

////////////////////////////////////

////////////////////////////////////

INHOUD

INLEIDING.....	3
ONDERNEMINGSPLAN 2024.....	4
AFKORTINGENLIJST	5
cluster HR-beleid.....	6
1 De Vlaamse overheid als een aantrekkelijke werkgever voor talent.....	6
2 De Vlaamse overheid investeert in het welzijn en de groei van onze medewerkers	8
3 De Vlaamse overheid als efficiënte organisatie	10
4 De Vlaamse overheid als een weerspiegeling van een diverse samenleving.....	14
cluster HR-dienstverlening	17
5 Uitvoeren van een performante HR-dienstverlening	17
6 Optimaliseren van HR-dienstverlening.....	20
7 We verbreden HR-dienstverlening	23
cluster interne werking	24
8 We verhogen de maturiteit van ons agentschap	24
9 We maken van AgO een sterk merk.....	29
10 Opvolging EU-regelgeving.....	30

INLEIDING

Vlaanderen verwacht veel van zijn Vlaamse overheid. Om die verwachtingen te realiseren, is een slanke en tegelijk performante, burgergerichte overheid noodzakelijk. De beleidsnota HR en Audit Vlaamse overheid ambieert daarom een moderne overheid met sterke mensen en een matuur, transparant en dynamisch organisatiemodel. De uitdagingen op vlak van HR en organisatieontwikkeling zijn groot.

Het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) heeft als opdracht het beleid over overheidspersoneel en organisatieontwikkeling voor te bereiden, uit te voeren en te evalueren. Daarnaast ondersteunt AgO de diensten HR en het lijnmanagement binnen de entiteiten, zodat zij een eigen HR-beleid kunnen voeren, in overeenstemming met het overkoepelend beleid, in functie van de strategische doelstellingen van hun organisatie.

AgO realiseert die opdracht door:

- de 29.000 medewerkers van de Vlaamse overheid een kwaliteitsvolle en efficiënte HR-dienstverlening te bieden, zodat zij zich kunnen focussen op hun kerntaken;
- HR-professionelen en leidinggevenden te versterken in hun rol door hen kwaliteitsvolle HR-producten en -diensten aan te bieden die tegemoetkomen aan hun vragen en uitdagingen;
- in partnerschap met de HR-groep van de Vlaamse overheid te werken aan de Vlaamse overheid als een moderne en aantrekkelijke werkgever, met tevreden en gemotiveerde medewerkers die alle kansen krijgen om zich te professionaliseren en verder te groeien.

Het agentschap heeft deze opdracht vertaald in onderstaande missie.

Als centraal HR-agentschap ondersteunen we onze klanten op het vlak van personeel en organisatie. Zo krijgen de entiteiten en medewerkers van de Vlaamse overheid de ruimte om zich te focussen op hun kerntaken. Daarnaast ondersteunen en adviseren we de entiteiten bij de invoering van het HR-beleid. Zo helpen we hen om hun doelen te realiseren.

De visie van AgO luidt verder:

Het Agentschap Overheidspersoneel wil de HR-referentiebron zijn van de Vlaamse overheid. Daarnaast wil ze de Vlaamse overheid uitdragen als aantrekkelijke werkgever. Zo helpt het agentschap om zowel personeel als organisatie te laten groeien.

De combinatie van HR-beleid en -dienstverlening binnen één agentschap is de belangrijkste troef van AgO. Door te investeren in doorgedreven HR-kennis en -expertise bij de AgO-medewerkers, en krachten over de grenzen van teams en afdelingen heen te bundelen, slaagt AgO erin om de juiste antwoorden te bieden op HR-uitdagingen.

ONDERNEMINGSPLAN 2024

Het Agentschap Overheidspersoneel wil als HR-agentschap een gewaardeerde partner zijn van de Vlaamse overheid en haar entiteiten zodat zij een goede dienstverlening kunnen leveren aan hun klanten en zich volop en zorgeloos kunnen focussen op hun kerntaken. AgO is ook de partner die het HR-beleid van de minister bevoegd voor Bestuurszaken voorbereidt, uitvoert en monitort.

Het ondernemingsplan vertaalt het meerjarig doelstellingenkader (9 strategische organisatie-doelstellingen en 30 operationele organisatiedoelstellingen) naar concrete acties en resultaten voor elk jaar binnen het meerjarenondernemingsplan. Om de voortgang van het meerjarenondernemingsplan op te volgen wordt elk jaar een afzonderlijk ondernemingsplan geëvalueerd. Voor de opmaak van het huidige ondernemingsplan werd vertrokken vanuit de ambities en openstaande acties van het vorige in 2023. Het ondernemingsplan van 2024 is tevens het laatste van deze legislatuur. De focus in 2024 ligt dan ook hoofdzakelijk op het uitvoeren van de reeds gestelde ambities en het afwerken van lopende acties die de voorgaande jaren opgestart werden. In die zin zijn er geen grote vernieuwingen. Die worden verwacht in het volgende ondernemingsplan onder de nieuwe regering en het nieuwe regeerakkoord.

Het ondernemingsplan is een planningsinstrument voor en door alle medewerkers binnen AgO. Het helpt ons om integraal samen te werken om onze focus te realiseren. Het biedt een antwoord op de vraag: wat doen we dit jaar en tot welk resultaat leidt dit? Zo is het ondernemingsplan het sturingsinstrument waar projecten en processen uit voortvloeien.

We vatten het op als een dynamisch, 'levend' instrument. Dat betekent dat we de voortgang opvolgen en jaarlijks evalueren: Doen we wat we beogen te doen? Bereiken we onze resultaten? Dit laat ons toe om de focus te behouden en toe te werken naar de geformuleerde ambities. Een belangrijke focus is in dit ondernemingsplan weggelegd voor het 5-sporenbeleid waarvan de onderhandelingen eind 2023 tot een einde kwamen. Zo werd ook dit ondernemingsplan afgestemd op de geleidelijke invoering van het 5-sporenbeleid op basis van de beleidsbeslissingen die genomen werden.

Het ondernemingsplan omvat de beleids- en beheersdoelstellingen van AgO en is opgebouwd rond drie clusters: HR-beleid, HR-dienstverlening en interne werking van het Agentschap Overheidspersoneel.

AgO is gehuisvest in gebouwen die beheerd worden Het Facilitair Bedrijf. Daarom neemt AgO geen eigen acties op rond de in het Regeerakkoord 2019-2024 vermelde meerjarenstrategie met het oog op het realiseren van een primaire energiebesparing van 2,5% per jaar. Hiervoor wordt verwezen naar het ondernemingsplan van Het Facilitair Bedrijf.

AFKORTINGENLIJST

AgO: Agentschap Overheidspersoneel

ASR: Aangifte Sociale Risico's

Beleidsdomein KBBJ: Beleidsdomein Kanselarij, bestuur, buitenlandse zaken en justitie

CCVO: Crisiscentrum Vlaamse overheid

CRM: Customer relationship management

DAV: Digitaal Archief Vlaanderen

Departement KBUZA: Departement Kanselarij en Buitenlandse zaken

DPO: Data protection officer

DVO: Diensten van de Vlaamse overheid

DT: Directieteam

EVC-procedure: Erkennen verworven competenties-procedure

GDPB: Gemeenschappelijke dienst voor preventie en bescherming

HFB: Het facilitair bedrijf

HR: human resources

IBP: Informatiebeheersplan

ICT: Informatie- en communicatietechnologie

IT: Informatietechnologie

JAP: Jaaractieplan

KB: Koninklijk Besluit

KPI: Kritieke prestatie-indicatoren

RM: risicomangement

R&S: Rekrutering en selectie

VO: Vlaamse overheid

VPS: Vlaams personeelsstatuut

VVEU: Vertegenwoordiging van Vlaanderen in de Europese unie

1 DE VLAAMSE OVERHEID ALS EEN AANTREKKELIJKE WERKGEVER VOOR TALENT

In 2024 zetten we het traject naar een modern en dynamisch HR-beleid verder. Om als Vlaamse overheid een aantrekkelijke werkgever te blijven, wensen we de arbeidsvoorwaarden verder te harmoniseren. De Vlaamse Regering nam in dit kader op 29 oktober 2021 akte van de conceptnota 'De Vlaamse overheid dynamiseren via 5-sporenbeleid'. In de evolutie daarnaartoe onderscheiden we 5 sporen:

- Rechtspositie
- Loopbaan- en beloningsbeleid
- Ziekteregeling en re-integratie
- Pensioen
- Uitstroom

1.1 We creëren uniforme arbeidsvoorwaarden op verschillende sporen

ACTIE 1 We passen de regelgeving, dienstverlening, HR-systemen en processen en procesarchitectuur verder aan met het oog op de implementatie

- | | |
|------------------|---|
| RESULTAAT | <ul style="list-style-type: none">• De dienstverlening en onderliggende processen en HR-systemen zijn aangepast of vernieuwd in functie van de 5-sporenaanpak.• De nodige veranderacties (interne en externe communicatie en opleiding) zijn uitgevoerd. |
|------------------|---|

TIMING	Eind 2024
---------------	-----------

ACTIE 2 We ondersteunen de verschillende doelgroepen binnen de Vlaamse overheid met de voorbereiding en implementatie van het 5-sporenbeleid

- | | |
|------------------|--|
| RESULTAAT | <ul style="list-style-type: none">• Alle medewerkers binnen de Vlaamse overheid zijn duidelijk geïnformeerd over het 5-sporenbeleid.• Het 5-sporenbeleid heeft door middel van verschillende opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden de diverse behoeften van medewerkers ondersteund.• Er is een continue evaluatie en bijsturing van de implementatie van het vernieuwd HR-beleid. |
|------------------|--|

TIMING	Eind 2024
---------------	-----------

1.2 We positioneren de Vlaamse overheid ten volle als een sterke en diverse werkgever voor talent

ACTIE 1 We maken verder werk van ons werkgeversimago

DOEL	We creëren een authentiek werkgeversimago zodat we ook in de toekomst een aantrekkelijke werkgever blijven voor alle talenten. We willen dat de personeelsleden fier zijn en de Vlaamse overheid als werkgever aanbevelen.
RESULTAAT	• Een geactualiseerde employerbrandingstrategie om de Vlaamse overheid als een aantrekkelijke en unieke werkgever te promoten werd verder ontwikkeld op basis van het intern en extern onderzoek dat werd uitgevoerd naar het werkgeversimago van de Vlaamse overheid. Dit is gebeurd in een projectplan dat de stakeholders en doelgroepen omvat. Er is onderzocht of dit plan effectief binnen de VO uitgerold kan worden. • Onze belangrijkste doelgroepen werden bereikt met behulp van het communicatieplan en -boodschap over ons werkgeversimago. • Gerichte campagnes en acties om de Vlaamse overheid als aantrekkelijke werkgever op de kaart te zetten werden uitgerold (Timing doorlopend).
TIMING	Eind 2024

2 DE VLAAMSE OVERHEID INVESTEERT IN HET WELZIJN EN DE GROEI VAN ONZE MEDEWERKERS

2.1 We zetten begeleide heroriëntering in om kwetsbare personeelsleden inzetbaar te houden

ACTIE 1 We zetten de piloot externe heroriëntering verder

DOEL	De geleerde lessen uit deze piloot vormen inhoudelijke input en een hefboom voor het onderbouwen van een beleidskader externe mobiliteit.
RESULTAAT	• Eén piloot externe heroriëntering werd afgerond. • De eindevaluatie is opgemaakt en de conclusienota werd afgeleverd aan het kabinet.
TIMING	Eind 2024

2.2 We voorzien een beleidskader voor welzijn, inclusief kader voor re-integratie

ACTIE 1 We vernieuwen de visie op het aanwezigheidsbeleid.

DOEL	We streven naar een permanente dialoog tussen leidinggevende en medewerker over de werkeisen en hulpbronnen in de werkcontext om te komen tot meer werkbaar werk en meer preventief te werken rond afwezigheden.
RESULTAAT	• De nieuwe pijlers werden in zes proeftuinen toegepast waarvan er drie al geëvalueerd werden in 2023 en drie in 2024. • Er is een proefproject opgezet bij een beperkt aantal entiteiten waarbij er voor kortdurende ziekteafwezigheden geen ziekteattest meer vereist is.
TIMING	Eind 2024

2.3 We verhogen de globale opleidingsinspanningen voor leidinggevend en medewerkers

ACTIE 1 Via het project 'Iedereen Digitaal' versterken we de digitale vaardigheden van de personeelsleden van de Vlaamse overheid

DOEL	De Vlaamse overheid wenst een voorbeeldrol op te nemen door zelf extra in te zetten op het verhogen van de digitale vaardigheden van haar personeelsleden. Met het project 'Iedereen Digitaal' wil AgO een aanbod ter beschikking stellen om digitale vaardigheden in kaart te brengen en vervolgens te ontwikkelen.
RESULTAAT	• Het aanbod om digitale vaardigheden in kaart te brengen en te ontwikkelen, genaamd de DigiWijzer, is geëvalueerd op basis van de ervaringen in de pilootfase. • Het aanbod 'Iedereen Digitaal' is ter beschikking gesteld aan alle personeelsleden van de VO.
TIMING	Eind 2 ^{de} kwartaal 2024

ACTIE 2 We realiseren verder onze ambities rond het VO-breed aanbieden van een gedragen en toekomstgericht leeraanbod, zowel qua leerthema's als qua leervormen

DOEL	De bij het begin van de legislatuur gestelde ambities rond het VO-breed aanbieden van een gedragen en toekomstgericht leeraanbod zijn gerealiseerd.
RESULTAAT	• De dienstverlening rond het aanbieden van reeds gecureerd digitaal leermateriaal rond generieke vaardigheden – aangeboden via de generieke leerbibliotheek, alsook de dienstverlening rond het zelf leren aanmaken van digitaal leermateriaal is verder uitgebouwd. • Het vormingsprogramma rond het Europees Voorzitterschap is uitgerold. • We organiseren verder, in co-creatie met onze interne HR-partners, netwerken leerevenementen rond de uitdagingen met betrekking tot leren en ontwikkelen die HR aanreikt binnen de online en offline community.
TIMING	In de loop van 2024

3 DE VLAAMSE OVERHEID ALS EFFICIËNTE ORGANISATIE

3.1 We realiseren een toekomstgerichte overkoepelende personeelsbehoefteplanning die de noden van vandaag, morgen en op lange termijn weergeeft.

ACTIE 1 We voorzien een geactualiseerd beleidskader en bijhorende rapportering met betrekking tot de personeelsbehoefteplanning

DOEL	We willen zicht krijgen op de personeelsbehoeften van vandaag, morgen en op lange termijn en dit zowel op entiteitsniveau als VO-breed. Om dit te realiseren werken we een nieuw beleidskader uit dat de modaliteiten weergeeft binnen dewelke de entiteiten het personeelsplan van hun entiteit moeten opmaken en laten goedkeuren. Verder is er nood aan een beleidsrapport met gegevens uit de Vlimpers-module arbeidsplaatsbeheer dat een stand van zaken geeft over de personeelsbehoeften op entiteits- en VO-niveau.
RESULTAAT	• De uitwerking van een geactualiseerd beleidskader is opgestart. • Een beleidsrapport op VO-niveau met bijhorende monitoring op VO-niveau is opgestart.
TIMING	Eind 2024

ACTIE 2 We onderzoeken de optimalisering van de organisatiestructuur binnen de Vlaamse Overheid

DOEL	De Vlaamse Regering nam, in het kader van de Vlaamse Brede Heroverweging, op 19 november 2021 akte van een mededeling waarmee voor de jaren 2022-2024 acht thema's werden vastgelegd waarvoor uitgaventoetsingen zullen gebeuren. Eén van deze uitgaventoetsingen heeft betrekking op de organisatiestructuur van de Vlaamse overheid.
RESULTAAT	• Samen met de externe partner heeft AgO een onderbouwd analyserapport opgesteld. • Er zijn concrete aanbevelingen voorgesteld.
TIMING	Eind 2 ^{de} kwartaal 2024

3.2 We ontwikkelen een kader met handvaten voor entiteiten om om te gaan met verschillende tewerkstellingsvormen en arbeidsrelaties.

ACTIE 1 We integreren het richtinggevende beleidskader rond tewerkstellingsvormen en de arbeidsrelatie in de bestaande systemen en dienstverlening

DOEL	Om entiteiten doordachte en onderbouwde keuzes te laten maken, werken we aan een richtinggevend kader om flexibel gebruik te maken van hybride arbeidsrelaties en andere tewerkstellingsvormen.
RESULTAAT	• Het richtinggevend kader is geïntegreerd met de inhoud van andere relevante projecten, zoals het beleidskader personeelsplanning. • Het richtinggevend kader is geïntegreerd in de bestaande systemen en dienstverlening.
TIMING	Eind 2024

3.3 We ontwikkelen een modern in- en doorstroombeleid en werken de bestaande drempels voor in- en doorstroom weg.

ACTIE 1 We breiden de dienstverlening rond Talentmanagement verder uit

DOEL	Door het ondersteunen van de juiste strategieën (bijv. jobredesign) en het inzetten op verschillende vormen van mobiliteit (onder andere door begeleiding bij tijdelijke mobiliteit en bij het opzetten van talentpools), spelen we in op de duurzame inzetbaarheid van medewerkers binnen de Vlaamse overheid.
RESULTAAT	• Een analyse van de verschillende mogelijkheden op vlak van mobiliteit binnen de VO werd vertaald in een visuele voorstelling.
TIMING	Eind 2 ^{de} kwartaal 2024

ACTIE 2 We pakken de drempels voor instroom aan

DOEL	De EVC-procedure is een specifieke procedure waarmee de Vlaamse overheid kandidaten kan aanwerven die niet aan de diplomavoorwaarden voldoen, maar wel over de nodige kennis of (beroeps)ervaring beschikken. We werken een voorstel uit om de EVC-procedure te vereenvoudigen om meer kansen te bieden aan kandidaten die over de benodigde competenties beschikken. Dit voorstel tot vereenvoudiging wordt doorvertaald in regelgeving. Op basis hiervan vindt de implementatie van de vereenvoudigde procedure plaats binnen de diensten van de Vlaamse overheid.
RESULTAAT	• Voorstel tot wijziging van het VPS is opgeleverd. • De nieuwe EVC-procedures zijn geïmplementeerd.
TIMING	Doorlopend, in functie van de voortgang van ontwikkelingen en specifieke afspraken

ACTIE 3 We zetten we een proeftuin op voor een bijgestuurde en geoptimaliseerde aanpak van het intakegesprek vanuit het selectiecentrum met de betrokken klant-entiteit wanneer vacatures gepubliceerd moeten worden.

DOEL	Door het opzetten van deze proeftuin willen we daar waar vacatures moeilijk ingevuld raken en er tot herpublicatie van de vacature moet overgegaan worden, via een andere aanpak van het intakegesprek met de klant-entiteit, drempels in kaart brengen en ruimer kijken naar oplossingen om deze drempels weg te werken.
RESULTAAT	• Vanuit de evaluatie van de proeftuin zijn er aanbevelingen geformuleerd rond een andere aanpak van het intakegesprek en kan dit verruimd ingezet worden binnen het selectiecentrum.
TIMING	In de loop van 2024 conform de gemaakte projectafspraken

ACTIE 4 We optimaliseren het gebruik van het loopbaaninstrument 'externe mobiliteit'

DOEL	De mobiliteit van het overheidspersoneel over de verschillende bestuursniveaus heen bevorderen en zo aan kruisbestuiving doen.
RESULTAAT	• De mogelijke instap in het federale loopbaanplatform 'Talent Exchange', dat personeelsleden van de aangesloten overheidsdiensten de mogelijkheid biedt om tijdelijk elders een andere uitdaging op te nemen, is onderzocht. • De samenwerkingsovereenkomst met FOD BOSA werd afgesloten en de structurele samenwerking tussen beide loopbaancentra is opgestart. • We hebben onderzocht of vacatures van de lokale besturen en de Vlaamse overheid makkelijker met elkaar kunnen worden gedeeld om zo de zichtbaarheid te verhogen
TIMING	Eind 2024

3.4 We ontwikkelen een geïntegreerd raamwerk rond leiderschap

ACTIE 1 We ondersteunen leidinggevend en hun teams naar een modern HR-beleid

DOEL	Het 5-sporenbeleid zal een grote verandering betekenen voor de Vlaamse overheid, in het bijzonder voor leidinggevend en hun teams. Leidinggevend hebben een belangrijke rol te vervullen om de medewerkers binnen de organisatie te ondersteunen opdat zij kunnen bijdragen aan een kwaliteitsvolle en efficiënte dienstverlening. Ook het top- en middenkader van de Vlaamse overheid is een cruciale partner om deze verandering te realiseren en de steeds complexere uitdagingen waarmee we geconfronteerd worden het hoofd te kunnen bieden.
RESULTAAT	• Leidinggevend hebben de nodige competenties gekregen om hun rol in de evaluatiecyclus goed te kunnen opnemen. Er zijn hiervoor volgende (vernieuwde) opleidingen gekomen: ○ 'prestaties beoordelen' ○ 'gesprekken voeren' ○ 'remediëringsgesprekken' • Directiecomités zijn ondersteund in het opzetten van een waarderingskader door middel van begeleidingssessies. • Er is aandacht geweest voor het welzijn van de leidinggevend door middel van reboostgesprekken en het versterken van de coachende vaardigheden
TIMING	Eind 2024

3.5 We actualiseren de deontologische code van de Vlaamse overheid

ACTIE 1 We starten de implementatie van de Omzendbrief integriteit

DOEL	Het integriteitsbeleid bij de diensten van de Vlaamse overheid versterken door de opmaak van een omzendbrief integriteitsbeleid.
RESULTAAT	• Richtinggevende principes voor het integriteitsbeleid werden opgesteld. • Operationele afspraken en concretisering van verantwoordelijkheden zijn vastgelegd. • Bepaalde rollen en actoren zijn verankerd.
TIMING	Tegen eind 2024

3.6 We optimaliseren risicomanagement binnen de Vlaamse overheid

ACTIE 1 We ondersteunen de uitwerking van het risicomanagement bij de entiteiten

DOEL	AgO blijft zelf instaan voor het aanbieden van instrumenten en interne en externe consultancy op het vlak van organisatieontwikkeling en proces- en projectrisico's. Daarbij hoort ook de ondersteuning binnen de Vlaamse overheid voor entiteitspecifieke proces- en projectrisico's.
RESULTAAT	• AgO heeft een netwerk organisatieontwikkeling binnen de Vlaamse overheid uitgebouwd waar het kennis en praktijken rond Risicomanagement met leden uit verschillende VO-entiteiten verder gedeeld heeft. • AgO heeft afdoende de focusdomeinen van een VO-breed risicobeheer met Audit Vlaanderen afgestemd.
TIMING	Eind 2024

4 DE VLAAMSE OVERHEID ALS EEN WEERSPIEGELING VAN EEN DIVERSE SAMENLEVING

4.1 We bouwen een sterk en inclusief diversiteitsbeleid uit

ACTIE 1 We voeren prioritaire acties uit het implementatieplan uit op basis van de aanbevelingen uit de nulmeting discriminatie

DOEL	De Vlaamse overheid streeft naar een divers personeelsbestand. Non-discriminatie is een belangrijk beginsel in het rekruterings- en selectieproces. De Vlaamse overheid liet als werkgever in 2022 een onafhankelijke, academische nulmeting discriminatie uitvoeren op de discriminatiegronden buitenlandse herkomst, geslacht en handicap. Het doel van het onderzoek was om eventuele vormen van discriminatie bij aanwerving te detecteren en om beleidsaanbevelingen op te stellen voor de remediëring van eventuele knelpunten. Het onderzoeksrapport werd in juli 2023 opgeleverd en een implementatieplan werd in het najaar van 2023 opgesteld. Eind 2023 startten we met de eerste quickwin-acties en acties die aansloten bij de lopende beleidsprojecten. In 2024 voeren we de prioritaire acties uit het implementatieplan (verder) uit.
RESULTAAT	• Aanbod inclusietraject is in een piloot ontwikkeld (cf. 4.1 Actie 2). • Een vorming ‘voeren van selectiegesprekken op een inclusieve manier’ voor leidinggevendenden is verkend (timing: eind 2024). • Het instrument ‘voorbehouden betrekkingen’ is gesensibiliseerd en mogelijke optimaliseringen middels een gepast aanbod werden verkend, met name de mogelijkheid van een jobcoachinggesprek met de gekozen kandidaat voor de effectieve indiensttreding. (timing: eind 2024). • Aanbevelingen werden geformuleerd op basis van de resultaten van de bevraging over de toepassing van de voorrangsregeling bij gelijkwaardigheid uit het VPS (timing: eind 1^{ste} kwartaal 2024). • Een gecoördineerd stagebeleid en facilitering van een gecentraliseerd platform voor stagiairs en werkgevers zijn verkend (timing: eind 2024). • Verschillende meld- en klachtenprocedures over discriminatie zijn afgestemd (timing: eind 2024).
TIMING	Zie resultaten

ACTIE 2 We finaliseren een voorstel tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 24 december 2004 ‘houdende maatregelen ter bevordering en ondersteuning van het gelijkekansen- en diversiteitsbeleid in de Vlaamse administratie’ (afgekort BVR gelijke kansen en diversiteit) en het Vlaams personeelsstatuut van 13 januari 2006 (afgekort VPS) ter actualisering en verdere bevordering van de gelijke kansen

DOEL	De wijzigingen in het BVR gelijke kansen en diversiteit dienen ertoe meer gelijkheid te creëren, de rechtsbasis te actualiseren in het licht van recentere regelgeving en ter verdere ondersteuning van een gelijkekansen- en diversiteitsbeleid. De wijzigingen van het VPS zijn technische wijzigingen die voortvloeien uit het BVR gelijke kansen en diversiteit.
RESULTAAT	• Het voorstel is gefinaliseerd en de technische wijzigingen zijn voorbereid.
TIMING	Eind 2024

ACTIE 3 We ontwikkelen en lanceren een aanbod inclusietraject in piloot bij enkele entiteiten

DOEL	We brengen de inclusieve cultuur in kaart door het ontwikkelen van een instrument 'inclusietraject' en bieden het aan de entiteiten aan. We zetten daartoe in op draagvlakcreatie en responsabilisering. Vervolgens ondersteunen we de entiteiten met aanbevelingen op maat.
RESULTAAT	• Het instrument van het inclusietraject is ontwikkeld. • Het inclusietraject werd aangeboden aan geïnteresseerde entiteiten.
TIMING	Eind 2024

ACTIE 4 We bestellen een onderzoek naar de mechanismen die al dan niet zorgen voor de voortijdige uitstroom van personen uit kansengroepen

DOEL	De Vlaamse overheid wil de diverse samenstelling van de Vlaamse samenleving weerspiegelen. De ambitie van de Vlaamse overheid gaat bovendien over een inclusief diversiteitsbeleid waar alle personeelsleden in hun eigen verscheidenheid kunnen werken. Het inzetten op de instroom van divers talent is van cruciaal belang. De retentie van deze personeelsleden is minstens zo belangrijk. Om eventuele mechanismen aan te pakken die zorgen voor de voortijdige uitstroom van divers talent, wordt een onderzoek in de markt geplaatst naar eventuele uitstroombewegingen van personeelsleden uit kansengroepen.
RESULTAAT	• Het onderzoek naar de voortijdige uitstroom van personen uit kansengroepen is geplaatst.
TIMING	Eind 2024

ACTIE 5 We verkennen een kader voor sensibiliseringsacties rond inclusief taalgebruik met betrekking tot het sensitieve taalgebruik naar personen en groepen en met bijzondere aandacht voor personen van buitenlandse herkomst

DOEL	We willen personeelsleden van de Vlaamse overheid bewust maken, sensibiliseren en ondersteunen in hun communicatie met of over personen en groepen van buitenlandse herkomst. Dit doen we door een specifiek beleid omtrent inclusieve communicatie te ontwikkelen als onderdeel van het huidige taalbeleid Heerlijk Helder.
RESULTAAT	• We hebben een aanzet tot beleid ontwikkeld voor sensibiliseringsacties voor inclusief taalgebruik.
TIMING	Eind 2024

4.2 We zetten extra in op tewerkstelling van personen met een handicap of chronische ziekte

ACTIE 1 We verkennen verder een mogelijke opdracht voor tolken Vlaamse Gebarentaal

DOEL	Op basis van een beleidsmatige analyse en een behoeftebevraging van personeelsleden met een auditieve beperking en diversiteitsambtenaren wordt er verkend of er een opdracht van beperkte waarde uitgeschreven dient te worden voor tolken Vlaamse Gebarentaal. Deze opdracht gaat na hoe sollicitanten en personeelsleden met een auditieve beperking beter ondersteund kunnen worden en er een inclusievere werkcontext kan worden gecreëerd. Onderdeel van deze opdracht zou kunnen zijn dat er samen met de tolken en eindgebruikers wordt nagedacht over de inzet van tolken Vlaamse Gebarentaal binnen de Vlaamse overheid.
RESULTAAT	• De verkenning naar het al dan niet plaatsen van een opdracht is afgerond.
TIMING	Eind 2024.

ACTIE 2 We stroomlijnen de verlofstelsels 'deeltijdse prestaties wegens ziekte' en 'deeltijdse prestaties wegens handicap en chronische aandoening' (over de statuten heen)

DOEL	We stroomlijnen de deeltijdse medische verlofstelsels over de statuten heen vanuit een visie rond duurzame inzetbaarheid, redelijke aanpassingen (wettelijke bepaling) en sociaal werkgeverschap met inachtnaam van een maximaal correcte en gelijke behandeling van alle medewerkers van de Vlaamse overheid, ongeacht statuut en gezondheidstoestand.
RESULTAAT	Het in 2023 opgeleverde beleidskader is juridisch en operationeel afgetoetst ter voorbereiding van het politieke besluitvormingsproces • Er is een vergelijking uitgevoerd met de beleidskaders van andere overheden. • De modaliteiten en beslissingscriteria voor het toekennen van het stelsel zijn vastgesteld en juridisch sluitend. • Het operationele proces is samen met belanghebbenden (onder andere DCPA) in een procesflow uitgetekend en geoptimaliseerd.
TIMING	Eind 2024

CLUSTER HR-DIENSTVERLENING

5 UITVOEREN VAN EEN PERFORMANTE HR-DIENSTVERLENING

5.1 We voeren personeels- en loonadministratie uit

ACTIE 1 We monitoren de vooropgestelde doelstellingen van de dienstverlening personeels- en loonadministratie structureel vanuit kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid

DOEL	Een kwaliteitsvolle, efficiënte en klantgerichte opvolging van personeels- en loonadministratie.
RESULTAAT	- De indicatoren uit het KPI-dashboard zijn geactualiseerd en besproken op het directieteam en Voorzitterscollege. - De bespreking op het directieteam en Voorzitterscollege leidt tot verbeterinitiatieven.
TIMING	Bespreking directieteam per kwartaal Rapportering Voorzitterscollege april 2024

ACTIE 2 We realiseren de vooropgestelde doelstellingen over kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid van de dienstverlening personeels- en loonadministratie

DOEL	Voldoen aan de verwachtingen van de klant.
RESULTAAT	De indicatoren rond kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid van de dienstverlening personeels- en loonadministratie zijn behaald.
TIMING	Maandelijks

ACTIE 3 We behalen jaarlijks een ISAE3402-rapport

DOEL	Het ISAE3402 rapport is een internationaal erkend rapport voor onder meer sociale secretariaten waarin een auditor een uitspraak doet in welke mate de financiële processen met betrekking tot de loonverwerking onder controle zijn. In 2021, 2022 en 2023 werden de rapporten daartoe aangeleverd. Het is de ambitie om met deze rapporten de beheersing over de payrollprocessen te vergroten.
RESULTAAT	- De aanbevelingen uit de rapporten van de voorgaande auditjaren zijn aangepakt en/of gerealiseerd. - Het rapport 2024 is opgeleverd. - Nieuwe beheersmaatregelen zijn opgezet voor wat betreft de processen 'afwezigheden' en 'uitstroom', zodat ze op punt staan om volgend auditjaar 2024-2025 in scope te kunnen nemen.
TIMING	Eind 3 ^{de} kwartaal 2024

ACTIE 4 We actualiseren de omzendbrief 'tussenkost stoffelijke schade aan eigen voertuig bij dienstverplaatsingen'

DOEL	De Vlaamse overheid wenst de 'tussenkost stoffelijke schade aan eigen voertuig bij dienstverplaatsingen' te actualiseren en aan te passen aan de wijzigende maatschappelijke evoluties inzake mobiliteit. De actualisatie zal gebeuren rekening houdend met de raamovereenkomst voor verzekeringen van motorrijtuigen en omnium dienstverplaatsingen van de aankoopcentrale van HFB.
RESULTAAT	De actualisatie gebeurde via het geschikte instrument/regelgeving.
TIMING	Doorlopend, in functie van de voortgang van ontwikkelingen en specifieke afspraken.

5.2 We zorgen voor applicatiebeheer en rapportering

ACTIE 1 We monitoren de vooropgestelde doelstellingen van de dienstverlening applicatiebeheer en rapportering structureel vanuit kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid

DOEL	Een kwaliteitsvolle, efficiënte en klantgerichte werking van onze applicaties en rapportering.
RESULTAAT	- De indicatoren uit het KPI-dashboard zijn geactualiseerd en besproken op het directieteam en Voorzitterscollege. - De bespreking op het directieteam en Voorzitterscollege leidt tot verbeterinitiatieven.
TIMING	Bespreking directieteam per kwartaal Rapportering Voorzitterscollege april 2024

ACTIE 2 We realiseren de vooropgestelde doelstellingen over kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid van de dienstverlening applicatiebeheer en rapportering

DOEL	Voldoen aan de verwachtingen van de klant.
RESULTAAT	De indicatoren rond kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid van de dienstverlening applicatiebeheer en rapportering zijn behaald.
TIMING	Maandelijks

5.3 We voeren de talentprocessen van de Vlaamse overheid uit

ACTIE 1 We monitoren de vanuit kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid vooropgestelde doelstellingen van de dienstverlening rond talentprocessen

DOEL	Een kwaliteitsvolle, efficiënte en klantgerichte opvolging van de talentprocessen van de Vlaamse overheid.
RESULTAAT	- De indicatoren uit het KPI-dashboard zijn besproken op het directieteam en Voorzitterscollege. - De bespreking op het directieteam en Voorzitterscollege heeft tot verbeterinitiatieven geleid.
TIMING	Bespreking directieteam per kwartaal Rapportering Voorzitterscollege april 2024

ACTIE 2 We realiseren de vanuit kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid vooropgestelde doelstellingen van de dienstverlening rond talentprocessen

DOEL Voldoen aan de verwachtingen van de klant.

RESULTAAT

- De indicatoren rond kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid van de dienstverlening rond talentprocessen zijn behaald.

TIMING Bespreking directieteam per kwartaal

5.4 We voeren de dienstverlening organisatieontwikkeling uit

ACTIE 1 We monitoren de afname van het aanbod van de dienstverlening organisatieontwikkeling en de netwerken

DOEL Een kwaliteitsvolle, efficiënte en klantgerichte opvolging van de dienstverlening organisatieontwikkeling.

RESULTAAT

- De indicatoren uit het KPI-dashboard zijn geactualiseerd en besproken op het directieteam en Voorzitterscollege.
- De bespreking op het directieteam en Voorzitterscollege heeft tot verbeterinitiatieven geleid.

TIMING Bespreking directieteam per kwartaal
Rapportering Voorzitterscollege april 2024

5.5 We voeren de dienstverlening welzijn (inclusief preventiebeleid) uit

ACTIE 1 We monitoren de vooropgestelde doelstellingen van de dienstverlening welzijn structureel vanuit kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid

DOEL Een kwaliteitsvolle, efficiënte en klantgerichte opvolging van de dienstverlening welzijn.

RESULTAAT

- De indicatoren uit het KPI-dashboard zijn geactualiseerd en besproken op het directieteam en Voorzitterscollege.
- Aanvullende monitoring, via het opstellen van nieuwe indicatoren, is conform het met het team kwaliteit afgesproken groeipad, opgezet.

TIMING Bespreking directieteam per kwartaal
Rapportering Voorzitterscollege april 2024

ACTIE 2 We realiseren de vanuit kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid vooropgestelde doelstellingen van de dienstverlening welzijn

DOEL Voldoen aan de verwachtingen van de klant.

RESULTAAT

- De indicatoren rond kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid van de dienstverlening welzijn zijn behaald.

TIMING Bespreking directieteam per kwartaal

6 OPTIMALISEREN VAN HR-DIENSTVERLENING

6.1 We professionaliseren de HR-dienstverleningsprocessen

ACTIE 1 We optimaliseren onze kernprocessen

DOEL	In een mature procesgerichte organisatie kunnen de klanten van AgO rekenen op een efficiënte, kwaliteitsvolle en klantgerichte HR-dienstverlening. We streven ernaar om de volledige architectuur van processen in kaart te brengen die als kader gehanteerd kan worden. Op die manier kunnen we onze dienstverlening uitvoeren, meten, bijsturen en evalueren. De uitwerking van het 5-sporenbeleid zal een grote invloed hebben op onze dienstverlening. Het is belangrijk om de geïmpacteerde processen aan te passen aan deze nieuwe realiteit en waar nodig nieuwe processen te ontwikkelen en implementeren.
RESULTAAT	• Onze sleutelprocessen en welke minimaal beschreven moeten worden zijn bepaald. Er is een instrument voor de jaarlijkse review van deze processen, zodat de processen en procesdocumentatie actueel blijven. • Binnen de dienstverlening personeelsadministratie is extra aandacht besteed aan de processen doorstroom.
TIMING	Eind 2024

ACTIE 2 We bereiden de regeringswissel / kabinetswissel 2024 voor door in 2024 te investeren in het beschrijven en optimaliseren van de betrokken processen

DOEL	De regeringswissel / kabinetswissel 2024 is voorbereid.
RESULTAAT	• De dienstverlenende processen voor de kabinetten zijn beschreven (afwijkingen ten aanzien van standaardprocessen). • Er is een analyse uitgevoerd met betrekking tot specifieke dienstverlening (bijvoorbeeld budgetopvolging kabinetten, beheer voertuigen, ...) en er zijn afspraken hierover gemaakt met de andere dienstverleners. • Er ligt een uitgewerkt draaiboek 'regeringswissel' klaar.
TIMING	1 juni 2024

ACTIE 3 We optimaliseren het preventiebeleid van de GDPB

DOEL	Dienstverlening GDPB uitwerken, programmeren, uitvoeren en zichtbaar maken.
RESULTAAT	• De kernprocessen werden verder geïmplementeerd: opleiding aan medewerkers om te werken volgens deze processen, communicatie naar klanten, ... • De processen werden aangepast in functie van de implementatie van het digitaliseringssysteem.
TIMING	Eind 2024

ACTIE 4 We integreren en optimaliseren de belangrijkste processen voor personeelsleden met een handicap of chronische ziekte

DOEL	De Vlaamse overheid streeft naar een kwalitatieve, klantgerichte dienstverlening. Om die klantbeleving voor personeelsleden met een handicap of chronische ziekte te verbeteren, wordt ingezet op de integratie van de belangrijkste processen voor personeelsleden uit de doelgroep in bestaande end-to-end dienstverleningsprocessen. Dit leidt tot een inclusievere aanpak ten aanzien van personen uit de doelgroep.
RESULTAAT	• Het proces voor deeltijdse prestaties wegens handicap of chronische ziekte is geïmplementeerd. Het proces van digitalisering is in kaart gebracht. • Het proces voor de opmaak van een integratieprotocol is geïmplementeerd. • Het proces voor registratie van personeelsleden met een handicap of chronische ziekte is uitgetekend en geoptimaliseerd.
TIMING	Eind 2024

6.2 We verbeteren en vernieuwen onze HR-toepassingen en ondersteunende systemen

ACTIE 1 We voeren een aantal systeem- en procesoptimalisaties door naar aanleiding van de implementatie van de nieuwe loonmotor

DOEL	De nieuwe loonmotor biedt een aantal opportuniteiten en (proces)optimalisaties die pas na de definitieve oplevering opgenomen kunnen worden. Ook tijdens het implementatietraject werden meerdere bijkomende optimalisatiemogelijkheden geïdentificeerd, zowel met betrekking tot de SAP-loonmotor als de daarmee gepaard gaande processen (al dan niet in relatie met ISAE 3402). Deze optimalisaties vormen het sluitstuk van het project implementatie nieuwe loonmotor ter ondersteuning van innoverende dienstverlening die rechtstreeks betrekking heeft op de werking van de loonmotor.
RESULTAAT	• Het controlelandschap van de verloningsprocessen werd onderzocht en (indien gunstig bevonden) geoptimaliseerd binnen de SAP-loonmotor. • Het onderzoek naar de automatisering van de ASR is afgerond en (indien gunstig bevonden) geïmplementeerd in de AgO-processen. • De verloningsprocessen werden onderzocht op efficiëntie en klantmeerwaarde. Waar mogelijk wordt de efficiëntie verhoogd binnen de AgO-processen al dan niet via automatiseringen binnen de SAP loonmotor.
TIMING	Midden 4 ^{de} kwartaal 2024

ACTIE 2 We leveren een geactualiseerde roadmap digitalisering op

DOEL	De roadmap digitalisering bevat initiatieven in functie van een optimaal gebruik van onze HR-applicaties en de verdere verrijking en uitbouw ervan. Deze initiatieven beogen een verdere verhoging van de efficiëntie, kwaliteit en klantgerichtheid en dragen bij tot datagedreven HR-dienstverlening en -beleid. De geactualiseerde roadmap bevat een brede waaier aan digitaliseringsinitiatieven. Tevens wordt er rekening gehouden met wijziging in reglementering en beleid, bijvoorbeeld het 5-sporenbeleid.
RESULTAAT	• De jaarlijkse planning is gevalideerd door de stuurgroep. • De jaarlijkse planning is succesvol gerealiseerd. • De projecten met einddatum in 2024 zijn gerealiseerd. • De geplande releases zijn succesvol opgeleverd. • Een geactualiseerde roadmap is opgeleverd.
TIMING	Voorjaar 2024

ACTIE 3 We digitaliseren de processen rond coaching, welzijn en preventie

DOEL	We zetten in op het digitaliseren van de processen rond coaching, welzijn, preventie en integriteit. Hiertoe worden de bestaande processen onder de loep genomen en doorvertaald naar nieuwe digitale processen. Concreet vertaalt dit zich door in nieuwe applicaties voor coaching (leidinggevendenden, veerkracht, proces-facilitatoren), re-integratie, integriteit en de werking van de GDPB. Deze applicaties zullen de huidige dossieropvolgingssystemen (DOS) vervangen.
RESULTAAT	• Het dossieropvolgingssysteem rond preventie en welzijn werd verder geïmplementeerd.
TIMING	Eind 2024

7 WE VERBREDEN HR-DIENSTVERLENING

7.1 We ontsluiten bestaande HR-dienstverlening voor nieuwe klanten

ACTIE 1 We voeren de laatste aansluitingstrajecten op de dienstverlening R&S van AgO uit en ondersteunen deze entiteiten bij de voor hen nieuwe dienstverlening

DOEL	Alle entiteiten van de Vlaamse overheid zullen vanaf 2024 gebruikmaken van de gemeenschappelijke dienstverlening van het Agentschap Overheidspersoneel voor rekrutering en selectie. Op 1 januari 2024 sluiten de laatste vier entiteiten aan.
RESULTAAT	• Het A-Z-klantenbestand van het Selectiecentrum is uitgebreid van 52 naar 56 entiteiten.
TIMING	Eind 2024

7.2 We ontwikkelen nieuwe dienstverlening in functie van de behoeften van de klant

De uitvoering van de operationele doelstelling 'We ontwikkelen nieuwe dienstverlening in functie van de behoeften van de klant' wordt opgenomen in operationele doelstellingen 1.1 'We creëren uniforme arbeidsvoorwaarden op verschillende sporen'.

CLUSTER INTERNE WERKING

8 WE VERHOGEN DE MATURITEIT VAN ONS AGENTSCHAP

8.1 We bewaken dat doelstellingen uit het ondernemingsplan gerealiseerd worden

ACTIE 1 We communiceren proactief over de voortgang van het ondernemingsplan in de organisatie

DOEL	De opvolging van het ondernemingsplan, met inbegrip van het projectportfolio, is structureel ingebed in de organisatie.
RESULTAAT	• Elk kwartaal is er gerapporteerd over de uitvoering van het ondernemingsplan, gebruikmakend van het dashboard opvolging ondernemingsplan.
TIMING	Doorlopend Rapportering DT per kwartaal

8.2 We verhogen de maturiteit van het risicomanagement binnen AgO

ACTIE 1 We passen het kader voor risico-identificatie en risicobeheer toe

DOEL	Het kader voor risico-identificatie en risicobeheer is een inherent onderdeel van project- en proceswerk. Projectleiders en proceseigenaars kunnen op een proactieve manier risico's verbonden aan projecten en processen identificeren en beheren. Daarnaast volgen we risico's op een gestructureerde manier op en realiseren we de bijhorende actieplannen via het dashboard.
RESULTAAT	• De maturiteitsscore 3 voor risicomanagement is geborgd. • Samen met het DT werd een strategische oefening uitgevoerd om de strategische risico's te identificeren en in te schalen in functie van de bijdrage van het regeerakkoord.
TIMING	Doorlopend

ACTIE 2 We onderzoeken hoe we de risicoregisters van onze AgO-kernprocessen kunnen aligneren op de strategie voor informatieveiligheid op Vlaams niveau. De risicomanager werkt hiervoor samen met IT en DPO Office om maximaal ICR (Informatie Classificatie Raamwerk) compliant te worden.

DOEL	Vanuit risicomanagement ondersteunen we de opmaak van een geïntegreerd register en duidelijk bestuur op vlak van informatieveiligheid.
RESULTAAT	• De informatieassets zijn gedefinieerd en gecatalogeerd volgens het raamwerk • Voor informatieassets van klasse 3, 4 en 5 zijn de informatieveiligheidsrisico's geborgd en zichtbaar in de risicoregisters van de betrokken kernprocessen. • De analyse van de te nemen maatregelen is minimaal gestart.
TIMING	Eind 2024

8.3 We voeren een financieel beleid op basis van een meerjarenplanning en een financieringsmodel

ACTIE 1 Conclusies en vaststellingen uit het project 'optimalisatie financiële processen' worden meegenomen in de organisatieoefening.

DOEL	We optimaliseren ons boekhoudkundige proces om uniformiteit te garanderen en kennis te delen over de teams heen. Daarnaast brengen we het end-to-endproces in kaart van externe consultants binnen AgO.
RESULTAAT	• Uitgetekende financiële processen zijn beschikbaar tegen 2^{de} kwartaal 2024. • Beslissing over het al dan niet clusteren van financiële profielen op AgO-niveau is genomen tegen eind 2024.
TIMING	Zie resultaten

8.4 We zetten in op de juiste persoon op de juiste plaats

ACTIE 1 In het kader van de implementatie van het 5-sporenbeleid werven we personeelsleden aan voor de bijkomende noden en voorzien we de nodige opleidingen

DOEL	De AgO-personeelsleden zijn klaar om de implementatie van het programma 5-sporenbeleid tot een goed einde te brengen.
RESULTAAT	• De impact van de inwerkingtreding van het programma 5-sporen op de recurrente werking en de daarbij horende aanpassingen aan het PEP zijn in kaart gebracht. De juiste profielen voor deze functies werden aangeworven. • Alle betrokken collega's werden opgeleid in het uitoefenen van de nieuwe dienstverlening die in voege treedt naar aanleiding van het programma 5-sporenbeleid.
TIMING	Eind 2024

ACTIE 2 We volgen de besparingen op vlak van personeelsleden en budget verder op

DOEL	We realiseren de opgelegde VO-brede besparingsdoelstellingen.
RESULTAAT	• Overzicht van het weddebudget en personeelsaantal werd vier maal/jaar op het DT voorgelegd: maart / juni / juli / september. • Eind 2024 werd de opgelegde besparing betreffende het personeelsaantal behaald.
TIMING	Eind 2024

ACTIE 3 We zorgen ervoor dat onze organisatiestructuur aangepast is aan de uitdagingen die ons agentschap heeft naar aanleiding van de realisatie van AgO als gemeenschappelijke dienstverlener en de uitvoering van het programma 5-sporenbeleid.

DOEL	We tekenen onze organisatie zo uit dat we toekomstige uitdagingen aankunnen.
RESULTAAT	• Een masterplan is beschikbaar waarin aangegeven wordt wat de potentiële organisatiestructuur voor AgO kan zijn. • Het implementatieplan is opgemaakt waarbij de rollen en verantwoordelijkheden uitgetekend zijn en een communicatieplan beschikbaar is.
TIMING	Eind 2024

8.5 We professionaliseren onze communicatie vanuit een volwaardige marketing- en communicatiestrategie

ACTIE 1 We voeren een marketingstrategie voor AgO uit

DOEL	We komen naar buiten met het agentschap op een consistente, evenwichtige en overtuigende manier en de gewenste merkidentiteit leeft in de organisatie.
RESULTAAT	Er is een ingevuld strategisch 3H-model voor de organisatie in 2024. De contentmarketingstrategie is uitgerold binnen de organisatie in een pilootproject.
TIMING	Eind 2024

ACTIE 2 We bouwen een KPI-systeem voor communicatiemarketingdoelen uit

DOEL	We evalueren de beoogde communicatiemarketingdoelen, volgen het bereik, de kwaliteit en efficiëntie van onze communicatie op en sturen bij.
RESULTAAT	- De KPI-lijst is uitgebreid op basis van de principes van contentmarketing. - de KPI-rapportering gebeurt periodiek aan betrokken stakeholders in functie van bijsturen en evaluatie van het project, de dienstverlening of de communicatieacties zelf.
TIMING	Eind 2024

8.6 We zorgen voor een vlotte toegankelijkheid van informatie voor de interne medewerkers om de interne dienstverlening te kunnen verzekeren

ACTIE 1 We optimaliseren Office 365 verder op basis van processen

DOEL	Om het werk van de personeelsleden nog te vergemakkelijken, halen we het maximum uit de standaard O365-omgeving.
RESULTAAT	Team Informatiebeheer en ICT hebben een aanzet voorzien voor een project met als doelstelling de huidige Microsoft 365-omgeving samen met de informatieverantwoordelijken te optimaliseren naargelang proces-optimalisatie, informatiebeheer en informatieveiligheid.
TIMING	Eind 2024

ACTIE 2 We werken het Informatiebeheersplan verder af en sensibiliseren hierover

DOEL	Het Informatiebeheersplan wordt onderdeel van de dagelijkse werking.
RESULTAAT	- Alle AgO-entiteitsinformatie in SharePoint is verwerkt in een goedgekeurd Informatiebeheersplan (IBP) en ingegeven in het Serieregister. - Een campagne is opgestart om medewerkers te sensibiliseren inzake het verantwoord omgaan met hun informatie. - Een scenario is beschikbaar hoe de integratie van het IBP, het Verwerkingsregister Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Sharepoint, zal gebeuren.
TIMING	Eind 2024

ACTIE 3 We archiveren op basis van het informatiebeheersplan, in Sharepoint en Digitaal Archief Vlaanderen

DOEL	De te bewaren informatie is veiliggesteld in Sharepoint of DAV.
RESULTAAT	• Het archiveringsproces dat het archiveren intuïtief, transparant en efficiënt maakt, is uitgeschreven. • Het toegangsbeleid voor de gearchiveerde informatie is beschikbaar. • De fileshare is volledig afgebouwd, op een beperkt restsaldo na dat niet in O365 verwerkt kan worden.
TIMING	Eind 2024

8.7 We verhogen de betrokkenheid van de klant in de voorbereiding, evaluatie en monitoring van beleid en in aanpassingen in onze dienstverlening

ACTIE 1 We gebruiken de CRM maximaal als unieke bron om de verwachtingen van onze klanten over de AgO-dienstverlening te registreren. Ook zullen de contactgegevens van de verschillende doelgroepen geregistreerd worden in de CRM om gericht nieuwsbrieven te kunnen versturen.

DOEL	Input uit de CRM wordt als dé bron beschouwd om beslissingen te nemen met oog op optimalisatie / uitbreiding van dienstverlening (los van politieke beslissingen en wettelijke aanpassingen van HR-systemen). Op deze manier wordt maximaal rekening gehouden met de input van de klant. De CRM is de enige bron van contactgegevens met het oog op communicatie naar de diverse doelgroepen.
RESULTAAT	• Er is een proces uitgewerkt hoe contactpersonen beheerd worden in de CRM. • Een interne communicatiecampagne over het gebruik van de CRM heeft plaatsgevonden. • Per kwartaal werd de input uit de CRM geanalyseerd om zicht te krijgen in de klantenverwachtingen, afnames van dienstverlening en actiepunten. Nieuwsbrieven werden verstuurd vanuit ClickDimensions dat geïntegreerd is met de CRM waarin de AgO-contactpersonen geregistreerd worden. De CRM is de unieke bron van contactgegevens.
TIMING	Eind 2024

8.8 We voorzien gestructureerd kwaliteitsmanagement binnen AgO

ACTIE 1 We verhogen het kwaliteitsbewustzijn binnen de organisatie

DOEL	In AgO staat elke medewerker in voor de kwaliteit van de dienstverlening van de organisatie. AgO zet in op verschillende methodologieën, instrumenten en ondersteuning en zet dit verder met aandacht voor het delen van goede praktijken alsook het inspireren van medewerkers. Op vaste periodes in het jaar kiezen we een centraal thema waarop we focussen.
RESULTAAT	• We hebben periodiek sensibiliseringsacties voorzien om goede praktijken van AgO en van andere organisaties in de kijker te zetten.
TIMING	Eind 2024

ACTIE 2 We verhogen de maturiteit van AgO als procesorganisatie

DOEL	We zetten de keuze voor AgO als procesgerichte organisatie verder. Op basis van het huidige maturiteitsniveau voeren we concrete acties uit om de maturiteit van AgO als procesorganisatie verder te verhogen.
RESULTAAT	• De prioritaire acties naar aanleiding van de maturiteitsscan zijn uitgevoerd. • Opleidingen rond de verschillende aspecten van procesgericht werken zijn georganiseerd.
TIMING	Uitvoering prioritaire acties eind 2024 Opleidingen rond procesgericht werken doorlopend

9 WE MAKEN VAN AGO EEN STERK MERK

De uitvoering van de strategische doelstelling 'We maken van AgO een sterk merk' wordt opgenomen in operationele doelstellingen 8.5 We professionaliseren onze communicatie vanuit een volwaardige marketing- en communicatiestrategie.

10 OPVOLGING EU-REGELGEVING

Het Agentschap Overheidspersoneel zal in 2024 twee EU-richtlijnen omzetten voor de beleidsvelden waarvoor het verantwoordelijk is. Het betreft EU-richtlijn 2022/2041 over toereikende minimumlonen en EU-richtlijn 2023/970 over beloningstransparantie voor gelijke beloning tussen mannen en vrouwen. Verdere analyse en ook benchmark met andere bestuursniveaus en beleidsdomeinen moet uitwijzen wat de impact is op het beloningsbeleid bij de diensten van de Vlaamse overheid en welke eventuele omzettings- en/of uitvoeringsmaatregelen precies nodig zullen zijn.

Daarnaast voorziet het Departement KBUZA in een permanente VO-brede screening van nieuwe EU-regelgevende initiatieven. Wekelijks worden deze gerapporteerd aan de VVEU en opgenomen in de SharePoint EU-regelgeving van het Departement KBUZA. Hier kunnen alle beleidsdomeinen de informatie raadplegen en hun bevoegdheid bevestigen. Binnen het beleidsdomein KBBJ gaat het Agentschap Overheidspersoneel voor wat betreft de materies die haar aanbelangen na of het deze bevoegdheid kan bevestigen en, zo ja, analyseert het wat de concrete impact is voor wat betreft de personeelsleden van de DVO en welke omzettingsmaatregelen noodzakelijk zijn. Het Agentschap Overheidspersoneel rapporteert vervolgens maandelijks aan het Departement KBUZA over de voortgang van deze omzettingsmaatregelen. Deze statusupdate wordt mee opgenomen in een mededeling aan de Vlaamse Regering, die maandelijks een overzicht geeft van de laatste EU-ontwikkelingen en de omzetting van EU-richtlijnen in de Vlaamse rechtsorde.