

Ondernemingsplan Het Facilitair Bedrijf

Tussen:	Vlaamse regering
en:	Het Facilitair Bedrijf
Met looptijd van:	1/01/2015
Tot:	31/12/2015
Vastgesteld op:	31/03/2015

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.

Ondernemingsplan 2015 Het Facilitair Bedrijf

Doelstellingen, programma's, projecten en processen						Input		Output
Nr.	SD, OD, project, programma of proces	Naam	Meerjarig of jaarlijks	Thema	Verantwoordelijke	VTE	Budget	Indicator(en)
1	SD	Eén vastgoedbeleid voor de Vlaamse overheid	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 1
1.1	OD	Inventaris vastgoed van de Vlaamse overheid actueel houden en hierover jaarlijks rapporteren	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 1.1
1.1.1	project	Voorstellen 'Vastgoedwijzer 2014', met kerncijfers over het vastgoed van de Vlaamse overheid, en voorbereiden 'Vastgoedwijzer 2015'	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Sabrina Prieus	0,6 VTE	€ 9 000	Vastgoedwijzer gepubliceerd op papier, op website en voorgesteld op vastgoedforum 4.
1.1.2	project	Verder uitbouwen van vastgoeddatabank van de Vlaamse overheid in functie van kwaliteitsverbetering, in samenwerking met de klant	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Sabrina Prieus	2 VTE	€ 61 000	Momenteel vullen 34 van de 40 entiteiten de databank in. Momenteel zijn 70% van de belangrijkste velden ingevuld (rekening houden met hun specifieke toepassing bv werkplekken in kantoorgebouwen, EPC voor publieke gebouwen en woningen). Wij streven naar een jaarlijkse stijging van 5% o.a. door organisatie van opleidingsessies, begeleiding van vastgoedverantwoordelijken enz Max. 0,1 % verwijlintersten t.o.v. totale budget voor vastgoedbeheer
1.1.3	proces	Optimaal beheren van vastgoed	Jaarlijks	Recurrente taak	David Manaigre	4,55 VTE	€ 80 088 000	
1.2	OD	Een actief vastgoedbeleid voeren aan de hand van de vastgoeddatabank en uitbouwen van een intern vastgoednetwerk	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 1.2
1.2.1	project	Voorbereiden 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	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Sabrina Prieus	0,25 VTE		Projectinitiatiedocument opgesteld en inschatting budget opgemaakt
1.2.2	project	Verdere uitbouw overlegstructuur rond vastgoed met vastgoedforum, een samenwerkings- en uitwisselingsplatform met vertegenwoordigers van verschillende entiteiten, en de V13, het beslissingsorgaan voor het Vlaamse vastgoed	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Sabrina Prieus	0,2 VTE		- 4 maal samenkomst vastgoedforum - 3 maal samenkomst V 13
1.2.3	project	Opmaak huisvestingsplan 2025 voor Vlaamse kantoorgebouwen in Brussel (incl. kabinetten)	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Gert Potoms	7,4 VTE		- Huurcontract VAC Brussel ondertekend, behoeftebevraging gedaan en start van de werken; - Nota aan Vlaamse Regering in mei 2015 met voorstel herinrichting Consciencegebouw en beslissing uitgevoerd; - Project nieuwe huisvesting 2025 aan de regering voorgelegd tegen eind 2015
1.3	OD	Nastreven van anticiperend beleid voor bouwprojecten en preventief technisch gebouwbeheer met aandacht voor duurzaamheid	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 1.3
1.3.1	programma	Verbeteren van de methodologie (aanpak) voor projectmanagement binnen de organisatie voor de planning en opvolging van bouwprojecten	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Geert Delmulle	0,5 VTE		- Planningsproces en procedures zijn uitgewerkt tegen einde 3de kwartaal; - Er is een gestandaardiseerd planningsinstrument in Microsoft Project voor de deelaspecten tijdslijn, human resources en financiële reources tegen einde 3de kwartaal; - Opleiding en training van alle gebruiker, op alle niveaus, is voltooid tegen einde 3de kwartaal; - Instrument & proces worden gebruikt voor planning, opvolging en rapportering van bouwprojecten tegen
1.3.2	project	Analyse van de noden van het Facilitair Bedrijf op vlak van duurzaam bouwen om dmv een instrument een concreet en meetbaar ambitieniveau voor alle projecten vast te leggen en op te volgen.	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Almut Fuhr	0,7 VTE	€ 30.000 voor externe ondersteuning voor ontwikkelen instrument	Duurzaamheidsinstrument light op maat van het Facilitair Bedrijf zal beschikbaar zijn in het 4de kwartaal. Toepasbaar op alle bouwprojecten onafhankelijk van schaal en functie.
1.3.3	project	Ontwikkeling en toepassing van een Vlaams kwaliteitslabel inzake toegankelijkheid van publiek toegankelijke kantoorgebouwen van de Vlaamse Overheid	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Almut Fuhr	0,3 VTE		- Kwaliteitslabel opgemaakt door Enter vzw, voltooid in juli; - Integratie van het label in het duurzaamheidsinstrument in 3de kwartaal; - Eerste screenings van grote kantoorgebouwen & registratie van de resultaten in de Toevla-databank in derde kwartaal; - Prioriteitenlijst van te screenen gebouwen opgemaakt 3de kwartaal; - Opnemen van resultaten van de screenings (=maatregelen) in meerjarenplanning in 4de kwartaal.
1.3.4	programma	Implementeren van 'Het Nieuwe Werken' om de inrichting van de kantoren en werkomgevingen functioneler te maken.	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Xavier Suykens	0,4 VTE		- Een webontsloten oplist van goede praktijken, zowel binnen als buiten de Vlaamse overheid tegen einde 4de kwartaal; - Een werkplekcatalogus als basis voor de inrichting van een HNW-kantooromgeving tegen einde tweede kwartaal; - Realisatie van proeftuinen (dit zijn volledig volgens de nieuwe bezettingsnorm uitgewerkte kantoorverdiepingen), vlot bereikbaar & centraal gelegen waar de klanten van HFB kunnen testen, proeven, ontdekken wat HNW aan mogelijkheden biedt tegen begin 3de kwartaal.
1.3.5	project	Nemen van een beslissing rond locatie van het Vlaams huis in New York	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Gert Potoms	0,05 VTE		Beslissing genomen over toekomstige huisvesting in New York
1.3.6	project	Zorgen voor goede huisvesting van alle justitiehuizen die naar Vlaanderen zijn overgekomen n.a.v. 6de staats hervorming (synergie met JWZ wordt beoogd) en inrichten met WAN (netwerk tussen gebouwen) en LAN (netwerk binnen een gebouw)	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	David Manaigre	1,5 VTE	€ 420.000 (connectiviteit - initiële integratie van justitiehuizen) + € 3.476.000 totaalbudget	Nieuwe locatie gevonden voor Hasselt, Gent, Turnhout en Ieper en WAN en LAN ingericht
1.3.7	project	Uitrollen energieactieplan i.k.v. Europese energieefficiëntie richtlijn voor de publieke gebouwen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Stefaan De Taeye	0,4 VTE		- Onderzoek uitgevoerd in de gebouwen waarover de richtlijn gaat (gebouwen die niet verkocht/ verhuurd worden de komende vijf jaar), via audits en potentieelscans; - Keuze gemaakt tussen individuele maatregelen en complete aanpak van gebouwen.
1.3.8	project	Invoeren van een energiemanagementsysteem volgens ISO50001-norm om het gebruik van energie te minimaliseren in de 10 publieke kantoorgebouwen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Stefaan De Taeye	0,5 VTE		- 6 acties voltooid uit het implementatieplan, waaronder opstellen energiebeleidsverklaring, aanstellen directievertegenwoordiger en energieteam, scope bepalen en opzetten van een systeem voor opvolging, evaluatie en het respecteren van de energiewetgeving.
1.3.9	project	Uitbouw bestaande archief depot Vilvoorde	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Gert Potoms	0,8 VTE	€ 26 000 000	Conceptnota overgemaakt aan Vlaamse Regering, tweede nota in mei 2015 en beslissing uitgevoerd tegen juni 2015.
1.3.10	project	Plantentuin Meise	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Hans Demolder	0,05 VTE		Het project is op schema en binnen budget
1.3.11	project	Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA)	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Hans Demolder	0,05 VTE		Het project is op schema en binnen budget
1.3.12	project	Huisvesting Agentschap voor integratie en inburgering	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Hans Demolder	0,05 VTE		Het project is op schema en binnen budget
1.3.13	project	Imalsgebouw Antwerpen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Hans Demolder	0,05 VTE		Het project is op schema en binnen budget
1.3.14	project	Studie integrale toegankelijkheid Alden Biesen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Hans Demolder	0,05 VTE		Het project is op schema en binnen budget
1.3.15	project	Kasteel van Gaasbeek	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Hans Demolder	0,05 VTE		Het project is op schema en binnen budget
1.3.16	project	Opstellen van een actieplan voor aanpassing fietsvoorzieningen in de VAC's	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Gert Potoms	0,05 VTE		Actieplan opgesteld over fietsvoorzieningen tegen april 2015.
1.3.17	project	Transparantie creëren in de verdeling van eigenaarslasten en gebruikerslasten bij beheer en onderhoud van gebouwen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Erik Smeets	1 VTE	€ 100 000	- Meerjarenplanning voor eigenaarslasten en gebruikerslasten opgemaakt. - Minstens 1 proefproject opgestart (eigen gebruik of relevante klant) tegen september 2015.
1.3.18	project	Implementatie van nieuwe visie parkeerbeleid in VAC Hasselt	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Tom Van De Moer	0,5 VTE		Pilootproject in VAC Hasselt is geïmplementeerd tegen 31 december 2015 mits akkoord directie in april

1.3.19	proces	Realisatie van bouwprojecten	Jaarlijks	Recurrente taak	Hans Demolder	32,5 VTE	€ 3 200 000	- Verwijlintresten: 95% facturen dat tijdig naar de klant werd verstuurd om ze in betaling te stellen Respecteren afspraken; - Respecteren afspraken: 80% van de bouwprojecten die volledig werden gerealiseerd binnen de met de klant overeengekomen timing en afgesproken budget.
1.3.20	proces	Realisatie van werkplek(her)inrichting	Jaarlijks	Recurrente taak	Xavier Suykens	6,03 VTE	€ 1 995 000	Respecteren afspraken: 80% van de projectstudies die volledig werden gerealiseerd volgens de met de klant overeengekomen planning en afgesproken budget
1.3.21	proces	(her)huisvestingsprojecten uitvoeren	Jaarlijks	Recurrente taak	David Manaigre	8,48 VTE		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
1.3.22	proces	Optimaal onderhoud van gebouwen	Jaarlijks	Recurrente taak	Erik Smeets	9 VTE	€ 7 000 000	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% in 2015, met een gemiddeld te behalen score van conditie 3.
1.3.23	proces	Aanbieden van audiovisuele ondersteuning	Jaarlijks	Recurrente taak	Stefan De Fraine	1,97 VTE	€ 125 000	Responstijd: 95% van de aanvragen waarvoor binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvraag een verkennend gesprek met de klant werd gepland
1.3.24	proces	Aanbieden van telefonie	Jaarlijks	Recurrente taak	Peter Bockstaele	1,12 VTE	€ 950 000	- Proef of concept voor Voice over Wifi (telefonie via het netwerk); - Toepassing van IP telefonie in het nieuwe IT raamcontract i.s.m. Eigen Netwerkdiensten; - Onderhoudskosten geoptimaliseerd tegen 1 juli 2015.
2	SD	Naar een end to end dienstverlener inzake facility en overheidsopdrachten	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 2
2.1	OD	Verder verduurzamen van de facilitaire dienstverleningen	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 2.1
2.1.1	project	Uitrollen van acties om voedselverlies terug te dringen, op basis van rapport over voedselverlies in restaurants	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Lander Van den Heede	0,5 VTE		- Opstart proefproject ophalen organisch afval VAC Gent - Plan van aanpak om afval in saladbars te verminderen.
2.1.2	project	Stimuleren van gebruik van kraantjeswater door invoeren van chillers	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Katrien Cleemput	1 VTE		- Bestek chillers gegund; - Uitrol chillers voltooid in alle grote kantoorgebouwen (5 VAC's + 6 Brusselse) van de VO; - Bewuste communicatie rond gebruik kraantjeswater
2.1.3	project	Verder implementeren van duurzaam afvalbeleid	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Marleen Vanwingh	1,5 VTE		- Raamcontract voor selectief ophalen GFT en monitoren hoeveelheid restafval is opgemaakt en uitgerold. - Milieu-eilanden zijn volledig uitgerold in Brusselse kantoorgebouwen en VAC's.
2.1.4	project	Duurzaam aankopen van catering- en schoonmaakproducten	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Marleen Vanwingh	0,3 VTE		Concept 'duurzame catering' is gedefinieerd zodat de 'juiste' duurzame elementen in lastenboeken kunnen worden opgenomen.
2.1.5	project	Verder uitrollen van smileylabel in onze keukens	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Lander Van den Heede	2 VTE		- Smileylabel behaald in Arenberg, VAC Hasselt en VAC Gent - Behoud 4 smileylabels in Ellipsgebouw, VAC Antwerpen, VAC Leuven en VAC Brugge
2.2	OD	Verzekeren van een efficiënte en marktconforme dienstverlening	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 2.2
2.2.1	project	Creëren van mogelijkheid in FMIS om vergaderzalen, catering, auto's, dienstdiensten en audiovisueel materiaal te reserveren.	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Marcel Matser	1 VTE		De klanten kunnen op 01/07 binnen FMIS al deze dienstverleningen reserveren.
2.2.2	project	Ter beschikking stellen aan klanten van het vernieuwde portaal Facilipunt (met FMIS erachter)	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Ewoud Harnie	0,2 VTE		Het nieuwe portaal is in gebruik genomen door de klanten
2.2.3	project	Geautomatiseerd rechtenbeheer zodat gebruikers op een eenvoudige en laagdrempelige manier toegang krijgen tot het portaal Facilipunt	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Ewoud Harnie	0,3 VTE		
2.2.4	project	Integreren van keurings- en onderhoudsinventarissen in FMIS en koppelen aan onderhoudsplanning op basis van taken voor externe keuringsinstanties en onderhoudsfirmas	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Erik Smeets	1 VTE		Aan de hand van de entiteit van de gebruiker is de gerelateerde dienstverlening zichtbaar en bruikbaar. - Keurings- en onderhoudsinventarissen integreren in FMIS en gekoppeld aan onderhoudsplanning; - Aspect 'Keuringen' tegen 1 september 2015 ingevoerd voor minstens 2 raamcontractanten.
2.2.5	project	Het verhogen van het gebruik van vervoersmiddelen met gedeeld eigenaarschap door poolwagens samen te brengen in grote administratieve gebouwen.	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Carl Vranken	0,2 VTE		Alle entiteiten van in Boudewijn en Phoenixgebouw zitten onder elkaar voertuigen ter beschikking stellen zonder centralisatie van de middelen.
2.2.6	project	Oude wagens van HFB zullen worden vervangen door wagens met alternatieve brandstoffen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Jelle De Ketelbutter	0,1 VTE		Tegen het einde van het jaar zal HFB minder wagens hebben, en ook over meer wagens beschikken met alternatieve brandstoffen
2.2.7	project	Inschakeling van MOD's (de facilitaire cellen), inclusief de bouwverantwoordelijkheid, in Het Facilitair Bedrijf om te evolueren naar een globale dienstverlener.	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Carl Vranken	0,5 VTE		Tegen 01/07 een plan van aanpak voor project en met alle beleidsdomeinen is bespreking geweest voor opportuniteiten van integratie te bespreken. Met minstens is een integratietraject van twee maanden opgestart.
2.2.8	project	Gebouwverantwoordelijkheid van alle grote kantoorgebouwen bij HFB halen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Marleen Vanwingh	0,1 VTE		Opstellen planning en opstart gesprekken met andere gebouwverantwoordelijken
2.2.9	project	Onderhandelde en geïmplementeerde oplossing om toegewezen zalen te delen met een eenvoudige goedkeuringsflow	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Marcel Matser	0,1 VTE		Onderhandelde oplossing geïmplementeerd en is het mogelijk om toegewezen zalen gedeeld te gebruiken.
2.2.10	project	Verder uitrollen nieuwe cateringconcept door restylen aanbod dat beter is afgestemd op de behoeften van de klanten	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Marleen Vanwingh	0,3 VTE	€ 500.000 (sandwichbars + aanpassingen keukens, excl. Verbouwingen Conscience)	- Meer klanten bereikt en omzetting gerealiseerd op 31/12/2015 tegenover 01/01/2015; - In twee kantoorgebouwen (Boudewijn en Ellips) een sandwichbar gerealiseerd, ruimere openingsuren, speciale aanbodformules voor evenementen en cash geld afgeschaft.
2.2.11	project	Benchmarken van de schoonmaak om tot marktconforme schoonmaaknormen te komen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Guido Debrucker	0,5 VTE		We beschikken over richtnormen voor schoonmaak die gebaseerd zijn op goede praktijken.
2.2.12	proces	Kostenbatenanalyses voor uitbesteden schoonmaak	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Guido Debrucker	0,3 VTE		Aan elke uitbesteding is een kostenbatenanalyse vooraf gegaan en er is een nieuw typebestek voor uitbesteding opgemaakt
2.2.13	project	Aanbieden van externe dienstverlening in de grote gebouwen in beheer van Het Facilitair Bedrijf	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Sven Peeters	0,2 VTE		- Klanten kunnen in 80% van de grote gebouwen in beheer van HFB gebruik maken van Lekker thuis (afhaal ingrediënten) en goed gebakken (broodautomaten); - Niet thuis (pakjeskast/pakjes afhaalpunt) is uitgerold in 70% grote gebouwen in beheer HFB
2.2.14	proces	Realisatie van verhuizingen	Jaarlijks	Recurrente taak	Simon Baetens	2,58 VTE	€ 185 000	Aanvaardingsgraad: 95 % van aanvragen werd opgenomen/ aanvaard
2.2.15	proces	Verzorgen van estafette	Jaarlijks	Recurrente taak	Jelle De Ketelbutter	9,09 VTE		- Continuïteit van de dienstverlening: minder van 5% van de geplande stops dat niet werd uitgevoerd wegens andere redenen dan overmacht en minder dan 5% van de geplande stops dat niet werd uitgevoerd wegens overmacht;
2.2.16	proces	Verzorgen van goederenvervoer	Jaarlijks	Recurrente taak	Jelle De Ketelbutter	2,42 VTE		- Doorlooptijd: 95 % aanvragen vr nieuwe stopplaats waarvoor binnen 10 werkdagen na ontvangst de stopplaats voor proefperiode v 6 maanden wordt opgenomen en 95 % van gevallen waarbij uiterlijk 5 werkdagen na het einde van de proefperiode voor nieuwe stopplaatsen een kosten-batenanalyse en beslissing aan de klant(en) werd meegedeeld Responstijd: 95 % van de aanvragen waarvoor de klant binnen de 2 werkdagen een duidelijk voorstel van oplossing kreeg van HFB

2.2.17	proces	Aanbieden van digitale drukkerij	Jaarlijks	Recurrente taak	Johan Aerts	18,47 VTE	€ 1 520 000	- 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.
2.2.18	proces	Uitvoeren van periodieke schoonmaak	Jaarlijks	Recurrente taak	Niels Stassijns	205,45 VTE	€ 3 996 000	Kwaliteitsborging - 1 x per kwartaal kwaliteitscontrole van elke zone in elk gebouw door werf- of sectorverantwoordelijke. Streefcijfer is 95%.
2.2.19	proces	Uitvoeren van eenmalige schoonmaak	Jaarlijks	Recurrente taak	An Sprengheers	32,5 VTE	€ 56 000	Responstijd – 95 % van de aanvragen waarvoor binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvraag een verkennend gesprek met de klant werd gepland
2.2.20	proces	Aanbieden van tweedehandsmeubilair	Jaarlijks	Recurrente taak	Simon Baetens	1,01 VTE		Responstijd – 95 % van de aanvragen waarvoor binnen de 10 dagen een overeengekomen oplossing is
2.2.21	proces	Optimaal beheren van voertuigen	Jaarlijks	Recurrente taak	Jelle De Ketelbutter	4,31 VTE		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
2.2.22	proces	Optimaal beheren van restaurants en cafetaria's	Jaarlijks	Recurrente taak	Lander Van den Heede	101,74 VTE	€ 2 753 000	Continuïteit van de dienstverlening - 95% behalen op de steekproeven die nagaan of het assortiment (2 broodsoorten, 5 belegsoorten, 2 warme maaltijden, 1 koude schotel (waar van toepassing) en soep) nog beschikbaar is om 13u20.
2.2.23	proces	Aanbieden van catering op de werkplek	Jaarlijks	Recurrente taak	Katrien Cleemput en Simon Baetens	24,28 VTE	€ 419 000	Continuïteit van de dienstverlening – 100% beschikbaarheid van het volledige assortiment in de drank- en snoepautomaten, gecontroleerd op basis van steekproeven, en 100% beschikbaarheid van het volledige assortiment in de koffieautomaten, gecontroleerd aan de hand van een rapport van leverancier Autobar (op basis van klachten).
2.2.24	proces	Uitbating gebouwen	Jaarlijks	Recurrente taak	Marleen Vanwingh	58,34 VTE	€ 840 000	Responstijd: 95 % van de (aan)vragen, suggesties of klachten waarvoor de klant binnen de 10 werkdagen een duidelijk antwoord kreeg van HFB
2.3	OD	Een efficiënte en marktconforme dienstverlening inzake archiefbeheer door in te zetten op toegankelijkheid en digitalisering	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 2.3
2.3.1	project	Uitfaseren archiefloodsen ivk de rationalisatie van archiefloodsen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Dries Vandaele	0,3		Opstarten uitfaseren Depot Herent, projectwerkgroep opgericht, opstart in kaart brengen archiefloodsen Vlaamse overheid
2.3.2	project	Ondersteuning informatiebeheer bij herhuisvestingsprojecten en 6de staatshervorming	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Dries Vandaele	0,5		Coaching- en begeleidingstraject opgestart VAC Brussel, afronden traject VAC Brugge en Hasselt, coördinatie werkgroepen Informatiebeheer
2.3.3	project	Uitwerken aanpak vernietigen van archief in het Depot te Vilvoorde	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Dries Vandaele	0,2		Afsprakenkader gecreëerd met de klanten, overzicht opgesteld van te vernietigen archiefdocumenten en uitvoering gestart van archiefvernietiging na goedkeuring van de klant
2.4	OD	Verder professionaliseren van de aankoopcentrale met het oog op efficiëntie, kwaliteit, duurzaamheid en innovatie	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 2.4
2.4.1	project	Uitschrijven overheidsopdracht voor uitbesteden drukkerijopdrachten	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Peter Tytgat	0,2 VTE		De publicatie van de overheidsopdracht is voltooid in het 4e kwartaal van 2015.
2.4.2	project	Uitschrijven overheidsopdrachten voor rekrutering en selectie in samenwerking met AgO in het kader van het nieuw HR-organisatiemodel	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Peter Tytgat	0,2 VTE		Gunning overheidsopdracht voltooid tegen 1 mei 2015
2.4.3	project	Uitwerken van de portfoliobenadering voor het beheer van het aanbod van de aankoopcentrale	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Anneleen Cosijn	0,5 VTE		- Alle raamcontracten van de aankoopcentrale zijn gepubliceerd op een website; - Er is een proces uitgetekend om de klanteninput in kaart te brengen en te verwerken in de aankoopdossiers
2.4.4	project	Veralgemenen van het gebruik van een contractmanagementsysteem om overheidsopdrachten te beheren en de uitvoering ervan op te volgen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Peter Rabaey	0,6 VTE	cofinanciering over alle beleidsdomeinen	Het plan van aanpak is binnen het voorzitterscollege gevalideerd
2.4.5	project	Opnemen van de rapporteringsverplichtingen over overheidsopdrachten in het kader van de Europese richtlijn	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Johan Van Steelandt	0,3 VTE		De rapporteringsverplichtingen zijn voldaan, met inbegrip van het registreren van de financiële waarde van de overheidsopdracht.
2.4.6	project	Digitaal verwerken van alle overheidsopdrachten van HFB	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Marnic De Clercq	3 VTE		Alle opdrachten van HFB worden digitaal verwerkt.
2.4.7	project	Uitbreiden van het generiek aanbod (portfolio) van raamcontracten	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Peter Tytgat	1,5 VTE		Tegen 31/12/2015 is het bestaande generieke aanbod uitgebreid met minstens één product of dienstverleningspakket.
2.4.8	project	Realiseren van eenvoudigere procedures voor raamcontracten voor technisch onderhoud door ze breed te houden en aan meerdere spelers te gunnen. Met minicompitie worden dan verschillende offertes ingediend.	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Stefan De Fraine	0,2 VTE		Minstens één bestek voor technisch onderhoud in de markt plaatsen voor minicompitie, en minstens 1 minicompitie lanceren (voor eigen gebruik en voor geïnteresseerde klanten) tegen 1 november 2015.
2.4.9	project	In de markt zetten van raamcontracten voor technisch onderhoud met potentiële meerwaarde voor lokale besturen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Stefan De Fraine	0,5 VTE		Minstens één bestek in de markt gezet in 2015 met mogelijke toetreding door lokale besturen (beperkte gedefinieerde groep : minimaal provincies, optioneel steden en gemeenten), met organisatie van behoeftebevraging en informatiesessie na sluiting
2.4.10	project	Bundelen van informatie rond raamcontracten om het gehele generieke aanbod (portfolio) op regelmatige tijdstippen bekend te maken	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Anneleen Cosijn	0,1 VTE		Tegen eind 2015 is alle beschikbare informatie gebundeld en gecommuniceerd naar de klanten.
2.4.11	project	Ontwikkelen en implementeren van de applicatie voor het opvolgingssysteem m.b.t. het aanbod van de aankoopcentrale	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Anneleen Cosijn	0,2 VTE	€ 125 000	De applicatie is in gebruik
2.4.12	proces	Verlenen van juridisch advies over overheidsopdrachten aan entiteiten van de Vlaamse overheid, incl. andere afdelingen binnen HFB	Jaarlijks	Recurrente taak	Ann Pauwels	5 VTE		Referentieggetallen voor aantal, behandelingsduur, doorlooptijd en spreiding van adviesaanvragen. De definiëring en toelichting bij de indicatoren is beschikbaar op http://www.bestuurszaken.be/bedrijfsinformatie/aantal-overheidsopdrachten
2.4.13	proces	Juridische ondersteuning bieden aan de aankoopcentrale	Jaarlijks	Recurrente taak	Bart Zoete	4,3 VTE		Voor elke opdracht van de aankoopcentrale is een jurist in het aankoopprojectteam aangeduid
2.4.14	proces	Voorbereiden en ondersteunen van beleid inzake overheidsopdrachten, in structurele samenwerking met het Departement Kanselarij en Bestuur	Jaarlijks	Recurrente taak	Bart Zoete	1 VTE		Voorbereiding van en deelname aan elke vergadering van de Commissie OO, het Vlaams Samenwerkingsforum OO en de task force duurzame OO, input voor actieplan, nemen van min. 1 initiatief volgens afspraken in de werkgroep innovatieve OO
2.4.15	proces	Kennisverspreiding en -deling inzake overheidsopdrachten binnen de Vlaamse overheid stimuleren door middel van gepaste instrumenten en kanalen	Jaarlijks	Recurrente taak	Ann Pauwels	2 VTE		Basisopleiding overheidsopdrachten georganiseerd, 3 nieuwsbrieven, min. 2 netwerkssessies, website en instrumentarium up to date
2.4.16	proces	Optimaal beheer van raamcontracten	Jaarlijks	Recurrente taak	Peter Tytgat	3,5 VTE		Continuïteit van de dienstverlening: minder dan 10 % van de raamcontracten waarvoor klanten het voorbije jaar tijdelijk geen bestellingen konden plaatsen; communicatie naar de klant – 80 % van raamcontracten waarvoor een infosessie werd gehouden voor (potentiële) klanten; inspraak van de klant – 75 % van de raamcontracten waarvoor klanten d.m.v. een klantenbevraging of focusgroep inspraak werd gegeven voorafgaand aan opmaak ontwerpbestek.

2.4.17	proces	Optimaal beheer van contracten op maat	Jaarlijks	Recurrente taak	Debby Van Geyt	1,8 VTE		Responstijd – 95 % van de aanvragen waarvoor binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvraag een verkennend gesprek met de klant werd gepland en 95 van de % aanvragen waarvoor de klant binnen de 10 werkdagen na het verkennend gesprek duidelijkheid kreeg of HFB de opdracht kan opnemen; doorlooptijd – % van contracten op maat die werden gerealiseerd binnen de afgesproken termijn.
2.4.18	proces	Optimaal beheer van technische raamcontracten en contracten op maat	Jaarlijks	Recurrente taak	Stefan De Fraine			Continuïteit van de dienstverlening: minder dan 10 % van raamcontracten waarvoor klanten het voorbije jaar tijdelijk geen bestellingen konden plaatsen; communicatie naar de klant – 80 % van de raamcontracten waarvoor een infosessie werd gehouden voor (potentiële) klanten; inspraak van de klant – 75 % raamcontracten waarvoor klanten d.m.v. een klantenbevraging of focusgroep inspraak werd gegeven voorafgaand aan opmaak ontwerpbestek. Responstijd – 95 % van de aanvragen waarvoor binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvraag een verkennend gesprek met de klant werd gepland en 95 % van de aanvragen waarvoor de klant binnen de 10 werkdagen na het verkennend gesprek duidelijkheid kreeg of HFB de opdracht kan opnemen; doorlooptijd – % van contracten op maat die werden gerealiseerd binnen de afgesproken termijn.
3	SD	Naar een efficiënte, effectieve en kwalitatieve ICT-ondersteuning voor digitale overheid	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 3
3.1	OD	Verzekeren van een breed aanbod van ICT-diensten	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 3.1
3.1.1	programma	Afsluiten ICT-contract 2015: transitie naar nieuw contract en implementatie van de dienstverlening	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Benny Vanspringel	2,9 VTE		Dienstverlening volledig ingericht volgens de modaliteiten van het nieuwe contract én overname van bestaande diensten
3.1.2	programma	Projecten voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management, binnen het ICT-exploitatiecontract 2015	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Benny Vanspringel	0,5 VTE	100000	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	programma	Projecten voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management, binnen het ICT-ontwikkelingsprojectencontract 2015	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Baldewijn Van Sande	0,05 VTE		Permanent juiste aanbod hebben verschaft voor de behoeften. Streefdoel is dat de afname stijgt (voor alles) door goede aanbod en lokale besturen te betrekken.
3.1.4	programma	Projecten voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management, binnen het ICT-technische ondersteuningcontract 2015	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Maries Van der Auwera	0,05 VTE		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	programma	Projecten voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management, binnen het ICT-aankoop diverse ICT producten-contract 2015	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Jan Van Den Bossche	0,05 VTE		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	programma	Projecten voor het up-to-date houden van het dienstverleningsaanbod in het kader van het Service Portfolio Management, binnen telefoniecontracten 2015, en evaluatie vroegtijdige beëindiging telefoniecontracten 2011	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	André Van Vyve	0,1 VTE		Permanent juiste aanbod hebben verschaft voor de behoeften en evaluatie vervroegde beëindiging telefoniecontracten 2011 uitgevoerd
3.1.7	proces	Up-to-date houden gemeenschappelijke ondersteunende systemen uitbestede ICT-diensten	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Baldewyn Van Sande	0,10 VTE	€ 100 000	De toepassingen zijn up to date zodat ze kunnen blijven functioneren
3.1.8	proces	ICT-contract 2015 - Exploitatiegebonden diensten	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Benny Vanspringel	3,6 VTE		
3.1.9	proces	ICT-contract 2015 - ontwikkelingsprojecten	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Baldewyn Van Sande	0,45 VTE		
3.1.10	proces	ICT-contract 2015 - Technische ondersteuning via ICT-profielen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Maries Van der Auwera	0,3 VTE		
3.1.11	proces	ICT-contract 2015 - Aankoop diverse ICT-producten	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Jan Van Den Bossche	0,3 VTE		
3.1.12	proces	ICT-contract 2015 - Telecomcontracten 2011-Vaste telefonie en marketingnummers	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Andre Van Vyve	1,35 VTE		
3.1.13	proces	ICT-contract 2015 - Telecomcontracten 2011-Mobiele telefonie en datacommunicatie	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Andre Van Vyve	1,35 VTE		
3.2	OD	Uitwerken van een slagkrachtig en overkoepelend ICT-beleid	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 3.2
3.2.1	programma	Architectuur: Het Nieuwe Werken en bouwstenen voor radicaal digitaal	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Wim Martens	1, 36 VTE	€ 50000 (mobiele toestellen) en € 39.000 (HNW)	- Set van architectuurprincipes zijn afgerond; - Architectuur van bestaande bouwstenen en platformen is beschreven; - In kaart gebracht welke bouwstenen moeten worden geïmplementeerd ter ondersteuning van radicaal digitaal Duidelijk ontwerp van oplossing uitgewerkt
3.2.2	programma	New mobile : authenticatie voor mobiele toestellen en toepassingen, printen voor mobiele toestellen, architectuur apps	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Wim Martens	0,325 VTE	€ 50 000	
3.2.3	programma	Informatieveiligheidsbeleid verder uitwerken door een VO-breed informatieveiligheidsbeleid, een security governance structuur, bijsturen van informatiebeveiliging op entiteitsniveau en het veiligheidsbewustzijn van de medewerkers van de VO verhogen.	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Paul De Vroede			- Een VO-breed informatieveiligheidsbeleid is bekrachtigd op het juiste niveau en gerealiseerd; - Er is gemeten hoeveel entiteiten een eigen veiligheidsbeleid hebben gerealiseerd (ook bekrachtigd op het juiste niveau); - Een governancestructuur is bekrachtigd op het juiste niveau en gerealiseerd.
3.3	OD	Evolueren naar een meer gediversifieerd aanbod van ICT-diensten	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 3.3
3.3.1	programma	Beveiliging door implementatie van WSS (Web Service Security) om de identiteit van een toepassing te valideren en na te gaan of de toepassing met die identiteit de autorisatie heeft om de gevraagde informatie op te vragen, beveiliging van buretica netwerk en PC's én inspectie getunnelde datastromen	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Wim Martens	0,25 VTE	€ 165000 (WSS) en € 80.000 (bureatica LAN en PC's)	- WSS bouwstenen kunnen ook door andere besturen worden gebruikt; - Er is een policy uitgewerkt rond beveiliging buretica LAN (netwerk binnen een gebouw) en PCs
3.3.2	programma	Uitrol WLAN (wireless netwerk binnen gebouw) in laatste grote kantoorgebouwen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	David De Keyser	0,3 VTE	€ 150 000	WLAN uitgerold in alle grote kantoorgebouwen in 2015, met name de VAC en de hoofdgebouwen in Brussel (Arenberg, Boudewijn, Conscience, Ellips, Ferraris, Phoenix; fasering voor Conscience in functie van herinrichting dossier)
3.3.3	programma	Realisatie nieuwe datacenter: migratie en uitfasering Boudewijn computerzaal, uitdienstname NMC Kooi 1, inrichting nieuwe computerzaal Conscience, uitwerken disaster recovery mogelijkheid en verhogen capaciteit internetverkeer	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Dirk De Beule	0,82 VTE	€ 2500000 (Boudewijn), €800.000 (NMC Kooi), €380.000 (Conscience), €50.000 (disaster recovery) en €40.000 (capaciteit internet)	- Boudewijn gemigreerd, kooi leeggemaakt en nieuwe bestemming voor Conscience; - Disaster recovery mogelijkheid is uitgewerkt; - Capaciteit internetverkeer in lijn met de behoeften.
3.3.4	programma	Actualisatie computerzalen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Dirk De Beule	0,25 VTE	€ 80 000	Computerzalen voldoen qua uitrusting aan actuele normen. Technische normen die wettelijk zijn bepaald, anderzijds de normen (energiezuinigheid, hogere snelheden...) qua evolutie binnen de markt.
3.3.5	programma	Actualiseren back-up en storage aanbod	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Dirk De Beule	0,1 VTE	€ 200 000	- Backup en storage aanbod is in lijn met de technieken van het moment; - Monitoren en bijkomende investeringen of uitbreiding gedaan als nodig.
3.3.6	programma	Netwerken: vernieuwen netwerkinfrastructuur, quality of service op de LAN en catalogo van onderscheidende netwerkdiensten	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Dirk De Beule	0,97 VTE	€ 1564000 (netwerkinfra), € 60.000 (LAN) en €30.000 (catalogo)	Netwerk is actueel en in overeenstemming met de behoeften.
3.3.7	programma	Toegangs- en gebruikersbeheer: koppeling BTB (Beheerder Toepassing Beheerder), migratie gebruikersbeheer naar versie 3, creëren bijkomende functionaliteiten gebruikersbeheer en optimalisaties	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Wim Martens	0,88 VTE	€ 600000 (BTB), €400.000 (versie 3), € 900.000 (functionaliteiten) en €600.000 (optimalisaties)	- Gebruikersbeheer gekoppeld met BTB; - Migratie naar versie 3 gebeurd; - Aantal functionaliteiten gebruikersbeheer opgeleverd;
3.3.8	programma	Digitaal tekenen: tekenen in bulk en eForms en Signing om elektronische ondertekende formulieren mogelijk te maken	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Wim Martens	0,45 VTE	€ 700 000	- Koppeling toegangs- en gebruiksbeheer is sneller en goedkoper Aanreiken van oplossingen voor de documenten die nu apart ondertekend worden en eForms & Signing worden gebruikt

3.3.9	programma	ICT VAC Brussel (studie en proof of concept/piloot HNW)	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Dirk De Beule	0,25 VTE	€ 550 000	Studie + proof of concept/piloot gedaan in kader van het nieuwe werken (unified communications, mobiel printen, wireless, logisch gescheiden netwerken,...)
3.3.10	programma	Creëren bijkomende functionaliteiten certificatenbeheer	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Paul De Vroede	0,15 VTE	€ 300 000	Entiteiten certificaten laten bekomen voor hun applicaties
3.3.11	proces	Eigen ICT-diensten	Jaarlijks	Recurrente taak	Wim Martens	16,05 VTE		
3.4 OD		Versterking vraagzijde door een spoedige operationalisering van Vlaanderen connect	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 3.4
3.4.1	project	Operationalisering van Vlaanderen Connect en uitbouwen van een modern HR-beleid	Jaarlijks	Beleidsdoelstelling	Stephane Coppens	0,5 VTE	€ 12.000 (adviesverlening)	- Statutaire zaken Vlaanderen Connect geregeld; - Er is een opleidingsbeleid, loonbeleid en loopbaanbeleid uitgetekend. - 6 nieuwe leden werven dit jaar. - Via Vlaanderen Connect een accountmanager in dienst nemen van de Vlaamse ICT organisatie (V-ICT-OR) om onze diensten te promoten bij de lokale en provinciale besturen; - 8 personeelsleden in dienst nemen.
3.4.2	project	Interne promocampagne rond Vlaanderen Connect, ook aan lokale en provinciale besturen, en actieve prospectie naar potentiële klanten en verhogen ledenbestand	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Stephane Coppens	0,5 VTE	€ 15 000	Zie indicatoren onder 3.5
3.5 OD		End-to-end e-procurement: een volledig digitaal proces	Meerjarig	Beleidsdoelstelling				Zie indicatoren onder 3.5
3.5.1	project	Implementeren van e-invoicing om facturen op elektronische wijze te ontvangen en te verzenden	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Johan Van Steelandt	2 VTE	€ 100 000	Elke entiteit van de VO moet zijn facturen digitaal ontvangen
3.5.2	project	Verder ondersteunen van e-notification en e-tendering, resp. voor het publiceren van overheidsopdrachten en indienen van offertes via elektronische weg	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Johan Van Steelandt	0,2 VTE	€ 100 000	e-tendering en e-notification ondersteund
3.5.3	project	Opstarten e-catalogue om catalogi van leveranciers op een gestandaardiseerde wijze beschikbaar te stellen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Johan Van Steelandt	0,3 VTE	€ 100 000	Validatie projectvoorstel door management en kick-off in stuurgroep
4 SD		Consolideren van de fusie en verdere groei als organisatie	Meerjarig	Beheersdoelstelling				Zie indicatoren onder 4
4.1	project	Interne sturing en resultaatgericht management implementeren door opvolging doelstellingen en projecten uit beleidsnota en ondernemingsplan	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Koen Lemahieu	0,5 VTE		- Tweemaandelijke rapportering van doelstellingen en projecten naar het directieoverleg van HFB vanaf half 2015; - Driemaandelijke rapportering over indicatoren van dienstbeschrijvingen met garanties; - Bijsturingen gedaan waar nodig. De sleutelpersonen binnen Het Facilitair Bedrijf rapporteren over hun projecten via de nieuwe tool 'Traject'
4.2	project	Implementatie nieuwe monitoringtool voor doelstellingen en projecten binnen agentschap	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Koen Lemahieu	0,3 VTE		
4.3	project	Uitgewerkt en ingevuld kader voor procesarchitectuur voor Het Facilitair Bedrijf en via de nieuwe ontsluiting beschikbaar voor medewerkers	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Annick Seghers	1 VTE		- Tegen eind 2015 beschikt Het Facilitair Bedrijf over een uitgewerkt kader voor de procesarchitectuur voor de nieuwe processcope o.b.v. al de organisatiestructuurwijzigingen. - Daarnaast wordt een nieuwe ontsluitingswijze voor de processen bepaald die van toepassing zal zijn voor heel de organisatie. Deze nieuwe ontsluiting wordt in 2015 geïmplementeerd. - Voor de geactualiseerde strategische risico's wordt bij het ondernemingsplan 2015 nagegaan welke strategische risico's worden aangepakt. Deze oefening wordt herhaald bij de opmaak van het ondernemingsplan 2016. - Voor de operationele risico's wordt de piloot voor het proces 'onderhoud' afgewerkt en worden voor al de vastgestelde operationele risico's voor eind 2015 beheersmaatregelen uitgewerkt. - Voor de risico's van de ICT contracten wordt de CRSA van 2012 geactualiseerd of via een andere wijze een inschatting van het risicoprofiel gemaakt in 2015.
4.4	project	Opgevolgde risico's op diverse niveau's en resultaten aangewend voor uitwerking beheersmaatregelen	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Annick Seghers	0,5 VTE		
4.5	project	Verhoogd bewustzijn BCM en beschikbaarheid van concrete plannen BCM	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Annick Seghers	1 VTE		Voor BCM wordt gewerkt aan het uitwerken, eenduidig beschikbaar stellen en communiceren van concrete documenten voor BCM situaties. Voorbeelden zijn: BCM werkinstructies met tijdelijke alternatieve werkwijze, telefoonlijst / contactlijsten minimum twee keer jaar actualiseren, vragenlijsten voor BCM situaties, actualiseren crisiscommunicatie, organiseren van nieuwe BCM oefening(en), ...
4.6	project	Uitvoeren van gevalideerde onderwerpen voor interne onderzoeken op vlak van efficiëntie en effectiviteit en uitvoeren van ad-hoc interne onderzoeken in opdracht van de directie	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Annick Seghers	0,5 VTE		- Van de goedgekeurde onderwerpen voor interne onderzoeken worden in 2015 minimum twee uitgevoerd. - Indien de directie de opdracht geeft tot een ad-hoc onderzoek kan dit minimum aantal verminderd worden tot één. - Van al de interne onderzoeken wordt digitaal de informatie geregistreerd, worden de onderzoeksrapporten gevalideerd door de directie en worden de geformuleerde aanbevelingen opgevolgd voor realisatie. Methodiek van klantenbevraging opgezet voor de verschillende diensten met garanties van HFB
4.7	project	Klantenbevragingen uitvoeren: behoeftenbevragingen, tevredenheidsonderzoeken voor verschillende diensten	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Sofie Verhelst	1VTE	€ 30 000	
5 SD		Modern HR-beleid voeren	Meerjarig	Beheersdoelstelling				Zie indicatoren onder 5
5.1	project	Organiseren van een onthaal voor nieuwe medewerkers van Het Facilitair Bedrijf	Jaarlijks	Welzijn	Bram Timperman	0,025 VTE		Elke nieuwe medewerker die is overgekomen naar Het Facilitair Bedrijf heeft een onthaal gekregen
5.2	project	Uitwerken van een concept rond opleidingspakket voor leidinggeevenden	Jaarlijks	Welzijn	Bram Timperman	0,025 VTE		Er is een opleidingspakket voor leidinggeevenden opgemaakt en gevalideerd door de directie
5.3	project	Opmaak en implementatie arbeidsreglement	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Lobke Kerkhofs	0,025 VTE		Het nieuwe arbeidsreglement is verspreid aan de personeelsleden van Het Facilitair Bedrijf
5.4	project	Opmaak van nieuwe actieplan rond organisatiecultuur	Jaarlijks	Welzijn	Bram Timperman	0,1 VTE		Er zijn nieuwe acties bepaald met focus op personeelsleden van ex-e-IB, team aankoop en beheer en nieuwe afdeling overheidsopdrachten
5.5	project	Opmaak van een doelgericht vormingsplan	Jaarlijks	Welzijn	Bram Timperman	0,1 VTE		Een doelgericht vormingsplan is opgemaakt en gevalideerd door de directie
5.6	project	Monitoring streefcijfers kansengroepen	Jaarlijks	Diversiteit en gelijke kansen	Lobke Kerkhofs	0,01 VTE		Vooropgestelde streefcijfers behaald
5.7	project	Antidiscriminatieopleiding voor uitgebreide directie en operationeel leidinggeevenden	Jaarlijks	Diversiteit en gelijke kansen	Lobke Kerkhofs	0,015 VTE		Alle leden van het uitgebreid directiecomité en alle operationeel leidinggeevenden hebben de opleiding gevolgd en hebben een certificaat behaald
5.8	project	DUO-dag 2015: mensen met een arbeidshandicap lopen een dag mee met een collega van het Facilitair Bedrijf	Jaarlijks	Diversiteit en gelijke kansen	Lobke Kerkhofs	0,01 VTE		Minstens 1 persoon met een arbeidshandicap loopt mee met een collega van Het Facilitair Bedrijf
5.9	project	Volgen van een Nederlandse taalopleiding voor twee collega's die overkomen van de justitiehuisen	Jaarlijks	Diversiteit en gelijke kansen	Lobke Kerkhofs	0,005 VTE		Deelname van de twee personeelsleden aan de taalopleiding
5.10	project	Vlimpers voor iedereen - dichten van de digitale kloof	Jaarlijks	Diversiteit en gelijke kansen	Sofie Demesmaeker	0,1 VTE		Aantal personeelsleden van catering & schoonmaak die opgeleid werden in Vlimpers
5.11	project	Cijfers mbt. arbeidsongevallen vergelijken met de activiteitensectoren (frequentie, werkelijke en globale	Jaarlijks	Welzijn	Bram Timperman	0,015 VTE		Een vergelijking met de activiteitensectoren is opgemaakt
5.12	proces	Implementeren van een arbeidsongevallenonderzoek per arbeidsongeval	Jaarlijks	Welzijn	Bram Timperman	0,05 VTE		Er is en procedure opgemaakt en gevalideerd door de directie
5.13	project	Sensibiliseren en informeren rond vertrouwenspersonen door o.a duidelijk te communiceren wie fungeert als aanspreekpunt en wat de kerntaken van deze personen zijn.	jaarlijks	welzijn	Bram Timperman	0,005 VTE		Een artikel gepubliceerd in de cookie in 2015.
5.14	project	Implementeren van de omzendbrief plaats en tijdsafhankelijk werken	Jaarlijks	Welzijn	Bram Timperman	0,01 VTE		Een document met wat wijzigt wordt goedgekeurd door de directie en implementatie afschaffing prikklik
5.15	project	Opmaken functiehuis dat resulteert in een aangepast PEP en doorvertaald wordt in het arbeidsplaatsplan en Vlimpers Ploeg	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Bram Timperman	1,5 VTE		Tegen 1/4/2017 zijn in het PEP de functiefamilies en de functiefamilieniveaus opgenomen
5.16	project	Plan opstellen voor herbestemming personeelsleden drukkerij	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Bram Timperman	0,1 VTE		Plan voor herbestemming personeelsleden drukkerij is opgesteld en gevalideerd

5.17	project	Implementeren van het nieuw integriteitsbeleid van Het Facilitair Bedrijf	Jaarlijks	Beheersdoelstelling	Annick Seghers	0,1 VTE	- Dilemmatrainingen zijn voorbereid en gegeven aan doelgroepen; - Adviezen worden gegeven op vragen bij dilemma's
5.18	proces	Bij werving systematisch werken met toegewezen consultants VDAB en dit integreren in het proces van wervingen en selecties	Jaarlijks	Diversiteit en gelijke kansen	Lobke Kerkhofs	0,015 VTE	Aantal keer dat toegewezen consultants ingeschakeld worden bij selecties
5.19	proces	Aantrekkelijker opstellen van vacatureberichten	Jaarlijks	diversiteit en gelijke kansen	Lobke Kerkhofs	0,015 VTE	Alle nieuwe vacatureberichten die in een aantrekkelijkere stijl herschreven zijn
5.20	proces	Implementatie van de nieuwe procedure voor de instroom van stagiairs	Jaarlijks	Diversiteit en gelijke kansen	Lobke Kerkhofs	0,015 VTE	Aantal ingestroomde stagiairs uit kansengroepen - streefcijfer
5.21	proces	Realiseren van de acties uit het globaal preventieplan en jaaractieplan	Jaarlijks	Diversiteit en gelijke kansen	Bram Timperman	0,1 VTE	Over de geplande acties werd periodiek gerapporteerd op de werkgroep welzijn

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

SD 1 Eén vastgoedbeleid voor de Vlaamse overheid

- OD 1.1 Inventaris vastgoed van de Vlaamse overheid actueel houden en hierover jaarlijks rapporteren
- OD 1.2 Een actief vastgoedbeleid voeren aan de hand van de vastgoeddatabank en uitbouwen van een intern vastgoednetwerk
- OD 1.3 Nastreven van anticiperend beleid voor bouwprojecten en preventief technisch gebouwbeheer met aandacht voor duurzaamheid

SD 2 Naar een end to end dienstverlener inzake facility en overheidsopdrachten

- OD 2.1 Verder verduurzamen van de facilitaire dienstverleningen
- OD 2.2 Verzekeren van een efficiënte en marktconforme dienstverlening
- OD 2.3 Een efficiënte en marktconforme dienstverlening inzake archiefbeheer door in te zetten op toegankelijkheid en digitalisering
- OD 2.4 Verder professionaliseren van de aankoopcentrale met het oog op efficiëntie, kwaliteit, duurzaamheid en innovatie

SD 3 Naar een efficiënte, effectieve en kwalitatieve ICT-ondersteuning voor digitale overheid

- OD 3.1 Verzekeren van een breed aanbod van ICT-diensten
- OD 3.2 Uitwerken van een slagkrachtig overkoepelend ICT-beleid
- OD 3.3 Evolueren naar een meer gediversifieerd aanbod van ICT-diensten
- OD 3.4 Versterking vraagzijde door een spoedige operationalisering van Vlaanderen connect
- OD 3.5 End-to-end e-procurement: een volledig digitaal proces

SD 4 Consolideren van de fusie en verdere groei als organisatie

SD 5 Modern HR-beleid voeren