>
 vervangen	<i>We stellen een intersectoraal organisatiekader op rond het versterken van de basisvoorzieningen en ontwikkelen een stappenplan voor implementatie. We vertalen het intersectorale organisatiekader naar een concreet organisatiekader voor de Huizen van het Kind.</i> <i>Vervangen: binnengebracht binnen piloot Opgroeien</i>

PROJECT Continuüm kinderopvang

Duiding

In samenwerking met het agentschap Opgroeien werken we toe naar een continuüm kinderopvang. Kinderopvang dient als groeiplek open te staan voor alle kinderen, ook jonge kinderen met een (vermoeden van) handicap. We werken toe naar een continuüm met aan de ene kant kinderopvang zonder specifieke ondersteuning tot aan de andere kant geïntegreerde werking waarbij MFC -5 jaar en kinderopvang samenwerken. Op die manier geven we aan kinderen met een handicap de kans om de noodzakelijke zorg en ondersteuning te krijgen, maar telkens met het behoud van contact met leeftijdgenootjes.

Mijlpalen

 op schema	<i>We stellen een intersectoraal organisatiekader op rond het versterken van de basisvoorzieningen en ontwikkelen een stappenplan voor implementatie. We vertalen het intersectorale organisatiekader naar een concreet organisatiekader voor diensten kinderopvang.</i> <i>Duiding: laatste fase</i>
--	--



We werken een kader uit rond de geïntegreerde werking voor MFC's en kinderopvanginitiatieven voor 0-5-jarigen.

Duiding: opstart gehad, nadien on hold

PROJECT Kleinschalige initiatieven

Duiding

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

Mijlpalen



Het besluit van de Vlaamse Regering werd aangepast.



Er werd een evaluatie bij GiPso uitgevoerd.

PROJECT VAPH-dag

Duiding

We organiseerden een VAPH-dag voor personen met een handicap en hun context om:

- laagdrempelige, eenvoudige informatie te verstrekken aan personen met een (vermoeden van) handicap, hun netwerk, en gebruikers van meer intensieve VAPH ondersteuning (hulpmiddelen, PAB, MFC, PVB ...);
- onze doelgroep de kans geven fysiek vragen te stellen (algemene vragen, dossierinfo) aan medewerkers van het VAPH;
- netwerking met betrokken deelnemende partners te bevorderen.

De infodag werd door de meerderheid van deelnemers zeer positief ervaren en geëvalueerd.

Mijlpalen



We werken inhoudelijke thema's en het programma uit van de VAPH-dag.



We werken samen met de dienst Logistiek om de praktische uitwerking (locatie, datum ...) in goede banen te leiden.



We voorzien inschrijvingsmodaliteiten en modules op vaph.be.



We communiceren breed over de VAPH-dag naar alle belanghebbenden.

OD 1.3 We ondersteunen actief zorgprofessionals en andere beleidsdomeinen bij het realiseren van een inclusief beleid voor personen met een handicap. (BN VIII-OD 1.1.3/BBT VII-OD 1.1.3)

Binnen het project *Nieuw beleid RTH* is het 'versterken van basisvoorzieningen' een heel belangrijke pijler. Op basis van de ervaringen en inzichten uit de pilootfase RTH werden een aantal specifieke maatregelen genomen om dit te faciliteren:

- RTH-aanbieders krijgen in het nieuwe BVR expliciet 3 opdrachten toegewezen, waaronder het afstemmen van het eigen handicapspecifieke aanbod op het aanbod reguliere hulp- en dienstverlening en het inbrengen van de eigen handicapspecifieke kennis en expertise bij reguliere actoren zodat dit reguliere aanbod meer toegankelijk wordt voor personen met een (vermoeden van) handicap.
- Er worden een aantal extra ondersteuningsfuncties toegevoegd waarbij de link gelegd wordt naar inclusie en inclusieve contexten.
- Aanbieders van RTH krijgen een verlaging van hun outputnorm als ze onder meer inzetten op (sectorale en intersectorale) samenwerking en afstemming.

Bij de projecten *Continuüm kinderopvang* en *Lokale netwerken basiszorg Huizen van het Kind* worden visienota's verder opgesteld en verfijnd. De visienota van het project *Continuüm kinderopvang* zit in een laatste fase. Wat betreft lokale netwerken is dit project on hold gezet door enerzijds de hervormingen en anderzijds de pilootprojecten vanuit het agentschap Opgroeien inzake 'zorg en ondersteuning'. Het wetenschappelijk onderzoek dat in kaart brengt met welke reguliere en gespecialiseerde diensten die gezinnen in contact kwamen en welke factoren signalering en besluitvorming rond ondersteuning beïnvloeden in de periode van het eerste vermoeden van handicap tot eerste ondersteuning VAPH, is afgerond. Binnen het project *Jongvolwassenen* brachten de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek eveneens verschillende aanbevelingen, zowel naar het beleid als naar de praktijk, voor de specifieke doelgroep jongvolwassenen die zich op een kantelpunt in hun leven bevinden (de overgang van minder- naar meerderjarigheid). Bestaande knelpunten in het aanbod en de toeleiding naar ondersteuning voor jongvolwassenen werden eveneens in kaart gebracht en worden verder meegenomen in de hervormingen.

Het internationale RAAVI-project wil de zelfbeschikking van personen met een handicap verhogen via aanpassingen van professionele en organisatorische praktijken. In 2025 lag de focus op de ontwikkeling van twee toolboxes die zorgteams en directies ondersteunen om zelfbeschikking als norm te verankeren. Het VAPH werkte daar actief aan mee en faciliteerde het participatieve traject om die instrumenten nauwkeurig af te stemmen op en te testen binnen de Vlaamse context. Die werkzaamheden zullen ook volgend jaar verdergezet worden.

PROJECT Nieuw beleid RTH

Zie pagina 6

PROJECT Jongvolwassenen

Duiding

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

Mijlpalen

 gerealiseerd	De toeleidingsprocedure PVB na jeugdhulp werd geëvalueerd.
 gerealiseerd	Via een knelpuntennota kregen we zicht op de knelpunten rond het aanbod en de ruimere toeleiding in de sector personen met een handicap.
 gerealiseerd	We werkten intersectoraal verder aan een geïntegreerd beleid rond jongvolwassenen, zoals in het kader van het Actieplan Jongvolwassenen en de intersectorale projecten voor jongvolwassenen in (dreigende) dak- en thuisloosheid.
 gerealiseerd	Het wetenschappelijk onderzoek dat peilt naar noden en ondersteuningstrajecten van jongvolwassenen werd afgerond en de resultaten werden gepubliceerd in een onderzoeksrapport.
 gerealiseerd	We verzamelden informatie voor de specifieke doelgroep en zijn de werkzaamheden gestart om die informatie via onze communicatiekanalen te ontsluiten op gepaste en toegankelijke wijze.

PROJECT RAAVI

Duiding

RAAVI staat voor 'Repenser l'Autodétermination agir pour une Vie Inclusive', in het Nederlands vertaald als 'Zelfbeschikking herdenken, inclusief leven nastreven'. Door het bevorderen van zelfbeschikking en inclusie wil het project een positieve verandering teweegbrengen in de zorg en ondersteuning voor de doelgroep. Het project richt zich voornamelijk op het aanpassen van professionele en organisatorische praktijken om een omgeving te creëren waarin mensen met een handicap meer zeggenschap hebben over hun eigen leven. Door middel van onderzoek, het ontwikkelen van praktische hulpmiddelen (tools) en het organiseren van trainingen, streeft RAAVI ernaar om de kwaliteit van leven van mensen met een handicap te verhogen.

Mijlpalen

 gerealiseerd	We organiseren een startevenement op 20 maart aan de universiteit van Rijsel.
 gerealiseerd	We complementeren een literatuurstudie en inventarisatie van tools rond zelfbeschikking vanuit Vlaanderen (in samenwerking met HoGent).
 gerealiseerd	We starten samenwerking en overleg met Vlaamse voorzieningen en organisaties op in functie van betrokkenheid bij het RAAVI-project.

PROJECT Continuüm kinderopvang

Zie pagina 8

PROJECT VAPH-universum

Duiding

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

Mijlpalen

 gerealiseerd	Het kader en de componenten van het VAPH-universum kregen vorm en werden afgerond. De principes rond digitale dienstverlening - in lijn met de Vlaamse overheid werden bekrachtigd én verbeteracties voor de reguliere werking van het VAPH ' werden bepaald. VAPH-medewerkers die bijvoorbeeld rond IT, functionele analyse of communicatie werken, kunnen alle informatie vinden via de site: https://universum.vaph.be/pages/1 .
---	---

OD 1.4 We monitoren de voortgang van de realisatie van een inclusief en sociaal beleid voor personen met een handicap. (BN VIII-OD 1.1.4/BBT VII-OD 1.1.4)

Er werd binnen het project *Kwaliteitstoets* een startnota opgesteld om de doeltreffende besteding van de persoonlijke budgetten te kunnen nagaan. Die nota werd verder afgestemd met Zorginspectie. Naar aanleiding van de conceptnota van minister Gennez, werd de uitwerking daarvan via het project *Hervormen besteding in het kader van geïntegreerde zorg* voorzien in de eerste jaarhelft van 2026.

We volgen de general comments en aanbevelingen op die het VN-comité ter opvolging en implementatie van het verdrag voor de rechten van personen met een handicap heeft geuit. We hebben input geleverd aan het Horizontaal Gelijke Kansenplan, waar sommige aanbevelingen in opgepakt werden. De Vlaamse Strategie voor de implementatie van het IVRPH 26-30 wordt onder leiding van Gelijke kansen Vlaanderen verder uitgewerkt.

PROJECT Kwaliteitstoets

Duiding

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

Mijlpalen

 vervangen	Een conceptnota over 'doeltreffendheidscontroles' is geadviseerd door de externe overlegorganen.
 gerealiseerd	We inventariseren en onderzoeken bestaande instrumenten om te kunnen gebruiken bij de doeltreffendheidscontroles.
 vervangen	Doeltreffendheidscontroles zijn geïmplementeerd en operationeel.

PROJECT Continuüm kinderopvang

Zie pagina 8

OD 1.5 We brengen knelpunten in kaart rond combinaties van ondersteuning tussen verschillende sectoren en beleidsdomeinen, en formuleren oplossingen in samenwerking met de betrokken sector of beleidsdomein. (BN VIII-OD 1.1.5/BBT VII-OD 1.1.5)

We bekeken hoe combinaties van ondersteuning tussen verschillende sectoren flexibel gemaakt kunnen worden tussen sectoren, waarbij we oog hadden voor valkuilen zoals dubbele subsidiëring of overmatige administratieve lasten.

Via verscheidene projecten werkten we ook in 2025 verder naar die doelstelling toe. Het project *Ondersteuningstrajecten PG 3* wou via die trajecten alle ondersteuning(snoden) voor de persoon met handicap in kaart brengen. Gelet op de invoer van de conceptnota en de geplande hervormingen, werd beslist om de werkzaamheden van dit project on hold te stellen en te wachten of die zullen kunnen geïntegreerd worden in de werkzaamheden rond de hervormingen.

Binnen het project *Jongvolwassenen* werd verder onderzocht welke ondersteuningsnoden jongvolwassenen met een handicap hebben doorheen de transitiefase van minder- naar meerderjarigheid en welke moeilijkheden en knelpunten daarbij onderscheiden worden. In 2025 werd het wetenschappelijk onderzoek naar de ondersteuningsnoden en -trajecten van

jongvolwassenen afgerond en werden de resultaten van dat onderzoek gepubliceerd in een onderzoeksrapport. Vervolgens werkte de administratie van het VAPH een conceptnota uit met een focus op een evaluatie van het PVB na jeugdhulp. We startten de werkzaamheden om onze communicatiebronnen op basis van bovenvermelde bevindingen te optimaliseren. Er werd daarnaast ingezet op een doorgedreven aandacht voor en samenwerking in functie van deze doelgroep vanuit de verschillende beleidsdomeinen, met bijzondere aandacht voor de intersectorale projecten voor jongvolwassenen in (dreigende) dak- en thuisloosheid.

Het project *Vernieuwde zorg voor kinderen en jongeren* wordt in het kader van de hervormingen verdergezet naar een 'nieuw model voor zorg en ondersteuning voor minderjarigen met een handicap'. Dat zal de basis vormen voor een verdere aanpassing van de MFC- en PAB-regelgeving om tot een meer hybride systeem te komen. Dat gebeurt in verdere afstemming met masterplan jeugdhulp.

We maken ook werk van de evaluatie van (en overlap tussen) verschillende vergoedingen die personen met een handicap kunnen ontvangen. Dat gaat zowel over het Vlaamse en federale niveau. Dat onderzoek kadert binnen de Uitgaventoetsingen zoals vastgelegd door Financiën & Begroting. Daarvoor werd een projectgroep opgericht onder leiding van een externe voorzitter en een plan van aanpak opgesteld. Het plan van aanpak werd - na aanpassingen op basis van het advies van de inspectie van financiën en de centrale stuurgroep - goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Een volgende stap is het eigenlijke onderzoek dat zal gebeuren door een externe partner. Medio 2026 wordt het eindrapport van de uitgaventoetsing verwacht.

PROJECT Ondersteuningstrajecten PG 3

Duiding

Gelet op de invoer van de conceptnota en de geplande hervormingen, werd beslist om de werkzaamheden van dit project on hold te stellen en te wachten of die zullen kunnen geïntegreerd worden in de werkzaamheden rond de hervormingen.

Mijlpalen

 vervangen	We organiseren de praktische kant van het proefproject en de steekproefcontroles: we versturen brieven naar gebruikers en vragen hen of ze willen deelnemen.
 vervangen	We lanceren de oproep tot selectie van organisaties die, via een samenwerkingsverband, de trajecten voor hun rekening nemen.
 vervangen	We ondersteunen de organisaties door de opmaak van gespreksleidraden en de toewijzing van deelnemers.
 vervangen	We finaliseren het logistiek traject om de pilootfase op te starten.

PROJECT Nieuw beleid RTH

Zie pagina 6

PROJECT Jongvolwassenen

Zie pagina 11

OD 1.6 We ontwikkelen een intersectoraal actieplan en formuleren oplossingen om personen met een handicap en bijkomende complexe problematieken te ondersteunen. (BN VIII-OD 1.1.6/BBT VII-OD 1.1.6)

Uit verschillende hoeken capteren we duidelijke signalen dat het voor personen met complexe ondersteuningsnoden noodzakelijk is om het uitgestippeld beleid verder vorm te geven. Zowel bij minderjarigen als meerderjarigen is er een groeiende groep die naast een handicap ook nog (een) andere problematiek(en) heeft. Het kan gaan over een handicap in combinatie met psychische problemen en/of (ernstige) gedragsstoornissen, complexe medische problematieken, NAH in combinatie met autisme, verslavingsproblematieken en contextproblematieken. De ondersteuningsvraag richt zich niet enkel op de handicapspecifieke ondersteuning, maar balanceert steeds vaker op de grenzen met de geestelijke gezondheidszorg en justitie. Een intersectorale aanpak blijkt steeds noodzakelijker voor die doelgroep. De beleidsidee om voor personen met complexe ondersteuningsnoden ook gestructureerde ondersteuning te voorzien, werken we daarom verder uit binnen het hervormingsproject *Zorgniveau 3*. Binnen zorgniveau 3 zal het gaan om een sterk doorgedreven vorm van samen-organiseren en samen-financieren van de zorg en ondersteuning, waarbij het mogelijk moet zijn om personeel, infrastructuur en expertise gezamenlijk in te zetten. De uitwerking en organisatie van zorgniveau 3 zal in samenwerking met meerdere beleidsactoren moeten gebeuren.

Binnen dit project zullen we de reeds genomen maatregelen voor deze doelgroep evalueren, hun positie binnen zorgniveau 3 onderzoeken en nieuwe preventieve maatregelen uitwerken. Vanuit preventie willen we tijdig en proactief kunnen ingrijpen, zodat situaties niet hoeven te escaleren. We doen dat door verder in te zetten op het in kaart brengen van de specifieke noden van de doelgroep én van het personeel op de arbeidsmarkt. Binnen het VAPH zelf nemen we zowel de bestaande regelgeving onder de loep als de zorgzwaartebepaling, en gaan na of die voldoende aangepast is voor de doelgroep.

We blijven daarnaast diverse initiatieven actief ondersteunen en uitvoeren: het gaat daarbij om het plan intersectoraal crisisverblijf (met de creatie van extra plaatsen voor personen met dubbeldiagnoses in samenwerking met de FOD Volksgezondheid), de projecten dubbeldiagnose (de samenwerking en ondersteuning van handicapspecifieke zorgnoden binnen de psychiatrische ziekenhuizen, alsook de deelname aan de intersectorale stuurgroep), de projecten verknopingsunits VAPH-GGZ en tot slot de gecontinueerde ondersteuning van diverse initiatieven rond geïnterneerden en gedetineerden.

PROJECT Preventieve maatregelen voor complexe problematieken**Duiding**

Wordt verder opgenomen binnen de hervormingen uit de conceptnota 'Naar een vernieuwd, geïntegreerd zorg- en ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap'

Mijlpalen

/

PROJECT Interne acties rond complexe problematieken**Duiding**

Wordt verder opgenomen binnen de hervormingen uit de conceptnota 'Naar een vernieuwd, geïntegreerd zorg- en ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap'.

Mijlpalen

/

PROJECT Intersectorale acties rond complexe problematieken**Duiding**

Wordt verder opgenomen binnen de hervormingen uit de conceptnota 'Naar een vernieuwd, geïntegreerd zorg- en ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap'.

Mijlpalen

/

SD 2 We zorgen voor administratieve vereenvoudiging en stroomlijning van het aanbod om de effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening te verbeteren. (BN VIII-SD 1.2/BBT VII-SD 1.2)

Processen die bijdragen aan het realiseren van deze doelstelling:

- Extern uitbesteden van een onderzoek
- Intern uitvoeren van een onderzoek
- Evaluatie doen van het bestaande beleid
- Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid
- Opvolgen van en bijdragen tot beleidsthema's binnen WVG
- Deelname aan en bijdrage tot internationaal beleid
- Opvolgen van beleidsthema's binnen belendende beleidsdomeinen

OD 2.1 We creëren een laagdrempelig en toegankelijk aanspreekpunt voor burgers rond zorg en ondersteuning voor personen met een handicap door onze intermediaire partners te heroriënteren naar de eerstelijns. (BN VIII-OD 1.2.1/BBT VII-OD 1.2.1)

We maakten werk van de voorbereidingen van een laagdrempelig en toegankelijk aanspreekpunt rond handicap. Dat centrale punt moet burgers makkelijk helpen om hun weg te kunnen vinden in het soms wel complexe zorglandschap. We werken daarvoor intensief samen met intermediaire diensten die zelf ook heel wat ervaring hebben met infoloketten en informatieverbreiding.

Binnen de pilootfase RTH waren er initiatieven die inzetten op laagdrempelige informatieverstrekking, onder meer via het zelf inrichten van eigen of het versterken van bestaande infoloketten. In 2026 (na afloop van de pilootfase eind 2025) worden die initiatieven, op een enkele uitzondering na, verder gecontinueerd binnen de reguliere werking van de betreffende RTH-aanbieders. Zodra er meer duidelijkheid is over de invulling van de aanspreekpunten handicap zal ook hun werking overeenkomstig geheroriënteerd moeten worden. Ook het project *Ondersteuningstrajecten PG 3* streefde, met als doel een vraagverheldering voor de persoon en zijn context, naar een laagdrempelige manier van informatie- en kennisverspreiding. Dat werd geïntegreerd binnen de hervormingsprojecten en zal daar verder vorm krijgen.

OD 2.2 We werken, samen met andere beleidsdomeinen en actoren, een aanpak uit om de verschillende erkenning handicap af te stemmen met het oog op vlot verlenen van afgeleide rechten. (BN VIII-OD 1.2.2/BBT VII-OD 1.2.2)

In Vlaanderen en België zijn verschillende instanties verantwoordelijk voor het erkennen van een handicap. Echter doen zij dat allemaal met een andere finaliteit:

- Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) wil zorg en ondersteuning op maat faciliteren voor minder- en meerderjarigen, en biedt daarvoor verschillende ondersteuningsvormen aan. Het doel is om personen met een handicap een zo kwaliteitsvol mogelijk leven te laten leiden. Met hetzelfde doel financiert het VAPH ook hulpmiddelen en (woning)aanpassingen.
- De VDAB erkent arbeidshandicap om te kunnen voorzien in de noodzakelijke ondersteuning en begeleiding op de arbeidsmarkt (en waar nodig aanpassingen aan te bieden).
- De Vlaams Sociale Bescherming (VSB, via de zorgkassen) richt zich op de erkenning van zware zorgbehoefte. Zij keren daarvoor verschillende types zorgbudgetten uit.
- Opgroeien is bevoegd voor de verhoogde zorgtoeslag in het kader van het groeipakket en de toewijzing van zorg aan kinderen en jongeren met een handicap, hoewel zij strikt juridisch genomen geen erkenning handicap uitspreken.
- De Federale overheidsdienst Sociale Zaken (DG handicap) richt zich op het bepalen van de graad van invaliditeit of handicap in het kader van inkomensvervangende tegemoetkoming en de integratietegemoetkoming. Het doel is eerder om inkomensverlies op te vangen. Ze houden zich ook bezig met het verkrijgen van een parkeerkaart, belastingvoordelen en andere federale sociale voordelen.
- Het RIZIV erkent handicap of beperking met het oog op de terugbetaling van medische zorg en het voorzien van uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid.

We zetten vooral in eerste instantie in op het delen van gegevens van het VAPH via het MAGDA-platform en/of de Kruispuntbank Sociale Zekerheid met het oog op het vlot verlenen van afgeleide rechten.

Het VAPH is gestart met het opstellen van protocollen gegevensuitwisseling met de FOD Sociale Zekerheid en Opgroeien/CLB's met het oog op het overnemen van de erkenning handicap.

Het project *Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties* ten slotte legt zich verder toe op de optimalisatie van de gegevensdeling tussen het VAPH en de door het VAPH erkende organisaties die een wettelijke opdracht uitvoeren.

PROJECT Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties

Duiding

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

Mijlpalen

 gerealiseerd	<i>Aangepaste regelgeving (oprichtingsdecreet) is bekrachtigd door de Vlaamse Regering.</i>
 gerealiseerd	<i>Het VAPH beschikt over een rechtenmatrix met de toegang en rechten van elke organisatie die toegang heeft tot informatie van personen met een handicap.</i>

OD 2.3 We evalueren de toeleidingsprocedures voor personen met een handicap en zetten in op vereenvoudiging. (BN VIII-OD 1.2.3/BBT VII-OD 1.2.3)

Via het project *Toeleidingsprocedure 2025* werd aan een evaluatie van de huidige toeleidingsprocedure PVB gewerkt. Het project werd in 2025 ingebed in een ruimer hervormingsprogramma en omgedoopt naar het project 'Hervormen toeleiding meerderjarigen'. De voorbereiding van het legistieke traject voor de conceptnota liep verder in 2025, in nauw overleg met het nieuwe kabinet. De voorgedragen wijzigingen in de procedure kaderen binnen een administratieve vereenvoudiging voor alle betrokken partijen (de persoon met handicap en intermediaire diensten) en een efficiënter proces.

De projecten rond *de methodiek zorgzwaartebepaling voor minderjarigen* voor 0-5- en 6-17-jarigen liepen verder. In 2025 werd de voorbereiding en uitrol van de testfases voor beide instrumenten succesvol afgerond. Bij de versie voor 0-5-jarigen werd de testfase in 2025 inmiddels ook afgerond en de resultaten verzameld en geïnterpreteerd (samen met het agentschap Opgroeien Regie). Voor de versie van 6-17-jarigen zal de testfase zoals gepland verder lopen tot in 2026. Cliënten werden reeds verzameld via verschillende kanalen, de inschalers werden opgeleid voor de testfase, een helpdesk werd georganiseerd en een online platform werd uitgerold voor gebruik tijdens de inschalingen. Ten slotte werd er ook samen met de sector van personen met een handicap vastgesteld dat het instrument (de methodiek zorgzwaartebepaling) in een bredere context kan gebruikt worden dan enkel in functie van het PAB, en dus bijvoorbeeld ook kan dienen als informatiebron voor MFC's.

Daarnaast maken we in 2025 de functionele analyse om het indienen en verwerken van aanvragen voor hulpmiddelen en aanpassingen via het e-loket mijnvaph.be te vereenvoudigen, zowel voor de persoon met een handicap, de administratie als de professionals.

PROJECT ZZI 0-6 en 6-17

Duiding

In het kader van de toeleiding van minderjarigen met een handicap naar niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (nRTH) wordt momenteel een methodiek voor zorgzwaartebepaling ontwikkeld. De nieuwe methodiek is een noodzakelijke actualisering van het huidige instrument PAB, zal beter afgestemd zijn op het ZZI+18 en zal daarbij ook ruimer toepasbaar zijn in de toeleiding van minderjarigen naar nRTH waardoor het ook nieuwe opportuniteiten creëert. Deze nieuwe methodiek is een belangrijke pijler in het beleid van het VAPH met betrekking tot het objectief indiceren van de noden aan ondersteuning om die 'op maat' te kunnen realiseren voor minderjarigen met een handicap.

Mijlpalen

 gerealiseerd	<i>De testfase van het vernieuwde instrument voor 0-5-jarigen werd uitgetest bij een aantal real life casussen, waarmee de proof of concept kon bepaald worden.</i>
 gerealiseerd	<i>Op basis van de input van de testfase, en in overleg met het agentschap Opgroeien Regie, werd de methodiek grondig bijgestuurd.</i>
 gerealiseerd	<i>We ontwikkelden opleidingsmateriaal voor de nieuwe methodiek om inscalers te ondersteunen.</i>
 op schema	<i>ZZI 6-17: opstart en opvolging testfase (inclusief communicatie, oproep tot deelname, informatieformulier, opleidingsmateriaal en helpdeskfunctie)</i>

PROJECT Toeleidingsprocedure 2025

Duiding

In het Vlaams Regeerakkoord 2019-2024 werd voor het eerst voorgesteld om de toeleidingsprocedure naar een persoonsvolgend budget (PVB) te hervormen. Die hervorming komt er in het belang van de persoon met een handicap, met als doel de procedure klantvriendelijker en doelmatiger te maken en overbodige systeemkosten te reduceren.

De conceptualisering van de nieuwe toeleidingsprocedure startte in de vorige legislatuur. Met de start van een nieuwe legislatuur werd door minister Gennez een ruimere beleidsnota 'Naar een vernieuwd, geïntegreerd zorg- en ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap' opgesteld, waarin een doorgedreven hervorming van het PVF-systeem tegen 2028 wordt aangekondigd. De hervorming van de toeleidingsprocedure voor meerderjarigen werd daarom opgenomen als een van de vijftien interafhankelijke projecten.

Er wordt geopteerd voor een gefaseerde invoering van de nieuwe toeleidingsprocedure. In 2025 werd gewerkt aan een eerste stap in de hervorming van de toeleidingsprocedure. De volledige hervorming van de toeleidingsprocedure zal op een later moment worden ingevoerd, na aftoetsing aan de bredere beleidskaders uit de beleidsnota.

Mijlpalen

 gerealiseerd	<i>De conceptnota omtrent de impact van de nieuwe toeleidingsprocedure op verkorte procedures is geadviseerd door het RC.</i>
 gerealiseerd	<i>Er is een procestekening van de vereenvoudigde toeleidingsprocedure beschikbaar.</i>
 uitgesteld	<i>De applicaties (Feniks en mijnvaph.be) zijn aangepast aan de vereenvoudigde toeleidingsprocedure en operationeel. Gepland in 2026</i>
 uitgesteld	<i>Datawarehouse en Tableau zijn afgestemd op de aangepaste applicaties. Gepland in 2026</i>
 gerealiseerd	<i>De aanvraagdocumenten zijn opgemaakt en beschikbaar in de applicatie(s).</i>
 uitgesteld	<i>De beslissingsbrieven zijn opgemaakt en beschikbaar in de applicatie(s). Gepland in 2026</i>
 uitgesteld	<i>Het decreet (en de bijhorende memorie van toelichting) is goedgekeurd door het Vlaamse parlement. Gepland in 2026</i>
 uitgesteld	<i>Het besluit van de Vlaamse Regering (en de bijhorende nota aan de Vlaamse Regering) is goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Gepland in 2026</i>
 uitgesteld	<i>Er is een opleiding gegeven over de vereenvoudigde toeleidingsprocedure aan de teams T&H en IDT's. Gepland in 2026</i>
 uitgesteld	<i>Er is een infosessie gegeven voor ADB en AVF. Gepland in 2026</i>
 uitgesteld	<i>Er is VAPH-breed gecommuniceerd over (de voortgang van) het project. Gepland in 2026</i>
 uitgesteld	<i>Er is een artikel gepubliceerd in de nieuwsbrief voor externen. Gepland in 2026</i>
 uitgesteld	<i>Er is een infonota aan professionals gepubliceerd. Gepland in 2026</i>

OD 2.4 We werken aan perspectief op zorg en ondersteuning voor personen met een handicap. (BN VIII-OD 1.2.4/BBT VII-OD 1.2.4)

Het project *Ondersteuningstrajecten PG 3* had de intentie om op te starten met een pilootfase van een 300-tal personen om zorgnood in kaart te brengen en hen toe te leiden naar inclusieve vormen van ondersteuning en rechten. Gelet op de invoer van de conceptnota en de geplande hervormingen, werd beslist om de werkzaamheden van dit project on hold te stellen en te wachten of die zullen kunnen geïntegreerd worden in de werkzaamheden rond de hervormingen.

Binnen het project *Nieuw beleid RTH* werkten we in 2025 een vernieuwd beleid rechtstreeks toegankelijke hulp uit samen met de stakeholders. De achterliggende visie en basisprincipes van dat vernieuwde RTH beleid zullen verder ook verruimd toegepast worden bij het uitschrijven van een nieuw Perspectiefplan 2040. In het vernieuwde beleid RTH willen we, naast het kwaliteitsvolle aanbod handicapspecifieke zorg en ondersteuning, bijkomend inzetten op een meer inclusief aanbod aan basisdienstverlening. Zo hopen we aan een ruimere groep personen met een handicap en hun gezinnen perspectief te geven op een kwaliteitsvol leven in een open en toegankelijke samenleving. In het aangepaste BVR RTH werden een aantal specifieke maatregelen opgenomen om dit te faciliteren (zie eerder).

PROJECT Nieuw beleid RTH

Zie pagina 6

PROJECT Ondersteuningstrajecten PG 3

Zie pagina 14

OD 2.5 We breiden het beleid rond het huren of hergebruiken van hulpmiddelen verder uit. (BN VIII-OD 1.2.5/BBT VII-OD 1.2.5)

In 2025 verankerden we in de IMB-regelgeving een werkwijze voor het huren van hulpmiddelen bij korter gebruik door evolutieve aandoeningen en namen we in de refertelijst huurbedragen op voor de meest gehuurde hulpmiddelen. Voor softwarepakketten in abonnementsvorm voorzagen we aparte, aangepaste tegemoetkomingen.

OD 2.6 We onderzoeken de mogelijkheden om bestaande erkennings-, vergunnings- of registratieopties voor organisaties te vereenvoudigen en af te stemmen. (BN VIII-OD 1.2.6/BBT VII-OD 1.2.6)

Binnen het VAPH onderzoeken we, in samenspraak met de sector, hoe erkenningen op elkaar kunnen afgestemd worden. Verschillen in erkenning worden vandaag vaak verklaard door een verschillende financieringsmethodiek. In 2025 maken we alvast werk van het in kaart brengen van de verschillende erkenningsmethodieken. Ook hier worden verdere werkzaamheden opgenomen binnen de hervormingen.

Processen die bijdragen aan het realiseren van deze doelstelling:

- Afleveren van een erkenning van rechtswege snel degeneratieve aandoening
 - Afleveren van een erkenning op basis van programmatie in de regelgeving
 - Afleveren van een erkenning aan een multifunctioneel centrum
 - Registreren van zorgaanbod
 - Afleveren van een erkenning aan een dienst rechtstreeks toegankelijke hulp
 - Afleveren van een erkenning met een subsidie van een specifieke opdracht
 - Afleveren van een erkenning aan een revalidatiecentrum en wooninfrastructuur
- Het afleveren van een erkenning aan een revalidatiecentrum werd op 1 januari 2026 overgeheveld naar het Departement Zorg.
- Afleveren en verlengen van een vergunning aan een zorgaanbieder
 - Afleveren van een vergunning aan een bijstandsorganisatie, gebruikersvereniging met infoloket, digitaal platform

OD 2.7 We werken verder aan administratieve vereenvoudiging voor de aanbieders van zorg- en ondersteuning. (BN VIII-OD 1.2.7/BBT VII-OD 1.2.7)

We zetten verder in op initiatieven die als doelstelling hebben om administratieve taken binnen de sector te verminderen, en terug de focus willen leggen op zorg- en ondersteuningstaken. We inventariseerden alle realisaties en acties die daaraan bijdragen, via de WVG-werkgroep vermindering regeldruk. Het uitschrijven van de sectorale regelgeving, wordt steeds aan onder meer het principe van administratieve vereenvoudiging getoetst. Ook in het wetenschappelijk onderzoek om te komen tot een impactgericht nieuw kwaliteitskader is regelluwte een uitgangspunt; in samenwerking met de stuurgroep werd daarvoor een oefening rond doelregelgeving gedaan. Binnen het project *Transparantie* werd het evaluatietraject met betrekking tot de modeldocumenten individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) afgerond. Er werd rekening gehouden met administratieve vereenvoudiging wat resulteerde in een vereenvoudigd, helder model. Er werd een duidelijke opsplitsing gemaakt tussen individuele afspraken als onderdeel van de IDO en collectieve afspraken als onderdeel van de collectieve rechten en plichten. Regelgeving (BVR Kwaliteit van 4/02/2011) wordt ook in die zin aangepast.

PROJECT Transparantie

Duiding

Binnen het project *Transparantie* werden eerder al modeldocumenten individuele dienstverleningsovereenkomst in cocreatie met de diverse stakeholders uitgewerkt. Daarmee beoogden we een eenvoudig, makkelijk leesbaar en helder document met transparantie over de prijs van de ondersteuning en woon- en leefkosten, maar ook over de inhoudelijke invulling van de ondersteuning. In 2025 werd het evaluatietraject daaromtrent afgerond en werden de documenten geoptimaliseerd op basis van ervaringen van zorgaanbieders en gebruikers.

Mijlpalen



gerealiseerd

Het evaluatietraject rond de modeldocumenten individuele dienstverleningsovereenkomst is afgerond. De vernieuwde documenten werden

	gepubliceerd.
 gerealiseerd	De nota rond het evaluatietraject van de modeldocumenten is voorgelegd aan de adviesorganen en het kabinet.
 op schema	Regelgevende aanpassingen aan BVR Kwaliteit van 4/02/2011 zijn lopende.

PROJECT Kwaliteitskader

Duiding

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

Mijlpalen

 gerealiseerd	Zelfevaluatie binnen de sector voor personen met een handicap is geïmplementeerd in het management- en kwaliteitssysteem van elke organisatie (en verankerd in het nieuwe kwaliteitsbesluit).
 kleine afwijking	Een visie op vrijheidsbeperkende maatregelen binnen de VAPH-sector is verspreid binnen de sector.
 gerealiseerd	Een actieplan is in uitvoering in de sector (met aangepaste regelgeving).

OD 2.8 We onderzoeken de mogelijkheid om de principes van transparante boekhouding toepasbaar te kunnen maken binnen de sector personen met een handicap. (BN VIII-OD 1.2.8/BBT VII-OD 1.2.8)

Het financieringsmodel dat gehanteerd wordt binnen onze sector wordt onder de loep genomen: we leggen ons met name toe op het onderzoek op welke wijze er reeds transparante boekhouding is en welke verbeteracties we daar mogelijk kunnen aanreiken. Dit werd opgestart en zal verder in de marge van de hervormingen worden opgenomen.

OD 2.9 We brengen alle projectsubsidies in kaart, evalueren en optimaliseren bestaande processen. (BN VIII-OD 1.2.9/BBT VII-OD 1.2.9)

Om op een efficiënte en gerichte manier projectsubsidies in te kunnen zetten in functie van het mee uitdenken, uitwerken en helpen implementeren van vernieuwende beleidsinitiatieven activeren we het BVR houdende de vaststelling van de procedure en de voorwaarden volgens

welke het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap bijzondere subsidies kan verlenen van 16 december 2016.

We namen deel aan de intersectorale projectwerkgroepen 'periodieke evaluatie van subsidie(kader)s' en 'subsidiekader opstellen'. Beide werkgroepen zijn in 2025 samengegaan tot projectgroep 'beleidsevaluatie subsidies' om de onderlinge samenwerking te versterken. We stelden samen met andere administraties een duidelijke leidraad voor subsidiekader op te stellen, en een handleiding om een efficiënt evaluatiebeleid te implementeren.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Opstarten van nieuwe subsidiëringdossiers voor diverse organisaties
- Uitbetalen van een subsidie aan een diverse organisatie
- Evaluatie doen van een business proces

SD 3 We waarborgen en handhaven de kwaliteit van zorg en ondersteuning. (BN VIII-SD 1.3/BBT VII-SD 1.3)

Processen die bijdragen aan het realiseren van deze doelstelling:

- Extern uitbesteden van een onderzoek
- Intern uitvoeren van een onderzoek
- Evaluatie doen van het bestaande beleid
- Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid
- Opvolgen van en bijdragen tot beleidsthema's binnen WVG
- Deelname aan en bijdrage tot internationaal beleid
- Opvolgen van beleidsthema's binnen belendende beleidsdomeinen

OD 3.1 We zetten verder in op het ondersteunen van actoren betrokken bij de toeleidingsprocedures, in het bijzonder voor de realisatie van kwaliteitsvolle inschalingen. (BN VIII-OD 1.3.1/BBT VII-OD 1.3.1)

De toeleidingsprocedure naar het persoonsvolgend budget (PVB) steunt onder meer op kwaliteitsvolle inschalingen van zorgzwaarte. Ook de hervormingen binnen het project *Toeleidingsprocedure 2025* leggen een nadruk op een kwaliteitsvolle inschaling. Om die kwaliteit te ondersteunen, zette het VAPH intensief in op opleiding en opvolging van de bevoegde inschalers, en op steekproefsgewijze controle van ingediende inschalingen. Er werd een systematische monitoring en rapportering opgezet van de kwaliteit van de verschillende aspecten van de indicatiestelling en van daaruit werd verdergewerkt aan maatregelen om de kwaliteit te waarborgen.

Processen die bijdragen tot de realisatie van deze doelstelling:

- Begeleiden van diensten ondersteuningsplan, diensten maatschappelijk werk en multidisciplinaire teams

OD 3.2 We werken verder aan een regelluw sectoraal kwaliteitskader dat de principes van het kwaliteitsdecreet uitdraagt. (BN VIII-OD 1.3.2/BBT VII-OD 1.3.2)

Via verschillende projecten en initiatieven werken we verder aan een regelluw sectoraal kwaliteitskader. Het project *Kwaliteitskader* werkte verder aan sectorale regelgeving met de principes van het kwaliteitsdecreet. Inhoudelijk werden diverse thema's geactualiseerd en werd het adviestraject doorlopen.

- Het wijzigingsbesluit voert aanpassingen door na een cocreatief traject over inspraak en klachten, alsook over vrijheidsbeperkende maatregelen en toezicht.
- In functie van de beleidsdoelstelling 1 kwaliteitskader wordt het besluit van toepassing voor de bijstandsorganisaties en alle organisaties waar personen collectief wonen (ouderinitiatieven).
- Het wijzigingsbesluit verduidelijkt de rechten van de persoon met een handicap en de belangrijk betrokken derde, het infrastructuurforfait, de procedure ernstige gebeurtenissen en de ondersteuningsfunctie begeleid werken.
- Administratieve vereenvoudiging wordt tevens beoogd met aanpassingen over de individuele dienstverleningsovereenkomst, de ondertekening van het handelingsplan en het gebruik van het logo.

Via het lopend wetenschappelijk onderzoek onderzochten we verder hoe we evolueren naar een nieuw regelluw impactgericht kwaliteitskader. Welzijnsdoelstellingen staan centraal bij al onze organisaties, we sporen samen met andere sectoren op de principes van het intersectorale kwaliteitsdecreet. Het project *Infrastructuurdoelstellingen* werkte infrastructurele bepalingen uit voor de VAPH-sector. We doen dat rekening houdend met andere regelgevingen vanuit VIPA, de Vlaamse Wooncodex en andere departementen. De inhoudelijke uitwerking werd grondig bijgewerkt na advies van het raadgevend comité betreffende de financiële haalbaarheid. In dialoog met het kabinet werd gekozen de reeds uitgewerkte voorstellen te behouden voor nieuwe infrastructuur en voor bestaande infrastructuur het voorstel verder aan te passen naar zeer minimale bepalingen.

PROJECT Transparantie

Zie pagina 23

PROJECT Kwaliteitskader

Zie pagina 23

PROJECT Infrastructuurdoelstellingen

Duiding

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

Mijlpalen

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

OD 3.3 We ondersteunen lopende initiatieven en ontwikkelen concrete richtlijnen en acties om de participatie van personen met een handicap te versterken. (BN VIII-OD 1.3.3/BBT VII-OD 1.3.3)

Het project *Kwaliteitskader* legt de focus op inspraak, participatie en medezeggenschap van gebruikers en hun vertegenwoordigers bij de zorgaanbieders. In cocreatie werd een visie en een werkingskader ontwikkeld. In 2025 werd dat verder geconcretiseerd in een actieplan zodat de participatiecultuur wordt versterkt en ondersteund in onze sector, met een van de acties de opmaak van een aparte webpagina participatie en het regelmatig delen van inspirerende verhalen en praktijken via diverse kanalen

Binnen het project *Transparantie* staat de geïnformeerde gebruiker en transparantie tussen gebruiker en zorgaanbieder centraal. De zorg en ondersteuning moet op een transparante wijze worden toegelicht aan de budgethouders. De budgethouder heeft ook recht op een transparante weergave van de kosten die een vergunde zorgaanbieder aanrekent voor zorg- en ondersteuningsfuncties die met een persoonsvolgend budget worden vergoed, en dat uitgedrukt in punten en euro's. Dat werd meegenomen in de uitwerking en evaluatie van de modeldocumenten individuele dienstverleningsovereenkomst. Ook transparantie van de woon- en leefkosten is onderwerp van het project. Zorgaanbieders hebben de mogelijkheid die kenbaar te maken via zorgwijs.be, waarna de (potentiële) zorggebruiker een inschatting kan maken van zijn woon- en leefkosten op maandbasis. De evaluatie daarvan vindt plaats in het voorjaar 2026.

PROJECT Transparantie

Zie pagina 23

PROJECT Kwaliteitskader

Zie pagina 23

OD 3.4 We optimaliseren de handhavingscyclus, in samenwerking met Zorginspectie. (BN VIII-OD 1.3.4/BBT VII-OD 1.3.4)

Het project *Handhaving* legt zich toe op het optimaliseren van de handhavingscyclus, waarbij we ons focussen op een brede cyclus van preventie tot en met reactieve handhaving. We optimaliseren de handhavingscyclus, waar nodig in samenwerking en complementair met partners zoals Zorginspectie. Daartoe werkten we aan de ontwikkeling van een geautomatiseerde en risicogestuurde monitoring van al onze organisaties, en bekijken we welke controles vanuit de administratie van het VAPH kunnen gebeuren. Vervolgens wordt het proces toezicht, passend binnen onze visie op de handhavingscyclus en de visie Zorginspectie 3.0, regelgevend aangepast in het wijzigingsbesluit kwaliteit. Op die manier is het mogelijk dat administratieve zaken door het agentschap zelf kunnen worden vastgesteld en opgevolgd. Dat zorgt voor een vlottere handhaving, direct faciliteren van organisaties en minder administratieve belasting voor alle partijen.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Verwerken van een inspectieverslag over een vergunde zorgaanbieder
- Controle ex post uitvoeren op personeelsgegevens van een subsidie-eenheid
- Controle ex post uitvoeren op cliënt registraties van een subsidie-eenheid

PROJECT Handhaving

Duiding

Het reeds opgemaakte actieplan handhaving wordt verder uitgewerkt. Via de interne commissie handhaving wordt met cases het risicobeheer verfijnd, alsook de handhavingscyclus van mogelijke begeleidende maatregelen, acties en sancties tot toezicht. Handhaving en toezicht worden doelmatig en risicogestuurd op elkaar afgestemd. Het structureel overleg VAPH - Zorginspectie wordt opnieuw ingericht en opgevolgd. Belendende projecten of beleid worden afgestemd met de ontwikkeling van dit project.

Mijlpalen

 kleine afwijking	Het actieplan handhaving VAPH is operationeel.
 gerealiseerd	Afstemming van toezicht binnen het geheel van de handhavingscyclus is verankerd in de samenwerkingsovereenkomst (met SLA).
 kleine afwijking	Het nieuwe kwaliteitsbesluit is goedgekeurd door de Vlaamse Regering.
 gerealiseerd	De handhavingscyclus is goedgekeurd door het directieoverleg en gekend intern VAPH.
 kleine afwijking	Het controleproces voucherbesteding is operationeel.

OD 3.5 We ontwikkelen een proactief en preventief monitoringssysteem voor alle bestaande actoren in de sector om de vinger aan de pols te houden, in het bijzonder voor de financiële aspecten. (BN VIII-OD 1.3.5/BBT VII-OD 1.3.5)

We zetten in op een betere monitoring van de financiële situatie van de VAPH-erkende en -vergunde diensten en voorzieningen, teneinde preventief te kunnen ageren bij diensten en voorzieningen (gefinancierd door het VAPH) die financiële risico's lopen. Het project *Handhaving* zette daarop in door het monitoringssysteem verder te ontwikkelen en te evalueren.

PROJECT Handhaving
Zie pagina 27

OD 3.6 We implementeren en onderzoeken de toepassing van doelregelgeving binnen de sector personen met een handicap. (BN VIII-OD 1.3.6/BBT VII-OD 1.3.6)

Uit een intersectoraal project tijdens de vorige legislatuur en specifiek in onze sector weten we dat doelregelgeving geen doel op zich is en wel een van de mogelijkheden om te komen tot vermindering van de regeldruk. Bij nieuwe regelgeving bekeken we telkens voor welke aspecten van de regelgeving in de VAPH-sector doelregelgeving het uitgelezen instrument is. Als doelstelling moet kwaliteitsvolle zorg, ondersteuning en hulpmiddelen overeind blijven, zonder dat overmatige administratieve verplichtingen in de plaats komen.

Het GOBAREG-project bestudeert in welke context en onder welke voorwaarden doelregelgeving op een legitieme manier georganiseerd kan worden zodat het de beoogde uitkomsten haalt. Het VAPH nam deel aan de stuurgroep en verleent zijn actieve medewerking aan het onderzoek.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Opmaken van een regelgevende tekst

PROJECT Kwaliteitskader
Zie pagina 23

OD 3.7 We zetten verder in op een doeltreffende besteding van het persoonsvolgend budget en persoonlijke-assistentiebudget. (BN VIII-OD 1.3.7/BBT VII-OD 1.3.7)

Het project *Kwaliteitstoets* richtte zich op de inventarisatie van een mogelijk instrumentarium dat de doeltreffende besteding van een persoonsvolgend budget verder kan ondersteunen. Naar aanleiding van de goedkeuring van de conceptnota en de daaruitvolgende hervormingen, worden de werkzaamheden in 2026 daaromtrent verder hernomen.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Controle uitvoeren op een bestedingsdossier van een persoonlijk budget
- Controle uitvoeren en uitbetalen van een (cash) kost van een persoonlijk budget

- Stopzetten van een persoonlijk budget

PROJECT Kwaliteitstoets

Zie pagina 13

OD 3.8 We werken verder aan het vernieuwen van het kader rond rechtstreeks toegankelijke hulp. (BN VIII-OD 1.3.8/BBT VII-OD 1.3.8)

Toegankelijkheid en kwaliteit van zorg zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. In 2025 hebben we de pilootfase RTH afgerond: op basis van de opgedane inzichten en ervaringen werden de krijtlijnen voor de toekomstige RTH uitgeschreven in een synthesesnota en regelgevend verankerd in een aanpassing van het BVR RTH. Met de definitieve goedkeuring van dat BVR RTH breiden we de mogelijkheden voor en verwachtingen ten aanzien van aanbieders RTH uit de pilootfase verder uit naar alle erkende RTH-diensten, met bijzondere aandacht voor de meerwaarde van laagdrempelige en inclusieve zorg en ondersteuning en het samenwerken met en versterken van niet-VAPH-organisaties. Daarnaast zien we mogelijkheden om inclusieve samenwerkingen met andere beleidsdomeinen te versterken, waarbij het VAPH in samenwerking met sectorpartners een rol kan opnemen als expertisecentrum rond handicap.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Afleveren van een erkenning aan een dienst rechtstreeks toegankelijke hulp

PROJECT Nieuw beleid RTH

Zie pagina 6

SD 4 We bevorderen de aantrekkelijkheid van werken in de gezondheids- en sociale sector en zetten in op het aantrekken van voldoende en kwaliteitsvolle professionals en vrijwilligers. (BN VIII-SD 1.4/BBT VII-SD 1.4)

Processen die bijdragen aan het realiseren van deze doelstelling:

- Extern uitbesteden van een onderzoek
- Intern uitvoeren van een onderzoek
- Evaluatie doen van het bestaande beleid
- Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid
- Opvolgen van en bijdragen tot beleidsthema's binnen WVG
- Deelname aan en bijdrage tot internationaal beleid
- Opvolgen van beleidsthema's binnen belendende beleidsdomeinen

OD 4.1 We onderzoeken de oorzaken en elementen die bijdragen aan de krapte in de arbeidsmarkt binnen de sector personen met een handicap. (BN VIII-OD 1.4.1/BBT VII-OD 1.4.1)

We namen verder deel aan sectorale overleggen die in het kader van VIA (Vlaamse Intersectorale Akkoorden) onderhandeld worden om arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden binnen de sector te verbeteren. Die akkoorden gelden zowel voor het personeel binnen de organisaties als

persoonlijke assistenten, en bevatten voorwaarden die moeten bijdragen tot een betere verloning en aantrekkelijkheid van het beroep. We bekeken of we voorstellen konden uitwerken om het statuut van persoonlijke assistenten te verbeteren. Die zoektocht wordt ook verdergezet in 2026.

Binnen het hervormingsproject *Zorgniveau 3* dat zich focust op de toenemende groep personen met complexe ondersteuningsnoden, zal onderzocht worden in welke mate en op welke wijze we personeel kunnen ondersteunen bij die specifieke doelgroep. Dat project vervangt de vorige projecten rond preventieve, intersectorale en interne maatregelen ten aanzien van complexe situaties. Het valt op dat er in de maatschappij, en zeker in die situaties, een personeelskrapte voorkomt. We bekijken de personeelskrapte vanuit preventief luik (opleidingen). We houden ook de vinger aan de pols bij zorgaanbieders over de arbeidsomstandigheden en trachten oplossingen te formuleren waar nodig. We verliezen daarbij ook niet de intersectorale kant van het verhaal uit het oog. Oplossingen formuleren voor die doelgroep blijft immers een gedeelde verantwoordelijkheid.

Processen die bijdragen tot de realisatie van deze doelstelling:

- Verhogen van het totaal bedrag van het persoonlijk budget ikv de VIA 6-middelen
- Verhogen van het totaal bedrag van het persoonlijk budget ikv de VIA 5-middelen
- Verhogen van het totaal bedrag van het persoonlijk budget ikv de VIA 4-middelen

OD 4.2 We formuleren (intersectorale) aanbevelingen om de krapte op de arbeidsmarkt binnen de sector te kunnen verminderen. (BN VIII-OD 1.4.2/BBT VII-OD 1.4.2)

Zoals hierboven reeds aangehaald namen we deel aan een platform dat via de wetenschappelijke methode op zoek gaat naar knelpunten in de sector, alsook wenst oplossingen te formuleren. We hadden oog voor de intersectorale aanpak voor die problematieken.

SD 5 We zetten in op digitalisering, het gebruik van data en het delen van gegevens om de zorg en ondersteuning verder te optimaliseren/het aanbod in zorg en ondersteuning te verbeteren. (BN VIII-SD 1.5/BBT VII-SD 1.5)

Processen die bijdragen aan het realiseren van deze doelstelling:

- Extern uitbesteden van een onderzoek
- Intern uitvoeren van een onderzoek
- Evaluatie doen van het bestaande beleid
- Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid
- Opvolgen van en bijdragen tot beleidsthema's binnen WVG
- Deelname aan en bijdrage tot internationaal beleid
- Opvolgen van beleidsthema's binnen belendende beleidsdomeinen

OD 5.1 We zetten in op het digitaal toegankelijk maken van gegevens van personen met een handicap om die op veilige wijze met andere overheden te kunnen uitwisselen. (BN VIII-OD 1.5.1/BBT VII-OD 1.5.1)

Het VAPH heeft in 2025 samengewerkt met het Departement Zorg, eHealth, Opgroeien, VUTG en

Digitaal Vlaanderen om gegevens uit Vitalink aan te bieden via Magda. Op die manier kunnen medische gegevens gebruikt worden in administratieve processen. Dit heeft geresulteerd in een VRD3-project waarbij de eerste use case in 2026 gerealiseerd moet worden (zwangerschapsattesten). Na een positieve evaluatie kan dat verruimd worden voor andere gegevens, relevant voor het VAPH.

Het project *Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties* legde zich verder toe op de optimalisatie van de gegevensdeling tussen het VAPH en de door het VAPH erkende organisaties die een wettelijke opdracht uitvoeren, zonder dat de persoon met handicap als tussenpersoon moet optreden. Het is de bedoeling om niet alleen administratieve vereenvoudiging verder te bewerkstelligen, maar ook een vlotte deling van gegevens mogelijk te maken (operationalisering van het *only-once-principe*).

Processen die bijdragen aan het realiseren van deze doelstelling:

- Opmaken van een protocol voor gegevensuitwisseling

PROJECT Stroomlijning toegang tot informatie voor samenwerkende organisaties
Zie pagina 18

OD 5.2 We werken verder aan de digitalisering van onze dienstverlening en hebben oog voor de toegankelijkheid ervan. (BN VIII-OD 1.5.2/BBT VII-OD 1.5.2)

De digitale dienstverlening van de Vlaamse overheid wordt geconcentreerd rond de website www.vaph.be en het e-loket mijnvaph.be. Daarbij maken we maximaal gebruik van de beschikbare bouwstenen. Het project *VAPH-universum* speelde daarin een centrale rol.

Ook het project *Mijn VAPH 2030* zet belangrijke stappen vooruit. In 2025 introduceerden we een overzichtelijkere startpagina voor het e-loket mijnvaph.be. **Voor het overzetten van het** aanvraagproces persoonsvolgend budget en hulpmiddelen & aanpassingen hebben verschillende werkgroepen voorbereidend werk gedaan op basis waarvan IT de eerste processtappen kan overzetten van Feniks én Helios naar mijnvaph.be. Personen met een handicap zullen meer regie krijgen over hun persoonlijke gegevens, bijvoorbeeld het toevoegen van een rekeningnummer door de persoon zelf werd voorbereid en staat klaar voor implementatie. Doorheen de legislatuur blijven we de mogelijkheden uitbreiden voor het indienen, verwerken en opvolgen van aanvragen, zowel voor personen met een handicap, de administratie als professionals wat bijdraagt aan een betere toegankelijkheid.

Daarnaast werkten we ook aan een eenvoudiger gebruik van mijnvaph.be voor wettelijk vertegenwoordigers en samenwerkende organisaties. Daarvoor verwijzen we naar het stuk tekst over het project rond stroomlijning hierboven.

Ook binnen andere projecten wordt aan de verdere digitalisering gewerkt. Zo richtte het project *Toeleidingsprocedure 2025* zich niet alleen op het hervormen van de procedure, maar worden de

vernieuwingen ook doorgevoerd binnen de structuren van het e-loket mijnvaph.be.

PROJECT Mijn VAPH 2030

Duiding

De technologie waarin Feniks is ontwikkeld, is fel verouderd. In 2030 zullen er geen beveiligingsupdates meer beschikbaar zijn voor de Java-software die in Feniks wordt gebruikt. Een bijkomend probleem is dat het steeds moeilijker zal worden om ontwikkelaars te vinden die in die verouderde technologie nog kunnen en willen programmeren.

Alle taken die nu nog in Feniks en Helios worden uitgevoerd, moeten mogelijk gemaakt worden in het e-loket mijnvaph.be. Het is wenselijk om dit project te benutten om de bestaande onderdelen van Feniks grondig te evalueren. Zo kunnen we de gebruikers een verbeterde ervaring bieden in het e-loket.

Mijlpalen

 gerealiseerd	<i>We implementeren de vernieuwde menustructuur.</i>
 gerealiseerd	<i>We hebben werken via het taakbeheer ingevoerd.</i>
 op schema	<i>We zorgen voor de nodige voorbereidingen om aanpassingen te kunnen doorvoeren voor de toeleidingsprocedures (IMB en PVB).</i>
 op schema	<i>We hebben de eerste stappen gezet voor het overzetten van het relatiebeheer (rekeningnummers, contactpersonen ...).</i>
 kleine afwijking	<i>De voorbereiding van de migratie van module D van Helios naar mijnvaph.be werd uitgevoerd.</i>

PROJECT Toeleidingsprocedure 2025

Zie pagina 19

PROJECT VAPH-universum

Zie pagina 12

SD 6 We zetten in op het realiseren van de sociale grondrechten voor iedereen en op het voorkomen en bestrijden van armoede. (BN VIII-SD 1.6/BBT VII-SD 1.6)

Processen die bijdragen aan het realiseren van deze doelstelling:

- Extern uitbesteden van een onderzoek
- Intern uitvoeren van een onderzoek
- Evaluatie doen van het bestaande beleid
- Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid
- Opvolgen van en bijdragen tot beleidsthema's binnen WVG

- Deelname aan en bijdrage tot internationaal beleid
- Opvolgen van beleidsthema's binnen belendende beleidsdomeinen

OD 6.1 We houden de vinger aan de pols rond de betaalbaarheid van woon- en leefkosten en zetten samenwerkingsverbanden op met andere overheden om oplossingen te formuleren. (BN VIII-OD 1.6.1/BBT VII-OD 1.6.1)

Binnen het project *Transparantie* is een actie ontwikkeld om (potentiële) zorggebruikers een eerste indicatie te geven van de woon- en leefkosten. Het gaat om een schatting op maandbasis, gebaseerd op de vraag van de zorggebruiker. Zo krijgt de (potentiële) zorggebruiker al een idee van de betaalbaarheid van die kosten, nog voordat er contact wordt opgenomen met een zorgaanbieder. Dat stelt hen ook in staat om op voorhand een beperkte vergelijking te maken tussen zorgaanbieders. Het is echter van belang te benadrukken dat die inschatting de dialoog tussen gebruiker en zorgaanbieder niet vervangt. Een evaluatie van deze functionaliteit staat gepland in het voorjaar 2026. Naast transparantie over woon- en leefkosten is er ook aandacht nodig voor de stijging ervan. In dat kader is het essentieel om de hoogte van de federale inkomensvervangende tegemoetkoming te evalueren.

Binnen het project *Ondersteuningstrajecten PG 3* is het voldoende kennis (en ondersteuning) hebben over (mogelijke aanvraag) van de financiële rechten die een eventuele drempel kunnen vormen tot de toegang van vormen van inclusieve ondersteuning, een belangrijk onderdeel van het traject. Gelet op de invoer van de conceptnota en de geplande hervormingen, werd beslist om de werkzaamheden van dit project on hold te stellen en te wachten of die zullen kunnen geïntegreerd worden in de werkzaamheden rond de hervormingen.

PROJECT Transparantie
Zie pagina 23

PROJECT Ondersteuningstrajecten PG 3
Zie pagina 14

OD 6.2 We onderzoeken de betaalproblemen rond vervoer en mobiliteit binnen de sector en werken aan gerichte oplossingen door de handen in elkaar te slaan met andere beleidsdomeinen. (BN VIII-OD 1.6.2/BBT VII-OD 1.6.2)

Binnen het project *Transparantie* is een actie ontwikkeld om (potentiële) zorggebruikers een eerste indicatie te geven van de woon- en leefkosten. Het gaat om een schatting op maandbasis, gebaseerd op de vraag van de zorggebruiker. Zo krijgt de (potentiële) zorggebruiker al een idee van de betaalbaarheid van die kosten, nog voordat er contact wordt opgenomen met een zorgaanbieder. Dat stelt hen ook in staat om op voorhand een beperkte vergelijking te maken tussen zorgaanbieders. Het is echter van belang te benadrukken dat die inschatting de dialoog

tussen gebruiker en zorgaanbieder niet vervangt. Een evaluatie van deze functionaliteit staat gepland in het voorjaar 2026. Naast transparantie over woon- en leefkosten is er ook aandacht nodig voor de stijging ervan. In dat kader is het essentieel om de hoogte van de federale inkomensvervangende tegemoetkoming te evalueren.

Binnen het project *Ondersteuningstrajecten PG 3* is het voldoende kennis (en ondersteuning) hebben over (mogelijke aanvraag) van de financiële rechten die een eventuele drempel kunnen vormen tot de toegang van vormen van inclusieve ondersteuning, een belangrijk onderdeel van het traject. Gelet op de invoer van de conceptnota en de geplande hervormingen, werd beslist om de werkzaamheden van dit project on hold te stellen en te wachten of die zullen kunnen geïntegreerd worden in de werkzaamheden rond de hervormingen.

PROJECT Transparantie

Zie pagina 23

PROJECT Kwaliteitskader

Zie pagina 23

PROJECT Ondersteuningstrajecten PG 3

Zie pagina 14

2.2 REALISATIE BEHEERSDOELSTELLINGEN

Hieronder wordt de realisatie van de verschillende beheersdoelstellingen geschetst. We vermelden de processen die bijdragen tot de realisatie van de doelstelling met eventuele cijfers. Voor de projecten die bijdragen tot de realisatie van een bepaalde doelstelling, wordt de status geschetst.

SD 7 We zijn een performante, efficiënte en kwaliteitsvolle overheidsorganisatie.

OD 7.1 We volgen de realisatie van onze organisatiedoelen op.

We formuleerden duidelijke beleids- en beheersmatige strategische en operationele doelstellingen, vertaalden die naar onze projecten en processen en volgden de realisatie van de doelstellingen op. We maakten een strategische planning op die zich richt op de acties en pijlers uit de goedgekeurde conceptnota 'Naar een vernieuwd, geïntegreerd zorg- en ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap'. Naast nog lopende projecten betreft dit programma de bulk van de werkzaamheden in de komende jaren.

Het jaarlijks ondernemingsplan en het uitvoeringsrapport ervan werden tijdig opgeleverd.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

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

OD 7.2 We optimaliseren risicomanagement.

We ondernamen verschillende acties op het vlak van risicomanagement. Aanbevelingen vanuit de evaluatie van de maturiteit van ons risicomanagement namen we ter harte. Er werd een plan van aanpak opgemaakt om de aanbevelingen op efficiënte wijze en tijdig te kunnen realiseren. Reeds geformuleerde proces- en projectrisico's werden geëvalueerd naar kwaliteit van omschrijving toe, relevantie (focus op effectieve onzekerheden waarmee het agentschap geconfronteerd wordt) en scoring. Er werden strategische risico's geformuleerd, gescoord en geprioriteerd door het management. We stimuleren eigenaarschap bij alle betrokkenen voor risicomanagement via opleiding, overleg, ondersteuning.

OD 7.3 We voeren projecten uit volgens uniforme vastgestelde werkwijzen en richtlijnen, en volgen op.

We hanteerden een gestroomlijnde procedure voor de opstart, goedkeuring en opvolging van projecten. Elk project wordt nauwgezet gemonitord aan de hand van specifieke mijlpalen en gekoppeld aan strategische of operationele doelstellingen. Die opvolging vormt een essentiële basis voor optimalisatie en herprioritering.

Projectleiders werden en worden actief betrokken bij het proces van projectmanagement, zodat we optimaal kunnen inspelen op hun behoeften en verwachtingen. Het doel van ons projectmanagement is om projectleiders binnen het VAPH te ondersteunen bij het realiseren van

nieuwe initiatieven en het uitvoeren van nieuw beleid. Zowel bij de opstart als bij de afronding van een project evalueren we wat er op beleidsmatig en organisatorisch vlak bereikt kan worden.

In het jaar 2025 lag bij uitstek de nadruk op de projecten die binnen het programma, gelinkt aan de conceptnota en hervormingen, werden opgestart. Dat noopte een meer flexibele en doortastende aanpak, gelet vooral op de opgelegde timings en snelheden. Het bleef ook hier steeds de bedoeling om de projectleiders te ondersteunen bij de uitrol van hun hervormingsprojecten.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Uitbetalen van nominatieve projectsubsidies
- Evalueren van bestaand beleid
- Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid
- Opstarten van een project

OD 7.4 We werken verder aan procesmanagement.

We ondernamen verschillende acties om procesmanagement te verankeren in het VAPH en procesgericht werken verder binnen te brengen. We maakten werk van een procesarchitectuur (indeling in kern-, management- en ondersteunende processen en clustering van processen op basis van hun thematische samenhang), die we visualiseerden in een VAPH-procesmap. De procesmap biedt een snel overzicht en inzicht in de VAPH-werking en hoe alle processen samenhangen met elkaar en gestroomlijnd kunnen worden. We omschreven de rollen die nodig zijn voor een procesgerichte werking: proceseigenaars, de procesmodelleerders, het management als processponsor, de aanspreekpunten organisatieontwikkeling in de afdelingen, het team organisatieontwikkeling. We zetten verdere stappen om die rollen actief te doen leven in de afdelingen.

We stelden een concreet plan van aanpak op met de stappen die projectleiders en proceseigenaars kunnen volgen om processen op een gestructureerde wijze te gaan bijsturen. We boden projectleiders ondersteuning in de vorm van procesmodellering door bijvoorbeeld het hele traject toeleiding in kaart te brengen vanuit het traject dat de gebruiker doorloopt. Procesmodellering werd ook ingezet om in de conceptuele fase van de hervorming verschillende aspecten te visualiseren en toekomstige scenario's te simuleren.

Om het proceswerk dat voorligt gestructureerd en planmatig uit te voeren, maakten we een inventaris van alle geplande werkzaamheden. Op die manier willen we de procesrollen en bestaande capaciteit optimaal inzetten. De voortgang daarvan wordt mee opgevolgd door de werkgroep organisatieontwikkeling.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Evaluatie doen van een business proces
- Opmaken en bijwerken van de procesdocumentatie van een business proces
- Opmaken en bijwerken van een functionele analyse

OD 7.5 We voeren een geïntegreerd en duurzaam HR-beleid waarin het aantrekken, ontwikkelen en behouden van talent centraal staat

We maakten een HR-omgevingsanalyse ter opmaak van een nieuw HR-beleidsplan. Gezien de nakende hervormingen beslisten we de conclusies en verdere gesprekken daarrond even uit te stellen. De impact van de hervormingen op de personeelskant moet immers eerst voldoende duidelijk zijn. Een grondige analyse met positief resultaat kwam er ook via een onverwachte en uitgebreide RSZ-controle.

Binnen de HR-context van het VAPH maakten we in 2025 verder de overstap richting 'Expeditie Talent' met heel wat salarisoverstappers. We slaagden er ook in om het ziekteverzuim te doen dalen. Dat bleef dit jaar opnieuw historisch laag. Dat bevestigt het belang dat het VAPH hecht aan zijn menselijk kapitaal. Ook op het vlak van leren en ontwikkelen was het een rijk jaar. We werkten samen rond initiatieven zoals opleidingen over grensoverschrijdend gedrag, omgaan met suïcidaal gedrag, schrijfvaardigheden, politiek onderhandelen en beïnvloeden, artificiële intelligentie. En de welzijnsgerelateerde thema's waren daar ook nooit ver weg. Het VAPH werkte ook mee aan een project binnen het Agentschap Overheidspersoneel ter voorbereiding van een rol in het middenkader.

OD 7.6 We voeren een prestatiegeïnformeerde begroting uit en houden een geïntegreerde budgettaire en bedrijfseconomische boekhouding.

We stellen nauwkeurige begrotingsdocumenten en verplichte rapporten op, maar besteden ook expliciete aandacht aan een correcte uitvoering en opvolging van boekhoudkundige processen. We monitoren de effectieve kosten van begrotingsposten, rapporteren daarover systematisch aan het kabinet en de interne budgethouders. Daarnaast verzorgen we een tijdige en kwaliteitsvolle opvolging van openstaande vorderingen, dubieuze debiteuren en werken we aan een optimale, tijdige uitvoering van processen rond betalingen (manueel of via interface), het beheer van retours en blokkades in Orafin en het opstellen van de jaarlijkse begroting, de jaarrekening en rapportages daarover. Dat zorgt niet alleen voor een sluitende boekhouding, maar ook voor een strategische en efficiënte aanwending van de kredieten.

In het kader van de *open-endfinanciering voor de automatische toekenningsgroepen (AT) en prioriteitengroep 1 (PG 1)* streven we ernaar om maximale adequate rapportering van de terbeschikkingstellingen en daaruit volgende uitgaven, opgesplitst tussen automatische toekenningen en de afzonderlijke prioriteitengroepen om de voorwaarden van een open-endregeling (transparantie over de aanwending) te garanderen.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

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

- Betalen van een factuur via interface
- Opmaken van een jaarrekening
- Monitoren van budget voor persoonsvolgende budgetten en persoonlijke-assistentiebudgetten

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

Resultaat: Globaal werd 98,7% van de voorziene uitgaven gerealiseerd en 100,15% van de geraamde ontvangsten.

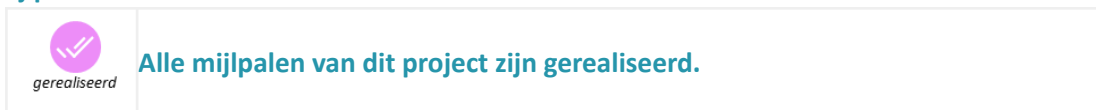
PROJECT Open-endfinanciering

Duiding:

Het doel van dit project is om een systeem te ontwikkelen en te implementeren dat:

- de budgetten en uitgaven voor automatische toekenningen en PG 1 afzonderlijk monitort en rapporteert;
- een efficiënte en accurate verdeling van middelen waarborgt, zowel op het niveau van cliënten als organisaties;
- voldoet aan de vereisten met betrekking tot de verdeling van budgetten volgens open-endprincipes, met name dat er geen middelen toegekend in het kader van de open-endregeling worden gebruikt voor andere doeleinden;
- een adequate rapportering bezorgt (aan een monitoringscomité) die inzage biedt in de budgettaire status en prognoses voor toekomstige noden inzake de automatische toekenningen en PG 1.

Mijlpalen



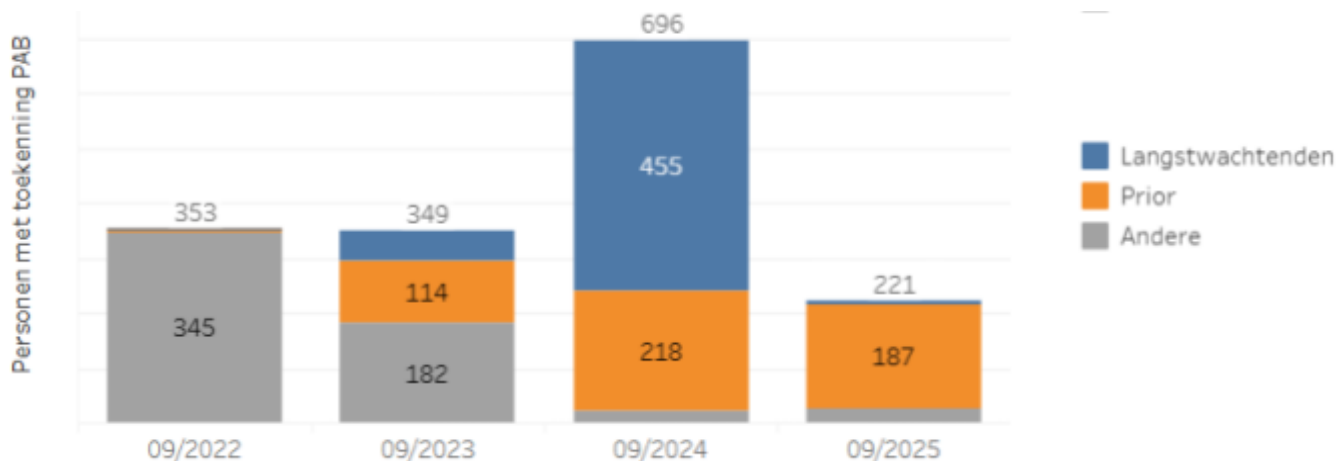
SD 8 We organiseren de zorg en ondersteuning voor personen met een handicap.

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

We stelden persoonsvolgende budgetten (PVB) en persoonlijke-assistentiebudgetten (PAB) beschikbaar en houden toezicht op de besteding ervan. Daarnaast bieden we gerichte ondersteuning aan budgethouders om hen te begeleiden bij een correcte en efficiënte aanwending van die middelen (processen rond besteding PVB en PAB).

Indicator B0129: Aantal toegekende persoonlijke-assistentiebudgetten (PAB's)

Resultaat: Er zijn **221** PAB's toegekend.



Indicator B2010: Aantal en aandeel budgethouders van een persoonsvolgend budget (PVB) per bestedingsvorm (voucher en/of cash) (%).

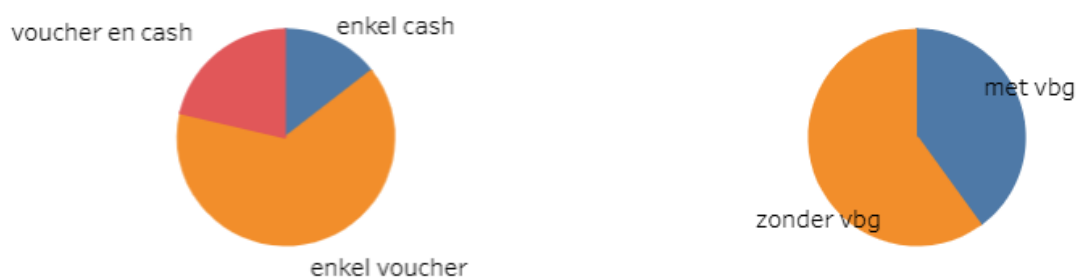
Resultaat:

PVB's met enkel cashbesteding: **4.458 (14,49%)**

PVB's met enkel voucherbesteding: **19.743 (64,17%)**

PVB's met besteding in voucher en cash: **6.567 (21,34%)**

PVB's met gebruik van vrij besteedbaar gedeelte: **12.445 (40,03%)**



Indicator B0126: Aantal dossiers cumulverbod in het kader van het persoonsvolgend budget (PVB)

Resultaat: Er werden **178** dossiers cumulverbod behandeld.

Indicator B0115: Opstarttermijn van besteding van persoonsvolgende budgetten (PVB's)

Resultaat: **71,1%** van de PVB's worden niet onmiddellijk opgestart na de terbeschikkingstelling. De helft van die PVB's wordt binnen 48 dagen opgestart (mediaan). In 10% van de gevallen duurt het langer dan 109 dagen (90ste percentiel).

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

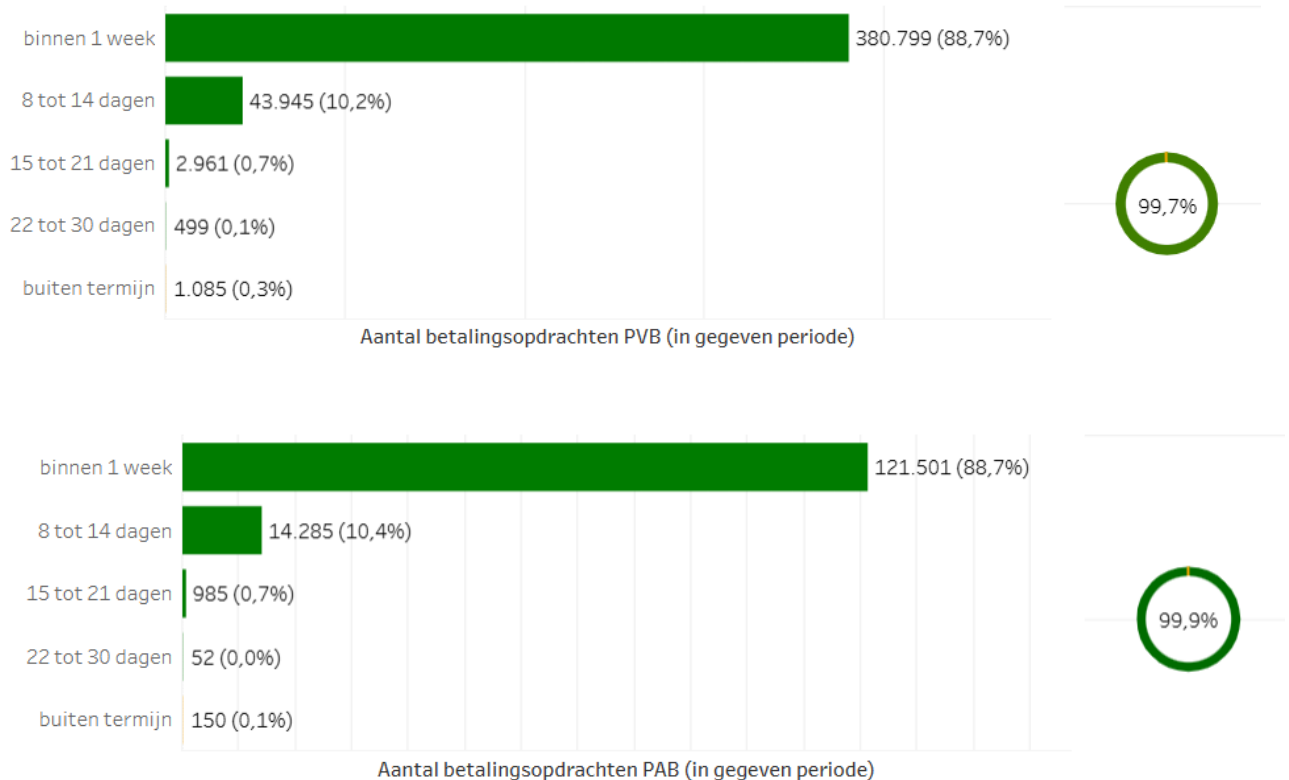
Resultaat: Er zijn 52 (2,73%) terbeschikkingstellingen stopgezet op vraag van de klant of door het VAPH, waarvan **35 (1,84%)** wegens niet tijdig opgestart.

Indicator B095: Aandeel tijdige betalingen door het VAPH van kosten in het kader van een persoonsvolgend budget (PVB) (%)

Resultaat: 99,7% van de betalingen gebeurden tijdig.

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

Resultaat: 99,9% van de betalingsopdrachten door het VAPH gegeven na doorgeven van onkosten door de gebruiker, gebeuren tijdig. De gemiddelde betaling gebeurt binnen de 5 dagen (mediaan).

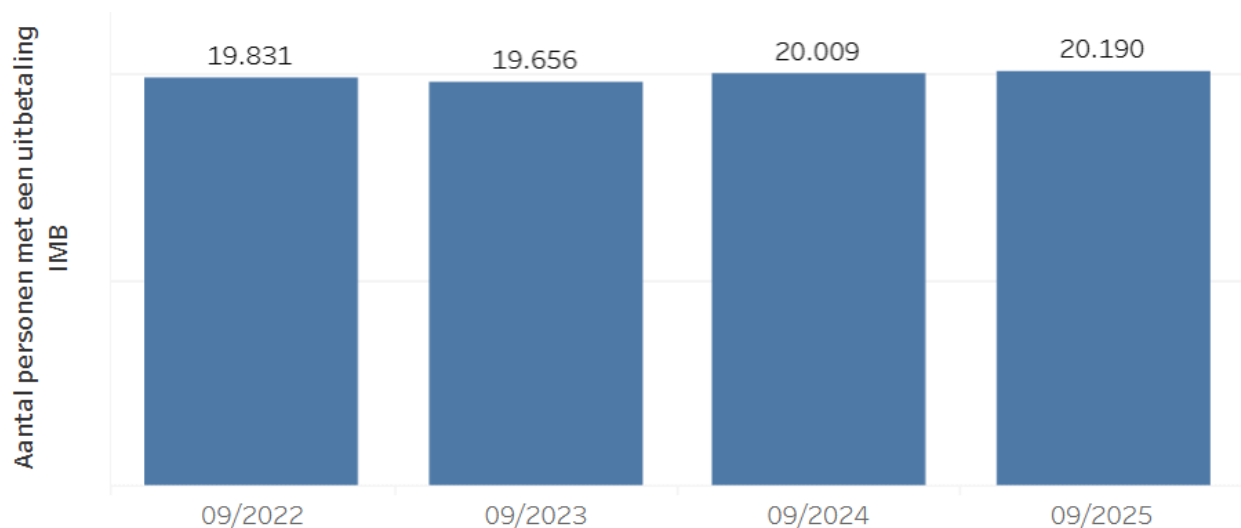


We verleenden tegemoetkomingen voor hulpmiddelen en aanpassingen in de thuissituatie, met als doel een toegankelijke en ondersteunende leefomgeving te creëren (processen rond tegemoetkomingen voor hulpmiddelen). We zetten de beschikbare middelen zo efficiënt mogelijk in. In 2025 verankerden we in de IMB-regelgeving een werkwijze voor het huren van hulpmiddelen bij korter gebruik door evolutieve aandoeningen en namen we in de refertelijst huurbedragen op voor de meest gehuurde hulpmiddelen. Voor softwarepakketten in abonnementsvorm voorzagen we aparte, aangepaste tegemoetkomingen. In het kader van administratieve vereenvoudiging verlengden we de termijnen voor het aankopen, huren of afsluiten van een abonnement voor hulpmiddelen en aanpassingen en breidden we de indientermin voor facturen uit. Daarmee willen we tegemoetkomen aan personen met een handicap en hun omgeving, voor wie het om medische

of praktische redenen niet altijd mogelijk was om aan de oorspronkelijke deadlines te voldoen (zie ook OD 2.5).

Indicator B2203: Aantal personen met een betaling in het kader van hulpmiddelen en aanpassingen (IMB)

Resultaat: 20.190 personen kregen een betaling IMB.



Indicator B0824: Aandeel tijdig verwerkte facturen in het kader van hulpmiddelen en aanpassingen (IMB) (%)

Resultaat: De gemiddelde betaling verloopt na 7 dagen (mediaan). De norm van 21 dagen wordt gehaald bij **96,3%** van de betalingen.

Opgelet: betalingen voor incontinentiemateriaal worden grotendeels automatisch uitbetaald en worden dus niet in deze indicator opgenomen.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Uitbetalen van een terugvorderbaar voorschot van een persoonlijk budget
- Starten met een (cash)budget van het persoonlijk budget
- Opvragen en uitbetalen van het vrij besteedbaar deel van een persoonlijk budget
- Afrekening maken van een (cash)budget van een persoonlijk budget
- Toekennen van een persoonlijke-assistentiebudget uit de wachtlijst of automatische-toekenningsgroep
- Detecteren van persoonlijke-assistentiebudget- en persoonsvolgend-budgetdebiteuren
- Registreren of wijzigen van de combinatie van MFC-gebruik met een PAB-budget op basis van het combinatieformulier
- Betalen van de huur van een hulpmiddel in kader van een snel degeneratieve aandoening
- Betalen van een factuur van een hulpmiddel of aanpassing
- Betalen van incontinentiemateriaal
- Verhogen van het totaal bedrag van het persoonlijk budget in het kader van de VIA 4-middelen
- Verhogen van het totaal bedrag van het persoonlijk budget in het kader van de VIA 5-middelen
- Verhogen van het totaal bedrag van het persoonlijk budget in het kader van de VIA 6-middelen

OD 8.2 We leiden toe naar zorg en ondersteuning.

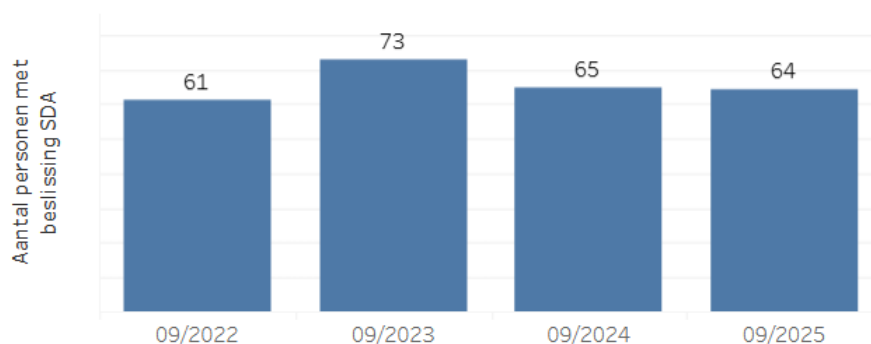
We behandelden aanvragen van personen met een handicap voor tegemoetkomingen voor hulpmiddelen en aanpassingen en het persoonsvolgend budget voor meerderjarigen (*processen rond de toeleiding naar zorgbudget en tegemoetkoming hulpmiddelen*).

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Opmaken van een terbeschikkingstelling voor een persoonsvolgend budget uit de wachtlijst of uit een automatische-toekenningsgroep
- Beoordelen van het ondersteuningsplan voor een persoonsvolgend budget
- Verzenden van een voorlopige beslissing voor een persoonsvolgend budget via de reguliere procedure
- Aanvraag van een persoonsvolgend budget via de noodprocedure
- Beoordelen of directe financiering kan toegekend worden voor personen met een niet-aangeboren hersenletsel
- Beoordelen of een persoonsvolgend budget kan worden toegekend voor een persoon met een snel degeneratieve aandoening
- Opmaken van een beoordeling over het kunnen toekennen van directe financiering voor een geïnterneerd persoon
- Beoordelen van een ondersteuningsvraag door de Vlaamse toelidingscommissie
- Beoordelen of een geïnterneerde persoon met een handicap kan opstarten via de procedure directe financiering geïnterneerden
- Adviseren van een vraag voor hulpmiddelen en aanpassingen (KOC)
- Beoordelen van de nood aan een hulpmiddel
- Beoordelen van een ondersteuningsvraag door de bijzondere bijstandcommissie
- Beoordelen van de nood aan een tolk voor doven en slechthorenden
- Beoordelen van de nood aan incontinentiemateriaal
- Opmaken van een objectivering van de nood aan huur bij een snel degeneratieve aandoening

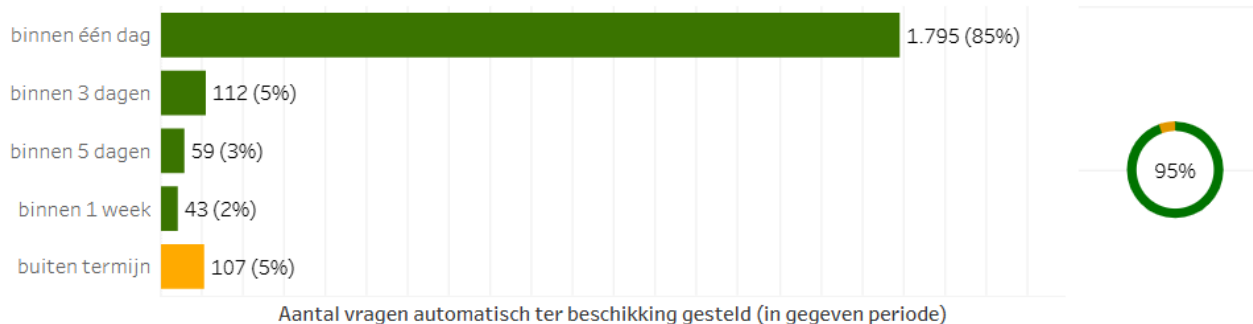
Indicator B2025: Aantal personen met een beslissing voor huur van hulpmiddelen vanwege een snel degeneratieve aandoening (SDA)

Resultaat: 64 personen kregen een beslissing huur SDA.



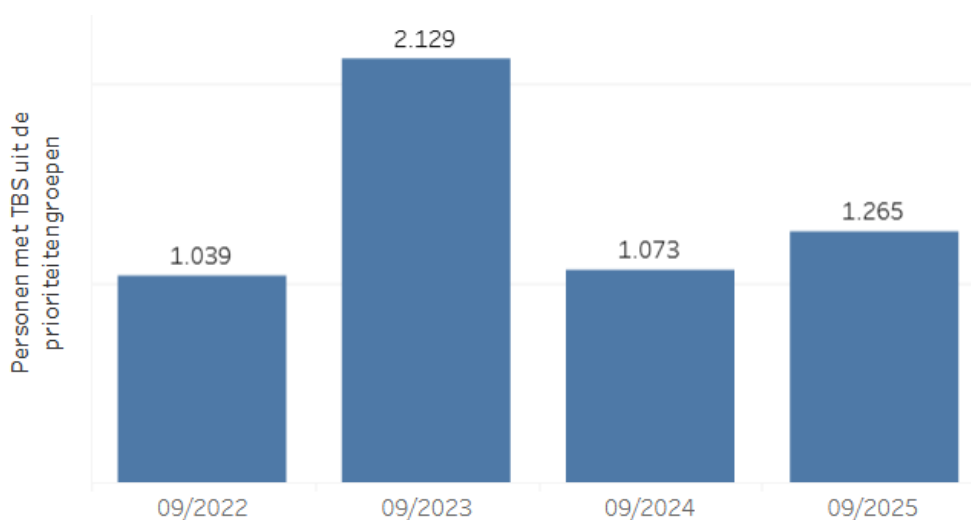
Indicator B0133: Percentage tijdigheid van de terbeschikkingstelling van de automatische-toekenningsgroep

Resultaat: 95% van de vragen werd tijdig ter beschikking gesteld.



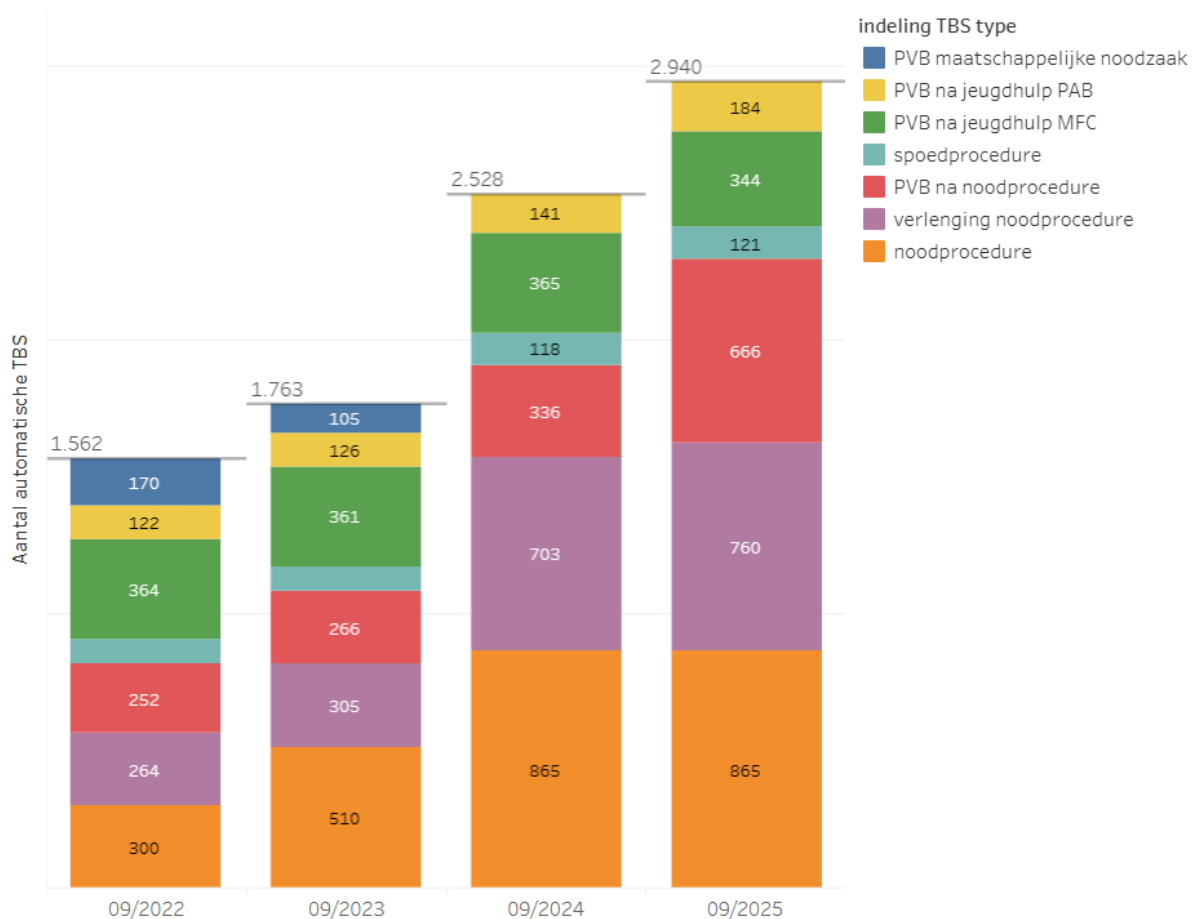
Indicator B2008: Aantal terbeschikkingstellingen vanuit de prioriteitengroepen

Resultaat: Er zijn **1.265** terbeschikkingstellingen vanuit de prioriteitengroepen gebeurd. 100% daarvan uit PG 1.



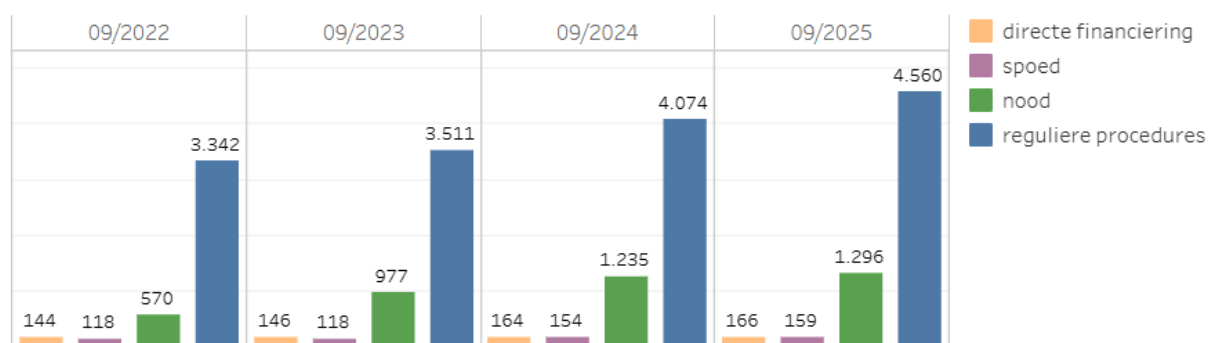
Indicator B2009: Aantal terbeschikkingstellingen via automatische-toekenningsgroepen.

Resultaat: Er zijn **2.940** terbeschikkingstellingen via automatische-toekenningsgroepen gebeurd.



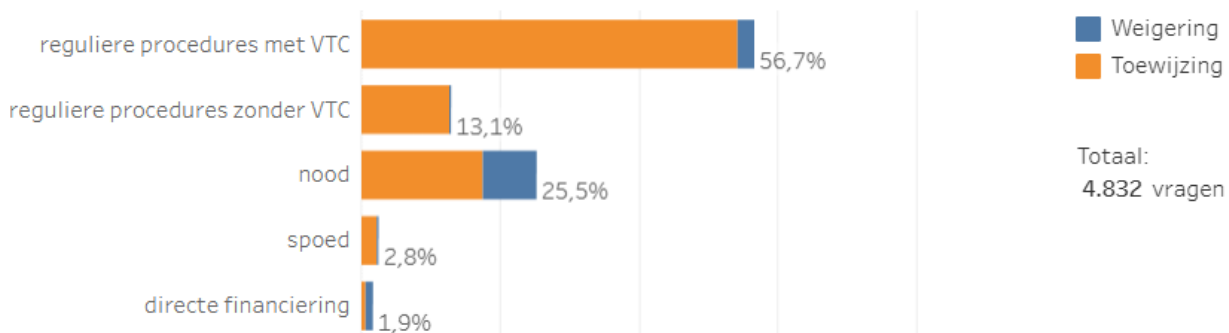
Indicator B2104: Aantal opgestarte aanvragen naar een persoonsvolgend budget (PVB) per procedure

Resultaat: Er zijn **6.181** PVB-vragen ingediend.



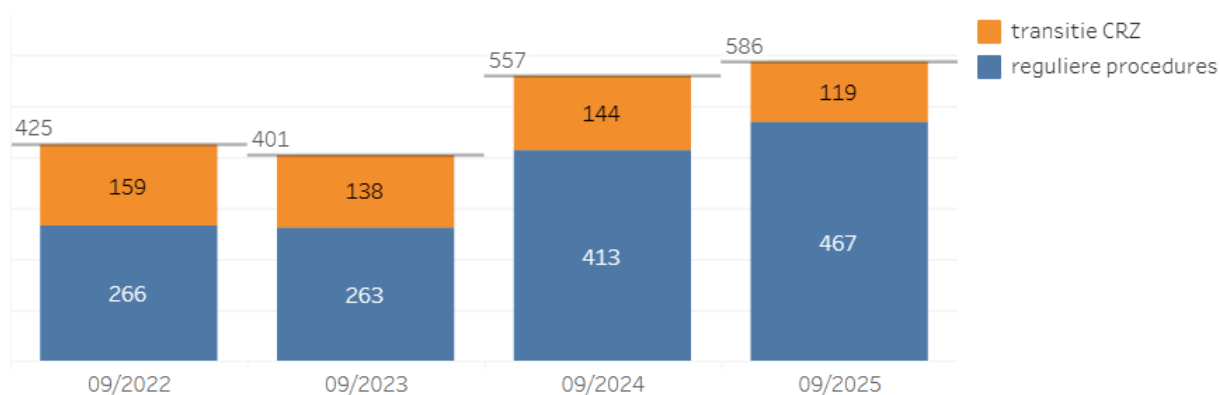
Indicator B2105: Aantal vragen naar een persoonsvolgend budget (PVB) per soort definitieve beslissing per procedure

Resultaat: Er werden **4.832** PVB-vragen beslist.



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

Resultaat: Er zijn **586** vragen naar herziening PG (checklist prioritering).



Indicator B21061: Aantal dagen vanaf verzendingsdatum ondersteuningsplan (OP) persoonsvolgend budget (PVB) tot en met het voornemen toewijzing: deel intern VAPH, extern klant (correctie OP PVB), extern MDT en VTC-traject

Resultaat: De gemiddelde vraag krijgt een voorlopige beslissing na **234** dagen gemeten vanaf de aanvraag.

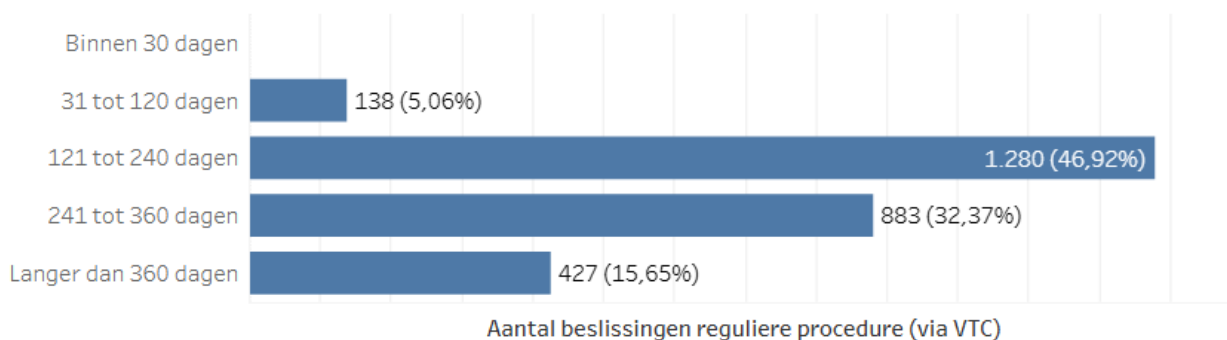
In deze doorlooptijd is het VAPH gedeelte 17,8%.

Het gedeelte MDT is 67,6%.

Het gedeelte VTC is 13,4%

Het gedeelte correcties op het OP is 1,1%.

Zonder bezwaar volgt de definitieve beslissing nadien na 45 dagen.



Indicator B21062: Aantal dagen vanaf verzendingsdatum ondersteuningsplan (OP) persoonsvolgend budget (PVB) tot en met het voornemen toewijzing: deel intern VAPH, extern klant (correctie OP PVB), extern MDT

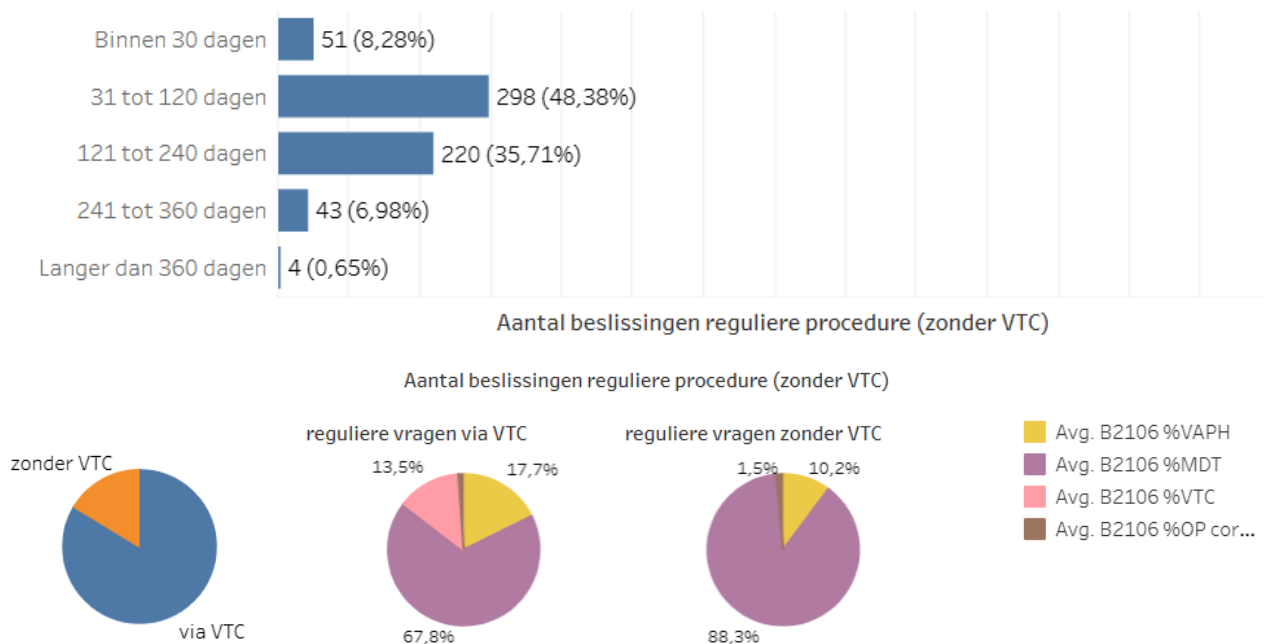
Resultaat: De gemiddelde vraag krijgt een voorlopige beslissing na **106** dagen gemeten vanaf de aanvraag.

In deze doorlooptijd is het VAPH gedeelte 10,2%.

Het gedeelte MDT is 88,3%.

Het gedeelte correcties op het OP is 1,5%.

Zonder bezwaar volgt de definitieve beslissing nadien na 45 dagen.



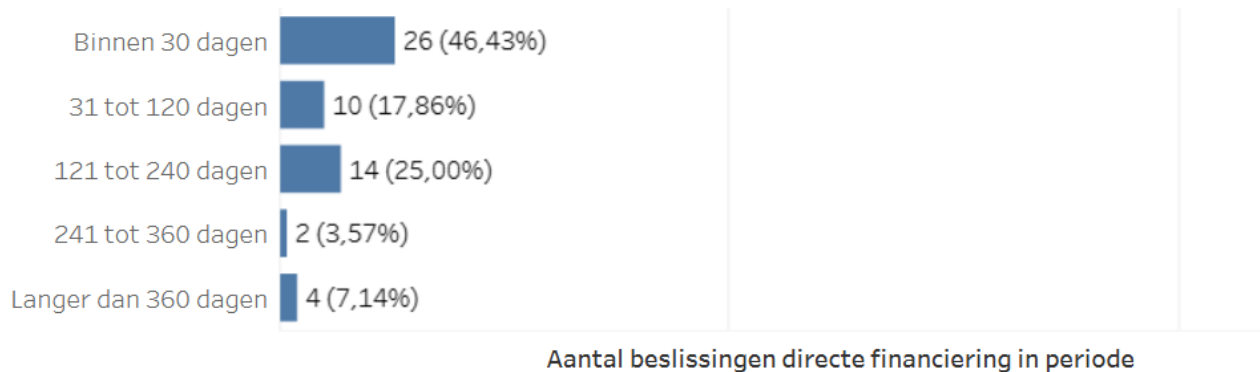
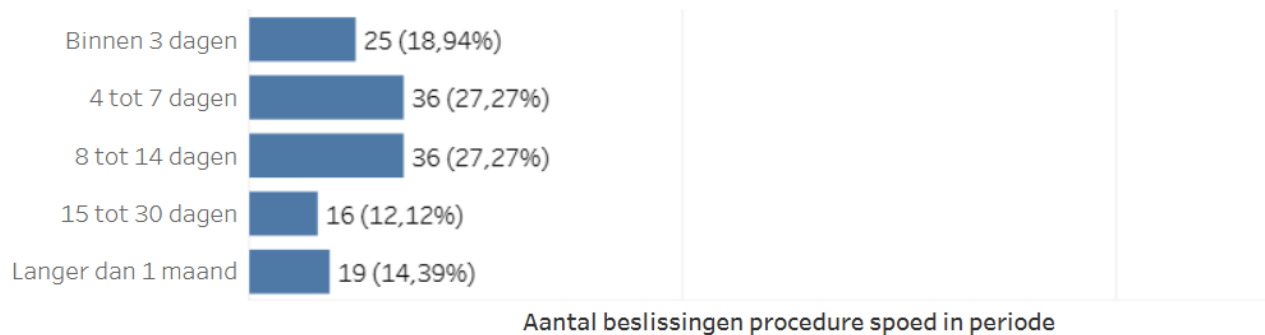
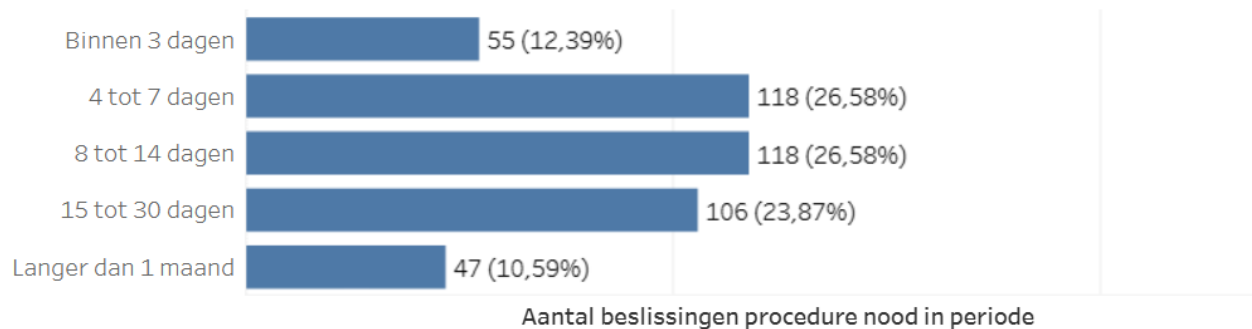
Indicator B21063: Mediaan aantal dagen van de aanvraag tot beslissing (voorlopige beslissing indien afgekeurd) van procedures nood, spoed en directe financiering NAH en geïnterneerden

Resultaat: Overzicht van doorlooptijden (mediaan) van de andere PVB-procedures van aanvraag tot beslissing, inclusief eventuele wachttijd op bijkomende informatie. In het geval van negatieve beslissingen is er een bedenktijd van 45 dagen tot definitieve beslissing.

Noodprocedure: **9** dagen

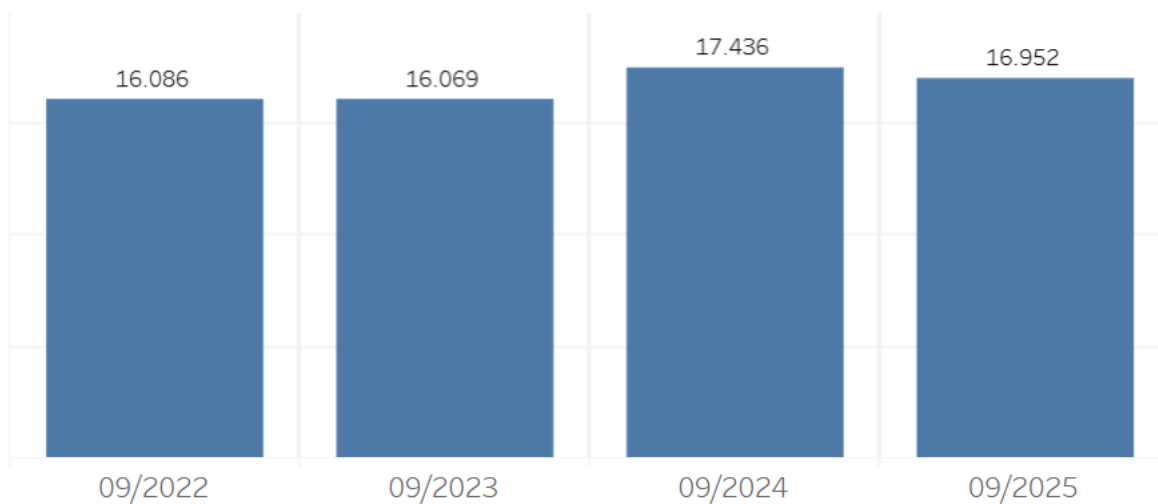
Spoedprocedure: **8** dagen

Directe financiering: **57** dagen



Indicator B0074: Aantal personen dat een aanvraag naar hulpmiddelen en aanpassingen (IMB) heeft ingediend

Resultaat: 16.952 unieke personen dienden een vraag voor IMB in.

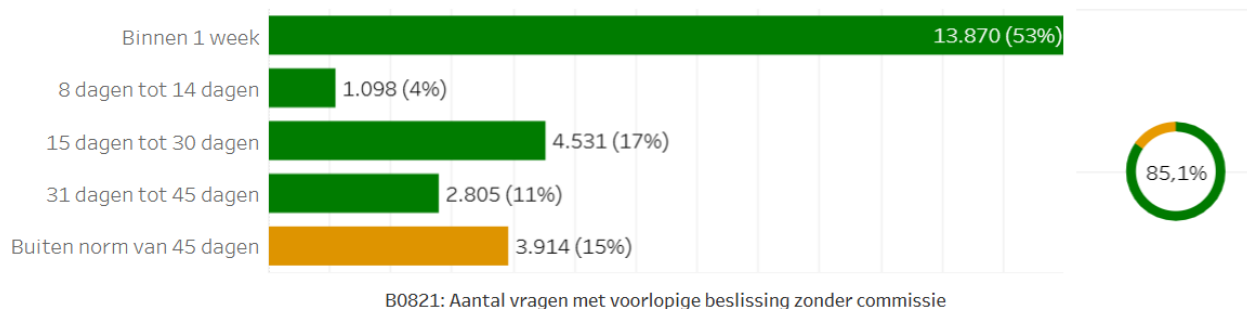


Indicator B0081: Aantal personen met een beslissing over hulpmiddelen en aanpassingen (IMB) (goedkeuring/weigering)

Resultaat: 13.572 unieke personen kregen een beslissing voor IMB, 85% van die vragen werd goedgekeurd.

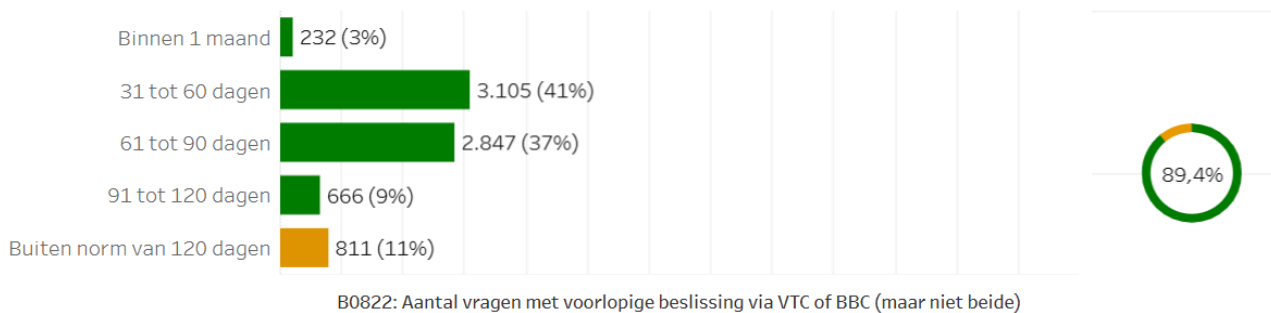
Indicator B0821: Aandeel tijdig besliste vragen in het kader van hulpmiddelen en aanpassingen (IMB) met (voorlopige) beslissing zonder commissie (%)

Resultaat: Het percentage tijdigheid van de beslissing na volledigheid vraag IMB zonder commissie is 85,1%.



Indicator B0822: Aandeel tijdig besliste vragen in het kader van hulpmiddelen en aanpassingen (IMB) met (voorlopige) beslissing via de Vlaamse toeleidingscommissie (VTC) of de bijzondere bijstandsc commissie (BBC), maar niet beide (%)

Resultaat: Het percentage tijdigheid van de beslissing na volledigheid vraag IMB via VTC of BBC is 89,4%.



Indicator B0823: Aandeel tijdig besliste vragen in het kader van hulpmiddelen en aanpassingen (IMB) met (voorlopige) beslissing via zowel de Vlaamse toelidingscommissie (VTC) als de bijzondere bijstandscommissie (BBC) (%)

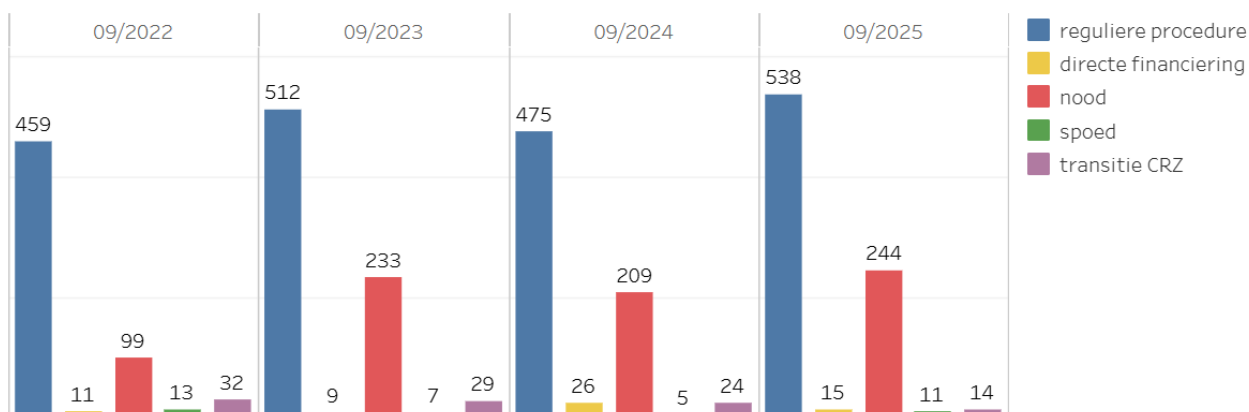
Resultaat: Het percentage tijdigheid van de beslissing na volledigheid vraag IMB met zowel VTC als BBC is **76,2%**.



Indicator B033: Aantal personen dat een beroepsprocedure opstart bij de heroverwegingscommissie (HOC) in het kader van een persoonsvolgend budget (PVB))

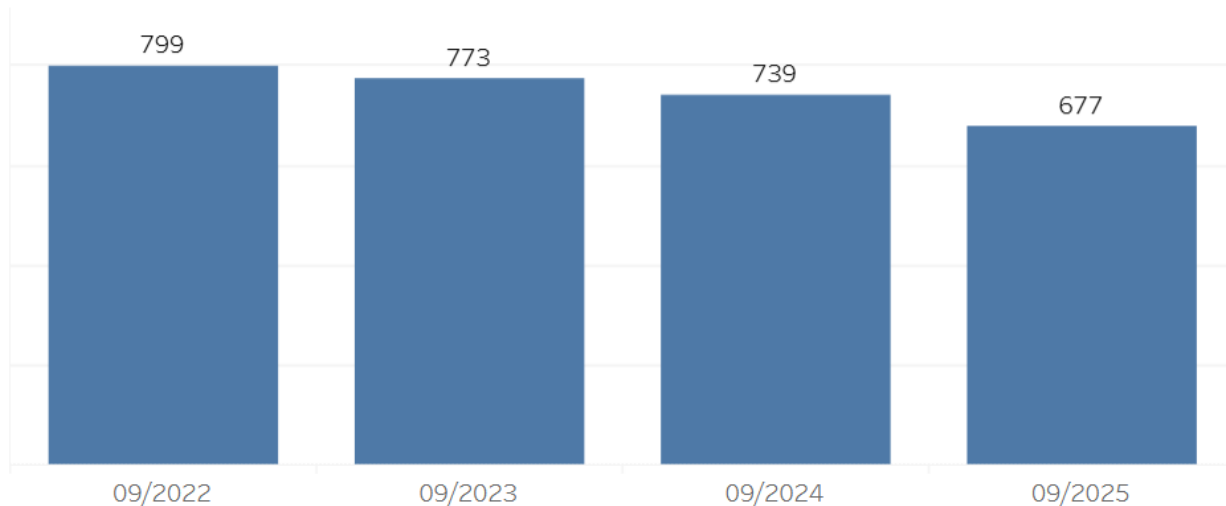
Resultaat: Het aantal unieke personen die een beroepsprocedure voor PVB opstart, is **817**. Dat komt overeen met 13,9% van alle dossiers waarbij heroverweging mogelijk was.

Opgelet: er kunnen personen zijn die een beroepsprocedure starten voor meer dan een type PVB-vraag.



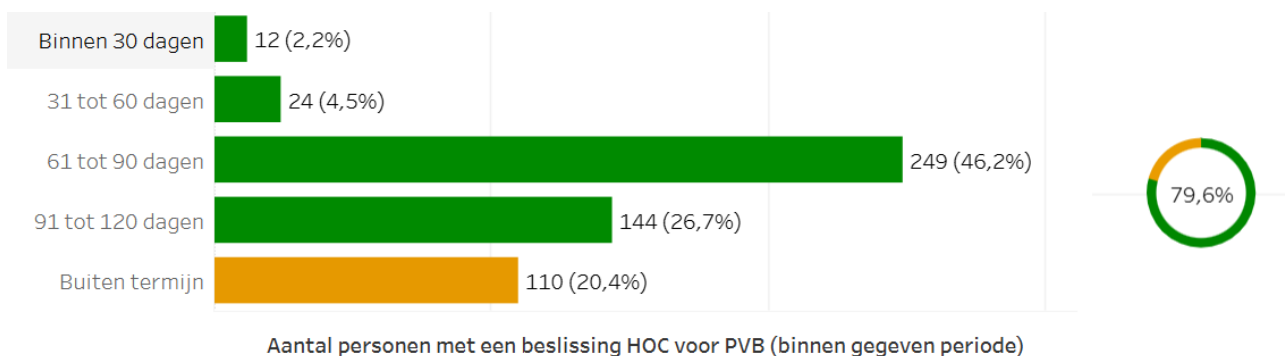
Indicator B084: Aantal personen dat een beroepsprocedure opstart bij de heroverwegingscommissie (HOC) in het kader van een vraag naar hulpmiddelen (IMB)

Resultaat: Het aantal unieke personen die een beroepsprocedure voor een vraag naar hulpmiddelen opstart is **677**. Dat komt overeen met 25,4% van alle dossiers waarbij heroverweging mogelijk was.



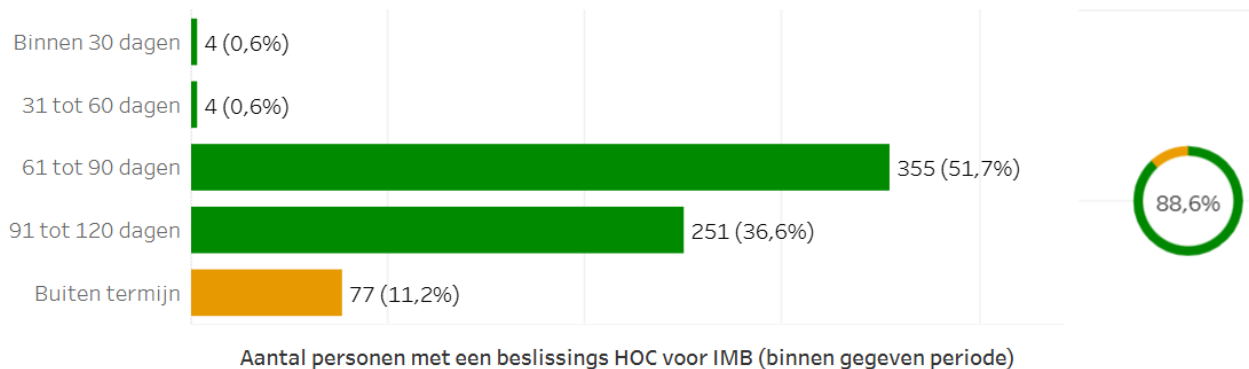
Indicator B2026: Aandeel tijdige conclusies van verzoekschriften bij de heroverwegingscommissie (HOC) in het kader van een persoonsvolgend budget (PVB) (%)

Resultaat: Percentage tijdigheid conclusie: **79,6%**. De gemiddelde beslissing gebeurt binnen de 90 dagen (mediaan). De doelstelling is dat 75% van de beslissingen binnen 120 dagen gebeuren.



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

Resultaat: Percentage tijdigheid conclusie: **88,6%**. De gemiddelde beslissing gebeurt binnen de 90 dagen (mediaan). De doelstelling is dat 75% van de beslissingen binnen 120 dagen gebeuren.



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

Resultaat: Het percentage dossiers waarbij het advies wijzigt voor PVB is **40%**.

Opgedeeld in specifieke procedures:

reguliere procedure: 49%, noodprocedure: 17%, spoedprocedure: 63%, directe financiering: 33%, transitie CRZ: 60%

Indicator B2029: Aandeel dossiers waarbij het advies van de heroverwegingscommissie (HOC) het voornemen van het VAPH wijzigt voor aanvraag IMB (%)

Resultaat: Het percentage dossiers waarbij het advies wijzigt voor IMB is **33%**.

Via projecten zetten we in op de optimalisatie van de procedures. Het project *Toeleidingsprocedure 2025* richt zich daartoe op de aanvraagprocedure PVB, het project *Jongvolwassenen* doet dat specifiek voor de procedure PVB na jeugdhulp, en de projecten *Zorgzwaartebepaling minderjarigen (Zorgzwaarte-instrument 0-6 (ZZI 0-6) en Zorgzwaarte-instrument 6-17 (ZZI 6-17))* zetten zich in voor het opstellen en valideren van een methodiek zorgzwaartebepaling. Via het project *Toeleidingsprocedure 2025* werd de betrokken procedure voor het toeleiden naar persoonsvolgende budgetten onder de loep genomen, en waar mogelijk administratief eenvoudiger en efficiënter gemaakt.

PROJECT Jongvolwassenen

Zie pagina 11

PROJECT ZZI 0-6

Zie pagina 19

PROJECT ZZI 6-17

Duiding:

Dit project is nog niet gestart.

OD 8.3 We erkennen, vergunnen, registreren en machtigen organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan personen met een handicap.

We erkennen, vergunnen en registreren organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan de persoon met een handicap op basis van welbepaalde criteria. De erkenningen pilootfase RTH zijn eind 2025 verlengd naar erkenningen onbepaalde duur (einde van de pilootfase op 31 december 2025).

Processen die bijdragen tot de realisatie van deze doelstelling:

- Afleveren en verlengen van een vergunning aan een zorgaanbieder
- Afleveren van een vergunning aan een bijstandsorganisatie, gebruikersvereniging met infoloket, digitaal platform
- Afleveren van een erkenning aan een revalidatiecentrum en wooninfrastructuur
Het afleveren van een erkenning aan een revalidatiecentrum werd op 1 januari 2026 overgeheveld naar het Departement Zorg.
- Afleveren van een erkenning aan een dienst rechtstreeks toegankelijke hulp
- Afleveren van een erkenning aan een multifunctioneel centrum
- Afleveren van een erkenning met een subsidie van een specifieke opdracht
- Afleveren van een erkenning op basis van programmatie in de regelgeving
- Afleveren van een erkenning van rechtswege snel degeneratieve aandoening
- Afleveren van een machtiging aan experts inzake advisering voor hulpmiddelen & aanpassingen
- Registreren van zorgaanbod
- Indienen en beoordelen van de beleidsplannen en de jaarlijkse zelfevaluatie van het beleidsplan van een vergunde zorgaanbieder
- Indienen en beoordelen van de beleidsplannen en de jaarlijkse zelfevaluatie van het beleidsplan van een vergunde zorgaanbieder

Indicator B2302: Aantal behandelde aanvragen tot erkenning rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH)

Resultaat: Er werden **84** aanvragen verwerkt.

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

Resultaat: **100%** van de aanvragen werd tijdig verwerkt.

Indicator B2031: Aantal behandelde aanvragen tot erkenning multifunctioneel centrum (MFC)

Resultaat: Er werden **8** aanvragen verwerkt.

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

Resultaat: Er werden **9** aanvragen verwerkt.

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

Resultaat: Er werden **104** aanvragen verwerkt.

OD 8.4 We financieren organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan personen met een handicap.

We voorzien financiering voor organisaties die zorg en ondersteuning bieden aan personen met een handicap op een administratief eenvoudige manier. Op die manier krijgen de organisaties meer ruimte om hun sociaal ondernemerschap vorm te geven (*Processen financiering organisaties voor zorgaanbod, processen financiering DOP, processen financiering ondersteunende en intermediaire organisaties, processen cashbesteding PVB, processen voucherbesteding PVB bij een VZA, processen rapporteren en adviseren VIPA*). Om efficiënter te werken, onderzoeken we of we de verzameling van financiële gegevens kunnen digitaliseren. Dat stelt ons in staat bruikbare data te genereren voor rapportage over de (financiële) situatie van de gefinancierde organisaties.

Tegelijkertijd wordt er gewerkt aan een verdere vereenvoudiging binnen de nieuwe financieringssysteem via het project *Uitrol nieuwe financiering*. Het gaat vooral om het finaliseren van het legistieke traject rond de problematieken van variabele prestaties en bijdrage A.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Betalen van een prestatie van een multidisciplinair team (MDT)
- Uitbetalen van de subsidie van een bijstandsorganisatie
- Aanmaken gratis bijstand bijstandsorganisatie
- Uitbetalen van de factuur voor ondersteuning van minderjarigen in het buitenland aan een buitenlandse zorgaanbieder
- Uitbetalen van een toelage voor crisishulp minderjarigen aan een subsidie-eenheid
- Uitbetalen van een convenant minderjarigen aan een subsidie-eenheid
- Uitbetalen van een maandelijks voorschot aan een subsidie-eenheid
- Uitbetalen van een jaarlijks afrekeningsdossier aan een subsidie-eenheid
- Uitbetalen van een niet-inbare financiële bijdrage aan een subsidie-eenheid
- Terugvorderen van een RSZ-korting van een subsidie-eenheid
- Uitbetalen van een nominatieve projectsubsidie
- Opstarten van nieuwe subsidiëringdossiers voor diverse organisaties
- Uitbetalen van een subsidie aan een diverse organisatie

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

Resultaat: **99%** van de betalingen gebeurde binnen 30 dagen.

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

Resultaat: De helft van de vragen werd binnen 14 kalenderdagen beantwoord.

Indicator B102: Aantal afrekeningen van een subsidie-eenheid afgewerkt binnen 18 maanden

Resultaat: Dossiers ingediend in 2023 moesten afgewerkt zijn in 2025. Alle **292** dossiers werden tijdig afgewerkt.

PROJECT Vernieuwde zorg & ondersteuning kinderen & jongeren met een handicap

Zie pagina 14

PROJECT Nieuw beleid RTH

Zie pagina 6

PROJECT Uitrol nieuwe financiering

Duiding:

Sinds 2024 is de bijdrage A weggewerkt en een nieuwe methodiek voor variabele prestaties ingevoerd. In 2026 volgt er nog een evaluatie van deze nieuwe methodiek op basis van de gegevens 2024. Het verder verloop van het project (wegwerken van punten voor de gebruikers), is voorlopig on hold gezet.

Mijlpalen

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

OD 8.5 We formuleren beleidsvoorstellen voor het beleid rond personen met een handicap.

We werken beleidsvoorstellen uit die aansluiten bij de bestaande beleidskaders voor personen met een handicap. We analyseren relevante gegevens en integreren die in de beleidsontwikkeling. We overleggen met betrokken actoren om een breed gedragen aanpak te realiseren. We zorgen ervoor dat de voorstellen bijdragen aan een structurele verbetering van de ondersteuning en dienstverlening. Bij het opstellen van de voorstellen houden we rekening met haalbaarheid, budgettaire impact en beleidsmatige coherentie.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Extern uitbesteden van een onderzoek
- Intern uitvoeren van een onderzoek
- Evaluatie doen van het bestaande beleid
- Opmaken van een conceptnota voor nieuw of gewijzigd beleid
- Opvolgen van en bijdragen tot beleidsthema's binnen WVG
- Deelname aan en bijdrage tot internationaal beleid
- Opvolgen van beleidsthema's binnen belendende beleidsdomeinen

SD 9 We bieden een vlotte en klantgerichte dienstverlening.

OD 9.1 We voeren een kwaliteitsvol communicatiebeleid naar alle belanghebbenden.

Het VAPH zet in op open, betrouwbare en toegankelijke communicatie, met de klant als centrale pijler. De website wordt verder geoptimaliseerd via toegankelijkheidscontroles, een gebruikersonderzoek en verbeteracties voor digitale dienstverlening. Nieuwsbrieven (voor zowel gebruikers als professionals) en contentcreatie blijven een prioriteit, met focus op heldere en inspirerende verhalen. Intern wordt een nieuw intranet gelanceerd en blijft de interne nieuwsbrief actueel. *Het project Heerlijk Helder* wordt geïntegreerd in de werking en ondersteund via een campagne. LinkedIn blijft een actief communicatiekanaal, met bijsturing op basis van data-analyse. Het jaarverslag wordt volgens planning gepubliceerd.

Hieronder zijn de concrete realisaties in 2025 geschetst:

- **Www.vaph.be:**
 - In 2025 werd www.vaph.be 718.872 keer bezocht.
 - De site werd 2 keer in 2025 gescreend door de webredacteurs om na te gaan of de informatie nog relevant en correct was.
 - Een onderzoek naar de vindbaarheid van de site werd uitgevoerd (search engine optimisation). Er waren drie luiken: een luik 'on page-elementen (lengte van titels, beschrijvingen, paginakwaliteit ...), een technisch luik (errors, URL's) en een luik content (keywords, metatags ...). Verbetervoorstellen werden uitgewerkt en worden in 2026 uitgevoerd.
 - Een gebruikersonderzoek nam in 2025 een eerste thema onder de loep: 'hulpmiddelen en aanpassingen'. De verbetervoorstellen worden uitgevoerd in 2026.
- **VAPH-nieuwsbrief voor personen met een handicap:** er werden in 2025 zoals gepland 11 nieuwsbrieven verstuurd, aangevuld met 4 nieuwsflitsen. Daarmee bereikten we tegen eind 2025 zo'n 9071 abonnees.
- **Nieuws voor professionals:** er werden in 2025 in totaal 47 edities verzonden en 3 nieuwsflitsen. Tegen eind 2025 bereikte de nieuwsbrief 3151 abonnees, dat is 214 abonnees meer dan in 2024.
- **LinkedIn:** In 2025 publiceerden we 106 posts met een gemiddelde van 2 posts per week.
 - 41 daarvan gingen over de VAPH-dienstverlening en de diensten van derden, 34 over het VAPH als organisatie, 13 posts waren oproepen om te solliciteren, of om deel te nemen aan een opleiding/onderzoek/symposium en 8 posts rond Pers&PR.
 - Eind 2025 had de VAPH-account 8052 volgers, dat zijn er 3321 meer dan eind 2024. De pagina van het VAPH op LinkedIn wordt gemiddeld 197 keer per maand bekeken.
- **Contentcreatie voor de digitale kanalen:** In 2025 werden bijna 40 artikels, voor nieuwsbrieven, jaarverslag en site, uitgewerkt in samenwerking met externe partner Zorgcommunicatie. Een aantal van de opdrachten werkte verder op de content van het Sterk-magazine.
- **Brochures** werden vanaf 2025 stelselmatig in een nieuw jasje gestoken. Zo kregen 'Handicap door ongeval' en 'Hulpmiddelen en aanpassingen' al een nieuwe look.

- Voor het **intranet VAPH intern** werden er stappen gezet: de keuze van een IT-tool en webbouwer, de IT-architectuur en de functionele analyse werden afgeklopt.
- **Sterk:** In 2025 publiceerden we 4 edities van Sterk: in maart, juni, september en december. De oplage steeg van 5.207 naar 5.405 gedrukte exemplaren.
- **Infosessies:** In 2025 organiseerde het VAPH 48 infosessies: 42 fysieke infosessies en 6 webinars. Daarvan werden 7 infosessies georganiseerd op vraag van derden, de overige sessies werden georganiseerd op initiatief van het VAPH. We organiseerden 30 infosessies voor professionals, 4 infosessies voor personen met een handicap en hun netwerk, en 11 sessies voor VAPH-medewerkers. Daarnaast organiseerden we in oktober 2025 een VAPH-dag, met fysieke infosessies over de verschillende VAPH-hulpverlening voor personen met een handicap en hun netwerk. 550 personen schreven zich in voor de VAPH-dag.

Het **telefonieproject** heeft in 2025 verder ingezet op kwaliteitsvolle dienstverlening via daartoe specifiek opgeleide operatoren bij We Engage, het contactcenter dat ook de 1700-infolijn bemant. Al die oproepen komen binnen via één nummer, de VAPH-lijn. De operatoren geven antwoorden op klantenvragen op basis van geconsolideerde actuele scripts, die op maat zijn gemaakt voor dat soort contacten. Ook de maandelijkse kwaliteitscontroles via het beluisteren van random calls zijn een goede barometer voor het meten van de geboden kwaliteit van dienstverlening. Het afgelopen jaar kwamen 41.476 telefonische calls binnen op dat nummer. Daarvan werden er 56% in eerste lijn afgehandeld, dat wil zeggen meteen beantwoord door een van de operatoren. 44% van de oproepen werd geëscaleerd naar een gespecialiseerde VAPH-backoffice. Vaak gaat dat over dossiervragen, waar klanten een diepere technische uitleg over hun aanvragen willen krijgen. Naast de VAPH-klantenlijn zijn er ook een aantal aparte gespecialiseerde Business to Business(BtoB)-lijnen. Zo is er een aparte telefoonlijn voor MDT's, voor budgethoudersverenigingen en enkele thematische lijnen voor voorzieningen.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

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

Indicator B2536: Aantal abonnees op het magazine Sterk

Resultaat: Sterk bereikte een oplage van **5600** exemplaren.

Indicator B2537: Aantal abonnees op de nieuwsbrief voor personen met een handicap

Resultaat: **9.071** abonnees

Indicator B2538: Aantal abonnees op de nieuwsbrief voor professionals

Resultaat: **3.151** abonnees

Indicator B2011: Aantal bezoeken website 'www.vaph.be' per jaar

Resultaat: De website werd **718.872** keer bezocht.

Indicator B2012: Aantal volgers VAPH-Linkedin

Resultaat: Het account van het VAPH heeft **8.052** volgers.

Indicator B2535: Gemiddeld aantal dagen behandeltijd schriftelijke dossiervragen via module 'stel een vraag'

Resultaat: Gemiddeld werd een schriftelijke vraag behandeld binnen **5,37** dagen.

PROJECT Heerlijk Helder

Duiding:

Het project *Heerlijk Heldere standaardbrieven en -mails* liep van 2022 tot midden 2025. Er werd gesteld dat tegen medio 2025 75 procent van alle standaardbrieven en -mails van het VAPH moest voldoen aan de basiscriteria voor standaardbrieven en -mails (checklist Heerlijk Helder).

Mijlpalen

 gerealiseerd	<i>Tegen begin 2025 werd 65 procent van de standaardbrieven en -mails herwerkt volgens de checklist Heerlijk Helder.</i>
 gerealiseerd	<i>In 2025 werd gestart met de verankering van het heerlijk helder maken van standaardbrieven en -mails als een proces binnen de VAPH-werking. Een - nog goed te keuren - nota werd opgesteld. Er werden geen brieven proactief herwerkt. Wel werden er brieven geredigeerd op vraag van de afdelingen. Bij die aanpassingen werd rekening gehouden met de checklist Heerlijk Helder.</i>
 gerealiseerd	<i>In 2025 ondersteunde het VAPH de campagne van Taaladvies door ze op te nemen in de e-learning Heerlijk Helder. Die e-learning is gericht naar VAPH-medewerkers.</i>

OD 9.2 We beantwoorden vragen en werken samen met onze belanghebbenden.

Via verschillende projecten en processen gaan we aan de slag met vragen van al onze belanghebbenden. Onze diensten zijn bereikbaar via verschillende kanalen om een kwaliteitsvol antwoord te kunnen bieden binnen de doorlooptermijn.

In het project *Standaardantwoorden* wordt ondersteuning geboden aan klantenmedewerkers van backoffices om hen correcte en kwaliteitsvolle antwoorden op vragen van klanten of burgers aan te geven. Standaardantwoorden op veelgestelde vragen maken het betrokken proces en dienstverlening uiteindelijk efficiënter en zorgen voor uniformiteit in de klantencommunicatie.

PROJECT Standaardantwoorden

Duiding

Het project zet zich in om standaardantwoorden te kunnen voorbereiden op uiteenlopende materie die het VAPH aanbelangt. Daarmee kunnen we efficiënter, effectiever en klantgerichter te werk gaan.

Mijlpalen



Er is een overzicht opgemaakt van verder te standaardiseren antwoorden.

Persvragen worden steeds tijdig – binnen de deadline van de journalist, vaak dezelfde dag nog - en met zorg behandeld. In 2025 beantwoordden we 94 vragen van journalisten. Persvragen en -antwoorden worden steeds geregistreerd en bijgehouden, met het oog op een consequente communicatie. De lijst met perscontacten wordt bij elke persvraag of -actie geüpdatet, zodat ons overzicht van perscontacten actueel is en we steeds zicht hebben op de journalisten die schrijven over ons vakgebied. Voor een aantal persvragen over onderwijsinternaten met een dubbele erkenning werkten we samen met Opgroeien, en communiceerden we gezamenlijk met de pers. Voor persgerelateerde zaken werken we ook altijd nauw samen met het kabinet. Persvragen en -antwoorden worden afgestemd en persberichten worden in overleg opgemaakt.

Antwoorden op parlementaire vragen en kabinetsnota werden tijdig beantwoord. 99 dossiers werden behandeld door de arbeidsrechtbank.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Beantwoorden van vragen
- Beantwoorden van een persvraag

Indicator B2047: Aandeel tijdig beantwoorde parlementaire vragen (%)

Resultaat: Het VAPH ontving 166 parlementaire vragen, **95%** van de vragen werd tijdig beantwoord.

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

Resultaat: Het VAPH ontving 147 kabinetsnota's, **96%** van de nota's werd tijdig beantwoord.

Indicator B124: Aandeel tijdig doorgestuurde conclusies naar arbeidsrechtbank na ontvangst verzoekschrift (%)

Resultaat: **97%** van de conclusies werd tijdig doorgestuurd.

Indicator B2045: Aantal arbeidsrechtbankdossiers

Resultaat: Het VAPH behandelde **99** dossiers van de arbeidsrechtbank.

OD 9.3 We behandelen klachten over de dienstverlening van het VAPH en volgen die op.

Burgers dienden via verschillende kanalen (mail, telefonisch, online klachtenformulier, fysiek) klacht in over de dienstverlening van het VAPH (= eerstelijnsklacht). Klachten werden tijdig afgehandeld. Er is een geautomatiseerd registratiesysteem voor klachten ontwikkeld, wat de basis vormt voor gerichte rapportering over onder andere het aantal klachten, doorlooptermijnen.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Verwerken van klachten en meldingen
- Behandelen van een klacht over de dienstverlening van het VAPH

Indicator B2043: Aantal ontvankelijke klachten over dienstverlening VAPH

Resultaat: Het VAPH behandelde **36** ontvankelijke klachten over de dienstverlening van het VAPH.

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

Resultaat: **97,22%** van de ontvankelijke klachten over de dienstverlening van het VAPH werd tijdig beantwoord.

OD 9.4 We behandelen klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties en volgen die klachten op.

Klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties (= tweedelijnsklacht) werden tijdig behandeld. Indien aangewezen wordt er voor de behandeling van een bepaalde klacht een inspectieopdracht ter plaatse uitgevoerd door Zorginspectie. Er is een registratie- en rapporteringssysteem ontwikkeld voor klachten (zie ook OD 9.3).

Het proces van klachtenbehandeling wordt systematisch geëvalueerd en eventueel bijgestuurd. We werkten mee aan de ontwikkeling van een gestroomlijnde aanpak voor de behandeling van tweedelijnsklachten binnen het beleidsdomein.

De procedure voor klachten over door het VAPH gefinancierde organisaties is geregeld in het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 (kwaliteitsbesluit). Dat voorziet dat voor klachten tegen de voorziening eerst de interne klachtenprocedure bij de voorziening moet doorlopen worden alvorens het VAPH de klacht kan behandelen. We informeren en sensibiliseren gebruikers over de interne klachtenprocedure als eerste stap van tweedelijnsklachtenbehandeling. Het luik over de klachtenbehandeling op de website van het VAPH is aangepast om gebruikers volledig, duidelijk en concreet te informeren over de stappen die ze moeten ondernemen wanneer ze een klacht hebben over door het VAPH gefinancierde organisaties.

Regelgevende aanpassingen aan het kwaliteitsbesluit rond de klachtenprocedure zijn in voorbereiding. Het gaat om aanpassingen om in te zetten op een laagdrempelig en toegankelijk klachtenbeleid op maat van de zorggebruiker en zorgaanbieder (door bijvoorbeeld klachten ook mondeling te kunnen indienen eerder dan enkel schriftelijk zoals vandaag het geval is).

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Verwerken van klachten en meldingen
- Behandelen van een tweedelijsklacht

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

Resultaat: Het VAPH behandelde **23** ontvankelijke klachten over een door het VAPH vergunde zorgaanbieder.

SD 10 We evalueren de uitvoering van het beleid voor personen met een handicap.

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

We voeren interne administratieve controles uit en volgen de resultaten daarvan systematisch op. Ook de resultaten van externe inspectie-opdrachten worden consequent opgevolgd. We ondernemen actie bij inbreuken (project *Handhaving*). Ook de resultaten van de inspectie-opdrachten, uitgevoerd door zorginspectie, worden door het VAPH consequent opgevolgd. Na een definitief inspectieverslag vertrekt een brief naar de zorgaanbieder met de oplijsting van de door Zorginspectie vastgestelde inbreuken en de termijnen binnen dewelke die inbreuken moeten geremedieerd worden, welke stukken en/of actieplannen moeten bezorgd worden en welke maatregelen moeten genomen worden om te voorkomen dat die inbreuken in de toekomst niet meer vastgesteld zullen worden.

Klachten, en de conclusies van de klachtenbehandeling, worden efficiënt en gericht geregistreerd.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Aanvragen en opvolgen bestedingscontrole door zorginspectie (ZI)
- Verwerken van een inspectieverslag over een vergunde zorgaanbieder
- Bepalen van opvolgingsacties bij een melding grensoverschrijdend gedrag
- Controle ex ante uitvoeren van de registratie van een (cash)overeenkomst van een persoonlijk budget
- Controle uitvoeren of een persoonlijk budget is opgestart
- Controle op de verblijfsvoorwaarden uitvoeren tijdens de besteding van een persoonlijk budget
- Controle uitvoeren op de overschrijding van het jaarbudget van een persoonlijk budget
- Detecteren en bijsturen van nulbesteding van een persoonsvolgend budget
- Controle ex post uitvoeren op personeelsgegevens van een subsidie-eenheid
- Indienen en beoordelen van de beleidsplannen en de jaarlijkse zelfevaluatie van het beleidsplan van een vergunde zorgaanbieder
- Verwerken van meldingen en klachten

Indicator B2035: Aantal gestarte ex-postcontroles in het kader van persoonsvolgende budgetten (PVB's)

Resultaat: Er werden **332** ex-postcontroles cashbesteding persoonsvolgende budgetten opgestart.

Indicator B20352: Aantal gestarte ex-postcontroles in het kader van persoonlijke-assistentiebudgetten (PAB's)

Resultaat: Er werden **158** ex-postcontroles besteding persoonlijke-assistentiebudgetten opgestart.

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

Resultaat: Er werden **56** dossiers overgemaakt aan inspectie.

Indicator B20372: Aantal dossiers persoonlijke-assistentiebudget (PAB's) overgemaakt aan inspectie voor controle

Resultaat: Er werden **56** dossiers overgemaakt aan inspectie.

Indicator B2036: Aandeel controledossiers persoonsvolgend budget (PVB) met onrechtmatigheden (%)

Resultaat: Bij **30,29%** van de controles werden onregelmatigheden vastgesteld.



Indicator B20362: Aandeel controledossiers persoonlijke-assistentiebudget (PAB) met onrechtmatigheden (%)

Resultaat: Bij **34,78%** van de controles werden onregelmatigheden vastgesteld.



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

Resultaat: Minstens **75%** van de brieven werd binnen 3 maanden verstuurd.

PROJECT Handhaving
Zie pagina 27

OD 10.2 We participeren aan audits en volgen op.

We participeerden aan audits. Aanbevelingen vanuit audits werden ter harte genomen. We behalen een hoge score voor tijdige realisatiegraad van audits. Voor een aantal aanbevelingen moeten er nog bijkomende acties uitgevoerd worden om ze volledig te realiseren.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Opmaken van een managementreactie bij auditrapporten

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

Resultaat: 62% van de aanbevelingen werden gerealiseerd.

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

Resultaat: 94% werd tijdig gerealiseerd.

OD 10.3 We installeren een agentschapbrede evaluatiecultuur.

We werkten aan de noodzakelijke elementen om een agentschapbrede evaluatiecultuur uit te werken. We bekeken de huidige praktijken rond evaluatie van beleid en operationele werking. Met name rond subsidiekaders en beleidsevaluaties werd het afgelopen jaar verdergewerkt. We namen deel aan de intersectorale werkgroepen, en trachten de resultaten daarvan te vertalen naar de specificiteit van ons agentschap. Bovendien was ook hier de synergie tussen de nieuwe afspraken en de opgestarte hervormingen een belangrijk punt. Tot slot werkten we ook verder in projectgroepen aan de uitgaventoetsingen.

Processen die bijdragen aan de realisatie van deze doelstelling:

- Evaluatie doen van een business proces
- Opmaken en bijwerken van de procesdocumentatie van een business proces

3 HORIZONTALE STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

De Vlaamse Regering bepaalde ook enkele horizontale strategische doelstellingen die aan bod komen in het ondernemingsplan. Het gaat om de aanbevelingen Audit Vlaanderen (SD 11), het preventieplan (SD12), het diversiteitsplan (SD 13), en een doelstelling rond Energiebesparing (SD 14). In bijlage wordt daarnaast nog het personeelsplan opgenomen, alsook een lijst van aan te passen EU-regelgeving.

SD 11 We participeren aan audits en volgen aanbevelingen op.

Aanbevelingen vanuit proces- en organisatieaudits werden ter harte genomen. Verschillende aanbevelingen werden gerealiseerd (zie ook OD 10.2).

SD 12 We maken een jaaractieplan Preventie en Bescherming op het werk voor het VAPH en voeren dat uit. Dat jaaractieplan geeft uitvoering aan het Globale Preventieplan van het VAPH.

We werken acties uit op 7 verschillende welzijnsdomeinen namelijk arbeidsveiligheid en -hygiëne, gezondheid, psychosociaal welzijn en ergonomie, verfraaiing van de werkplek en milieu/duurzaamheid en implementeren die. Met betrekking tot het welzijnsbeleid investeren we in goede werkomstandigheden en het welzijn van onze medewerkers, dat getuigen de historisch lage ziekteverzuimcijfers bij het VAPH. In 2025 maakten we een jaaractieplan met tal van acties op verschillende subdomeinen zoals arbeidsveiligheid en -hygiëne, ergonomie, gezondheid en psycho-sociaal welzijn ... Zo was er bijvoorbeeld een infosessie rond het doorbreken van sedentair gedrag, kwam er een deconnectiekader, werden de welzijnsactoren in de picture gezet etc.

SD 13 Het VAPH bouwt mee aan een diverse overheid en operationaliseert de doelstellingen met betrekking tot diversiteit en gelijke kansen.

We bevorderen, ondersteunen en volgen de diversiteit binnen de organisatie op. We streven ernaar om de streefcijfers zoals bepaald door de Vlaamse overheid te behalen of beter te doen. Ook in 2025 maakten we er flink werk van om de streefcijfers zoals bepaald door de Vlaamse overheid te behalen of beter te doen. We stimuleerden ook de deelname van vrouwen in het bijzonder aan een ontwikkeltraject voor opstap naar functies N-1.

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

Resultaat: in 2025 had het VAPH **11,1%** collega's met een migratieachtergrond.

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

Resultaat: In 2025 had het VAPH **4,5%** collega's met een arbeidshandicap.

Indicator: Geen streefcijfer tegen eind 2025 voor vrouwen in middenkader of topkader wegens geen voorziene opportuniteiten

SD 14 Energiebesparing

Het VAPH betreft voor zijn diensten enkel gebouwen in beheer door het Agentschap Facilitair Bedrijf (HFB). Derhalve is ze afhankelijk van de inspanningen en investeringen die gebeuren door HFB.

In het kader van Green Deal formuleerde het VAPH (eerder al) 2 acties rond afvalarm werken: enerzijds via de digitalisering van fysieke communicatiekanalen (Sterk) en de overstap naar e-documentatiedienst MAGDA. Voor het overige handelen we binnen de afgesproken kaders.

Het VAPH is aangesloten op de documentendienst van MAGDA. Burgers die aangegeven hebben brieven digitaal te ontvangen, ontvangen dus ook de VAPH-brieven uitsluitend in de e-box. Daarmee realiseerde het VAPH een belangrijk actiepoint rond afvalarm werken in het kader van Green Deal. Eveneens realiseerden we de herabonneringsactie van Sterk. Het VAPH heeft die bijgestuurd, waardoor het magazine een stuk duurzamer werd, en waardoor de oplage van 16.000 (2022) naar 5000 exemplaren teruggebracht werd.