



Vlaamse  
overheid

# **HET FACILITAIR BEDRIJF**

**Ondernemingsplan 2017**

**Jaarrapportering 2016**



Vlaamse  
overheid

## Ondernemingsplan Het Facilitair Bedrijf

Tussen:	Vlaamse regering
en:	Het Facilitair Bedrijf
Met looptijd van:	1/01/2017
Tot:	31/12/2017
Vastgesteld op:	31/01/2017

Het agentschap heeft als missie het verstrekken van facilitaire dienstverlening met het oog op het kwaliteitsvol, effectief, marktconform en zuinig uitbouwen en beheren van het patrimonium en het aanbieden van ICT-diensten, producten en advies om de dienstverlening van de organisatie-entiteiten binnen de beleidsdomeinen en van de provinciale en lokale besturen te ondersteunen, en zo bij te dragen tot de optimale werking van de Vlaamse overheid als geheel.

Het Facilitair Bedrijf wil een voorbeeld zijn op gebied van gelijke kansen en diversiteit en streeft mee naar de algemene doelstellingen van de Vlaamse overheid hierrond. Het Facilitair Bedrijf wil als werkgever komen tot een evenredige arbeidsdeelname, waar het personeelsbestand de diversiteit van de Vlaamse samenleving weerspiegelt. Diversiteit leidt immers tot een meer klantgerichte dienstverlening, draagt bij tot innovatie en bevordert maatschappelijke participatie. Hiervoor zet het Facilitair Bedrijf maximaal in op werving van personen uit de doelgroepen rond diversiteit en onderneemt het Facilitair Bedrijf specifieke acties om het diversiteitsthema binnen het agentschap actueel te houden.

## **Strategische en operationele doelstellingen voor het ondernemingsplan = meerjarige component in het ondernemingsplan**

### **SD 1 Naar een duurzame en efficiënte dienstverlening voor facility en vastgoed**

- OD 1.1 Duurzaam en actief beheren van het gebouwenpark
- OD 1.2 Aanreiken van duurzame mobiliteitsoplossingen
- OD 1.3 Slim omgaan met diensten en materialen
- OD 1.4 Verder professionaliseren van de aankoopcentrale

### **SD2 Naar een efficiënte, effectieve en kwalitatieve ICT-ondersteuning voor digitale overheid**

- OD 2.1 Verzekeren van een breed aanbod van ICT-diensten
- OD 2.2 Uitwerken van een slagkrachtig overkoepelend ICT-beleid
- OD 2.3 Evolueren naar een meer gediversifieerd aanbod van ICT-diensten
- OD 2.4 Versterking vraagzijde door een spoedige operationalisering van Vlaanderen connect
- OD 2.5 End-to-end e-procurement: een volledig digitaal proces

### **SD 3 Consolideren van de fusie en verdere groei als organisatie**

### **SD 4 Modern HR-beleid voeren**

Nr.	SD, OD, project,	Naam	Meerjarig of	Thema	Verantwoordelijke	Indicator(en)
1	SD	Naar een duurzame en efficiënte dienstverlening voor facility en vastgoed	Meerjarig	Beleidsdoelstelling		Zie indicatoren onder 1
1.1	OD	Duurzaam en actief beheren van het gebouwenpark	Meerjarig	Beleidsdoelstelling		Zie indicatoren onder 1.1
1.1.1		Zoeken van nieuwe of verbeterde huisvesting voor personeelsleden in de justitiehuizen die in het kader van de 6de staatshervorming zijn overgedragen aan de Vlaamse overheid, en assistentie verlenen aan entiteiten die n.a.v. de interne staatshervorming personeelsleden en/ of vastgoed hebben ontvangen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	David Maniagre	- Voor alle personeelsleden van de justitiehuizen van Gent en Turnhout, en het Vlaamse centrum voor elektronisch toezicht (VCET) die zijn overgekomen naar de Vlaamse overheid is een (verbeterde) huisvesting gevonden; - Alle entiteiten die personeelsleden (laatste schatting 307) en/ of vastgoed hebben ontvangen n.a.v. de interne staatshervorming vraaggericht ondersteund.
1.1.2		Opmaken van een bestek en behoefteanalyses voor een nieuw duurzaam en toegankelijk kantoorgebouw in Brussel in kader van het herhuisvestingsplan 2025	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	David Maniagre	- Bestek met eisen rond nieuwduurzaamheid en toegankelijkheid voor een nieuwe huisvesting is opgemaakt tegen het einde van het 3de kwartaal 2017; - Behoefteanalyses zijn voltooid tegen einde van het 4de kwartaal 2017.
1.1.3		Realiseren van een interne vastgoedmarkt voor het verkopen van onroerende goederen, en dit om vastgoed dat verkocht wordt in eerste instantie te koop aan te bieden aan alle entiteiten van de Vlaamse overheid vooraleer een externe transactie plaatsvindt	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Sabrina Prieus	- Er is een toegankelijke en gebruiksvriendelijke website gecreëerd; - Er is een automatische koppeling tussen vastgoeddatabank en vastgoedmarkt op intranet en de website, zodat bij te koop / te huur / ter beschikking gestelde gebouwen / ruimtes automatisch op de website komen.
1.1.4		Ondersteunen van het 'Terra project' door de koppeling met de vastgoeddatabank om gegevens m.b.t. energie zichtbaar te maken.			Sabrina Prieus	- Alle energiegegevens vanuit VEB worden automatisch gekoppeld aan het vastgoed.
1.1.5		Beschikbaar stellen van managementrapporten op het intranet die het vastgoed van de Vlaamse overheid en lokale besturen tonen in kerncijfers	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Sabrina Prieus	- Managementrapporten zijn eenvoudig beschikbaar gesteld op intranet, zonder login of doorlooptijd.
1.1.6		Uitwerken van de aanbevelingen die voortkomen uit de studie over het beheer vastgoedprocessen binnen de Vlaamse overheid om het vastgoedbeheer beter te stroomlijnen en te standaardiseren	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Sabrina Prieus	- Omzendbrief m.b.t. domeinbeheer is herwerkt tegen het 3de kwartaal 2017; - Er is een raamcontract rond leegstandsbeheer opgemaakt tegen het 4de kwartaal van 2017; - Er is een 'vastgoedacademie' opgestart, met bouwstenen en best practices uit studie vastgoedprocessen.
1.1.7		Herinrichten van het Consciencegebouw voor een efficiënter en functioneler gebruik van de ruimte in lijn met de principes van Het Nieuwe Werken	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Geert Van Den Berghe	- Werken zoals opgenomen in het addendum op schema tegen 31/12/2017; - Maximum 10% stijging (tov 2015) van het aantal klachten in facipunt over de facilitaire dienstverlening in het Consciencegebouw.
1.1.8		Opleveren en ingebruikname van het Herman Teirlinckgebouw als nieuwe huisvesting voor ambtenaren uit de Brusselse Noordwijk	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Trees Verhoogen	- Het VAC Brussel wordt vanaf 16/08/2017 in gebruik genomen; - Wederinstaatstellen (leegmaken) van het Boudewijn- en Phoenixgebouw tegen respectievelijk 17 januari 2018 en 31 oktober 2017; - Het aantal klachten van de klanten die inhuizen in 2017 en niet binnen de 5 werkdagen na melding in Facipunt kunnen worden opgelost, is minder dan 30.
1.1.9		Uitvoeren van de aanbevelingen uit toegankelijkheidsscreenings van gebouwen in eigen beheer	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Almut Fuhr	- In 2017 hebben we voor het Ellipsgebouw, VAC Hasselt, VAC Atwerpen, justitiehuis Antwerpen en Mechelen, Koolstraat Brussel en Arenberggebouw maatregelen uitgevoerd n.a.v. de aanbevelingen uit de screenings.
1.1.10		Verdere implementatie en uitrol van proces, tool en template voor opmaak, opvolging en rapportering van de planning van bouwprojecten.	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Geert Delmulle	<b>Projecten:</b> - Alle nieuwe projecten maken gebruik van de planningstemplate in MS Project, op de volgende manier: - De volgende planningsaspecten worden opgenomen, opgevolgd, gerapporteerd en bijgestuurd indien nodig: * Doorlooptijden, * Human Resources - SLA-doelstelling: 80% van alle nieuwe projecten (alle planningsaspecten hebben dezelfde gewichtsfactor). - Deadline: 31-dec-2017 <b>Portfolio:</b> - Overkoepelende planning en rapportering van de volledige portfolio. - frequentie: 1x per kwartaal. - Deadline: einde 2017.Q1 (einde eerste kwartaal).
1.1.11		Verder uitbouwen van het kenniscentrum 'Het Nieuwe Werken' door het aanreiken van een webontsloten overzicht van goede praktijken en het begeleid aanbieden van proeftuinen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Xavier Suykens	- Goede voorbeelden binnen en buiten de VO werden ontsloten via de website HNW, einde eerste kwartaal; - Bestaande (potentiële) proeftuinen binnen de Vlaamse kantoorgebouwen worden in
1.1.12		Optimaliseren van de inrichting van het VAC Leuven voor een efficiënter en functioneler gebruik van de ruimte, in lijn met de principes van Het Nieuwe Werken	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Babette Van den Bogaert	- Programma van eisen is opgesteld en goedgekeurd tegen einde tweede kwartaal. - Ontwerper is aangesteld voor de studie en opmaak van plannen en bestek, vierde kwartaal.
1.1.13		Coördineren van het klimaatprogramma m.b.t. gebouwen met enkelvoudige ingrepen, kleine werken en energiemasterplannen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Peggy Excelmans	- Alle mijlpalen binnen de projecten uit de klimaatprogramma zijn gerealiseerd tegen het einde van het jaar.
1.1.14		Behalen van het ISO50001-certificaat voor het invoeren van een energiemanagementsysteem voor een aantal hoofdgebouwen waar Het Facilitair Bedrijf de volledige facilitaire dienstverlening verzorgt, om zo een beter energiebeheer te verzekeren	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Stefaan De Taeye	- Tegen het einde van het 2de kwartaal 2017 is het ISO-certificaat behaald.
1.1.15		Uitrollen energieactieplan om tegemoet te komen aan de Europese energieefficiëntie richtlijn in combinatie met de doelstellingen van het Klimaatfonds voor de publieke gebouwen, hiervoor structureel samenwerken met relevante partners en besparingen op energiebudget verder aanwenden voor energiebesparende projecten	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Stefaan De Taeye	- De doelstelling m.b.t. het klimaatplan voor ATB worden gehaald in 2017
1.1.16		Ondersteuning van de invoering van de NEN2767 certificatie in Vlaanderen, inbegrepen behalen van het certificaat door eigen personeel, voor het voeren van een strategische vastgoedbeleid	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Erik Smeets	- De NEN2767 certificatie is in Vlaanderen ingevoerd in 2017

1.1.17		Toetsen van de technische installaties aan de NEN2767 norm om de levensduur van de installaties in kaart te brengen, een vervangingsplan uit te werken en hiermee rekening te houden in het strategisch vastgoedbeleid.	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Erik Smeets	Kwaliteitsborging – 90 % van de administratieve hoofdgebouwen (VAC en Brussel), waar een NEN2767 conditiemeting is uitgevoerd, een gemiddelde score halen die niet lager is dan 3 ('voldoende'), door organisatie van preventief en correctief onderhoud en gerichte toepassing van vervangingsonderhoud. Doelstelling is : NEN2767 doorlichting van minstens 35% van de kantoorgebouwen in eigen beheer in 2016, met een gemiddeld te behalen score van conditie 3.
1.1.18		Verhogen van het aanbod van opleiding en coachen van klanten in verband met technisch gebouwbeheer en technische raamcontracten om de technische kennis van de klant te verhogen.	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Stefan De Fraine	- Uitbreiding van algemeen vormingsaanbod Beheer naar gericht vormingsaanbod via minstens 1 meer gespecialiseerde module. Organisatie van minstens 2 vormingsmomenten in 2017 (HFB en/of andere entiteiten); - Vorming omtrent nieuwe of heraanbestede raamcontracten in synergie met Anneleen Cosijn - verderzetten systematiek opgestart in 2016; - Aantal VKC's met relevante inhoudelijke vragen voor ondersteuning op jaarbasis lager dan 50.
1.1.19		Optimaal beheren van vastgoed	Jaarlijks	Recurrente taak	David Manaigre	- Verwijlntresten: <0,1 % verwijlntresten t.o.v. totale budget voor vastgoedbeheer bij Het Facilitair Bedrijf; - Continuïteit: 95 % tijdige betalingen van facturen, huurgelden & huurlasten (daar waar het budget voor vastgoedbeheer bij HFB zit).
1.1.20	proces	Realiseren van bouwprojecten	Jaarlijks	Recurrente taak	Hans Demolder	- Respecteren afspraken: 80 % van bouwprojecten waarvan de vastlegging van het budget binnen de afgesproken tijd werd gebeurd; - Respecteren afspraken: 80 % van bouwprojecten waarvan het budget, op het moment van de vastlegging, binnen het voorziene en afgesproken budget van de klant is gebleven.
1.1.21	proces	Realiseren van werkplek(her)inrichting	Jaarlijks	Recurrente taak	Xavier Suykens	- Respecteren afspraken: 80 % van projectstudies waarvoor het concept werd opgeleverd volgens de met de klant overeengekomen planning; - Respecteren afspraken: 80 % van projectstudies waarbij het budget in overeenstemming is met het budget dat met de klant is afgesproken.
1.1.22		Aanbieden van eigentijdse oplossingen voor spraakcommunicatie	Jaarlijks	Recurrente taak	Peter Bockstaele	Toepassing van Voice over WLAN voor het Conscience gebouw in 2017, gekoppeld aan Unified Communications Toepassing van VoIP voor de specifieke behoeften voor Imalso en VCET
1.1.23	proces	Uitvoeren van (her)huisvestingsprojecten	Jaarlijks	Recurrente taak	David Manaigre	Respecteren afspraken – 80 % van projecten waarvan de prospectie en de locatiekeuze volledig werden gerealiseerd volgens de met de klant overeengekomen timing en 80 % van projecten die werden gerealiseerd binnen de met de klant gevalideerde kostenraming
1.1.24	proces	Garanderen van kwalitatieve audiovisuele ondersteuning	Jaarlijks	Recurrente taak	Stefan De Fraine	Aanvaardingsgraad - 90 % van aanvragen voor tijdig en correct ingediende audiovisuele ondersteuning dat door Het Facilitair Bedrijf werd opgenomen/aanvaard
1.1.25	proces	Aanbieden van dienstverlening m.b.t. technisch beheer	Jaarlijks	Recurrente taak	Peter Bockstaele	
<b>1.2</b>	<b>OD</b>	<b>Aanreiken van duurzame mobiliteitsoplossingen</b>	Meerjarig	Beleidsdoelstelling		<b>Zie indicatoren onder 1.2</b>
1.2.1		Coördineren van het klimaatprogramma m.b.t. mobiliteitsactieplan	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Peggy Excelmans	- Alle mijlpalen binnen de projecten uit de klimaatprogramma m.b.t. mobiliteit zijn gerealiseerd tegen het einde van het jaar.
1.2.2		Concessieopdrachten voor laadinfrastructuur i.k.v. mobiliteitsplan voor het behalen van de klimaatdoelstellingen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Peter Bockstaele	- Concessie modeltekst beschikbaar in november 2017; - Aanbod van laadinfra minstens 5 hoofdgebouwen en minstens 3 andere gebouwtypes tegen november 2017.
1.2.3		Creëren van voertuigbeheertoepassing voor opvolging van wagenpark, en uitbouwen van een wagenparknetwerk	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Luc De Cock	- Een wagenparkbeheertoepassing die operationeel is tegen 30/06/2017; - Migratie van de entiteiten die op vandaag Archibus gebruiken tegen 30/06/2017.
<b>1.3</b>	<b>OD</b>	<b>Slim omgaan met diensten en materialen</b>	Meerjarig	Beleidsdoelstelling		<b>Zie indicatoren onder 1.3</b>
1.3.1		Uitrol dropzone overtollig meubilair naar het Ellipsgebouw en Phoenixgebouw om de klant de kans te bieden om overtollig meubilair, papier en elektronische materiaal te droppen waar Het Facilitair Bedrijf een oplossing voor zoekt.	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Simon Baetens	- In Het Phoenixgebouw is in het 1ste kwartaal een dropzone gecreërd en in het Ellipsgebouw in het 3de kwartaal.
1.3.2		Reduceren van voedselverlies in de catering om het afval in de restaurants te reduceren	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Lander Van Den Heede	- In het 1ste kwartaal wordt in elke keuken een nulmeting gedaan, in het 2de kwartaal wordt een analyse gedaan, een actieplan opgesteld om het voedselverlies t.o.v. de nulmeting met 30% te verminderen; - In het 3de en 4de kwartaal worden verbeteracties geïmplementeerd.
1.3.3		Verder uitrollen van het nieuw cateringconcept in het nieuwe VAC Brussel en het heringerichte Consciencegebouw, verdere uitrol koffiabar	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Jerre Muylaert	- In de 2 grote vastgoedprojecten (Conscience en VACB, CONCS) zijn de nieuwe ontwikkelingen, zoals afruimeilanden, freedom of choice, zelfscanning en koffiebar geïmplementeerd; - In VAC Brugge is er een warme keukenen en een koffiebar geïmplementeerd in het 3 <sup>de</sup> kwartaal 2017; - In VAC Gent is in het 1 <sup>ste</sup> kwartaal 2017 en VAC Antwerpen broodjesbar in 3de kwartaal en koffiebar in het 4de kwartaal 2017 geïmplementeerd; - Eind 2017 implementatie koffiebar in VAC Leuven.
1.3.4		Verhogen van efficiëntiewinsten en klantentevredenheid door het opmaken van een strategisch plan voor schoonmaak, catering en uitbating van gebouwen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Jerre Muylaert	- Eind 2017 is een strategische plan opgemaakt met specifieke actiepunten per hoofdintem, zoals catering, schoonmaak, uitbating gebouwen; - Implementeren van digitale kwaliteitscontrole in de gebouwen, d.m.v. een proefproject in het 3de kwartaal en evaluatie en beslissingname uitrol in 4de kwartaal; - ISO 9001 behouden en hercertificatie kwaliteitslabel tegen eind 2017.
1.3.5		Onderzoek van de overname van de schoonmaak in de regiokantoren van ANB en de overname van de schoonmaak van het ILVO.	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Jerre Muylaert	- Beslissing over al dan niet overname van de schoonmaak in deze gebouwen is genomen ten laatste het 3de kwartaal van 2016.
1.3.6		Hercertificeren van de smileylabels in de restaurants om continuïteit te garanderen over eisen m.b.t. voedselveiligheid	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Lander Van Den Heede	- De smileylabels in de restaurants van VAC Leuven, VAC Brugge en Ellipsgebouw zijn behouden.

1.3.7		Ondersteunen van entiteiten op het vlak van archief- en informatiebeheer bij herhuivingsprojecten zoals VAC Brussel, Consciencegebouw en VAC Leuven en bij de provinciale afslanking	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Jana Van Bouwel	- Klanten worden opgevolgd via werkgroepen en bilaterale gesprekken (minstens 3). - De archiefnorm wordt maximaal nagestreefd (door gerichte vernietiging en bewaargeving Depot) (minstens 80% van de entiteiten)
1.3.8		Opvolgen van de uitbreiding van het depot Vilvoorde om tegemoet te komen aan de groeiende vraag aan archiefruimte, voorbereiden verhuis en	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Dries Vandaele	- Archiefloods in afwachting van uitbreiding Depot wordt in dienst genomen. (Januari 2017)
1.3.9		Ontwikkelen van nieuwe dienstverlening zoals implementatie pilootprojecten voor digitaal archief Vlaanderen en aanbieden van raamcontracten in verband met archief en informatie	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Dries Vandaele	- De bedrijfs- en functionele analyse van Digitaal Archief Vlaanderen is opgestart en gevalideerd op de sturgroep. - De implementatie van Digitaal Archief Vlaanderen voor de weerhouden deelprojecten is gestart ten laatste midden 2017. - een lijst van mogelijke raamcontracten wordt opgesteld op basis van een behoeftenbevraging en haalbaarheidsinschatting (mid 2017)
1.3.10		Optimaliseren van de bestaande dienstverlening i.v.m. de dienstencentra en met stroomlijnen sjablonen archiefoverdracht naar depot	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Jana Van Bouwel	- er is een gevalideerd afsprakenkader op het niveau van de gemeenschappelijke dienstencentra mbt de bestuurlijke verantwoordelijkheid omtrent archief en informatie (februari 2017) - Bestaande instrumenten (overdrachtslijst, informatiebeheersplan, vernietigingslijst, ...) omtrent informatie- en archiefbeheer werden geanalyseerd en beter op elkaar afgestemd. (eind 2017)
1.3.11		Implemteren van een actief informatiebeheer door middel van het opstellen van een informatiebeheersplan en implementatie van Sharepoint voor het Facilitair bedrijf	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Jana Van Bouwel	- Sharepoint is geïmplementeerd binnen het Facilitair Bedrijf (eind 2017) - Een valideerbare versie van het Informatiebeheersplan voor Het Facilitair Bedrijf is opgeleverd (mid 2017)
1.3.12		Advies en ondersteuning bij informatie- en archiefbeheer	Jaarlijks	Recurrente taak	Dries Vandaele	- 95 % aanvragen waarvoor binnen 10 werkdagen na ontvangst van de aanvraag een verkennend gesprek met de klant werd gepland; - 95 % van aanvragen dat door Het Facilitair Bedrijf werd opgenomen/aanvaard
1.3.13	proces	Realisatie van verhuizingen	Jaarlijks	Recurrente taak	Simon Baetens	Aanvaardingsgraad: 95 % van aanvragen werd opgenomen/ aanvaard
1.3.14	proces	Verzorgen van estafette	Jaarlijks	Recurrente taak	Jelle De Ketelbutter	- Continuïteit van de dienstverlening: 98% van de geplande stops die werden aangedaan zoals afgesproken.
1.3.15	proces	Verzorgen van goederenvervoer	Jaarlijks	Recurrente taak	Jelle De Ketelbutter	Responstijd: 95 % van de aanvragen waarvoor de klant binnen de 2 werkdagen een duidelijk voorstel van oplossing kreeg van HFB
1.3.16	proces	Aanbieden van digitale drukkerij	Jaarlijks	Recurrente taak		- Respecteren afspraken: 95 % van de opdrachten die volledig werd gerealiseerd binnen het afgesproken budget; - Responstijd: 95 % van de aanvragen waarvoor uiterlijk 1 werkdag na het invoeren van de aanvraag in Facilipunt een bevestigingsmail werd verstuurd of contact werd opgenomen met de klant.
1.3.17	proces	Verzorgen van periodieke schoonmaak	Jaarlijks	Recurrente taak	Caroline Lauwens	Kwaliteitsborging - 1 x per kwartaal kwaliteitscontrole van elke zone in elk gebouw door werf- of sectorverantwoordelijke. Streefcijfer is 95%.
1.3.18	proces	Verzorgen van eenmalige schoonmaak	Jaarlijks	Recurrente taak	Caroline Lauwens	Responstijd – 95 % van de aanvragen waarvoor binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvraag een verkennend gesprek met de klant werd gepland
1.3.19	proces	Aanbieden van tweedehandsmeubilair	Jaarlijks	Recurrente taak	Simon Baetens	Responstijd – 95 % van de aanvragen waarvoor binnen de 10 dagen een overeengekomen oplossing is
1.3.20	proces	Optimaal beheren van voertuigen	Jaarlijks	Recurrente taak	Jelle De Ketelbutter	Doorlooptijd: 95 % van de boetes die uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst aan de desbetreffende klant werd bezorgd en 95 % van de facturen die uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst aan de klant werd bezorgd
1.3.21	proces	Optimaal beheren van restaurants en cafetaria's	Jaarlijks	Recurrente taak	Lander Van den Heede	Continuïteit van de dienstverlening - 90% beschikbaarheid van soep, broodsoorten, belegsoorten, warme maaltijden, koude schotel (waar van toepassing), soep kruidencorner en dessert op random tijdstip
1.3.22	proces	Aanbieden van catering op de werkplek	Jaarlijks	Recurrente taak	Jerre Muylaert	Continuïteit van de dienstverlening – 98% beschikbaarheid van het volledige assortiment in de koffieautomaten, gecontroleerd aan de hand van een rapport van leverancier Autobar (op basis van klachten).
1.3.23	proces	Uitbaten van gebouwen	Jaarlijks	Recurrente taak	Jerre Muylaert	- Responstijd: % vragen, klachten of complimenten waarvoor de klant binnen de 2 werkdagen een duidelijk antwoord kreeg van HFB
1.3.24	proces	Dienstverlening catering bij vergadering en evenementen	Meerjarig	Recurrente taak	Marleen Vanwingh	
1.4	OD	<b>Verder professionaliseren van de aankoopcentrale</b>	Meerjarig	Beleidsdoelstelling		<b>Zie indicatoren onder 2.4</b>
1.4.1		Integreren van duurzaamheidscriteria in alle nieuwe onderhoudscontracten die worden gesloten door Het Facilitair Bedrijf i.f.v. een duurzaam aankoopbeleid en onze voorbeeldrol op te nemen als Vlaamse overheid	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Stefan De Fraine	In alle nieuwe onderhoudscontracten of beheercontracten wordt gebenchmarked t.a.v. de NEN2767 norm. Voor onderhoudscontracten wordt eveneens een energie-benchmark toegevoegd.
1.4.2		Beter bekendmaken en toegankelijk maken van portfolio raamcontracten aankoopcentrale om meer en andere doelgroepen zoals lokale besturen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Anneleen Cosijn	- Website is aangepast en gebruiksvriendelijker gemaakt tegen einde 2de kwartaal 2017, beschikbaarheid is duidelijker en eenvoudiger;
1.4.3		Verder implementeren van e-delta, als veralgemeend contractmanagementsysteem om overheidsopdrachten te beheren en op te volgen binnen de Vlaamse overheid	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Bart Zoete	- Modules rond vereenvoudigde registratie, rapporteringsmodule en nieuwe regelgeving erin verwerkt verder uitgewerkt; - Organisatiebreed (VO) akkoord over financiële bijdrages; - Met alle entiteiten van de VO zijn impactanalyses afgewerkt;
1.4.4		Verder implementeren van de applicatie binnen FMIS voor het opvolgen m.b.t. het aanbod van de aankoopcentrale	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Anneleen Cosijn	- Applicatie volledig geïmplementeerd in 2de kwartaal 2017 en ingebruik genomen ten laatste het einde van het 3de kwartaal.

1.4.5		Stimuleren van kennisverspreiding en -deling inzake overheidsopdrachten binnen de Vlaamse overheid door middel van gepaste instrumenten en kanalen, waaronder het organiseren van infosessies over de nieuwe regelgeving overheidsopdrachten	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Ann Pauwels	- Minstens 4 infosessies georganiseerd, en eventueel nog bijkomende als de vraag het aanbod overstijgt in 2017. - Website is aangepast aan de nieuwe regelgeving voor ze in voege gaat.
1.4.6		Ondersteunen van het bekendmaken van het 'Vlaams plan voor overheidsopdrachten' en het nemen van de nodige initiatieven zodat de entiteiten van de Vlaamse overheid en andere actoren een concrete uitvoering aan dit plan geven	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Bart Zoete	- Ondersteunen bij smart formulieren en entiteiten laten over rapporteren in Traject.
1.4.7		In het kader van het streven naar 3 gemeenschappelijke diestencentra binnen de Vlaamse overheid afwerken van integratie van de facilitaire cellen in Het Facilitair Bedrijf			Carl Vranken	- De facilitaire cellen van MOW en LNE zijn geïntegreerd tegen het einde van het 2de kwartaal van 2017.
1.4.8		Opnemen van duurzaamheidscriteria in overheidsopdrachten voor diensten, onder andere door het minimaliseren van de milieu-impact en het opnemen van sociale clausules	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Bart Zoete	- 100% van de nieuwe overheidsopdrachten voor diensten die HFB publiceert zijn duurzaamheidscriteria opgenomen.
<b>2</b>	<b>SD</b>	<b>Naar een efficiënte, effectieve en kwalitatieve ICT-ondersteuning voor digitale overheid</b>	<b>Meerjarig</b>	<b>Beleidsdoelstelling</b>		<b>Zie indicatoren onder 2</b>
<b>2.1</b>	<b>OD</b>	<b>Verzekeren van een breed aanbod van ICT-diensten</b>	<b>Meerjarig</b>	<b>Beleidsdoelstelling</b>		<b>Zie indicatoren onder 2.1</b>
2.1.1	programma	Afsluiten ICT-contract 2015: transitie naar nieuw Exploitatie-contract en volledige implementatie van de nieuwe dienstverlening	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Benny Vanspringel	Dienstverlening volledig ingericht volgens de modaliteiten van het nieuwe contract én overname van bestaande diensten. Finale oplevering van het door HB-plus uitgevoerd transitieproject. Afronding verwacht in eerste kwartaal 2017.
2.1.2	programma	Up-to-date houden ICT-exploitatiecontract 2015 - Werkplekdiensten - Gebruikersinfrastructuur	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Ingrid Denissen	Projecten en contractwijzigingen voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management
2.1.3	programma	Up-to-date houden ICT-exploitatiecontract 2015 - Werkplekdiensten - Datacenterdiensten voor werkplek	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Piet Verhenne	Projecten en contractwijzigingen voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management
2.1.4	programma	Up-to-date houden ICT-exploitatiecontract 2015 - Netwerkdiensten	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Maries Van der Auwera	Projecten en contractwijzigingen voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management
2.1.5	programma	Up-to-date houden ICT-exploitatiecontract 2015 - Datacenterdiensten - Applicatie Management	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Baldwin Van Sande	Projecten en contractwijzigingen voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management
2.1.6	programma	Up-to-date houden ICT-exploitatiecontract 2015 - Datacenterdiensten - PaaS/laaS/computerzaal	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Lieve De Decker	Projecten en contractwijzigingen voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management
2.1.7		Up-to-date houden ICT-exploitatiecontract 2015 - Projecten	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Baldwin Van Sande	Projecten en contractwijzigingen voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management
2.1.8	programma	Up-to-date houden ICT-ontwikkelingsprojectencontract 2015	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Baldwin Van Sande	Projecten en contractwijzigingen voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management
2.1.9	programma	Up-to-date houden ICT-technische ondersteuningcontract 2015	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Maries Van der Auwera	Projecten en contractwijzigingen voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management
2.1.10	programma	Up-to-date houden ICT-aankoop diverse ICT producten-contract 2015	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Ingrid Denissen	Projecten en contractwijzigingen voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management
2.1.11	programma	Up-to-date houden telefoniecontracten 2011 -Vaste telefonie en marketingnummers	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	André Van Vyve	Projecten en contractwijzigingen voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management
2.1.12		Up-to-date houden telefoniecontracten 2011 -Mobiele telefonie en datacommunicatie	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	André Van Vyve	Projecten en contractwijzigingen voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management
2.1.13	programma	Up-to-date houden gemeenschappelijke ondersteunende systemen uitbestede ICT-diensten (DDC-DWH; DDCDMS; ...)	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Baldwin Van Sande	De toepassingen zijn up to date zodat ze kunnen blijven functioneren. In 2017 afronden van modernisering DDC-DMS en opstarten modernisering DDC-DWH
2.1.14		Up-to-date houden gemeenschappelijke ondersteunende systemen ICT-dienstverlening (CMDB2, HB-pluspunt)	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Wouter Van den Bossche	Modernisering CMDB2
2.1.15	programma	Afsluiten telecommunicatiecontracten 2018	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Andre Van Vyve	Tijdig gunnen van nieuwe telecom-raamcontracten ter vervanging van de telefoniecontracten 2011 die aflopen in 2018; In 2017 principiële goedkeuring regering en de opstart en gedeeltelijke uitvoering van de overheidsopdrachtenprocedure.
2.1.16	proces	Productmanagement - ICT-contract 2015 - Exploitatiegebonden diensten - Werkplekdiensten - Gebruikersinfrastructuur	Jaarlijks	Recurrente taak	Ingrid Denissen	Rapporteringen over de omvang en kwaliteit van de dienstverlening; bijsturing van vastgestelde gebreken; wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod (voorakkoorden); behandelen van vragen en klachten
2.1.17	proces	Productmanagement - ICT-contract 2015 - Exploitatiegebonden diensten - Werkplekdiensten - Datacenterdiensten voor werkplek	Jaarlijks	Recurrente taak	Piet Verhenne	Rapporteringen over de omvang en kwaliteit van de dienstverlening; bijsturing van vastgestelde gebreken; wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod (voorakkoorden); behandelen van vragen en klachten
2.1.18	proces	Productmanagement - ICT-contract 2015 - Exploitatiegebonden diensten - Netwerkdiensten	Jaarlijks	Recurrente taak	Maries Van der Auwera	Rapporteringen over de omvang en kwaliteit van de dienstverlening; bijsturing van vastgestelde gebreken; wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod (voorakkoorden); behandelen van vragen en klachten
2.1.19	proces	Productmanagement - ICT-contract 2015 - Exploitatiegebonden diensten - Datacenterdiensten - Applicatie Management	Jaarlijks	Recurrente taak	Baldwin Van Sande	Rapporteringen over de omvang en kwaliteit van de dienstverlening; bijsturing van vastgestelde gebreken; wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod (voorakkoorden); behandelen van vragen en klachten
2.1.20	proces	Productmanagement - ICT-contract 2015 - Exploitatiegebonden diensten - Datacenterdiensten - PaaS/laaS/Computerzaaldiensten	Jaarlijks	Recurrente taak	Lieve De Decker	Rapporteringen over de omvang en kwaliteit van de dienstverlening; bijsturing van vastgestelde gebreken; wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod (voorakkoorden); behandelen van vragen en klachten
2.1.21	proces	Productmanagement - ICT-contract 2015 - Exploitatiegebonden diensten - Projecten	Jaarlijks	Recurrente taak	Baldwin Van Sande	Rapporteringen over de omvang en kwaliteit van de dienstverlening; bijsturing van vastgestelde gebreken; wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod (voorakkoorden); behandelen van vragen en klachten
2.1.22	proces	Productmanagement - ICT-contract 2015 - Ontwikkelingsprojecten	Jaarlijks	Recurrente taak	Baldwin Van Sande	Rapporteringen over de omvang en kwaliteit van de dienstverlening; bijsturing van vastgestelde gebreken; wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod (voorakkoorden); behandelen van vragen en klachten
2.1.23	proces	Productmanagement - ICT-contract 2015 - Technische ondersteuning via ICT-profielen	Jaarlijks	Recurrente taak	Maries Van der Auwera	Rapporteringen over de omvang en kwaliteit van de dienstverlening; bijsturing van vastgestelde gebreken; wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod (voorakkoorden); behandelen van vragen en klachten
2.1.24	proces	Productmanagement - ICT-contract 2015 - Aankoop diverse ICT-producten	Jaarlijks	Recurrente taak	Ingrid Denissen	Rapporteringen over de omvang en kwaliteit van de dienstverlening; bijsturing van vastgestelde gebreken; wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod (voorakkoorden); behandelen van vragen en klachten
2.1.25	proces	Productmanagement - ICT-contract 2015 - Telecomcontracten 2011-Vaste	Jaarlijks	Recurrente taak	Andre Van Vyve	Rapporteringen over de omvang en kwaliteit van de dienstverlening; bijsturing van

2.1.26	proces	Productmanagement - ICT-contract 2015 - Telecomcontracten 2011-Mobiele telefonie en datacommunicatie	Jaarlijks	Recurrente taak	Andre Van Vyve	Rapporteringen over de omvang en kwaliteit van de dienstverlening; bijsturing van vastgestelde gebreken; wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod (bijakten); behandelen van vragen en klachten
2.1.27		Afsluiten raamovereenkomst ICT - Technische Ondersteuning – 2018 voor het tijdig gunnen van nieuw raamcontract ter vervanging van het ICT-raamcontract voor Technische ondersteuning met USG Public Sourcing dat af loopt in 2018	Jaarlijks	Recurrente taak	Maries Van der Auwera	In 2017 wordt de principiële goedkeuring regering en de opstart en gedeeltelijke uitvoering van de overheidsopdrachtenprocedure gepland om continuïteit te voorzien voor het bestaande raamcontract "Technische ondersteuning door ICT-profielen".
<b>2.2</b>	<b>OD</b>	<b>Uitwerken van een slagkrachtig en overkoepelend ICT-beleid</b>	<b>Meerjarig</b>	<b>Beleidsdoelstelling</b>		<b>Zie indicatoren onder 2.2</b>
2.2.1	programma	Communiceren en opvolgen van het beleid rond applicatiemodernisering	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Dirk Vergauwen	Een significant aantal toepassingen zijn weg van de legacy-computerzaal en overgeschakeld naar een as a service aanbod en dit is onder andere te wijten aan het voorzien in incentives voor modernisering en het doorrekenen van legacy-kosten aan klanten.
2.2.2	programma	Uitbouwen van een beleidsprogramma informatieveiligheids	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Barbara Van Den Haute + nieuwe vacature beleidsondersteuner informatieveiligheid (coördinatie juridisch en technisch, beleidsvoorbereidend)	Er is een raamwerk dataclassificatie ne de gepaste technische en organisatorische maatregelen gepubliceerd en gecommuniceerd (aan de hand van workshops waarbij dit raamwerk op de eigen organisatie wordt toegepast, het gaat dus om actieve communicatie)
<b>2.3</b>	<b>OD</b>	<b>Evolueren naar een meer gediversifieerd aanbod van ICT-diensten</b>	<b>Meerjarig</b>	<b>Beleidsdoelstelling</b>		<b>Zie indicatoren onder 3.3</b>
2.3.1a	programma	Migreren en uitfasen van Boudewijn computerzaal	Meerjarig	Beheersdoelstelling	Dirk De Beule +Luc De cock (toepassingen) en Pieter Huizinga (netwerk)	- Shared platformen en systeemdiensten en toepassingen van HFB zijn gemigreerd;
2.3.1b	programma	Netwerkmigratie BOU-NMC naar NMC4	Meerjarig	Beheersdoelstelling	Pieter Huizinga	De Strada omgeving, netwerkcomponenten en Vlaamse fiber knooppunt zijn verhuisd naar NMC4.
2.3.1c	programma	Implementatie Netwerk Disaster Recovery	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Pieter Huizinga	Door leegmaken Boudewijn is geografische redundantie verloren gegaan. Binnen dit programma wordt een nieuwe oplossing voor de geografische redundantie gerealiseerd.
2.3.2	programma	Beheren van bestandsuitwisseling	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Wai-Kong Yu	- Het platform voor gegevensuitwisseling is geactualiseerd naar de meest recente versie van de middleware; - Het platform wordt hoogbeschikbaar gemaakt om 24x7 toepassingen te kunnen ondersteunen die momenteel gebruik maken van de bestaande dropservers - De bestaande dropservers zijn gemigreerd naar dit platform.
2.3.3	programma	Uitwerken van beveiligingsdiensten	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Stefaan Becu	VDI als oplossing voor beveiligde pc is beschikbaar. Vervolgprojecten "Privileged Access Management" (CyberArk) (operationele inrichting; integratie IDM; toepassing als JumpHost, en voor AFM netwerk); "Brede" encryptie oplossing voor applicaties in cloud, VO interne en andere data centers;
2.3.4	programma	Uitvoeren van toepassingen voor mobiele toestellen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Stefaan Becu	- Eén of meerdere pilootprojecten rond innovatief gebruik van een mobiel toestel zijn uitgevoerd; - De API management oplossing wordt breed uitgerold en projecten worden ondersteund bij toepassing ervan - Kennisdeling op vlak van applicaties voor mobiele toestellen is opgezet (via een praktijkgroep, seminars en workshops); - Oplossingen voor ontwikkeling voor MBAAS ("Mobile Backend As A Service") en EMM ("Enterprise Mobile Management) zijn uitgewerkt en beproefd i.h.k.v. een concreet project; - Een oplossing voor mobiel printen is beschikbaar.
2.3.5	programma	Actualisatie van computerzalen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Dirk De Beule	aanpassing voor bestaande computerzalen. Grote gebouwen gebruiken een apart lokaal met koeling voor huisvesting van de gebouwgebonden ICT infrastructuur (WAN en LAN verbinding, indoor coverage, gebouwbeheersysteem, videobewaking,...)
2.3.6	programma	Implementeren van een digitaal tekenplatform	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Martine Waeckens	- Een oplossing voor het ondertekenen van documenten "in bulk" is uitgerold; - Een oplossing voor het plaatsen van een stempel op documenten. - Een oplossing voor het plaatsen van een handtekening op basis van certificaten gelocaliseerd in een extern datacenter. - Integratie van webservices gerelateerd met de digitale handtekening in overheidstoepassingen. - upgrade van de SigningHub naar versie 7
2.3.7	programma	Evalueren en verbeteren van het ICT-veiligheidsniveau	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Paul De Vroede	- Er is een verbeterde Intrusion Detection, anti-virus, ... voor beveiliging van PC's en burotica netwerk; - Een oplossing voor het encrypteren van data op gebruikerstoestellen is beschikbaar; - Oplossingen zijn uitgewerkt voor het encrypteren van data in de context van het gebruik van cloud diensten.
2.3.8	programma	Actualiseren servers, storage en backup eigen datacenter	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Dirk De Beule	- Actualisering van de back-upinfrastructuur beschikbaar tegen het einde van het 2de kwartaal van 2017
2.3.9	programma	Uitwerken van een vernieuwd gebruikersbeheer	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Pieter Lenaerts	- Het vernieuwd gebruikersbeheer is ontsloten naar de laatste twee doelgroepen van de Vlaamse overheid en alle toepassingen zijn gemigreerd naar WebIDM v3; - Vlaamse Mandaten tussen natuurlijke en rechtspersonen worden geregistreerd via het Gebruikersbeheer; - De gebruikerservaring en de hulpmiddelen voor Lokale Beheerders worden continu verbeterd. - Elke release wordt getest op bruikbaarheid en jaarlijks wordt het hele platform doorgelicht.
2.3.10	programma	Uitwerken van messaging om nieuwe functionaliteiten ter beschikking te stellen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Wai-Kong Yu	- Er is een alternatief uitgewerkt voor mass mailing - De oude mailingslijsten zijn overgezet naar de nieuwe omgeving



2.3.11	programma	Uitwerken van een vernieuwd toegangsbeheer	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Pieter Lenaerts	- Een gebruiksvriendelijke oplossing voor authenticatie naar mobiele toepassingen is beschikbaar; - Multi factor authenticatie icm ACM voor O365 public cloud is beschikbaar; - Zwakke authenticatie via sociale media is beschikbaar; - AD2012 servers zijn gehardened; - De AD en LDAP zijn inhoudelijk opgeschoond; - Er is een AD logging server geïnstalleerd. - Authenticatie vanuit en single sign on met externe partners is gerealiseerd; - Authenticatie via de toepassingsheader van WebUniversum is beschikbaar. - Elke release wordt getest op bruikbaarheid en jaarlijks wordt het hele platform doorgelicht.
2.3.12	programma	Uitbreiden ICT depot Vilvoorde	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Dirk De Beule Pieter Huizinga	ICT voor depot vilvoorde is uitgebreid.
2.3.13	programma	Uitwerken van ICT voor Imalco	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Dirk De Beule Pieter Huizinga	ICT voor nieuwe en gerenoveerde imalcogebouw Antwerpen is beschikbaar.
2.3.14	programma	Vernieuwen van netwerkdiensten	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Pieter Huizinga	- Upgrade bandbreedte backbone + implementatie IPv6; - Implementatie en uitrol Quality of Service; - Vervanging SSL/VPN ifv hogere performance en security; - Inkanteling VRT en AgII; - Finalisatie uitrol machine authenticatie voor de sites waarvoor dit nog niet is uitgerold; - Design en inrichten machineauthenticatie op bedraad LAN; - Een volgende reeks van gebouwen is voorzien van WIFI; - Toegangspunten vernieuwd voor het draadloos netwerk om hogere bandbreedtes te faciliteren; - onderzoek en proef met duurzame verlichting via het netwerk; - De netwerkcomponenten die verouderd zijn en niet meer worden ondersteund zijn vernieuwd.
2.3.15	programma	Renovatie Conscience	Meerjarig	Beheersdoelstelling	Dirk De Beule + externe consultant (peter van lier) Pieter Huizinga	- Fysieke verhuis van de back-upinfrastructuur van oude naar nieuwe computerzaal is uitgevoerd. - Netwerk is vernieuwd (WAN, LAN, WLAN) ifv Sfb en UC;
2.3.16	programma	Uitwerken ICT voorzieningen voor VAC Brussel	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Dirk De Beule + Pieter Huizinga (netwerk) en Externe consultant (peter van lier)	- Ontwerp en inrichting MER en SERs; - Design WAN/LAN/WLAN ifv Sfb en UC; - Installatie actieve netwerkcomponenten (firewall, switches, access points); - Inregelen WiFi; - Unified communications; - Follow-me printing.
2.3.17	programma	Uitwerken van een dienstenportfolio voor data analyse op basis van "data lake technologie"	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Stefaan Becu	Dienstenportfolio (PAAS voor LDW, BI en data lake) uitgewerkt; Vervolgprojecten op vlak van realisatie van ontbrekende componenten en van integraties; Architecturale governance; Product management; Ondersteuning van projecten;
2.3.18	programma	Uitwerken en uitrollen van een dienstenportfolio voor "Unified Communication"	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Dirk De Beule + externe consultant (0,4 VTE)	Dienstenportfolio uitgewerkt en vervolg uitrol unified communication, aanpassingen voor authenticatie mobiele devices
2.3.19	programma	Uitwerken en uitrollen van een dienstenportfolio voor "Mobiel printen"	Meerjarig	Beleidsdoelstelling	Dirk De Beule + externe consultant (peter van lier)	Uitgewerkte oplossing voor actuele printbehoeften (follow-me, mobiel printen,...)
2.3.20	programma	Integratie provincies	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Jan Heirman	Provincies zijn geïntegreerd binnen de VO ICT omgeving
2.3.21	programma	Vernieuwen van digitaal certificatenbeheer	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Paul De Vroede	Uitwerken van nieuwe functionaliteiten en uitbreidingen op het bestaande Digitaal Certificatenbeheer.
2.3.22	programma	Digitaal archiveren	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Marine Waeckens/Dries Van Daele	- Opzetten van service betreffende het digitaal archiveren van documenten. - Opzetten van enkele pilootprojecten.
2.3.23	programma	Office 365	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Wai-Kong Yu	- Uitwerken service organisatie - Inhuren extra resources voor ondersteuning - Afsluiten van de nodige ondersteunings contracten - Useradoption ondersteuning - Realiseren van koppelingen - Ondersteunen van migraties - Uitbouw werkplek vlaanderen
2.3.24	programma	Consolidatie datacenters en overstappen naar een as a service model	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Dirk De Beule + externe consultant (peter van lier) + Dirk Vergauwen (VRT)	Klanten die zoeken naar een locatie voor de migratie van hun data center worden ondersteund door het daarvoor voorziene budget (politiek akkoord). Klanten die hun generieke ICT wensen uit te besteden worden ondersteund.
2.3.25	programma	Blockchain as a service	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Martine Waeckens/Barbara Van Den Haute	De bruikbaarheid van de blockchain technologie is beproefd op basis van een proefproject (leer-en ervaringsbewijzendatabank - LED), er is een ontwerpbestek voor een contract "blockchain as a service"
2.3.26	programma	e-formulieren platform	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Martine Waeckens	Opzetten van een platform voor het aanmaken en beheren van een digitale formulieren.
2.3.27	programma	TGV	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Wim Martens	TGV is weggemigreerd uit computerzaal Boudewijn TGV is vernieuwd
2.4	OD	<b>Versterking vraagzijde door een spoedige operationalisering van Vlaanderen connect</b>	Meerjarig	Beleidsdoelstelling		<b>Zie indicatoren onder 3.4</b>
2.4.1	project	Verder uitbouwen en professionaliseren van een modern HR-beleid voor Vlaanderen Connect	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Stephane Coppens	De eigen wervingskanalen worden verder uitgebouwd (sociale media, online advertenties en uitbouw van een eigen databank van sollicitanten) opdat er meer vacatures ingevuld kunnen worden via eigen werving; Naast werving is er ook aandacht voor retentie. Onder andere door het employee engagement programma verder uit te bouwen (o.a. door het organiseren van minstens vier personeelsevents in 2017); En in het loonbeleid wordt nagegaan of de mogelijkheid bestaat om het cafeteria principe (zoals nu reeds toegepast in het mobiliteitsbudget) uit te breiden naar andere keuzemogelijkheden

2.4.2	project	Bevorderen van kennisdeling binnen Vlaanderen Connect	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Stephane Coppens	Er worden minstens vier personeelsevents georganiseerd (Vlaanderen connect. netwerk); de SharePoint pagina voor de medewerkers en de Yammer pagina worden verder uitgebouwd opdat deze als echte kennisdelingsplatformen kunnen fungeren
2.4.3	project	Verder uitbouwen van het aantal leden van Vlaanderen connect.	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Stephane Coppens	Aantal leden van Vlaanderen connect. uitbreiden met minstens zes nieuwe leden; Aantal personeelsleden uitbreiden naar 60 tegen eind 2017.
2.4.4	project	Promoten van Vlaanderen connect. bij lokale besturen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Stephane Coppens	
2.5	<b>OD</b>	<b>End-to-end e-procurement: een volledig digitaal proces</b>	<b>Meerjarig</b>	<b>Beleidsdoelstelling</b>		<b>Zie indicatoren onder 3.5</b>
2.5.1		Promoten van e-facturatie intern binnen VO en bij leveranciers	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Johan Van Steelandt	- Vanaf 01/01/2017 is in elke nieuwe overheidsopdracht met e-facturatie gewerkt.
2.5.2		Implementeren van e-ordering, als elektronische bestelplatform	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Johan Van Steelandt	- Analyse (rapport) gemaakt voor de implementatie van e-ordering.
3	<b>SD</b>	<b>Consolideren van de fusie en verdere groei als organisatie</b>	<b>Meerjarig</b>	<b>Beheersdoelstelling</b>		<b>Zie indicatoren onder 4</b>
3.1		Ontsluiten van data en informatie over de werking van Het Facilitair Bedrijf en gebruiken i.f.v. het voeren van proactief en probleemoplossend beleid	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Peggy Excelmans	- Alle data- en informatieinfrastructuur zijn in kaart gebracht; - Databronnen worden gecombineerd met elkaar, functionele analyses worden gemaakt en op basis daarvan wordt beleid gevoerd; - Als POC een klimaatrapportering en mobiliteitsprofiel schets op basis van verschillende databronnen tegen 30/06/2017.
3.2	project	Optimaliseren van de afstemming over beleidsmaterie op het niveau van het beleidsdomein om waar nodig en nuttig meer samen te werken	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Sven Peeters	- Inventaris van synergieën met andere entiteiten binnen het beleidsdomein opgemaakt en minstens 1 verbeterproject uitgewerkt en geïmplementeerd.
3.3	project	Verder uitbouwen van de gemeenschappelijke dienstverlening van Het Facilitair Bedrijf	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Sven Peeters	- SLA's zijn doorlopend up to date.
3.4		Optimaliseren van informatiearchitectuur, -beheer en informatiedoorstroming binnen de organisatie met o.a. het finaliseren van de sharepointmigratie	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Ewoud Harnie	- SharePoint on-prem is operationeel - DDC-DMS is gemigreerd van Documentum naar SharePoint on-prem - Project Management is uitgewerkt in SharePoint on-prem - De fileserver is maximaal gemigreerd naar SharePoint Online/ on-prem
3.5		Uitrollen van de extended version (mobile) van FMIS	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Ewoud Harnie	- FMIS mobiele app's zijn beschikbaar - Tool voor Mobile Device Management is aangepast - Mobile Room Displays Conscience en VAC Brussel zijn uitgerust - Mobile WorkOrder Management naar technische beheerders, gebouwcoördinatoren en onderhoudsfirmas
3.6		Opmaken van een actieplan voor het uitrollen van een IOT platform in de gebouwen waar HFB de verantwoordelijkheid heeft	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Ewoud Harnie	- IoT referentiearchitectuur is uitgetekend - IoT referentiearchitectuur is uitgebouwd - IoT case Reservations is gerealiseerd - Nieuwe cases geïdentificeerd en in opstart
3.7		Uitrollen van het netwerkmodel om de klanten te Informeren, consulteren en ondersteunen met betrekking tot onze dienstverlening	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Kathleen Rabau	- Stijging van het aantal klanten die afnemen van de dienstverlening en Stijging van de klantentevredenheid over de dienstverlening tegenover het nulpunt.
3.8		Eerstelijns beantwoorden door Facilipunt van 50% van alle Vragen, Klachten en Complimenten	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Lore Bocken	50% van alle VKC's zijn tegen het einde van het 3de kwartaal eerstelijns beantwoord.
3.9		Verfijnen van het plan voor bedrijfscontinuïteitsmanagement	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Annick Seghers	Digitaal beschikbaar stellen van BCM documenten en coördinatierol opnemen in geval van bedrijfscontinuïteitssituaties
3.10		Opstellen van een visie risicobeheer binnen Het Facilitair Bedrijf, met het oog op groei in maturiteit op vlak van risicobeheer	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Annick Seghers	uitvoeren minimum 10 operationele risicoinschattingen op de dienstverleningen, uitvoeren risicobeheer op vijf thema's leidraad organisatiebeheersing
3.11		Verder inzetten op tijdig (maar niet té vroeg) betalen van aankoopfacturen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Saartje Mens	Het percentage te late betalingen per kwartaal is lager dan 15%
3.12		Uitwerken en implementeren van een systeem voor het opvolgen en innen van onbetaalde (interne en externe) vorderingen en afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst met de Centrale Invorderingscel (CIC)	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Saartje Mens	Tegen het einde van het 4 <sup>de</sup> kwartaal is het uitgewerkt en een actieplan voor implementatie opgemaakt
3.13		Uittekenen van de financiële processen binnen HFB	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Saartje Mens	Processen onkostendeclaratie, bestelanvraag, inkooporder, prestatieontvangstbevestiging, aankoopfactuur, inkomende interne verrichting, externe vordering, uitgaande interne verrichting, begrotingsopmaak en –aanpassing en kredietverdeling uitgetekend tegen einde van 3 <sup>de</sup> kwartaal 2017
3.14		Benchmarken van de kostprijs van de grote administratieve gebouwen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Thomas Vanoverberghe	3 <sup>de</sup> kwartaal: afgewerkt én gepresenteerd aan het management
3.15		Opstellen van het duurzaamheidsprogramma voor Het Facilitair Bedrijf	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Johan Van Damme	- Actieplan opgesteld tegen 30/06/2017; - Communicatieplan opgesteld tegen 30/06/2017; - Beheersstructuur opgesteld tegen 30/09/2017.
3.16		Actualiseren en afstemmen van klantinformatie en klantbehoeften en afstemmen met andere agentschappen en dienstencentra die dezelfde klantengroepen hebben	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Zoë Dehaeseleer	- Klantencontacten en -informatie is correct, volledig én ontsloten tegen 30/06/2017.
3.17	project	Opstellen van een actieplan n.a.v. de effectiviteitsmeting door Leesman en coördineren van prioritaire acties	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Sven Peeters	- Er is een globaal actieplan opgemaakt tegen het einde van het 1ste kwartaal; - Er is een actieplan opgemaakt per gebouw tegen het einde van het 2de kwartaal; - Alle mijlpalen binnen de actieplannen zijn gehaald tegen het einde van het 4de kwartaal.
3.18		Opzetten van een lerend netwerk rond de dienstverlening van Het Facilitair Bedrijf			Peggy Excelmans	- Er is een netwerk gemaakt rond wagenparkbeheerders en één rond duurzaamheid.
4	<b>SD</b>	<b>Modern HR-beleid voeren</b>	<b>Meerjarig</b>	<b>Beheersdoelstelling</b>		<b>Zie indicatoren onder 4</b>
4.1		Uitvoeren van de acties uit het jaaractieplan welzijn	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Bram Timperman	- Evaluatie JAP 2017 en opmaak JAP 2018
4.2		Implementeren afsprakenkader PTOW	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Sofie Lekens	- Minstens 2 Infosessies georganiseerd; - Breed gecommuniceerd binnen HFB via de Beslist Lezen en de Cookie.
4.3		Voeren van een diversiteitsbeleid	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Julie Debruyne	- Opmaak van een jaaractieplan; - Acties taalactieplan voor integratie van anderstaligen en stimuleren instroom uit kansengroep mensen met een migratieachtergrond.
4.4		Vertalen van het beleidskader rond leiderschap naar Het facilitair Bedrijf	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Bram Timperman	- Er wordt een nota opgemaakt voor de directie en die is goedgekeurd.
4.5		Verderzetten van functieclassificatie in het kader van het nieuw verloningsbeleid	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Bram Timperman	- Voor alle functies is een functiebeschrijving opgemaakt.

4.6		Uitwerken van acties n.a.v. de personeelspeiling en de organisatiecultuur	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Julie Debruyne	- De resultaten zijn gecommuniceerd naar alle teams; - Acties zijn verzameld en er is een actieplan opgemaakt; - Minstens 3 acties zijn uitgevoerd tegen eind 2017.
4.7		Uitwerken van een ontwikkelingsplan (VTO)	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Julie Debruyne	- Nota is opgemaakt en goedgekeurd door de directie - Aanbeveling van Audit Vlaanderen is weggewerkt.

Onderstaand vindt u een overzicht van de dienstverleningen die door elke afdeling worden verzorgd. Tevens vindt u per afdeling het aantal personeelsleden die op deze dienstverlening worden ingezet. Ook vindt u van deze aantallen een opsplitsing hoeveel op recurrente taken hetzij projecten worden ingezet.

<b>Afdeling aankoopcentrale en overheidsopdrachten</b>			
<b>dienstverlening</b>	<b>totaal aantal personeelsleden</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op recurrente taken</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op projecten</b>
advies over overheidsopdrachten verlenen	9	76	7
strategische aankoop	27		
operationele end to end aankoop	31		
drukkerij	6		
eprocurement	2		
ondersteunend	7		
leidinggevend	1		

<b>Afdeling Bouwprojecten</b>			
<b>dienstverlening</b>	<b>totaal aantal personeelsleden</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op recurrente taken</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op projecten</b>
projectondersteuning	4	8	44
adviesverlening	4		
studie en coördinatie bouwprojecten	16		
Uitvoering bouwprojecten	24		
ondersteunend	3		
leidinggevend	1		

<b>Afdeling ICT</b>			
<b>dienstverlening</b>	<b>totaal aantal personeelsleden</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op recurrente taken</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op projecten</b>
uitbestede diensten	11	11	20
eigen ict diensten	7		
cip	6		
ICT beleid	1		
vlaanderen connect	2		
ondersteuning	3		
leidinggevend	1		

<b>Afdeling vastgoed</b>			
<b>dienstverlening</b>	<b>totaal aantal personeelsleden</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op recurrente taken</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op projecten</b>
vastgoedbeleid	4	3	12
vastgoed beheer	9		
ondersteuning	1		
leiding	1		

<b>Afdeling technisch beheer</b>			
<b>dienstverlening</b>	<b>totaal aantal personeelsleden</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op recurrente taken</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op projecten</b>
technieken verzorgen	15	20	16
bouwtechnisch beheer	14		
ondersteunend	6		
leiding	1		

<b>Afdeling Regionale dienstverlening</b>			
<b>dienstverlening</b>	<b>totaal aantal personeelsleden</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op recurrente taken</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op projecten</b>
Regionaal beleid en coördinatie	9	531	14
schoonmaak kleine gebouwen	43,5		
logistieke ondersteuning	16		
gebouwcoördinatie grote gebouwen	105		
catering grote gebouwen	153,1		
schoonmaak grote gebouwen	205,3		
ondersteuning	12		
leiding	1		

<b>Afdeling klantenbeheer en beleid</b>			
<b>dienstverlening</b>	<b>totaal aantal personeelsleden</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op recurrente taken</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op projecten</b>
contactpunt voor de klant	10	19	17
beleid en coördinatie	5		
klantenbeheer	6		
archief en informatie	6		
facilitaire IT systemen	6		
ondersteuning	2		
leiding	1		

<b>stafdienst</b>			
<b>dienstverlening</b>	<b>totaal aantal personeelsleden</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op recurrente taken</b>	<b>aantal personeelsleden ingezet op projecten</b>
sturend HR	5	17	3
sturend Financiën	3		
sturend communicatie	5		
sturend interne audit	2		

informatieveiligheid	1	
ondersteuning	4	

Kabinet van de Viceminister-president,  
Vlaams minister van Binnenlands  
Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke  
Kansen en Armoedebestrijding

Arenberg 7

1000 BRUSSEL

T 02 552 69 00

F 02 552 69 01

Kabinet.homans@vlaanderen.be

**www.vlaanderen.be**

Nota aan kabinet Bestuurszaken

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
vragen naar/e-mail Sven Peeters sven.peeters@bz.vlaanderen.be		telefoonnummer	datum 25/01/2017

Betreft: jaarrapportering over het ondernemingsplan 2016 van Het Facilitair Bedrijf

## Inleiding

In dit document vindt u voor Het Facilitair Bedrijf de rapportering over de regeringsafspraken. Concreet worden volgende punten behandeld: voortgang opvolging aanbevelingen Audit Vlaanderen, opvolging kerntakenplannen en opvolging personeelsbesparingen.

In het document als bijlage vindt u een beoordeling voor elke doelstelling of actie uit het ondernemingsplan van 2016.

## Opvolging aanbevelingen Audit Vlaanderen

### Maturiteit organisatiebeheersing van Het Facilitair Bedrijf

Audit Vlaanderen heeft meerdere audits gedaan bij Het Facilitair Bedrijf in 2016, waaronder een evaluatie van de maturiteit van het en een organisatie-audit waarbij werd nagegaan in welke mate de risico's voor drie belangrijke sturende en ondersteunende processen of thema's uit de leidraad organisatiebeheersing (doelstellingenmanagement (1), monitoring (3) en human resource management (5)) voldoende onder controle zijn.

Op 12 januari 2017 ontving Het Facilitair Bedrijf van Audit Vlaanderen het ontwerp beleidsgericht rapport voor 2016. (*zie tabel met resultaten*) Het agentschap heeft zelf de mate van risico's nagegaan voor twee andere thema's uit de leidraad organisatiebeheersing: informatie en communicatie (7)

en facility (9). Alle risico's zijn volledig of deels onder controle voor deze 2 thema's.

Maturiteit risicomanagement				
Gewogen gemiddelde op een schaal van 0 (afwezig) tot 5 (geoptimaliseerd)				
Risico-identificatie en -evaluatie		1,8		
Risicobeheer		1,4		
Mate van risicobeheersing				
M.b.t. sturende en ondersteunende processen				
Onderzochte thema's	Aantal risico's	Aantal risico's onder controle		
		Ja	Deels	Nee
Doelstellingenmanagement	3	2	1	/
Monitoring	3	2	1	/
HRM	6	4	1	1

#### Verwerking aanbevelingen Audit Vlaanderen

Het Facilitair Bedrijf heeft de laatste aanbeveling gedefinieerd voor 2016, met betrekking tot 'eDelta', gerealiseerd in het voorjaar. In de diverse audits werden in 2016 door Audit Vlaanderen 12 nieuwe aanbevelingen gedefinieerd, waarvan er drie al in het najaar gerealiseerd werden.

Status aanbevelingen op 30/09/2016	
Aantal geformuleerde aanbevelingen	37
Aantal openstaande aanbevelingen	6
Acceptatiegraad	100%
Realisatiegraad	100%
Tijdigheid	83%
Aanvaardbaarheid van streefdata	100%

In november 2016 ontving Het Facilitair bedrijf nog 3 bijkomende aanbevelingen. Deze 3 aanbevelingen werden door het Facilitair Bedrijf ook geaccepteerd. Deze werden nog niet opgevolgd door Audit Vlaanderen. Dit maakt dat er in totaal 9 openstaande aanbevelingen zijn.

#### Opvolging Kerntakenplannen

In onderstaande tabel vindt u de status van de te optimaliseren processen en de af te bouwen processen. Waar relevant werd ook aangegeven, hoeveel personeelsleden hierdoor zijn vrijgekomen

	Bruto VTE Totaal	Impact op VTE	status	aantal bespaarde koppen in 2016
Het Facilitair Bedrijf (HFB)	496,31	46,8		

Optimalisatie aangewezen	477,84	34,8		
Contracten op maat	9,06	0	<p>Het aantal contracten op maat werd als volgt vermindert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Bij de vernieuwing van de opdrachten rond schoonmaak wordt meer als opdrachtcentrale gewerkt. Vroeger waren deze contracten enkel voor Het Facilitair Bedrijf, nu staan er reeds een heel aantal van deze contracten open voor andere entiteiten van de Vlaamse overheid.</li> <li>-Voor de productcategorie meubilair zijn sinds 2016 als opdrachtcentrale zit-statafels en ergonomische bureaustoelen bestelbaar. Ook in 2017 zijn er opdrachten gepland die voorheen enkel op maat bestonden.</li> <li>-Voor warmedrankenautomaten werd in 2014 een aanbesteding gevoerd voor de automaten in de grote gebouwen in beheer van Het Facilitair Bedrijf. In 2017 staat er een nieuwe overeenkomst gepland met een ruimer toepassingsgebied.</li> <li>-Het Facilitair Bedrijf werkt voor de uitbestede schoonmaak van de eigen gebouwen met verschillende contracten.</li> <li>-In 2017 wordt op de planning voorzien om al deze kleine contracten te bundelen in één raamcontract.</li> <li>-In 2017 is op de planning een raamovereenkomst voor leasing van wagens opgenomen. Deze opdracht is in eerste instantie relatief beperkt qua omvang. Nadien volgt een ruimere procedure.</li> </ul> <p>Volgende nieuwe overeenkomsten werden in 2016 toegevoegd aan ons aanbod:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-AED toestellen</li> <li>-opleidingen BA4 en BA5.</li> <li>-maaltijdcheques met een ruimer</li> </ul>	



			toepassingsgebied.  Voor 2017 zijn er verschillende opdrachten gepland voor nieuwe producten en diensten in het aanbod: fruitmanden op de werkplek, planten en plantenonderhoud, ongediertebestrijding voor gebouwen.	
Onderhoud	9	0	De uitvoering van de contracten wordt beter opgevolgd. Zo is er voor maandelijks overleg met de onderhoudsfirma's een standaardjabloon opgelegd. Ook werd er voor het onderhoud van het VAC Gent een bestek opgesteld dat als nieuwe referentie dient voor toekomstige bestekken. Dit bestek omvat een energetische en een NEN2767 benchmark, terwijl additionele dienstverleningsmogelijkheden via de onderhoudsfirma zijn opgenomen. Zo zijn de onderhoudscontracten van Alden Biesen en VAC Hasselt na onderhandelingen samengevoegd volgens de principes van VAC Gent. Ook zijn er 5 technische initiatievormingen in onderhoud voor het personeel en klanten georganiseerd.	
Relatiebeheer	15,5	1	De herstructurering werd afgrond. Het team relatiebeheer is omgevormd tot een team klantenbeheer. Dit team staat in voor het voorstellen van, en het geven van advies over de volledige dienstverlening van Het Facilitair Bedrijf. Daarnaast staat het ook in voor het capteren van de noden van de klant op (middel)lange termijn.	2 koppen werden in 2016 niet vervangen en dus bespaard 3 koppen kregen een nieuwe taak binnen de afdeling ICT  In 2016 werd 1 kop door het Departement KB overgedragen.
Uitbating gebouwen (meer bepaald:	58,34	7	Voor dit project wordt eerst een nieuwe versie van FMIS én de nieuwe versie van Interflex (software toegangsbeveiliging)	In 2016 werden 2 koppen bespaard.

centraal onthaal en ontvangen van bezoekers)			geïnstalleerd. Daarna wordt het project verdergezet.	Door overname gebouwverantwoordelijkheid van Arenberg gebouw, Ferraris, Conscience zijn er op dit proces 27 koppen aan het Facilitair Bedrijf overgedragen
Uitbestede ICT-diensten	8,15	1	Het transitieproject voor het ICT-exploitatiecontract zal pas in 2017 kunnen afgesloten worden en ondertussen zijn ook de projecten voor de vervolgcontracten m.b.t. telecomdiensten en m.b.t. technische ondersteuning opgestart (nieuwe contracten moeten starten in de loop van 2018)”	2 koppen werden bespaard. 3 koppen werden bijkomend op dit proces ingezet door een overdracht van de cel relatiebeheer naar de cel uitbestede ICT- diensten.
Eenmalige en periodieke schoonmaak	210,76	18	In de grote gebouwen werden nieuwe schoonmaakprogramma's, met aangepaste schoonmaakfrequenties, geïmplementeerd. In de kleine gebouwen werd, waar nog met eigen personeel gewerkt werd en dit personeel wegviel, geopteerd voor uitbestede schoonmaak	In 2016 werden 15 koppen bespaard
Catering op de werkplek, Catering bij vergaderingen en evenementen en Restaurants en cafetaria's	167,03	7,8	gerealiseerd	In 2016 werden 4 koppen bespaard
<b>Vatbaar voor afbouw</b>	<b>18,47</b>	<b>12</b>		
Digitale drukkerij	18,47	12	De drukkerij stopte op 31 december 2016 met het zelf printen en afwerken. Alle drukwerk wordt uitbesteed sinds 1/1/2017.	In 2015 en 2016 werden in totaal 12 koppen bespaard.
<b>(Deels) over te hevelen naar het lokale bestuursniveau</b>				

Er zijn binnen HFB geen taken vatbaar voor overheveling naar het lokale bestuursniveau				
--	--	--	--	--

### Opvolging personeelsbesparingen

Op 1 januari 2016 werkten er 828 personeelsleden bij Het Facilitair Bedrijf. Op 1 juli nam Het Facilitair Bedrijf 47 personeelsleden over van andere entiteiten voor de oprichting van het dienstencentrum en de overname van gebouwverantwoordelijkheid. Op 31 december 2016 telde Het Facilitair Bedrijf 854 personeelsleden. De overname van 47 personeelsleden in rekening gebracht, daalde het personeelsaantal dus met 22.

Met vriendelijke groeten,

Frank Geets  
 Administrateur-generaal

## STATUSRAPPORTERING UITVOERING ONDERNEMINGSPLAN EN BELEIDSBRIEF 2016 (Jaarevaluatie)

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
<b>SD1 ÉÉN VASTGOEDBELEID VOOR DE VLAAMSE OVERHEID</b>							
OD1.1 INVENTARIS vastgoed van de Vlaamse overheid actueel houden en hierover jaarlijks rapporteren							
		1.1.1	<b>Voorstellen 'Vastgoedwijzer 2015', met kerncijfers over het vastgoed van de Vlaamse overheid, en voorbereiden 'Vastgoedwijzer 2016'</b>	<b>GR</b>	Vastgoedwijzer 2015 werd voorgesteld op het Vastgoedforum van 26/02/2016. De aanpak van Vastgoedwijzer 2016 werd gewijzigd: als basis zullen de managementrapporten gebouwen, gronden en energie Vlaamse overheid gebruikt worden. Deze managementrapporten zijn momenteel in ontwikkeling. De layout en tekst wordt bekeken ism Team Communicatie. Naast het rapport zullen de voornaamste conclusies uitgewerkt worden in een artikel dat in een of meerdere vakbladen zal worden gepubliceerd.	Sabrina Prieus	- Vastgoedwijzer gepubliceerd op papier, op website en voorgesteld op vastgoedforum.
		1.1.2	<b>Uitbreiden van de vastgoeddatabase, in kader van het 'Terra-project', met gegevens over energieverbruik en gegevens over de gronden van de lokale besturen.</b>	<b>OS</b>	<p>De gronden van lokale besturen werden toegevoegd aan de vastgoeddatabase en zijn beschikbaar in het maatrappport gronden lokale besturen. Ze werden ook geografisch weergegeven op een beveiligde webkaart. De openstelling van de kaart naar een publieke kaart is nog hangende tgv van het bekomen van een formeel akkoord van de VVSG.</p> <p>Er werd een proof of concept opgezet. Deze bestaat uit 3 delen: overzetten van de huidige vastgoeddatabase (LDWH) naar het Terra platform, ontwikkelen van het managementrapport voor gronden op de Terra BI tool, controlerapport energie (etl + rapport). Het resultaat zal worden voorgesteld op 20/01/2017. Er werd gekozen voor een tool Tableau. Echter voor vastgoed is dit niet meteen de meest ideale, noch meest geïntegreerde tool. Ook financieel moet de verdere samenwerking bekeken worden. Dit is gepland op de stuurgroep op 7/02/2017.</p> <p>De vastgoeddatabase heeft opnieuw zelf gezorgd voor de energiegegevens en rapportering. Deze zijn niet via VEB gekomen. De reden is dat het lang geduurd heeft vooraleer VEB energiegegevens kon bekomen, ook zijn deze nog niet volledig. Daarna werd gefocused op de POC waarvoor eerst BI-tools gekozen moesten worden. Deze werd een effectief contact eind november.</p>	Sabrina Prieus	- Streven naar stijging van 5% van gegevens over energieverbruik waarover via de vastgoeddatabase kan worden gerapporteerd; - Rapporteren over de gronden van lokale besturen.
		1.1.3	Verder actualiseren van vastgoeddatabase met gegevens van andere entiteiten en koppeling met andere databanken binnen de Vlaamse overheid	<b>GR</b>	<p>Voor het actualiseren van de gegevens werden verschillende nieuwsbrieven uitgestuurd naar het vastgoednetwerk. De aanbevelingen die kwamen uit de tevredenheidsenquête werden zo goed als mogelijk doorgevoerd. Regelmatig gebeurt er datacleaning op databank niveau, manueel of in communicatie met de databeheerders.</p> <p>Er werd een invultemplate opgemaakt dat kan gebruikt worden bij een plaatsbezoek en waardoor geen van de vragen in de vastgoedinvulmodule vergeten wordt. De template staat beschikbaar op de website.</p> <p>De koppeling met de databank van het GO! wordt opgenomen binnen het Terra Project. Dit is in voorbereiding.</p> <p>De koppeling met de databank van De Lijn is in voorbereiding. In het eerste kwartaal van 2017 zal een upload gedaan worden obv excellijsten.</p>	Sabrina Prieus	- Streven naar jaarlijkse stijging van invulgraad met 5% o.a. door de begeleiding van databeheerders vastgoed.
OD1.2 Een <u>ACTIEF VASTGOEDBELEID</u> voeren aan de hand van de vastgoeddatabase en uitbouwen van een intern vastgoednetwerk							

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		1.2.1	<b>Vorbereiden van uitwerking interne vastgoedmarkt, om vastgoed dat verkocht wordt in eerste instantie te koop aan te bieden aan alle entiteiten van de Vlaamse overheid vooraleer een externe transactie plaatsvindt Interne vastgoedmarkt</b>	GR	De voorbereiding werd argerond in 2016. De implementatie zal gebeuren in de eerste helft van 2017. Er werd een zoekmotor ontwikkeld die het makkelijker maakt om op de website goederen op te zoeken. Deze staat al op de publieke vastgoedmarkt, maar moet nog geïmplementeerd worden op de interne markt (op intranet). De aanpassingen in de invoermodule nodig voor de automatische doorstroming van info naar de interne markt werden opgemaakt. Ze zijn nog niet geïmplementeerd door team ICT. De aanpassingen zullen in lijn zijn met de herwerking van de omzendbrief domeinbeheer (hiina final). Op vrijdag 26 februari 2016 vond in het huis van het Nederlandus Brussel het 7e vastgoedforum plaats. Op dit Vastgoedforum werd de nieuwe Vastgoedwijzer 2015 voorgesteld alsook het eindrapport van de studie 'Portefeuillebeheer overheidsbreed. Vastgoedprocessen in kaart brengen binnen de grootste vastgoedportefeuilles van de Vlaamse overheid'. Daarna werd er met de aanbevelingen van de studie meteen aan de slag gegaan in thematische denk- en werksessies. Het forum werd georganiseerd in samenwerking met Ruimte Vlaanderen.	Sabrina Prieus	- Automatische koppeling tussen vastgoeddatabase en vastgoedmarkt op intranet en website, zodat bij te koop / te huur / ter beschikking gestelde gebouwen of ruimtes automatisch op de website komen.
		1.2.2	<b>Bestendigen overlegstructuur rond vastgoed met vastgoedforum, een samenwerkings- en uitwisselingsplatform met vertegenwoordigers van verschillende entiteiten, en de V13, het beslissingsorgaan voor het Vlaamse vastgoed</b>	GR	Op donderdag 20 oktober vond het 8ste vastgoedforum plaats in deSingel in Antwerpen. Het thema was 'Trends en recente ontwikkelingen in vastgoedprojecten'. Volgende onderwerpen kwamen aan bod: multi-inzetbare infrastructuur en gebouwen, het Internet of Things, de klimaattop, Building Information Modeling en de evolutie in onderhoudscontracten in de Vlaamse overheid. Vooreerst werd men getrakteerd op een inspirerende speech van de nieuwe Vlaams Bouwmeester Leo Van Broeck.  Er werden twee V13 gebouwen op 25 april en op 10 november	Sabrina Prieus	- 2 maal samenkomst vastgoedforum; - 2 maal samenkomst V13.
		1.2.3	<b>Afwerking huisvestingsplan 2025 voor Vlaamse kantoorgebouwen in Brussel (incl. kabinetten) en voorleggen aan de Vlaamse regering</b>	GR	De nota aan de Vlaamse Regering met huisvestingsplan 2025 is afgewerkt.	Gert Potoms	- Huisvestingsplan 2025 opgemaakt en voorgelegd aan de regering in 3de kwartaal 2016.
		1.2.4	<b>Verbeteren van de vastgoedprocessen n.a.v. de aanbevelingen in de studieopdracht 'Portefeuillebeheer overheidsbreed vastgoedprocessen in kaart brengen binnen de grootste vastgoedportefeuilles van de Vlaamse overheid'</b>	GR	De goedgekeurde verbeteringen zijn besproken binnen het team en geïmplementeerd in de processen. Evaluatie en bijsturing loopt constant door de werking.	David Manaignre	- Op basis van de studie die gebeurd is, is minstens één (prioritair) verbeterproject gerealiseerd
		1.2.5	<b>Verkopen van onroerende goederen waar de Vlaamse overheid geen bestemming voor vindt of niet meer kan inzetten voor een maatschappelijk nut.</b>	GR	VERKOCHT in 2016: - VLM gebouw Gent, Ganzendries: 2.160 keuro - Beenhouwerstraat 108 Brugge: 300 keuro - Café Dada: 260 keuro - Loods Schaatsmeers Gent: 707 keuro  VERKOOP IS LOPENDE voor oa: - Pastoorswoning Lange Sint-Annastraat Antwerpen - Kantoor Koningsstraat 136 Brussel - Kantoor Burg 4 Brugge - Kantoor Bondgenotenstraat Brussel (FOCI) - Verbindingsstraat Zwijndrecht	Sabrina Prieus	- De omzendbrief voor verkoop van niet-bestemde onroerende werd geactualiseerd tegen eind 2016.

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
OD1.3 Nastreven van <u>ANTICIPEREND</u> beleid voor <u>BOUWPROJECTEN</u> en preventief technisch <u>GEBOUWBEHEER</u> met aandacht voor duurzaamheid							
		1.3.1	Verbeteren van de methodologie voor projectmanagement voor de planning en opvolging van bouwprojecten	KA	<p>Planningstool obv afgesproken template is reeds geruime tijd in voege. Doel was: planning voor alle nieuwe (in 2016 op te starten) projecten te integreren in MS Project. Deze doelstelling is gehaald.</p> <p>De rapportering en opvolging van de overkoepelende planning op basis van deze plannings zal vanaf 2017 structureel worden ingebed.</p> <p>In 2017 zal binnen de afdeling een klankbordgroep worden opgericht om op systematische wijze de knel- en verbeterpunten in kaart te brengen en voor een breed draagvlak te zorgen. De streefdoelen mbt programmabeheer zijn uitgesteld. Dit zal later worden opgenomen, na het evalueren van de eerste ervaringen met planning en rapportering in MS Project binnen HFB.</p>	Geert Delmulle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrument &amp; proces werd gebruikt voor planning, opvolging en rapportering van alle nieuwe projecten (op te starten in 2016) a.h.v. specifieke template;</li> <li>- Specifieke opleiding en opvolging gegeven op maat van alle gebruikers;</li> <li>- Overkoepelende planning en rapportering afdeling bouwprojecten geïmplementeerd;</li> <li>- Programmabeheer: Consultancy op vlak van integratie naar MS Project Server (studie);</li> <li>- Programmabeheer: ontwikkelen van een geïntegreerde planningstool ter ondersteuning van het proces rond klantenbevraging</li> </ul>
		1.3.2	<b>Proactief inplannen van nieuwbouwprojecten, renovaties en onderhoudswerken, in nauw overleg met de klanten, a.d.h.v. een meerjarenplanning.</b>	OS	<p>De jaarlijkse behoeftebevraging voor bouwprojecten is opgemaakt volgens de principes van een goede meerjarenplanning. Voor elke cluster is duidelijk in kaart gebracht welke projecten de komende drie jaar zullen worden opgenomen, en dit in nauw overleg met vastgoed en technisch beheer. Voor elk project is rekening gehouden met de vastgoedvisie (behouden op lange of korte termijn of afstoten), preventief (groot) onderhoud en strategische doelstellingen (bijv. klimaatdoelstellingen, energiebeleid, duurzaamheid inclusief toegankelijkheid).</p> <p>In die zin is deze doelstelling behaald. In 2017 zal worden verder gewerkt op het categoriseren van projecten, het prioriteren en balanceren om zo de juiste keuzes in besteding van beschikbare middelen (personeel, tijd, budget) te kunnen maken.</p>	Lieve Van Medegael	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tegen eind 2016 is er een meerjarenplanning voor elke cluster van gebouwen uitgewerkt (voor de komende 3 tot 5 jaar).</li> </ul>
		1.3.3	<b>Gebruiken en toepassen van het nieuwe duurzaamheidsinstrument op alle nieuwe bouwprojecten en renovaties en vastleggen van duurzaamheidsambities</b>	GR	<p>Het duurzaamheidsinstrument werd in 2016 in alle nieuw projecten geïntegreerd. Dit wordt telkens in het energieprogramma binnen het kader van de ISO 50001 bijgehouden.</p>	Almut Fuhr	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor alle nieuwbouw en renovaties is het instrument gebruikt en werd het ambitieniveau vastgelegd, met uitzondering van deze waarvan de omvang/ingrepen te beperkt zijn. Niet-gebruik werd steeds gemotiveerd.</li> </ul>
		1.3.4	<b>Realiseren van het actieplan voor het systematisch in kaart brengen van de toegankelijkheidsgraad en eerste verbeteracties voor publiek toegankelijke gebouwen in eigen beheer, met focus op deze met een publieke functie.</b>	GR	<p>De acht voor 2016 geplande screenings van bestaande gebouwen zijn uitgevoerd. De resultaten van de screenings 2016 worden nu geanalyseerd en ingepland.</p> <p>Het VAC Leuven heeft het eerste label van het nieuwe toegankelijkheidslabel toegekend gekregen. Voor het Ellips gebouw zijn de nodige maatregelen in uitvoering.</p> <p>De screenings voor 2017 zijn in opdracht gegeven.</p>	Almut Fuhr	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selectie, planning en communicatie van de te nemen maatregelen op basis van uitgevoerde screening in 2015 in het Ellipsgebouw, VAC Hasselt en VAC Leuven (afh. van optimalisatieoefening daar);</li> <li>- Quick wins, op basis van het actieplan, zijn uitgevoerd, in samenwerking met beheer en siteverantwoordelijke;</li> <li>- Screenings van 5 geprioriteerde gebouwen is uitgevoerd.</li> </ul>

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		1.3.5	<b>Verder profileren als kenniscentrum en eerste aanspreekpunt voor 'Het Nieuwe Werken' o.m. door het aanreiken van een webontsloten overzicht van goede praktijken, het begeleiden van aanbieden van proeftuinen en de werkplekcatalogus.</b>	<b>KA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkplekcatalogus staat online dd. 30/09/2016.</li> <li>- De webpagina rond HNW werd verder geoptimaliseerd en -naast de implementatie van de werkplekcatalogus- uitgebreid met een dienstencatalogus HNW, zijnde een opsomming van (en doorlinken naar) bestaande dienstverlening die gebruikt kan worden bij de implementatie van HNW. Goede praktijkvoorbeelden wordt ook nog een thema op deze webpagina, maar is nog niet gestart.</li> </ul>	Xavier Suykens	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbeteren van de bestaande webpagina's HNW en Werkplekinrichting, voor de specifieke doelgroepen: klant, gebruikers, ontwerper,.. tegen einde 2de kwartaal 2016;</li> <li>- Integratie van goede praktijkvoorbeelden en de werkplekcatalogus voor de inrichting van een HNW-kantooromgeving in de webpagina's tegen einde 2de kwartaal 2016;</li> <li>- Onderzocht op welke manier het HNW effectief en efficiënt kan inspelen op veranderende noden binnen een duurzame en integraal toegankelijke kantooromgeving en beperkte financiële context, dit aan de hand van twee concrete optimalisatieoefeningen: Conscience en VAC Leuven.</li> </ul>
		1.3.6	Renoveren en herinrichten van het Consciencegebouw	<b>OS</b>	<p>Werken koffiebar in uitvoering. Werken toren in B-toren worden binnenkort opgestart.</p> <p>Bestek refurbishing van meubilair wordt deze week gepubliceerd.</p>	Hans Demolder	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werken zoals opgenomen in het addendum bij de overeenkomst starten op 6/02/2016;</li> <li>- De exploitatie van het gebouw blijft verzekerd volgens de standaarden van HFB.</li> </ul>
		1.3.7	<b>Optimaliseren van de inrichting van VAC Leuven</b>	<b>KA</b>	<p>Vertraging bij het bekomen van de gevalideerde behoeften. Op datum 13/01 ontbreken nog 6 validaties. Er zijn echter geen redenen om aan te nemen dat deze niet zullen bezorgd worden. Herinneringen aan IF worden regelmatig door de betrokken entiteiten verstuurd.</p> <p>Na het bekomen van alle validaties zal een behoefteanalyse starten en kan de scope van het optimalisatieproject bepaald worden.</p>	David Manaigre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opmaken bestek voor de studie vanaf 1/02/2016;</li> <li>- Alle entiteiten in het VAC hebben een behoeftevalidatie ontvangen tegen 1/10/2016;</li> <li>- Alle centrale faciliteiten zijn in kaart gebracht tegen 1/10/2016;</li> <li>- Uitvoering studie Q4 2016.</li> </ul>

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		1.3.8	Herhuisvesten van justitiehuisen, VLABEL, Vlaams centrum voor elektronisch toezicht en Inspectie van Financiën	KA	<p>Ieper: Tijdelijke herhuisvesting is afgerond. Voor de renovatie van de huidige locatie loopt een stabiliteitsstudie om de scope van de renovatie te bepalen. De scope zal ook mee bepalen welke procedure er juist zal gevoerd worden. Timing is op dit moment onduidelijk</p> <p>Gent: Opmaak van het bestek is vertraagd ten opzichte van de oorspronkelijke planning. Het bestek wordt in januari 2017 verwacht. De timing van de herhuisvesting is onduidelijk.</p> <p>Turnhout: Opmaak van het bestek is vertraagd ten opzichte van de oorspronkelijke planning. Het bestek wordt in januari 2017 verwacht. De timing van de herhuisvesting is onduidelijk.</p> <p>VCET: Behoeftvalidatie is bezorgd en prospectie loopt. Contractsluiting wordt verwacht medio maart. Inhuizing is afhankelijk van de inrichtingswerken die nodig zijn. Eind 2017 (einde huidige contract 31/12/2017) lijkt haalbaar.</p>	David Managire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nieuwe locatie ingehuurd voor justitiehuisen Gent, Turnhout en Ieper.</li> <li>- Start werken in nieuwe ingehuurde locatie voor justitiehuis Hasselt.</li> </ul>
		1.3.9	<b>Uitrollen energieactieplan om tegemoet te komen aan de Europese energieefficiëntie richtlijn voor de publieke gebouwen, hiervoor structureel samenwerken met relevante partners en besparingen op energiebudget verder aanwenden voor energiebesparende projecten.</b>	GR	afgerond	Stefaan De Taeye	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 17 maatregelen met terugverdientijd minder dan 1 jaar in gebouwen waar HFB de energiekost betaalt zijn besteld in 2016;</li> <li>- 70% van de maatregelen met terugverdientijd minder dan 5 jaar in gebouwen waar HFB de energiekost betaalt zijn besteld in 2017;</li> <li>- Alle maatregelen met hun terugverdientijd in gebouwen waar HFB de energiekost niet betaalt zijn gecommuniceerd aan de entiteiten die deze kosten dragen tegen 1 april 2016.</li> </ul>
		1.3.10	<b>Behalen van het ISO50001-certificaat voor het invoeren van een energiemanagementsysteem voor een aantal hoofdgebouwen waar HFB de volledige facilitaire dienstverlening verzorgt.</b>	OS	certificatie-audit bezig	Stefaan De Taeye	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 14 van de 18 acties uit het implementatieplan zijn voltooid;</li> <li>- Het verbruik van energie is verminderd met 4% in alle grote kantoorgebouwen;</li> </ul>
		1.3.11	<b>Opleiden en coachen van klanten in verband met technisch onderhoud en technische raamcontracten om de technische kennis van de klant te verhogen.</b>	GR	<p>Meerdere opleidingen werden gegeven. Het opleidingstraject wordt in 2017 verdergezet. Reeds gepland: opleiding MOW op 13/1 (VAC Gent) en 17/1 (VAC Leuven)</p>	Erik Smeets	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minstens 2 technische medewerkers van klanten zijn gecoacht in 2016.</li> </ul>



SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		1.3.12	<b>Toetsen van de technische installaties aan de NEN2767 norm om de levensduur van de installaties in kaart te brengen, een vervangingsplan uit te werken en hiermee rekening te houden in het strategisch vastgoedbeleid.</b>	<b>GR</b>	Al de geplande NEN-audits werden uitgevoerd. Het resultaat was o.a. een MJOP en input voor zowel Vastgoed als BP.	Erik Smeets	- NEN2767 doorlichting van minstens 35% van de kantoorgebouwen in eigen beheer in 2016, met een gemiddeld te behalen score van conditie 3.
		1.3.13	<b>Starten met uitvoeren van uitbreiding van depot Vilvoorde</b>	<b>OS</b>	De aanvraag tot bouwvergunning is ingediend. De optimalisatie door een grondenruil hangt nog steeds af van de goedkeuring van de buur. De afwijking blijft bestaan omdat het pand nog steeds niet tijdig klaar zal zijn om het archief van Phoenix en Boudewijn te ontvangen. In afwachting is tijdelijk een loods ingehuurd.	Gert Potoms	- Aannemer en architect bepaald 1ste kwartaal 2016; - Bouwvergunning afgeleverd tegen eind 2016.
		1.3.14	<b>Realisatie van VAC Brussel</b>	<b>OS</b>	Het projectteam bezig met de inrichting van de verdiepingen en de voorbereiding van de entiteiten op de verhuis.	Hans Demolder	- Het project is op schema en binnen budget.
		1.3.15	<b>Renovatie van de Plantentuin Meise</b>	<b>OS</b>	De renovatie betreft meerdere deelproject a rato 25 meuro voor de periode 2015-2020.  - Deelproject toegankelijkheid plantentuin: Project in uitvoering. - Deelproject inkomgebouw kant Meise, hoofdinkomgebouw & renovatie Vlaamse hoeve: Studieopdracht lopende, voorontwerp afgerond. - Deelproject nieuw serrecomplex: Voorstel toewijzing studieopdracht voor advies bij IF. - Deelproject minimasterplan Herbariumgebouw: Bouwfysische analyse kan opgestart worden.	Hans Demolder	- Het project is op schema en binnen budget.
		1.3.16	<b>Renovatie Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA)</b>	<b>OS</b>	Masterplan KMSKA betreft verschillende deelprojecten:  - fase 1: uitgevoerd en voorlopig opgeleverd - fase 2: werken in uitvoering - gevelrenovatie: contract studieopdracht gesloten en opgestart - buitenaanleg: kandidaten studieopdracht geselecteerd - museale inrichting: contract scenograaf gesloten en wordt opgestart - beveiligingscomponenten: consultancy security lopende  Volgende kerndata werden onder voorbehoud van wijziging van de planning van de aannemer fase 2 met FoCI en KMSKA afgestemd: - datum voorlopige oplevering gevelrenovatie: 30 oktober 2018; - datum voorlopige oplevering fase 2: 1 mei 2019; - datum voorlopige oplevering museuminrichting: 1 mei 2019; - datum einde inhuizing kunstwerken: 17 september 2019; - datum einde tuinaanleg: 27 november 2019.  Intussen werd de totale projectplanning meer op detailniveau geïntegreerd met de planning van fase 2.	Hans Demolder	- Het project is op schema en binnen budget.

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		1.3.17	<b>Uitbreiding en renovatie van het Imalsogebouw te Antwerpen</b>	<b>BS</b>	Het aanvangsbevel der werken werd verstrekt met als startdatum der werken 6 juli 2015 en is te voltooien binnen de termijn 15 kalendermaanden. Een verhuis van de entiteiten was vooraf het stookseizoen 2017 te realiseren. Er werden diverse overlegmomenten met oa directie promotor reeds belegd via ABP. De toekomstige gebruikers werden via de Stuurgroep reeds op de hoogte gebracht, een nieuw tijdsvenster voor verhuis werd intern afgestemd. Het langere technisch beheer van het Loodsgebouw werd tevens georganiseerd door ATB.	Hans Demolder	- Het project is op schema en binnen budget.
		1.3.18	<b>Studie integrale toegankelijkheid Alden Biesen</b>	<b>OS</b>	Integrale toegankelijkheid Alden Biesen betreft 2 deelprojecten: - omliggend groengebied & vlonderpad boomgaard: De werken zijn in uitvoering.  - gebouwensite, buitenverlichting en straatmeubilair: contract studieopdracht gesloten, studie wordt opgestart	Hans Demolder	- Het project is op schema en binnen budget.
		1.3.19	<b>Restauratie en nieuwbouw Kasteel van Gaasbeek</b>	<b>OS</b>	Het Masterplan Kasteel van Gaasbeek bestaat uit verschillende deelopdrachten.  - Deelproject restauratie barokpaviljoen: Kandidaturen in nazicht. - Deelproject restauratie kapel en triomfboog: Bestek studieopdracht werd gepubliceerd - Deelproject nieuwbouw: 4 wedstrijdontwerpen werden ontvangen, in evaluatie - Deelproject restauratie kasteel: Beslissing herverdeling middelen is intussen genomen, programma van eisen in uitwerking.	Hans Demolder	- Het project is op schema en binnen budget.
		1.3.20	Doorvoeren van aanpassingen van de fietsvoorzieningen in de VAC's waar de capaciteitsproblemen het grootst zijn	<b>KA</b>	Het programma voor de meest dringende locaties is door facilitymanagers aangeleverd bij de opmaak van de behoefteplanning voor 2017. Op basis van deze oplistijng van noodzakelijke maatregelen en acties wordt in kaart gebracht wat opgelost kan worden met de lokale ploeg (gebouwcoördinator en technisch beheerder), wat via de afdeling Technisch Beheer kan worden opgelost en voor welke aanpassingen een bouwproject vereist is. De studie voor het Ellips gebouw is lopende. De aanpassingen voor de fietsvoorzieningen in VAC Brugge en Antwerpen worden in 2017 opgestart.	Hans Demolder	- Op basis van het actieplan zijn de meest prioritaire te renoveren fietsvoorzieningen aangepakt.
		1.3.21	Toepassen van het uitgewerkt concept voor verdeling eigenaarslasten en gebruikslasten (van beheer en onderhoud van gebouwen) op testcases.	<b>GR</b>	Lijsten werden opgesteld en worden regelmatig toegepast	Erik Smeets	- Concept van verdeelsleutel is toegepast voor de beheertechnische kosten bij wijze van piloot op minstens 3 gebouwen van AWV en INBO tegen eind 2016.
		1.3.22	Evalueren van proefproject in VAC Hasselt voor toepassen van nieuwe visie over parkeerbeleid.	<b>GR</b>	evaluatie gerealiseerd	Tom Van De Moer	- Evaluatie gedaan van proefproject parkeerbeleid VAC Hasselt door siteverantwoordelijke einde 3de kwartaal 2016, met inspraak klant.

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
OD2.1 Verder VERDUURZAMEN van de facilitaire dienstverleningen							
		2.1.1	<b>Verder uitrollen van duurzaam afvalbeleid</b>	<b>KA</b>	De afvaleilanden werden overal geïmplementeerd of de plannen werden opgemaakt (Conscience). Voor de verdere uitbreiding van het selectief ophalen van afval wordt gewacht op het nieuwe raamcontract afvalophaling. De bedoeling is om dan in 2017 bijkomende restfracties selectief op te halen door deze afvaleilanden uit te breiden.	Marleen Vanwingh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proefproject opstarten voor ophalen organisch afval in VAC Gent in 1ste kwartaal 2016; evaluatie van het project opgemaakt in 3de kwartaal 2016;</li> <li>- Raamcontract voor ophalen afvalfracties (GFT, organisch afval...) is opgemaakt, gegund en uitgerold;</li> <li>- Milieu-eilanden (incl. GFT) zijn verder uitgerold naar alle Brusselse kantoorgebouwen en VAC's.</li> </ul>
		2.1.2	<b>Het verhogen van het gebruik van vervoersmiddelen met gedeeld eigenaarschap door poolwagens samen te brengen in grote administratieve gebouwen.</b>	<b>OS</b>	Planning liep licht uit, maar werd binnen het jaar gerealiseerd	Carl Vranken	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Twee entiteiten van het Boudewijngebouw, twee entiteiten van het Ferrarisgebouw en twee entiteiten van het Phoenixgebouw stellen hun dienstvoertuigen aan elkaar ter beschikking;</li> <li>- Halfweg 2016 geëvalueerd en overeenkomst rond financiering.</li> </ul>
		2.1.3	<b>Onderzoeken naar vraag aan laadpunten in de kantoorgebouwen van de Vlaamse overheid en waar nodig voldoende plaatsen</b>	<b>KA</b>	Dossier voor diensten (ondersteuning) is gelanceerd en gegund eind 2016; +/- 80k incl BTW Dossier voor proefopstelling (plaatsing in 20tal gebouwen) is gelanceerd, geopend (eind 2016) en in evaluatie; +/- 450k incl BTW	Peter Bockstaele	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor het VAC Brussel zijn aparte laadpunten voorzien via het huurcontract;</li> <li>- In Conscience is het voorzien van laadpunten meegenomen in de scope van het renovatieproject;</li> <li>- Laadpunten bijgeplaatst waar er door de klanten werden gevraagd.</li> </ul>
		2.1.4	<b>Evaluëren van het proefproject met de dropzone voor overtollig meubilair en op basis daarvan eventueel uitbreiden.</b>	<b>OS</b>	De dropzone is in 2016 uitgebreid naar twee bijkomende gebouwen. Zo hebben we nu dropzones in het Boudewijn gebouw, Phoenix gebouw en het Ellips gebouw. De dropzones van het Boudewijn gebouw en het Phoenix gebouw lopen reeds op volle toeren. De dropzone in het Ellips gebouw is net opgestart.	Simon Baetens	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluatie d.m.v. een kostenbatenanalyse van het proefproject met de dropzone in het Boudewijngebouw;</li> <li>- Bij positieve evaluatie uitbreiden van het proefproject naar minstens twee andere grote kantoorgebouwen.</li> </ul>
		2.1.5	<b>Verder verfijnen van kwaliteitshandboek in de catering en behouden &amp; behalen van smileylabel in de keukens</b>	<b>OS</b>	Antwerpen heeft zijn hercertificatie behaald. Overige items die vermeld waren, zijn nog steeds op schema. Voor 2017 zijn dus hercertificaties gepland in Ellips, Arenberg en Leuven	Jerre Muylaert	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planning wanneer hercertificatie nodig in restaurants VAC's, Ellips &amp; Arenberg, waar we een smileylabel hebben tegen half 2016 en voorbereidende audits opstarten.</li> <li>- Kwaliteitshandboek catering is geoptimaliseerd tegen eind 2016.</li> </ul>
OD2.2 Verzekeren van een EFFICIENTE en MARKTCONFORME dienstverlening							
		2.2.1	Implementatie van een track- & tracesysteem voor de voertuigen van de estafette dienstverlening	<b>GR</b>	Sinds 2016 werden de estafettevoertuigen voorzien van Track & trace. We kijken nu om een test te starten in onze poolvoertuigen	Jelle De Ketelbutter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tegen het einde van het 1ste kwartaal is het track- &amp; tracesysteem geïmplementeerd.</li> <li>- Vanaf het 2de kwartaal worden de voertuigen gemonitord en is er basis hiervan een betrouwbaardere indicator uitgewerkt voor de estafette i.k.v. dienstencentrum.</li> </ul>

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		2.2.2	Aankopen, in productie stellen en operationalisering van qualitymodule voor klantentevredenheid	KA	Door een vertraging in de upgrade van FMIS is de realisatie verschoven naar Q1 2017	Ewoud Harnie	- Qualitymodule is aangekocht en in productie gesteld tegen einde van 1ste kwartaal 2016; - Er heeft een procesanalyse plaatsgevonden en module is uitgerold tegen einde van 2de kwartaal 2016.
		2.2.3	Upgrade van FMIS van versie 14 naar versie 15, met als doel het up-to-date houden van FMIS, bug-fixes voor problemen en/of beperkingen die zich vandaag stellen	GR	Upgrade uitgevoerd.	Ewoud Harnie	- Upgrade is uitgevoerd.
		2.2.4	In kaart brengen van oppervlaktes in functie van FMIS, met als doel een efficiënte en marktconforme dienstverlening uitbouwen.	OS	Overdracht naar Team Vastgoedbeheer.	Ewoud Harnie	- Eindresultaat is up-to-date informatie m.b.t. oppervlaktes, wat HFB in staat moet stellen om vlekkenplannen op te maken m.b.t. huisvesting, cleaning en in functie van verhuisopdrachten, als ook aan de basis liggen van het energiebeleid.
		2.2.5	Integreren van keurings- en onderhoudsinventarissen in FMIS en koppelen aan onderhoudsplanung op basis van taken voor externe keuringsinstanties en onderhoudsfirma's	KA	De applicatie ondersteunt de mogelijkheden en de vereiste configuraties zijn hiervoor in voege. Echter niet alle leveranciers zijn vandaag actief op het systeem.	Ewoud Harnie	- Er is een draaiboek opgesteld voor andere onderhoudscontracten; - Aspect 'Keuringen' tegen einde 1ste kwartaal 2016 ingevoerd voor minstens 2 raamcontractanten.
		2.2.6	Uitbouwen van de rapporteringsomgeving naar management, operationeel niveau en klanten	GR	De rapporteringsomgeving is beschikbaar en de personeelsleden van HFB hebben een opleiding gekregen. Sommige klanten kunnen wegens technische redenen nog niet aan de rapporteringsomgeving, maar dit kadert binnen een ander project.	Frank De Moor	- Rapporteringsomgeving uitgebouwd naar management, operationeel niveau en klanten.
		2.2.7	Uitbesteden van het drukken van documenten en het synchroniseren van drukopdrachten via een gedeeld platform, teneinde de dienstverlening naar klanten te kunnen blijven verzekeren zonder dat er een eigen drukkerij wordt uitgebaut	KA	Bestek heeft achterstand	Carl Vranken	- Uitbesteding en synchronisatie van drukopdrachten is geïmplementeerd via een gedeeld platform op 01/09/2016
		2.2.8	Uitwerken van mobiliteitsoplossingen voor kansengroepen in VAC Brussel	OS	Bevraging kansengroepen uitgevoerd. Diverse mobiliteitsscenario's zijn onderzocht. Mobiliteitsscenario voor kansengroepen uitgewerkt. Validatie dient nog te gebeuren. Communicatie en implementatie voorjaar 2017.	Johan Van Damme	- Er is voor alle kansengroepen een bevraging gebeurd en een mobiliteitsoplossing uitgewerkt.
		2.2.9	<b>Organiseren van alle facilitaire dienstverlening aan eindgebruikers door Het Facilitair Bedrijf door de overname van de dienstverlening van de MOD's, teneinde met een kleinere groep van personeelsleden een kwalitatieve dienstverlening te kunnen aanbieden.</b>	OS	Alle geplande projecten werden uitgevoerd	Carl Vranken	- Tegen 31/12/2016 zijn alle facilitaire cellen van de MOD's geïntegreerd in Het Facilitair Bedrijf.
		2.2.10	<b>Gebouwverantwoordelijkheid van grote kantoorgebouwen met meerdere entiteiten naar Het Facilitair Bedrijf halen</b>	GR	De gebouwverantwoordelijkheid van Ferraris, Conscience, Arenberg én het Martelarenplein werd overgedragen aan ons Agentschap (beslissing VR).	Marleen Vanwingh	- Gebouwverantwoordelijkheid Arenberg bij HFB einde 1ste kwartaal 2016; - Gebouwverantwoordelijkheid voor Consciencegebouw en Ferrarisgebouw bij HFB tegen einde 2de kwartaal 2016.

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016	
		2.2.11	<b>Verder uitrollen nieuwe cateringconcept door implementatie koffiebars, kruidencorners, freedom of choice en flexibele openingsuren.</b>	KA	De koffiebars in Ellips en in Antwerpen werden in het vierde kwartaal van 2016 geopend. Die van het Consciencegebouw werd, omwille van problemen bij de renovatie van het gebouw zelf, verschoven naar eind januari 2017. De opening van de koffiebar in Gent is gepland op 21/2/2017.	Marleen Vanwingh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meer klanten bereikt en omzetstijging gerealiseerd op 31/12/2016 tegenover 01/01/2016;</li> <li>- Ruimere openingsuren gerealiseerd met sandwichbars in twee kantoorgebouwen in Brussel (Boudewijn en Ellips);</li> <li>- Een sandwichbar geïmplementeerd in VAC Gent;</li> <li>- in VAC Antwerpen een oplossing uitgewerkt voor het tekort aan zitplaatsen in het restaurant en de implementatie van een sandwichbar;</li> <li>- Kruidencorners in alle restaurants tegen 2de kwartaal 2016;</li> <li>- Freedom of choice ingevoerd in minstens 1 extra kantoorgebouw (excl. Conscience).</li> </ul>	
		2.2.12	<b>Streven naar efficiëntiewinsten in de schoonmaak door kosten-batenanalyses voor uitbesteding, aanpassing schoonmaakplanningen en focus op kwaliteit bij opmaak nieuwe schoonmaakcontracten.</b>	OS	De schoonmaakplanningen in alle grote gebouwen in Brussel en in de VAC's werden geoptimaliseerd. Voor de bestekken uitbestede schoonmaak werden concrete kwaliteitsnormen uitgewerkt. Waar mogelijk werd voor kleine gebouwen gekozen voor uitbesteding.	Jerre Muylaert	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Waar mogelijk werden de schoonmaakplanningen aangepast;</li> <li>- Bij elk nieuw onderhandeld schoonmaakcontract werd een sterke focus op kwaliteit gelegd;</li> <li>- Voor meer dan 10 kleine gebouwen werd een kostenbatenanalyse gedaan en als efficiënter voor uitbesteding gekozen;</li> <li>- Nieuwe ISO norm rond schoonmaak is geïmplementeerd.</li> </ul>	
		2.2.13	Digitaliseren van processen rond catering en schoonmaak	KA	Voor de digitale kwaliteitscontroles is alles op schema: voorjaar 2017 blijft realistisch. BOS catering: piloot in alle keukens is van start, afhankelijk van de aanpassingen en kleine foutjes die er nog zouden in steken, wordt BOS asap geïmplementeerd, voorzien rond maart 2017.	Jerre Muylaert	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementatie calculatietool schoonmaak;</li> <li>- Implementatie van BOS catering 2.0.</li> </ul>	
		2.2.14	Uitbreiden en evalueren van externe dienstverlening naar gebouwen in beheer van Het Facilitair Bedrijf	GR	De dienstverlening Niet Thuis werd in alle gebouwen in eigen beheer uitgerold. Hetzelfde geldt voor de broodautomaten. Van deze dienstverlening werd echter geen gebruik gemaakt waardoor op vraag van de leverancier het project werd stopgezet.	Jelle De Ketelbutter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitbreiden van 'Lekker thuis' (afhaal ingrediënten) en 'Goed gebakken' (broodautomaten) naar alle grote gebouwen in beheer van HFB;</li> <li>- 'Niet thuis' (pakjeskast/pakjes afhaalpunt) is uitgerold in 100% grote gebouwen in beheer HFB.</li> <li>- Projecten 'Lekker Thuis', 'Goed gebakken' &amp; 'Niet thuis' zijn geëvalueerd.</li> </ul>	
OD2.3			Verlenen van een efficiënte en marktconforme dienstverlening inzake <u>ARCHIEFBEHEER</u> door in te zetten op toegankelijkheid en digitalisering					
		2.3.1	<b>Vorbereiden van het rationaliseren van archiefloodsen</b>	OS	De timing van deze bevraging is wat ongelukkig gekozen. De meeste entiteiten hebben momenteel hun handen vol met het voorbereiden van de verhuis naar het VAC en/of de opmaak van informatiebeheersplannen. Bovendien kunnen er pas op middellange termijn ook echt uitfaseringen van loodslen worden opgestart, gezien het Depot bijna vol is. Dit dient verder te worden opgenomen op het moment dat er in het Depot meer bewaarcapaciteit is voor archiefdocumenten.	Jana Van Bouwel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle beleidsdomeinarchivarissen zijn bevraged rond de in gebruik zijnde archiefloodsen;</li> <li>- Alle beleidsdomeinarchivarissen hebben de nodige informatie ontvangen ter voorbereiding van de uitfasering van het depot Herent tegen 2018.</li> </ul>	

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		2.3.2	<b>Ondersteuning informatie- en archiefbeheer bij herhuisvestingsprojecten, in samenwerking met het Agentschap Informatie Vlaanderen</b>	OS	<p>Het voorbije jaar werden de entiteiten die vernuizen naar het VAC Brussel door middel van infosessies en bilaterale gesprekken geïnformeerd over de archiefnorm en aangespoord om deze maximaal na te streven door het uitvoeren van vernietigingen en het voorbereiden van bewaargevingen aan het Depot. Tegelijkertijd worden de entiteiten ook geïnformeerd over de mogelijkheid om meer digitaal te gaan werken.</p> <p>Het project omtrent het Conscience wordt op een minder intensieve manier gecoached, aangezien het voornamelijk entiteiten zijn van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming. De beleidsdomeinarchivaris neemt daar een meer coördinerende rol op.</p> <p>Het project Ellips heeft omwille van gebrek aan tijd vertraging opgelopen, maar zal in het eerste kwartaal van 2017 worden afgerond.</p>	Dries Vandaele	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coaching- en begeleidingstraject opgestart voor VAC Leuven eind 2016;</li> <li>- Werkgroep informabeheer VAC Brussel is periodiek samengekomen en behoeften werden gecapteerd en ingetekend;</li> <li>- Traject VAC Brugge afgerond.</li> </ul>
		2.3.3	<b>Uitwerken van een aanpak voor het vernietigen van archief in het Depot te Vilvoorde</b>	OS	<p>In 2016 werd ongeveer 688 strekkende meter archief op een wettige manier vernietigd, voornamelijk van de beleidsdomeinen FB en LV. Een aantal vernietigingen moeten nog verder worden bekeken en besproken met klanten.</p> <p>De voorbereidingen voor het vernietigen van archief dat tot en met 2016 moest worden bewaard, zijn lopende en zullen in 2017 worden uitgevoerd.</p>	Dries Vandaele	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afsprakenkader gecreëerd met de klanten einde 1ste kwartaal;</li> <li>- Vernietiging te vernietigen archiefdocumenten opgelijst in 2015 uitgevoerd, na goedkeuring van de klant, tegen einde 2de kwartaal.</li> <li>- Oplijsten te vernietigen archiefdocumenten in 2016.</li> </ul>
		2.3.4	<b>Voorbereiding van beheer van uit te breiden archiefdepot Vilvoorde</b>	OS	<p>De ontwerpplannen zijn concreet, de bouwvergunning is aangevraagd en ondertussen heeft al een eerste overleg plaatsgevonden met de verschillende partners om de toekomstige uitbating te bespreken.</p> <p>De loods die werd ingehuurd als tijdelijke oplossing om het capaciteitsprobleem van het Depot op te lossen, zal in de loop van januari in gebruik worden genomen.</p> <p>In 2017 zullen concrete voorstellen worden geformuleerd om de toekomstige uitbreiding van het Depot in beheer te nemen.</p>	Dries Vandaele	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inrichtingsplannen depot zijn gerealiseerd o.b.v. input depotbeheerder (HFB);</li> <li>- Beheersstructuur en meer optimale werking depot is uitgewerkt.</li> </ul>
		2.3.5	<b>Onderzoeken van uitbreiden van digitale bruikleen van archiefdocumenten naar andere klanten</b>	NG	<p>Omwille van andere prioriteiten en de beschikbare middelen kon dit project niet worden opgestart in 2016.</p>	Dries Vandaele	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle beleidsdomeinarchivarissen zijn bevraagd naar de interesse in dienstverlening rond digitale bruikleen</li> </ul>
		2.3.6	Coördineren van wegwerken van achterstanden archiefruimten i.f.v. verhuis naar VAC Brussel	KA	<p>Eind 2016 werden twee overdrachten (afdeling Regionale dienstverlening) gerealiseerd of voorbereid (afdeling Bouwprojecten, Overheidsopdrachten). Ook zijn meerdere bewaargevingen naar het Depot in voorbereiding, sommige ook door stagiair kantoor. Aantal bewaartermijnen dienen nog (verder) te worden uitgeklaard. Door inzet op SharePoint project zijn in het najaar de maandelijkse opvolgmomenten in de archiefruimte erbij ingeschoten. Dit wordt vanaf januari '17 weer opgestart, om ook meer aandacht te besteden aan de dossiers die zich nog op de werkvloer bevinden.</p>	Jana Van Bouwel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 50% van weg te werken achterstand van HFB onder controle tegen eind 2016;</li> <li>- Infosessies gegeven aan de informatiebeheerders van HFB tegen eind 2016.</li> </ul>

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		2.3.7	Coördineren van opstellen van informatiebeheersplan voor Het Facilitair Bedrijf	KA	Hoewel een heel aantal bewaartermijnen nog dient te worden uitgeklaard, heeft de projectmedewerker al flink vooruitgang geboekt door het afnemen van interviews bij de afdelingen en het stroomlijnen van de benaming van de verschillende series. Het ziet er naar uit dat de bijgestelde timing, nl. er is een eerste valideerbare versie van het informatiebeheersplan tegen het einde van het 1ste kwartaal van 2017, zal worden gehaald.	Jana Van Bouwel	- Het informatiebeheersplan is opgeleverd eind 3de kwartaal 2016.
		2.3.8	Coördineren van de implementatie van documentbeheersysteem (DMS)	KA	Er worden twee SharePoint omgevingen opgezet. Interne omgeving in eigen beheer: oplevering voorzien februari '17 > dit zorgt ervoor dat we momenteel nog steeds focussen op externe omgeving. Externe omgeving (in public cloud): in september heropgestart met migratietraject van de stafdiensten. Voorbereidend opkuiswerk gebeurt deels met migratietool, al blijft de oefening 'welke informatie gaat naar waar' (cf. archiveren op fileserver, naar SP public cloud, naar latere interne SP) steeds te maken door de teams. Drukke agenda's blijven het moeilijk maken om snel input te krijgen van de teams, maar planning wordt bewaakt door projectmanager sinds begin december. In afwachting lopen volgende zaken: voorbereidingen bij alle afdelingen, migraties en geven van opleiding op maat van HFB, zowel voor eindgebruikers en site-eigenaars > de twee laatste zaken gebeuren door SharePoint coach. Verder onderscheid maken tussen actieve en te archiveren documenten; uitwerken optimalisaties informatiestructuur > dit gebeurt door teams zelf.	Jana Van Bouwel	- DMS is geïmplementeerd en wordt gebruikt.
OD2.4 Verder professionaliseren van de <u>AANKOOPCENTRALE</u> met het oog op efficiëntie, kwaliteit, duurzaamheid en innovatie							
		2.4.1	Communiceren van portfolio raamcontracten aankoopcentrale naar lokale besturen	BS	Het was de intentie om in 2016 het portfolio beschikbaar te maken voor lokale besturen via het gebruikersbeheer van de Vlaamse overheid. Lokale besturen kunnen via het gebruikersbeheer op een beveiligde manier toegang krijgen tot de informatie van de raamcontracten. De aansluiting van de informatie op het gebruikersbeheer blijkt complexer dan aanvankelijk verwacht. Bovendien wordt het project doorkruist door het project van AIV om de huidige overheid.vlaanderen.be te hervormen. De lokale besturen vinden het overzicht van de raamovereenkomsten van Het Facilitair Bedrijf via de dienstencatalogus Bestuurszaken ( <a href="https://overheid.vlaanderen.be/dienstencatalogus?f[0]=field_type%3A1348&amp;f[1]=field_bestuursniveau%3A1635&amp;f[2]=field_di_aanbieder%3A6830">https://overheid.vlaanderen.be/dienstencatalogus?f[0]=field_type%3A1348&amp;f[1]=field_bestuursniveau%3A1635&amp;f[2]=field_di_aanbieder%3A6830</a> ) maar moeten voor gedetailleerde informatie nog steeds zelf contact opnemen (via Facilipunt).	Anneleen Cosijn	- Er is een bevraging uitgevoerd bij de lokale besturen om te peilen naar hun behoeften; - De lokale besturen kunnen minstens de basisinformatie van het aanbod van de raamovereenkomsten raadplegen; - De werking en het aanbod van de aankoopcentrale werd aan de lokale besturen toegelicht.

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		2.4.2	<b>Vorbereiden van de implementatie van e-delta, als veralgemeend contractmanagementsysteem om overheidsopdrachten te beheren en op te volgen, bij de entiteiten die zullen instappen.</b>	<b>OS</b>	<p>In 2016 werd de VO-brede ontsluiting van eDelta concreet uitgewerkt (aanpak, timing, governance) en effectief opgestart door middel van impactanalyses bij diverse entiteiten. De consultatie van de managementcomités en de uitwerking van de impactanalyses wordt in 2017 verdergezet.</p> <p>In het kader van de VO-brede ontsluiting werden verschillende deelprojecten binnen eDelta uitgewerkt. Voor de deelprojecten rond VO/EU rapportage, koppeling met eProcurement en verbetering van ergonomie zijn de analyses afgerond. Deze deelprojecten zullen in eDelta worden geïmplementeerd bij de eerstvolgende release in juni 2017. Voor de deelprojecten rond raamcontracten, nieuwe regelgeving en takenbeheer zijn de analyses lopende.</p>	Bart Zoete	- Welke entiteiten die instappen in e-delta is tegen eind 2016 bepaald, evenals hoe en wanneer ze zullen instappen.
		2.4.3	<b>Meer inzetten op innovatie (procudereel, focus complete dienstverlening) en duurzaamheidseisen ('Life cycle Costing') bij het afsluiten van raamcontracten</b>	<b>GR</b>	gerealiseerd	Peter Tytgat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor alle opdrachten met betrekking tot productgroepen waarvoor minimale duurzaamheidscriteria zijn vastgelegd, worden de minima gehaald;</li> <li>- Voor minstens 3 raamovereenkomsten die in 2016 worden bekendgemaakt gaan we verder dan de minimale duurzaamheidscriteria;</li> <li>- Voor alle opdrachten waarvoor er geen minimale duurzaamheidseisen zijn vastgelegd, wordt er rekening gehouden met duurzaamheid als selectie- of gunningscriterium, technische eis of uitvoeringsvoorwaarde.</li> </ul>
		2.4.4	<b>Opnemen van de rapporteringsverplichtingen van de door de aankoopcentrale gerealiseerde aankoopprojecten en afnamegraad in het kader van de Europese richtlijn</b>	<b>OS</b>	Op schema	Marnic De Clercq	- Tegen einde van 2de kwartaal van 2016 is bepaald welke data zullen worden bijgehouden, waaronder het registreren van de financiële waarde van een overheidsopdracht.
		2.4.5	<b>Uitbreiden van het bestaande generiek aanbod (portfolio) van raamcontracten</b>	<b>GR</b>	(Q3: We voegden naar aanleiding van de studietoelagen bij onderwijs en vorming een web2print dossier toe aan het portfolio. Dit dossier vormt een brug tussen de huidige werking (niet digitaal) en volledige digitalisering.) drie raamovereenkomsten strategische ICT consulting werden gesloten en toegevoegd aan het portfolio in Q4 2016	Peter Tytgat	- Tegen 31/12/2016 is het bestaande generieke aanbod uitgebreid met minstens één product of dienstverleningspakket per kwartaal.
		2.4.6	<b>Realiseren van bredere onderhoudscontracten, die het systeem van totale waarborg toepassen en rekening houden met de levensduur van het gebouw, en ook eenvoudigere procedures voor technische raamcontracten, zoals minicompetities, in functie van een bredere marktpenetratie.</b>	<b>GR</b>	dit project is afgewerkt. er zijn meerdere opdrachten gegund	Stefan De Fraine	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minstens 2 infosessies en bijhorende ondersteuning voor raamcontracten met minicompetitie gegeven in 1ste semester 2016, inbegrepen aangepaste bevraging van klantennoden;</li> <li>- Minstens 1 multisite onderhoudscontract aanbesteed in 2016 voor een niet-kantoor klant van HFB.</li> </ul>



SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		2.4.7	<b>In de markt zetten van raamcontracten voor technische prestaties (incl. technisch onderhoud) met potentiële meerwaarde voor lokale besturen</b>	GR	Raamovereenkomst voor brandblussers is beschikbaar voor lokale besturen. Eerste lokale besturen stellen vragen en gaan contract gebruiken.	Stefan De Fraine	- Minstens vijf bestekken in de markt gezet in 2016 met mogelijke toetreding door lokale besturen (beperkte gedefinieerde groep : minimaal provincies, optioneel steden en gemeenten), met organisatie van behoeftebevraging en informatiesessie na sluiting.
		2.4.8	Implementeren van de applicatie voor het opvolgingssysteem m.b.t. het aanbod van de aankoopcentrale	OS	De applicatie is in gebruik genomen. Ze wordt gevuld met de huidige projecten van de aankoopcentrale en zal gebruikt worden om de meest recente status van de aankoopprojecten bij te houden. Hierin zal ook de scope van de projecten, de betrokkenen en beslissingspunten in een project bijgehouden worden.	Anneleen Cosijn	- De applicatie is in gebruik tegen het 2de kwartaal van 2016.
		2.4.9	Kennisverspreiding en -deling inzake overheidsopdrachten binnen de Vlaamse overheid stimuleren door middel van gepaste instrumenten en kanalen, waaronder het organiseren van infosessies over de nieuwe regelgeving overheidsopdrachten	KA	De infosessies over de nieuwe regelgeving konden in 2016 niet worden gegeven, aangezien de nieuwe regelgeving nog niet definitief is geworden. Intern is de voorbereiding opgestart om in 2017 de nodige infosessies te geven.  Daarnaast werd in 2016 op verschillende wijzen aan kennisverspreiding gedaan: o.a. publicatie nieuwe modeldocumenten, toelichtingen (faillissementsleidraad, leidraad wijzigingen), publicatie productfiches duurzame overheidsopdrachten, basisopleiding, maatopleiding OPZB voor ABB, 2 netwerksessies, verzending 3 nieuwsbrieven overheidsopdrachten,...	Ann Pauwels	- Minimum 3 infosessies overheidsopdrachten georganiseerd, 3 nieuwsbrieven & 2 netwerksessies; - Website en instrumentarium zijn up to date.
		2.4.10	<b>Opstellen en uitrollen van een raamcontract voor vernietiging van archiefdocumenten</b>	BS	werd uitgesteld naar 2017	Peter Tytgat	- Raamcontract is opgesteld en uitgerold tegen het einde van het 2de kwartaal 2016.

### SD3 NAAR EEN EFFICIËNTE, EFFECTIEVE EN KWALITATIEVE ICT-ONDERSTEUNING VOOR DIGITALE OVERHEID

#### OD3.1 Verzekeren van een BREED AANBOD van ICT-diensten

		3.1.1	<b>Afsluiten ICT-contract 2015: transitie naar nieuw contract en implementatie van de dienstverlening</b>	KA	De operationele dienstverlening werd door HB-plus op peil gebracht. Er zijn echter nog een aantal contractuele vereisten die nog onvoldoende zijn ingevuld (o.a. m.b.t. de gebruiksvriendelijkheid van de bestelportaal) waardoor het transitieproject nog niet volledig kan afgesloten worden.	Benny Vanspringel	- Dienstverlening volledig ingericht volgens de modaliteiten van het nieuwe contract én overname van bestaande diensten
		3.1.2	Projecten voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod i.k.v. van Service Portfolio Management, binnen ICT-exploitatiecontract 2015	GR	In 2016 werden meerdere wijzigingen aangebracht aan het exploitatiecontract om rekening te houden met de evolutie van de behoeften en de evolutie van het marktaanbod.	Benny Vanspringel	- Permanent juiste aanbod hebben verschaft voor de behoeften. Streefdoel is dat de afname stijgt (voor alles) door goede aanbod en lokale besturen te betrekken.
		3.1.3	Projecten voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod i.k.v. van Service Portfolio Management, binnen ICT-ontwikkelingsprojectencontract 2015	GR	Er waren in geen concrete generieke door te voeren verbeteringsprojecten. In 2016 werden slechts een beperkt aantal projecten aangevraagd: de omzet in dit raamcontract blijft beperkt.	Baldwin Van Sande	- Permanent juiste aanbod hebben verschaft voor de behoeften. Streefdoel is dat de afname stijgt (voor alles) door goede aanbod en lokale besturen te betrekken.

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		3.1.4	Projecten voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod i.k.v. het Service Portfolio Management, binnen ICT-technische ondersteuningscontract 2015	GR	Er is nog een issue met de e-invoicing.	Maries Van Der Auwera	- Permanent juiste aanbod hebben verschaft voor de behoeften. Streefdoel is dat de afname stijgt (voor alles) door goede aanbod en lokale besturen te betrekken.
		3.1.5	Projecten voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod i.k.v. van Service Portfolio Management, binnen het ICT-aankoop diverse ICT producten-contract 2015	OS	VOstore is beschikbaar volgens de gemaakte afspraken.	Ingrid Denissen	- Permanent juiste aanbod hebben verschaft voor de behoeften. Streefdoel is dat de afname stijgt (voor alles) door goede aanbod en lokale besturen te betrekken.
		3.1.6	Projecten voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod i.k.v. van Service Portfolio Management, binnen telefoniecontracten 2015 met Mobistar	GR	Prijzen, dienstencatalogus, SLA-voorwaarden van telecommunicatiediensten geactualiseerd, SLA's voor SIP-trunk gedefinieerd	André Van Vyve	- Permanent juiste aanbod hebben verschaft voor de behoeften en evaluatie vervroegde beëindiging telefoniecontracten 2011 uitgevoerd.
		3.1.7	Up-to-date houden gemeenschappelijke ondersteunende systemen uitbestede ICT-diensten	KA	Een aantal moderniseringsprojecten voor de ICT ondersteunende systemen, werden in 2016 geïnitieerd. De vernieuwing van "DDC-DWH" (rapporteringstoepassing) heeft enige vertraging opgelopen maar het eindresultaat is in zicht. Projecten voor transformatie van Documentum toepassingen (DDC-DMS) naar SharePoint zijn lopend. Enkele generieke bouwstenen bruikbaar in SharePoint werden in 2016 opgeleverd.	Baldwin Van Sande	- De toepassingen zijn up to date zodat ze kunnen blijven functioneren.
		3.1.8	Afsluiten telecommunicatiecontracten 2018	GR	De eerste fasen van de high level planning zijn opgestart in 2016. Marktverkenning afgerond. Online behoeftenbevraging uitgevoerd.	André Van Vyve	- De telefoniecontracten voor 2018 zijn afgesloten.
OD3.2 Uitwerken van een slagkrachtig OVERKOEPELEND ICT-beleid							
		3.2.1	<b>Uitwerken van ICT-architectuurprincipes</b>	KA	Na de goedkeuring op het VDI CC van de basisarchitectuurprincipes is hoofdzakelijk gewerkt rond volgende sporen: - het bepalen van de technische standaarden - het bepalen van de governance structuur voor het beheer van de architectuurprincipes. Daar waar werd gehoopt beide sporen af te ronden in 2016, is dit helaas niet meer gelukt. De verwachting is dat beide sporen kunnen worden afgerond in Q1 van 2017	Wim Martens	- VO-brede architectuurprincipes zijn bepaald door werkgroep "Architectuur" onder VDI Coördinatiecomité; - Voorstel van standaard taal en tool voor architectuurmodellering is uitgewerkt; - Uitgewerkte gids voor software ontwikkelaars en operationele uitbaters; - Referentiearchitecturen voor courante hosting-, ontsluiting-, en integratieoplossing m.b.t. Vo-applicaties zijn uitgewerkt; - Bouwstenen i.k.v. VRD zijn geactualiseerd overeenkomstig de nieuwe inzichten.

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		3.2.2	<b>Verder uitwerken van informatieveiligheidsbeleid door een VO-breed informatieveiligheidsbeleid</b>	<b>KA</b>	de e-learning veiligheidsbewustmaking heeft forse vertraging opgelopen, door technische problemen bij de migratie van Moodle naar Totara bij VDAB. De hoop is in januari te kunnen live gaan met de eerste pilootgebruikers, maar dit is een forse vertraging	Paul De Vroede	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is een gemeenschappelijk kader voor informatieveiligheidsbeleid gemaakt waarop entiteiten hun eigen veiligheidsbeleid kunnen maken, tegen einde 2de kwartaal 2016;</li> <li>- Alle applicaties binnen AMaaS zijn getest rond kwetsbaarheid;</li> <li>- Er is een plan gemaakt rond veiligheidsbewustmakingsacties tegen einde 1ste kwartaal 2016;</li> <li>- De certificatendienst is technisch verder opgewaardeerd voor een betere beveiliging.</li> </ul>
		3.2.3	<b>Ontwikkelen van een conceptnota voor datacenterstrategie van de Vlaamse overheid</b>	<b>GR</b>	De nota is gevalideerd op het CC VDI en er werd in navolging daarvan een incentiveprogramma opgestart om evoluties naar de cloud en consolidatie van VO eigen IT infrastructuur te consolideren met het oog op een verlaging in energieverbruik en algemene beheersbaarheid. In 2017 is er hiervoor specifiek een budget voorzien.	Barbara Van Den Haute	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een goedgekeurde conceptnota op de VR.</li> </ul>
		3.2.4	<b>Ontwikkelen van een conceptnota voor netwerkstrategie van de Vlaamse overheid</b>	<b>stopgezet</b>	Vertaling naar de praktijk is lopende en zinvoller dan een nota.	Dirk Vergauwen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een goedgekeurde conceptnota op de VR.</li> </ul>
<b>OD3.3 Evolueren naar een meer DIVERS aanbod van ICT-diensten</b>							
		3.3.1	Migreren en uitfasen van Boudewijn computerzaal	<b>OS</b>	Einde 2016 was 45% van de 150 toepassingen in scope uitgefaseerd of gemigreerd.	Dirk De Beule	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Netwerkdiensten, shared platformen en systeemdiensten en toepassingen van HFB zijn gemigreerd;</li> <li>- DR functionaliteiten zijn uitgewerkt naar aanleiding van het verdwijnen van de Boudewijncomputerzaal.</li> </ul>
		3.3.2	Beheren van bestandsuitwisseling	<b>OS</b>	Planning opmaak voor uitwerken hoogbeschikbaar omgeving	Wai-Kong Yu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Platform voor gegevensuitwisseling is geactualiseerd naar de meest recente versie van de middleware;</li> <li>- Bestaande dropservers zijn gemigreerd naar dit platform.</li> </ul>
		3.3.3	Uitwerken van beveiligingsdiensten van eigen datacenter	<b>KA</b>	PAM (Privileged Access Management) oplossing o.b.v. CyberArk: offerte werd opgeleverd; Project werd besteld en project werd opgestart met vertraging. Vertraging ongeveer 4 maanden (2Q2017) Anonimisatie en Encryptie: identificatie van de oplossingen; Deel anonimisatie werd aanbesteed via VDAB contract (Cronos). Uitvoering tegen einde 1Q2017; Deel encryptie wacht op voorstel van HBplus; Geen vooruitgang. Voorstel tegen 1Q2017; Deel "overall encryptie oplossing": nood aan identificatie vraag en mogelijke pilootprojecten binnen de VO;	Stefaan Becu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VDI als oplossing voor beveiligde pc is beschikbaar.</li> </ul>

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		3.3.4	Uitvoeren van toepassingen voor mobiele toestellen	OS	De selectie van de API management oplossing is uitgevoerd. Dit vormt de voornaamste bouwsteen voor de bouw van mobiele toepassingen. De aanbesteding van de realisatie ervan is uitgeschreven. Er zijn 2 pilootprojecten geïdentificeerd. Normaliter start de uitvoering hiervan vanaf 2Q2017.	Stefaan Becu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eén of meerdere pilootprojecten rond innovatief gebruik van een mobiel toestel zijn uitgevoerd;</li> <li>- Kennisdeling op vlak van applicaties voor mobiele toestellen is opgezet (via een praktijkgroep, seminars en workshops);</li> <li>- Oplossingen voor ontwikkeling MBAAS ("Mobile Backend As A Service") en EMM ("Enterprise Mobile Management") zijn uitgewerkt en beproefd i.k.v. een concreet project;</li> <li>- Een oplossing voor mobiel printen is beschikbaar.</li> </ul>
		3.3.5	Actualisatie van computerzalen	OS	In VO-gebouwen worden geen datacenters meer ingericht. Datacenterscapaciteit wordt voorzien via ICT outsourcing	Dirk De Beule	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De bestaande fileservers zijn uitgefaseerd, en dit na migratie in de context van de nieuwe outsourcingcontracten.</li> </ul>
		3.3.6	<b>Implementeren van een digitaal tekenplatform</b>	GR	Actief gebruik van de Poc in 2016, integratie IDM/ACM in nieuwe versie gerealiseerd	Martine Waeckens	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een oplossing voor het ondertekenen van documenten "in bulk" is uitgerold;</li> <li>- Een oplossing voor het plaatsen van een stempel op documenten is uitgerold.</li> </ul>
		3.3.7	<b>Evalueren en verbeteren van het ICT-veiligheidsniveau</b>	BS	de e-learning veiligheidsbewustmaking heeft forse vertraging opgelopen, door technische problemen bij de migratie van Moodle naar Totara bij VDAB. De hoop is in januari te kunnen live gaan met de eerste pilootgebruikers, maar dit is een forse vertraging	Paul De Vroede	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is een verbeterde Intrusion Detection, anti-virus... voor beveiliging van PC's en burotica netwerk;</li> <li>- Een oplossing voor het encrypteren van data op gebruikerstoestellen is beschikbaar;</li> <li>- Oplossingen zijn uitgewerkt voor het encrypteren van data in de context van het gebruik van cloud diensten.</li> </ul>
		3.3.8	Actualiseren servers, storage en backup eigen datacenter	OS	HB+ heeft eerste voorstel nieuwe back-upoplossing aangeleverd. Uitvoering dient tijdig gerealiseerd.	Dirk De Beule	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nieuwe archiveringsoplossingen zijn uitgewerkt en geïmplementeerd;</li> <li>- De verouderde storage oplossingen zijn vernieuwd;</li> <li>- Oplossingen op basis van cloud zijn uitgewerkt.</li> </ul>
		3.3.9	<b>Uitwerken van een vernieuwd gebruikersbeheer</b>	OS	<p>Het vernieuwde gebruikersbeheer IDM3 is in 2016 in gebruik genomen voor Economische Actoren en Lokale Besturen. Deze nieuwe versie brengt het gebruikersbeheer in lijn met de vragen van de privacy commissie en zal kostenbesparingen realiseren bij het koppelen van nieuwe toepassingen en ondersteuning van het platform.</p> <p>De laatste doelgroepen, Vo medewerkers en Onderwijs- en Vormingsinstellingen, volgen vóór de sluiting van de computerzaal in het Boudewijngebouw.</p>	Pieter Lenaerts	<ul style="list-style-type: none"> <li>- i.s.m. de andere overheden is een visie uitgewerkt voor het gebruikersbeheer over de overheden heen via het CSAM samenwerkingsverband;</li> <li>- Het vernieuwd gebruikersbeheer is ontsloten naar alle doelgroepen van de Vlaamse overheid. (alle toepassingen zijn gemigreerd naar WebIDM v3);</li> <li>- Terugkoppeling van Vlaamse authentieke bronnen naar BTB (Beheer der ToegangsBeheerders) is uitgewerkt;</li> <li>- Een aantal functionele en technische verbeteringen worden gerealiseerd (resource manager, attribuut provider, ...);</li> <li>- De VlimPers koppeling met IDM verloopt via Manda</li> </ul>
		3.3.10	Uitwerken van messaging	GR	De oude messaging omgeving is verwijderd. Mass mailing wordt overgedragen naar WPaaS.	Wai-Kong Yu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De oude mailomgeving is uitgefaseerd;</li> <li>- Er is een alternatief uitgewerkt voor mass mailing (mail campagnes).</li> </ul>

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		3.3.11	<b>Uitwerken van een vernieuwd toegangsbeheer</b>	<b>OS</b>	Belangrijkste technische verwezenlijkingen in 2016 zijn de migratie naar ACM3+ die het Toegangsbeheer terug in lijn brengt met de vragen van de privacy commissie door de koppeling met het Beheer der Toegangsbeheerders en gebruikers (ook mobiel) gemakkelijker laat aanmelden.  Naast de technische verwezenlijkingen is de ondersteuning van het platform uitgebouwd onder directe controle van Het Facilitair Bedrijf en is gebruiksvriendelijkheid een belangrijk deel van het release proces geworden.	Pieter Lenaerts	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een visie inzake toegangsbeheer over de overheden heen is uitgewerkt;</li> <li>- Oplossingen voor de samenwerking tussen verschillende toegangsbeheersystemen zijn uitgewerkt;</li> <li>- De gekoppelde toepassingen zijn gemigreerd naar het vernieuwd toegangsbeheer;</li> <li>- Een gebruiksvriendelijke oplossing voor authenticatie op mobiele toestellen is beschikbaar;</li> <li>- Multi factor authenticatie icm ACM voor WPaaS public is beschikbaar.</li> </ul>
		3.3.12	Uitbreiden ICT depot Vilvoorde	<b>OS</b>	ICT gedeelte voor depot vilvoorde in uitwerking	Dirk De Beule	- ICT voor depot vilvoorde is uitgebreid.
		3.3.13	Uitwerken van ICT voor Imalzo	<b>KA</b>	wegens vertraging in de bouwkundige werken kan dit project pas gerealiseerd in 2017. Momenteel is verhuis gepland voor 2e kwartaal 2017	Dirk De Beule	- ICT voor nieuwe en gerenoveerde imalzogebouw Antwerpen is beschikbaar.
		3.3.14	<b>Vernieuwen van netwerkdiensten</b>	<b>OS</b>	Ongoing proces.	Pieter Huizinga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Architectuur LAN voor sites ifv Gbps naar de desktop is klaar;</li> <li>- Finalisatie uitrol machine authenticatie voor de sites waarvoor dit nog niet is uitgerold;</li> <li>- Volg. reeks gebouwen voorzien van WIFI;</li> <li>- Toegangspunten vernieuwd voor draadloos netwerk om hogere bandbreedtes te faciliteren;</li> <li>- QoS op de LAN is ingericht i.f.v. Lync / VoIP;</li> <li>- Bandbreedte upgrades voor buitensites i.f.v. introductie van WPaaS / Lync / uitfasen LAD servers zijn uitgevoerd;</li> <li>- Justitiehuzen zijn voorzien van WAN- en LAN-verbindingen;</li> <li>- WAN en LAN, ook rekening gehouden met aanbevelingen uit thema-audit;</li> <li>- Stes van agentschap Integratie en inburgering voorzien van WAN en LAN;</li> <li>- Verouderde netwerkcomponenten die niet meer worden ondersteund zijn vernieuwd.</li> </ul>
		3.3.15	Netwerkmigratie BOU-NMC naar NMC4	<b>KA</b>	Overrun van ca. 10%	Pieter Huizinga	- Strada omgeving, netwerkcomponenten en Vlaamse fiber knooppunt verhuisd naar NMC4.
		3.3.16	Uitwerken netwerk Disaster Recovery	<b>KA</b>	Design klaar, wacht op offerte.	Pieter Huizinga	- Nieuwe oplossing voor de geografische redundantie uitgewerkt.
		3.3.17	Vernieuwing computerzaal Conscience	<b>OS</b>	De nieuwe computerzaal is operationeel. De centrale netwerkcomponenten voor de reeds gerenoveerde verdiepingen zijn in gebruik. Ook de overage ICT aanpassingen worden uitgevoerd, evenwel met de nodige moeilijkheden wegens	Dirk De Beule	- De nieuwe computerzaal is ingericht en de migratie is uitgevoerd.
		3.3.18	Beveiliging door implementatie van Web Service Security	<b>OS</b>	De upgrade van de WSS beveiliging werd aanbesteed. Dit project werd opgestart en loopt tot einde 1Q2017;	Stefaan Becu	- Architectuur en oplossing gefedereerde authenticatie is uitgewerkt.

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		3.3.19	Uitwerken ICT voor VAC Brussel	OS	ICT voor VAC Brussel omvat oa. Unified Communication enterprise voice. De afdeling ICT van HFB is reeds gemigreerd naar de nieuwe oplossing. Ook het project voor mobile pirnten is volop in uitwerking. Voor de communicatie met de desbetreffende entiteiten is de werkgroep ICT actief.	Dirk De Beule	- ICT voor VAC Brussel met toepassing van het nieuwe werken is beschikbaar.
		3.3.20	Uitwerken van een dienstenportefeuille voor public cloud	OS	Binnen het VDAB sourcingscontract, werd een minicompetitie uitgevoerd voor de selectie van een broker-/integratiefunctie mbt cloud dienstverlening. Dit werd toegepast op de case van het creëren van een aanbod inzake data management / business analyse. Een gelijkaardige oefening werd uitgevoerd mbt het selecteren van een cloud oplossing voor het hosten van een e-Formulieren platform.	Wim Martens	- Generieke diensten zijn beschikbaar zodat entiteiten vlotter public cloud kunnen inzetten in hun werking.
OD3.4 Versterking vraagzijde door een spoedige operationalisering van <u>VLAANDEREN CONNECT</u>							
		3.4.1	<b>Verder uitbouwen en professionaliseren van een modern HR-beleid voor Vlaanderen Connect</b>	OS	In het kader van de personeelsevents werd een opleiding rond de ICT bouwstenen van VRD en rond de VEA opgezet voor de medewerkers. Gesprekken werden opgezet met AgO om de mogelijkheid van aansluiting op Vlimpers te bekijken. Er werd een employer branding beleid uitgewerkt met o.a. de uitbouw van een eigen LinkedIn pagina, posting van de vacatures op verschillende fora voor het aantrekken van geschikte ICT profielen. Er werd een Coachingtraject opgezet i.s.m. AgO voor de medewerkers van Vlaanderen connect.	Stephane Coppens	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professioneel werkgeversimago oa. door uitgewerkte en beheerde aanwezigheid op social media via profiel USG;</li> <li>- Vlaanderen connect. heeft een opleidingsbeleid uitgewerkt en geïmplementeerd. Het agentschap zelf biedt één of enkele opleidingen aan in het kader hiervan, meer bepaald een opleiding rond Vlaanderen Radicaal Digitaal en/of een opleiding rond de Vlaamse enterprise architectuur;</li> <li>- Het Performance Management beleid is uitgewerkt en operationeel, i.k.v. hiervan wordt nagegaan of er voor dit onderdeel kan ingehaakt worden op Vlimpers;</li> <li>- Er is een employer branding beleid i.k.v. van het aantrekken van geschikte ICT profielen;</li> <li>- Het pilootproject rond het counselorship systeem wordt geëvalueerd en indien seccusvol bevonden uitgerol naar alle werknemers.</li> </ul>
		3.4.2	Bevorderen van kennisdeling binnen Vlaanderen Connect	OS	Er werden vier personeelsevents georganiseerd die als netwerkmoment dienen, waarop de medewerkers elkaar leren kennen en informeren over hun expertise en werkzaamheden bij een specifiek lid. Er werden een SharePoint pagina en een Yammer pagina uitgewerkt waarop de werknemers een 'wie is wie' kunnen terugvinden, elkaar kunnen contacteren o.b.v. expertise velden en waarop ze inhoudelijke vragen kunnen lanceren.	Stephane Coppens	- In het kader van kennisdeling worden minstens twee netwerkmomenten georganiseerd waarbij de werknemers van Vlaanderen connect. de kans krijgen hun netwerk uit te bouwen en aan kennisdeling te doen
		3.4.3	Verder uitbouwen van het aantal leden van Vlaanderen connect.	OS	In de loop van 2016 zijn er zes nieuwe leden toegetreden en werden er 24 nieuwe medewerkers aangeworven bij Vlaanderen connect.	Stephane Coppens	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal leden Vlaanderen connect. uitbreiden met minstens zes nieuwe leden;</li> <li>- Aantal personeelsleden uitbreiden met minstens acht aanwervingen.</li> </ul>

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		3.4.4	Promoten van Vlaanderen connect. bij lokale besturen	<b>stopgezet</b>	De Raad van Bestuur van Vlaanderen connect. heeft beslist dat in eerste instantie de focus zal gelegd worden op de dienstverlening aan de entiteiten van de Vlaamse overheid. Lokale besturen kunnen uiteraard nog steeds toetreden als lid en afnemen van de dienstverlening van Vlaanderen connect., maar deze zal voorlopig niet actief gepromoot worden naar de lokale besturen toe.	Stephane Coppens	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacten worden gelegd met koepelorganisaties van lokale besturen om op een efficiënte en effectieve manier het juiste doelpubliek aan te kunnen spreken voor bekendmaking van onze dienstverlening;</li> <li>- Promocampagne uitgevoerd naar lokale besturen toe met als doel dat deze ook zouden toetreden tot het agentschap;</li> <li>- Systeem van gedeelde profielen is uitgewerkt opdat drempel lager wordt voor lokale besturen om van onze dienstverlening af te nemen.</li> </ul>

OD3.5 End-to-end e-PROCUREMENT: een volledig DIGITAAL proces

		3.5.1	<b>Verder implementeren van e-invoicing om facturen op elektronische wijze te ontvangen en te verzenden</b>	<b>OS</b>	Project is op schema. Leveranciers leveren verplicht aan vanaf 1.1.2017. Vlaamse overheid kan ontvangen.	Johan Van Steelandt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle entiteiten van de VO kunnen e-facturen ontvangen;</li> <li>- Bedrijven worden maximaal ondersteund.</li> </ul>
		3.5.2	<b>Opstarten e-catalogue om catalogi van leveranciers maximaal en op een gestandaardiseerde wijze beschikbaar te stellen</b>	<b>KA</b>	Project e-catalog wordt in de eerste fase toegespitst op het gebruik van de e-catalog voor leveringen van goederen. Er kan gebruik gemaakt worden van 3 types van catalogi.	Johan Van Steelandt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle raamcontracten die in 2016 worden gegund, worden maximaal besteld in e-Catalogue.</li> </ul>
		3.5.3	<b>Opstarten van e-ordering zodat producten en diensten bij leveranciers elektronisch te kunnen bestellen en ontvangen</b>	<b>OS</b>	High level business analyse en architectuur werd uitgevoerd. Q3 en Q4 = pilootfase voor e-ordering.	Johan Van Steelandt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-ordering is geanalyseerd en tegen eind 2016 heeft er een pilootproject plaatsgevonden.</li> </ul>

SD4 CONSOLIDEREN VAN DE FUSIE EN VERDERE GROEI ALS ORGANISATIE

		4.1	Interne sturing en resultaatgericht management bestendigen door opvolging doelstellingen en projecten uit ondernemingsplan en beleidsbrief	<b>OS</b>	De rapportages over het ondernemingsplan en de beleidsbrief, hebben plaatsgevonden zoals voorzien.	Koen Lemahieu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Driemaandelijkse rapportering van doelstellingen en projecten naar het directieoverleg van HFB;</li> <li>- Driemaandelijkse rapportering over indicatoren van dienstbeschrijvingen met garanties.</li> </ul>
		4.2	Verder uitrollen van monitoringtool 'Traject' binnen Het Facilitair Bedrijf, voor opvolging van de indicatoren van het dienstencentrum en voor interne rapportage over projecten	<b>OS</b>	Er werd promotie gemaakt. Dit heeft ertoe geleid dat al 4 projectleiders traject gebruiken. Vanaf volgend jaar wordt dit verder uitgerold binnen de Afdeling Klantenbeheer en Beleid.	Koen Lemahieu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projecten, programma's en indicatoren dienstencentrum worden gemonitord via Traject;</li> <li>- Minstens 5 projectleiders gebruiken Traject om intern over hun projecten te rapporteren.</li> </ul>
		4.3	Optimaliseren van de afstemming over beleidsmaterie op het niveau van het beleidsdomein	<b>OS</b>	Projecten die handelen over verschillende entiteiten van het beleidsdomein KB worden ieder jaar tijdig opgezet. Voorbeelden zijn het coördineren van de beleidsbrief BZ, evaluatie dienstencentra. Ook werd een nieuw proces 'klachtenrapportage Vlaamse ombudsman' opgestart.	Sven Peeters	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle beleidsrelevante zaken zijn tot bij de juiste beleidsmedewerkers binnen het beleidsdomein gekomen.</li> </ul>

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		4.4	Verder uitbouwen van dienstencentrum van Het Facilitair Bedrijf door meer in te zetten op outputindicatoren, sla's voor overheidsopdrachten, ICT, aankoop&beheer en archief en evaluatie van de bestaande sla's.	KA	De bestaande indicatoren werden herzien, en meer outputgericht/ kwalitatief gemaakt. Er zijn intussen 3 sla's opgemaakt (OO, archief & informatie). Voor onderhoud zijn er 3 voorstellen van SLA's. De integratie van ICT werd intussen ook meegenomen met het in kaart brengen van de ICT-DV. Dit wordt verder opgenomen	Koen Lemahieu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tegen het einde van Q1 2016 zijn er sla's opgemaakt voor 'generiek aanbod van raamcontracten' en 'juridische dienstverlening';</li> <li>- Tegen einde van kwartaal 2 zijn er sla's opgemaakt voor 'duurzame overheidsopdrachten', 'archiefbeheer' en 'beheer van goederen';</li> <li>- Tegen het einde van Q4 2016 zijn de eigen ICT-diensten geïntegreerd in het dienstencentrumconcept;</li> <li>- Tegen het einde van Q4 2016 is de evaluatie van alle bestaande sla's opgestart.</li> </ul>
		4.5	Implementeren van het plan voor effectiviteitsmeting, klantentevredenheidsonderzoek en behoeftenpeiling	GR	De effectiviteitsmeting werd uitgevoerd. Er was een responsgraad van 33%. Er wordt een nieuw project opgestart om de resultaten te analyseren en acties op te stellen..	Koen Lemahieu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tussenproducten 3 t.e.m. 6 en 11 t.e.m. 16 zijn voor de eerste keer volledig uitgevoerd en tussenproduct 7 t.e.m. 10 zijn in uitvoering (= al gestart met dataverzameling).</li> </ul>
		4.6	Uitwerken en implementeren van versie 2.0 van bedrijfscontinuïteitsmanagement	GR	Begin 2016 werden het bedrijfscontinuïteitsplan (BCP) en het crisiscommunicatieplan (CCP) geactualiseerd en gevalideerd door de directie. Diverse toelichtingen werden over BCM gegeven aan gebouwcoördinatoren en technisch beheerders. Een modulaire opzet voor het volgende BCP is uitgewerkt. De werkinstructie voor beschikbaar stellen vervoersmiddelen i.g.v. BCM situatie zonder openbaar vervoer voor mindervalide VO medewerkers is beschikbaar.	Annick Seghers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een geïntegreerde en pragmatische aanpak die de continuïteit van de dienstverlening en de interne werking ondersteunt met generieke schema's en vragenlijsten over de rol van BCM verantwoordelijke en de betrokkenen in geval van een BCM situatie.</li> </ul>
		4.7	Implementeren van het beveiligingsbeleid voor de grote kantoorgebouwen van de Vlaamse overheid	KA	Er werd gewerkt aan de onthaalprocedure, een beschrijving van het badgebeheer (met optimalisatie van werkafspraken intern en met AgO), het in orde stellen met de camerawetgeving, ... Een visie op veiligheidsbeleid dient afgerond te worden.	Annick Seghers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een beslist beleid ten aanzien van de beveiliging van de grote kantoorgebouwen van de Vlaamse overheid en de implementatie ervan in een eerste gebouw, bij voorkeur het Ellips.</li> </ul>
		4.8	Uitvoeren van interne onderzoeken op vlak van efficiëntie en effectiviteit, ad-hoc en gepland, en begeleiden van externe onderzoeken door Audit Vlaanderen en het Rekenhof	GR	In 2016 werden vier interne onderzoeken gedaan. De audits van Audit Vlaanderen en Rekenhof werd actief ondersteund. Alle aanbevelingen van voor 2016 van Audit Vlaanderen zijn gerealiseerd. Van de nieuwe aanbevelingen zijn er al 3 gerealiseerd in hetzelfde jaar als de formulering.	Annick Seghers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoeren van minimum twee interne onderzoeken.</li> </ul>
		4.9	Verder uitbouwen van risicobeheer binnen Het Facilitair Bedrijf	GR	De visie voor risicobeheer bij Het Facilitair Bedrijf werd in september gevalideerd door de directie, de implementatie is volop lopende. De jaarlijkse actualisatie voor strategische risicobeheer werd met het uitgebreid directiecomité gedaan. Een aanpak voor het prioriteren van het operationeel risicomanagement is uitgetekend, met een eerste invulling. Voor vijf thema's uit de leidraad organisatiebeheersing is het ondersteunend risicomanagement uitgewerkt. Daarnaast is ook risicobeheer toegepast op specifieke projecten zoals bouwproject in Conscience, clausule over BCM in raamcontract digitale drukkerij, ...	Annick Seghers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitwerken, beheren en opvolgen van algemene aanpak van risico's op strategisch en operationeel niveau, alsook voor grote projecten en ICT projecten. Tevens risicobewaking voor specifieke projecten, o.a. in ICT.</li> </ul>



SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		4.10	Uitwerken van een eenvoudige tool waarmee prognoses m.b.t. de loonuitgaven opgesteld kunnen worden voor meerdere scenario's	OS	Wegens te complex werd beslist dit niet zelf te doen, maar om hierop aan te dringen bij AgO. Dit is lopende bij AgO. Enerzijds heeft AgO een aantal deelrapporten ontwikkeld en beschikbaar gesteld, daarnaast werkt men aan het automatiseren van de weddebudgetrapportering. Tussen HFB en AgO bestaat de afspraak dat, zolang er geen geautomatiseerde rapportering beschikbaar is, HFB periodiek een rapport ontvangt op basis waarvan het management beslissingen kan nemen.	Saartje Mens	- Tool is beschikbaar tegen 15 februari 2016.
		4.11	Tijdig (maar niet té vroeg) betalen van aankoopfacturen	KA	Op basis van de cijfers van eerder in het jaar wordt verwacht dat op jaarbasis ongeveer 20% van alle inkomende facturen na het verstrijken van de betalingstermijn, dus te laat, werd betaald. Opmerking hierbij: het financieel systeem is momenteel niet beschikbaar omwille van de overdracht naar 2017, waardoor vandaag niet kan worden nagekeken hoeveel % van de inkomende facturen precies te laat werd betaald; vanaf 23 januari 2017 kan het juiste % opgezocht worden.	Saartje Mens	- Het percentage te late betalingen per kwartaal is lager dan 15%.
		4.12	Aanpassen van de financiële organisatie m.o.o. het toepassen van het waterlijndiagram van het boekhoudkantoor	GR	Dit werd tijdig gerealiseerd. HFB werkt volledig volgens het waterlijndiagram van het boekhoudkantoor.	Saartje Mens	- Waterlijndiagram wordt toegepast tegen 1 april 2016.
		4.13	Actualiseren van de kostprijsberekeningen voor de uitgeschreven dienstbeschrijvingen	GR	De doelstellingen werden in de loop van 2016 bijgesteld. De behoefte aan actualisatie van de kostprijsberekeningen van de uitgeschreven dienstbeschrijvingen bleek lager te liggen dus werd meer ingezet op ad hoc berekeningen i.k.v. concrete noden.	Thomas Vanoverberghe	- Tegen eind 2016 zijn 3/4 van de kostprijsberekeningen geactualiseerd.
		4.14	Verder uitwerken van procesbeheer en kwaliteitsbeheer binnen Het Facilitair Bedrijf	KA	Documenten procesbeheer zijn overgezet naar SharePoint voor ontsluiting. Processen zullen met operationeel risicobeheer geactualiseerd worden. Visie procesbeheer is in ontwerp gereed om aan de directie voor te leggen.	Annick Seghers	- Verder uitwerken en invullen van kader voor procesarchitectuur voor Het Facilitair Bedrijf en via de nieuwe ontsluiting beschikbaar voor medewerkers.

## SD5 MODERN HR-BELEID VOEREN

		5.1	Implementatie van een nieuwe organisatiestructuur van Het Facilitair Bedrijf om te komen tot een meer gestroomlijnde organisatie	GR	Gerealiseerd	Bram Timperman	- Tegen 01 februari 2016 moet duidelijk zijn wie welke functie zal invullen binnen nieuwe organisatiestructuur.
		5.2	Aanwezigheidsbeleid voeren binnen het Facilitair Bedrijf door analyse te maken en maatregelen uit te werken om aanwezigheid te versterken	GR	ziektemelding aangepast, procedure re-integratie opgemaakt	Bram Timperman	- Analyse van afwezigheden van personeelsleden van HFB is gemaakt; - Aantal ziektedagen is tegen eind 2015 teruggedrongen; - Er is een reïntegratiebeleid uitgewerkt voor personeelsleden die langdurig afwezig zijn geweest.
		5.3	Deelnemen aan onderzoek door KU Leuven rond generieke risicoanalyse psychosociale aspecten op niveau van de organisatie	OS	Loopt nog verder in 2017	Bram Timperman	- De deelname aan dit onderzoek heeft geleid tot een rapport.

SD	OD	Nr.	Project / Programma	Status	Duiding	Projectleider	Streefdoel(en) 2016
		5.4	Uitrollen van een afsprakenkader rond plaats- en tijdsafhankelijk werken	GR	afsprakenkader is opgemaakt en gevalideerd - uitrol gepland in februari 2017	Sofie Lekens	- Er is een duidelijk afsprakenkader opgesteld rond uurroosters, telewerken enz...
		5.5	Opmaken van een actieplan rond preventie van en omgaan met burn-out	GR	Gerealiseerd	Bram Timperman	- Actieplan is opgemaakt.
		5.6	Uitvoeren en opvolgen van het actieplan rond organisatiecultuur	BS	Cultuurveranderingstraject vorm te geven via andere HR-acties zoals personeelspeiling en leiderschapontwikkeling	Bram Timperman	- Alle geplande acties zijn verwezenlijkt tegen het einde van het jaar.
		5.7	Opmaak van een doelgericht vormingsplan met nadruk op interne vorming & kennisdeling tussen collega's	KA	Af te ronden	Bram Timperman	- Tegen het einde van het 1ste kwartaal is een vormingsplan uitgewerkt.
		5.8	Ontwikkelen van een taalbeleid, i.s.m. het huis van het Nederlands, voor anderstaligen	GR	Gerealiseerd zie nota DO	Bram Timperman	- Aan elk functieprofiel is een taalprofiel gekoppeld; - Bijscholing gegeven aan iedereen die niet voldoet, met ondersteuning van het diversiteitsteam van AGO.
		5.9	Opmaken van een functieclassificatie dat resulteert in een aangepast PEP en dat doorvertaald wordt in het arbeidsplaatsplan en Vlimpers Ploeg	OS	Loopt nog door in 2017	Bram Timperman	- Tegen eind 2016 een functiebeschrijving opgemaakt voor alle functies met veel functiehouders (zoals catering, schoonmaak).
		5.10	Activeren voor het correct omgaan met dilemma's	GR	De reeks van dilemmatrainingen is afgerond. In het personeelsblad Cookie is zijn een aantal artikels verschenen, alsook werd om de twee à drie weken een onderdeel van de communicatiereeks met betrekking tot integriteit in de mail Beslist Lezen opgenomen	Annick Seghers	- In voorjaar 2016 is vervolg gegeven aan dilemmatrainingen op maat medewerkers van HFB; - In het najaar van 2016 is een gerichte communicatiecampagne gedaan.
		5.11	Realiseren van de acties uit het globaal preventieplan en het jaaractieplan	GR	Gerealiseerd	Bram Timperman	- Over de geplande acties werd periodiek gerapporteerd op de werkgroep welzijn
		5.12	Bij werving systematisch werken met toegewezen consultants VDAB en dit integreren in het proces van de wervingen en de selecties	GR	gerealiseerd	Julie De Bruyne	- Aantal keer dat toegewezen consultants ingeschakeld worden bij selecties.
		5.13	Vlimpers voor iedereen: voor het dichten van de digitale kloof	GR	gerealiseerd	Bram Timperman	- Aantal personeelsleden van catering & schoonmaak die opgeleid werden in Vlimpers
		5.14	DUO-dag 2015: mensen met een arbeidshandicap lopen een werkdag mee met een collega van het Facilitair Bedrijf	GR	Gerealiseerd, HFB nam deel aan duodag	Bram Timperman	- Minstens 1 persoon met een arbeidshandicap loopt mee met een collega van Het Facilitair Bedrijf.
		5.15	Monitoring van de streefcijfers van kansengroepen	GR	via diversiteitsbeleid	Lobke Kerkhofs	- Vooropgestelde streefcijfers behaald.