

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

INHOUD

Inleiding	3
Ondernemingsplan 2026	5
1 De Vlaamse overheid is een efficiënte, integere en performante overheid	6
1.1 De Vlaamse overheid optimaliseert haar werking	6
1.2 De Vlaamse overheid voert een goed belanghebbendenmanagement	6
1.3 De Vlaamse overheid werkt aan een versterkte aanpak omtrent risicomanagement en organisatiebeheersing	7
1.4 De Vlaamse overheid versterkt en stroomlijnt de werking van de dienstencentra	7
1.5 De Vlaamse overheid dynamiseert de personeelsplannen	7
1.6 De Vlaamse overheid versterkt haar integriteitsbeleid	8
2 De Vlaamse overheid is een aantrekkelijke werkgever voor talent	9
2.1 De Vlaamse overheid bouwt een flexibel en aantrekkelijk pakket aan arbeidsvoorwaarden uit	9
2.2 De Vlaamse overheid voert een modern instroombeleid	9
2.3 De Vlaamse overheid voert een inclusief personeelsbeleid	10
3 De Vlaamse overheid investeert in de groei van haar personeelsleden	12
3.1 De Vlaamse overheid voert een duurzaam loopbaanbeleid	12
3.2 De Vlaamse overheid ontplooit zich tot een lerende organisatie	12
3.3 De Vlaamse overheid werkt aan het welzijn van haar personeelsleden	13
4 Het Agentschap Overheidspersoneel ontzorgt haar klanten	15
4.1 AgO maakt een prioriteit van efficiëntere dienstverlening en administratieve vereenvoudiging	15
4.2 AgO bouwt de dienstverlening organisatieontwikkeling uit	16
4.3 AgO versterkt de relatie met haar klanten	16
5 Het Agentschap Overheidspersoneel investeert verder in de maturiteit van haar personeel en organisatie	17
5.1 We ondersteunen de organisatie in de continue verbetering van haar dienstverlening	17
5.2 We ondersteunen de organisatie in het beheer en opvolging van mensen en middelen	18
Bijlage 1: Personeelsplan 2026	19
Bijlage 2: Diversiteitsplan 2026	21
Bijlage 3: Preventieplan 2026	29
Bijlage 4: Evaluatie Ondernemingsplan 2025	33

INLEIDING

Klanten verwachten terecht veel van de Vlaamse overheid. De publieke dienstverlening is doorgaans het meest zichtbare deel van de overheid waarmee ze in aanraking komen. We moeten als overheid de lat dan ook hoog leggen en een klantgerichte, nabije en performante dienstverlening aanbieden die tegemoetkomt aan de noden van onze burgers. Enkel op die manier kunnen we het vertrouwen in de overheid versterken en dat is essentieel voor een gezonde democratie.

Om dat vertrouwen te versterken, maken we onder andere werk van een dienstverleningscharter met meetbare doelstellingen en eigentijdse principes. Daarnaast zetten we in op klantvriendelijkheid en dienstbaarheid van de overheid door op een billijke manier om te gaan met vergissingen van burgers.

In een performante, klantgerichte en efficiënte overheid richten organisaties zich elk op hun specifieke kerntaken, zonder daarbij het groter geheel uit het oog te verliezen. Het zal belangrijk zijn om het management via nieuwe richtlijnen inzake capaciteits- en personeelsplanning tools in handen te geven om die kerntaken binnen de huidige budgettaire context optimaal te realiseren.

We plaatsen deontologie en integriteit in het handelen centraal. Zo willen we onder andere de klokkenluidersregeling voor de Vlaamse publieke sector verder versterken in 2026.

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

AgO realiseert die opdracht door:

- de entiteiten en alle medewerkers van de Vlaamse overheid een kwaliteitsvolle en efficiënte HR- dienstverlening te bieden, zodat zij zich kunnen focussen op hun kerntaken;
- HR-professionals en leidinggevenden te versterken in hun rol door hen kwaliteitsvolle HR-producten, -diensten en opleidingen aan te bieden die tegemoetkomen aan hun vragen en uitdagingen;
- in partnerschap met de HR-groep¹ 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 klanten² 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.

¹ HR-businesspartners, HR-generalisten en HR-specialisten

² Met klanten bedoelen we: de entiteiten, het lijnmanagement, de HR-groep, de leidinggevenden en alle personeelsleden.

De **waarden** van AgO zijn:

Binnen de Vlaamse overheid hanteren we de waarden “openheid, daadkracht, vertrouwen en wendbaarheid”. Deze zijn ook van kracht binnen AgO. We voegen er als agentschap nog 3 aan toe. Deze houden specifiek verband met de werking en dienstverlening van ons agentschap.

Samenwerking

Alle HR-thema's onder 1 dak, dat biedt een meerwaarde die we als AgO beter benutten en uitdragen. We focussen op een geïntegreerde en inclusieve samenwerking en informatiedoorstroming over de grenzen van afdelingen en teams heen. Dit gebeurt vanuit de principes van verbindende communicatie. We bereiken meer als we onze krachten bundelen en elkaars expertise benutten.

Klantgerichtheid

We luisteren naar de behoeften en wensen van klanten en vragen feedback. We onderzoeken de mogelijkheden om hierop in te spelen en koppelen het resultaat hiervan terug aan de klant. We hanteren een open dialoog met onze klanten vanuit een sterk partnerschap.

Efficiëntie

We zetten tijd, middelen en personeel doordacht in om onze doelen te bereiken. We evalueren en sturen bij op basis van monitoring, feedback, klantengesprekken om een zo goed mogelijk resultaat te bereiken. We zijn een 'doe-organisatie' eerder dan een 'vertel-organisatie'.

Deze waarden weerspiegelen waar we als agentschap voor staan. Ze geven ons richting over hoe we ons gedragen naar klanten en partners toe. Tegelijk geven ze ook aan hoe we met elkaar omgaan als collega's in ons dagdagelijks werk.

ONDERNEMINGSPLAN 2026

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 beleid rond HR en organisatieontwikkeling van de minister bevoegd voor Bestuurszaken voorbereidt, uitvoert en monitort.

Het ondernemingsplan vertaalt het meerjarig doelstellingenkader (5 strategische en 17 operationele organisatiedoelstellingen) naar concrete acties en resultaten voor elk jaar binnen het meerjarenondernemingsplan (MOP). Om de voortgang van het MOP op te volgen, wordt elk jaar een afzonderlijk ondernemingsplan opgemaakt en geëvalueerd. Voor de opmaak van het huidige ondernemingsplan werd vertrokken vanuit de ambities uit het MOP 2025–2029 en wat reeds in 2025 gerealiseerd werd. Ten opzichte van 2025 diepen we onder meer de volgende thema's uit: operationalisering van de richtlijnen inzake capaciteits- en personeelsplanning, verankering van het recht op vergissing, implementatie van het Vlaams dienstverleningscharter, organisatie van een tijdelijk lerend netwerk rond risicomanagement, versterking van de klokkenluidersregeling, een verbetering van de regeling inzake taalattesten als bewijs van kennis van het Nederlands, uitrol van de gewijzigde EVC-procedure die verworven competenties makkelijker laat erkennen, uitbouw van de doelgroepgerichte werking in rekrutering en selectie, gericht onderzoek naar het levensfasebewust loopbaanbeleid, een ontwikkeltraject voor leidinggevenden die het middenkader ambiëren, een tool voor het melden van agressiefeiten, inclusief een gerichte opvolging daarvan en een multidisciplinaire behandeling van entiteitsvraagstukken over organisatieontwikkeling.

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.

Het ondernemingsplan omvat de beleids- en beheersdoelstellingen van AgO en bestaat uit de 4 strategische doelstellingen uit de Beleidsnota van onze voorgedijminister Hilde Crevits. Daarbij werd een 5de strategische doelstelling toegevoegd over de interne werking van AgO.

AgO is gehuisvest in gebouwen die beheerd worden door Het Facilitair Bedrijf. Daarom neemt AgO geen eigen acties op rond de in het Regeerakkoord 2024 - 2029 vermelde doelstelling met het oog op het realiseren van een primaire energiebesparing van 35% en 55% koolstofemissie-reductie tegen 2030. Hiervoor wordt verwezen naar het ondernemingsplan van Het Facilitair Bedrijf.

In 2025 voerde Audit Vlaanderen een thema-audit over HR-analytics processen uit en bepaalde daarbij de mate van (data)maturiteit van AgO. In 2026 zet AgO de nodige acties op om de aanbevelingen uit te voeren en op te volgen, waaronder ook de uitwerking van beheersmaatregelen in het kader van de beoogde ISAE 3402-attestatie.

1 DE VLAAMSE OVERHEID IS EEN EFFICIËNTE, INTEGERE EN PERFORMANTE OVERHEID

1.1 De Vlaamse overheid optimaliseert haar werking

AMBITIE 2029:

- We voeren een analyse uit en bereiden voorstellen voor met het oog op het vereenvoudigen van de structuur van de overheid en stemmen dit politiek verder af.

ACTIE 1 Met het oog op het vereenvoudigen van de overheid maken we in samenwerking met het Voorzitterscollege en het Departement Financiën en Begroting een voorstel op over structuren in de overheid die enkel op papier bestaan en waarvan de relevantie achterhaald is.

- RESULTAAT
- Een verdere analyse op basis van het afwegingskader is doorgevoerd.
 - Een voorstel per weerhouden structuur is opgemaakt: behouden, inkantelen naar lokaal bestuur of entiteit Ministerie Vlaamse Gemeenschap, enzovoort.
 - Een haalbaarheidsstudie per structuur is opgesteld.

ACTIE 2 We bereiden de invoering van de visienota 'Verankering van de manier waarop een klantvriendelijke en dienstbare overheid op een billijke manier zal omgaan met vergissingen van burgers' voor.

- RESULTAAT
- De regelgevende teksten zijn voorbereid.
 - De implementatie van de visienota is voorbereid.

ACTIE 3 We bereiden het Vlaams dienstverleningscharter voor.

- RESULTAAT
- De nodige initiatieven zijn genomen om draagvlak te creëren op de relevante fora.
 - Het Vlaams dienstverleningscharter is goedgekeurd.

ACTIE 4 We sturen het beleidskader hybride werken bij.

- RESULTAAT
- De omzendbrief hybride werken is geëvalueerd.
 - De omzendbrief hybride werken is geactualiseerd.

1.2 De Vlaamse overheid voert een goed belanghebbendenmanagement

AMBITIE 2029:

- We ondersteunen de entiteiten en het Kabinet Bestuurszaken om een constructieve dialoog te voeren met de sociale partners.
- We ontwikkelen nieuwe dienstverlening op het vlak van belanghebbendenmanagement.

ACTIE 1 We werken een voorstel van leidraad uit om entiteiten te ondersteunen bij het belanghebbendenmanagement binnen hun beleidscyclus.

- RESULTAAT
- Er is een voorstel van leidraad voor belanghebbendenmanagement binnen de beleidscyclus beschikbaar.

1.3 De Vlaamse overheid werkt aan een versterkte aanpak omtrent risicomanagement en organisatiebeheersing

AMBITIE 2029:

We versterken de dienstverlening op het vlak van risicomanagement en organisatiebeheersing.

ACTIE 1 We organiseren lerende netwerkmomenten rond risicomanagement.

- RESULTAAT
- Een lerend netwerk is opgestart.
 - Er werd kennis uitgewisseld tussen de deelnemers en op basis van de noden van de entiteiten werd gewerkt aan een output om te delen binnen de Vlaamse overheid.

1.4 De Vlaamse overheid versterkt en stroomlijnt de werking van de dienstencentra

AMBITIE 2029:

Onze klanten ervaren een geïntegreerde dienstverlening vanuit de dienstencentra.

ACTIE 1 Om de kwaliteit en de klantgerichtheid van de ondersteunende dienstverlening nog te verbeteren, zorgen we voor een verdere optimalisatie van de werking van de 4 bestaande dienstencentra via structureel overleg.

- RESULTAAT
- Een regelmatig structureel overleg tussen de 4 dienstencentra is doorgegaan.

1.5 De Vlaamse overheid dynamiseert de personeelsplannen

AMBITIE 2029:

- We ontwikkelen een nieuw beleidskader rond personeelsplanning, zodat dit aansluit bij wat een moderne overheid nodig heeft.

ACTIE 1 We werken het nieuwe beleidskader personeelsplanning inhoudelijk uit.

- RESULTAAT
- Na overleg met de entiteiten is het startpunt en de methodiek om capaciteits- en personeelsplannen op te bouwen, vastgelegd.
 - Op basis van goedgekeurde richtlijnen worden de entiteiten begeleid met het oog op een eerste capaciteits- en personeelsplan met als doel dat deze uiterlijk begin 2027 worden toegevoegd aan de ondernemingsplannen.
 - We ondersteunen het kabinet bij de opmaak van akkoorden Bestuurszaken en leggen in het ontwerpantwoord sterker de nadruk op de mate waarin de personeelsuitbreidingsvraag inhoudelijk onderbouwd wordt.

- De goedgekeurde richtlijnen voor de inzet van externe consultancy zijn een eerste keer geëvalueerd.

ACTIE 2 We doorlopen en evalueren de procedure om directe meer- en minderkosten van Expeditie Talent onderling tussen entiteiten te verevenen.

- RESULTAAT
- De vereveningsprocedure is voor de eerste maal op kruissnelheid doorlopen.
 - De vereveningsprocedure is op basis van de eerste evaluatie bijgewerkt.

1.6 De Vlaamse overheid versterkt haar integriteitsbeleid

AMBITIE 2029:

Er is een duidelijk beleidskader integriteit en AgO ondersteunt de entiteiten met de implementatie hiervan.

ACTIE 1 We sturen de klokkenluidersregeling bij op basis van de visienota en bedden dit in het integriteitsbeleid in.

- RESULTAAT
- De voorstellen uit de visienota zijn uitgewerkt in afstemming met de betrokken partijen:
 - ✓ Er is een omzendbrief integriteitsbeleid opgemaakt;
 - ✓ Er is een registratietool ontwikkeld voor het registreren en opvolgen van integriteits- en klokkenluidersmeldingen en deze is beschikbaar voor de entiteiten van de diensten van de Vlaamse overheid;
 - ✓ Het opleidingstraject is verder uitgebreid.
 - Het wetgevend traject, onder andere Bestuursdecreet, personeelsstatuten, ... is opgestart.

2 DE VLAAMSE OVERHEID IS EEN AANTREKKELIJKE WERKGEVER VOOR TALENT

2.1 De Vlaamse overheid bouwt een flexibel en aantrekkelijk pakket aan arbeidsvoorwaarden uit

AMBITIE 2029:

- Er is een uitgebreid flexibel beloningsplan met een ruim aanbod aan mogelijkheden waaruit personeelsleden kunnen kiezen.
- Het arbeidsvoorwaardenbeleid wordt geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd om concurrentieel te blijven op de arbeidsmarkt.

ACTIE 1 We monitoren de beleidsindicatoren met betrekking tot de uitvoering van Expeditie Talent.

RESULTAAT ▪ De beleidsindicatoren om de uitvoering van Expeditie Talent op te volgen zijn een eerste keer gemonitord.

2.2 De Vlaamse overheid voert een modern instroombeleid

AMBITIE 2029:

- We vergroten de toegankelijkheid van onze selectieprocedures via een competentiegericht instroombeleid.

ACTIE 1 We implementeren de nieuwe regelgeving rond Elders Verworven Competenties (EVC) in de selectieprocedures.

RESULTAAT ▪ We voeren de nieuwe EVC-procedure met niveautesten uit.
▪ We zetten in op sensibilisering van de entiteiten omtrent dit thema zodat de nieuwe EVC-procedure ingeburgerd geraakt.

ACTIE 2 We ontwikkelen een flexibeler en administratief eenvoudiger systeem om de kennis van het Nederlands te testen.

RESULTAAT ▪ De noodzakelijke regelgevende teksten zijn voorbereid en het regelgevend proces is lopende.
▪ Een flexibeler en administratief eenvoudiger systeem om de kennis van het Nederlands te testen, is voorbereid en klaar om te worden geïmplementeerd.

ACTIE 3 We benutten de aangelegde werfreserves beter door geschikte kandidaten actief te matchen met andere openstaande vacatures binnen de Vlaamse overheid.

RESULTAAT ▪ Een juridisch kader dat toelaat kandidaten uit werfreserves te matchen aan andere vacatures is uitgewerkt.
▪ Geschikte kandidaten worden op basis van hun vaardigheden gelinkt aan andere vacatures buiten de oorspronkelijke selectieprocedure.

ACTIE 4 We bouwen onze doelgroepgerichte werking in rekrutering en selectie verder uit.

RESULTAAT ▪ De aanpak voor de reeds gedefinieerde functiegerelateerde doelgroepen (HR, financiële profielen en juristen) is geëvalueerd.

- De noden van entiteiten rond functiegerichte doelgroepen zijn in kaart gebracht en ondersteunen opportuniteiten voor interne mobiliteit.
- Er is minstens een niet-functiegerelateerde doelgroep (bijvoorbeeld schoolverlaters, langdurig zieken, ondervertegenwoordigde groepen, 55+'ers, ...) gedefinieerd. Een aanpak om hen beter toe te leiden naar onze vacatures is uitgewerkt.
- Met VDAB en het Agentschap Integratie en Inburgering komen we tot gedeelde expertise over de competenties en knelpunten bij sollicitanten uit kansengroepen om een selectieprocedure succesvol te doorlopen.

ACTIE 5 We onderzoeken de mogelijkheid om de werking voor tewerkstelling van stagiairs en jobstudenten uit ondervertegenwoordigde kansengroepen te integreren in de reguliere processen voor tewerkstelling van jobstudenten en stagiairs.

RESULTAAT ▪ Mogelijke optimaliseringen met betrekking tot de operationele en geïntegreerde werking zijn in kaart gebracht.

ACTIE 6 We ondersteunen entiteiten om het werkgeversverhaal van de Vlaamse overheid te laten leven.

RESULTAAT ▪ Op basis van strategische noden worden selectieve vacaturecampagnes en acties uitgevoerd.

▪ Faciliteren en stimuleren van personeelsbewegingen over grenzen van entiteiten heen, zodat medewerkers duurzaam inzetbaar blijven.

2.3 De Vlaamse overheid voert een inclusief personeelsbeleid

AMBITIE 2029:

- We bouwen verder aan een inclusieve werkcultuur door drempels voor kansengroepen weg te nemen.

ACTIE 1 De streefcijfers en het Strategisch Gelijkekansen- en Diversiteitsplan 2026-2030 worden voorbereid ter goedkeuring door de Vlaamse Regering.

RESULTAAT ▪ Er is een nota inzake de actualisering van de bestaande streefcijfers voor de huidige 4 ondervertegenwoordigde kansengroepen uitgewerkt.

▪ Het ontwerp Strategisch Gelijkekansen- en Diversiteitsplan 2026-2030 is voorbereid.

ACTIE 2 We optimaliseren de vernieuwde werking voor de toekenning van tewerkstellingsondersteunende maatregelen (TOM).

RESULTAAT ▪ De recent vernieuwde TOM-werking is geoptimaliseerd in het licht van administratieve vereenvoudiging en klantgerichtheid, gestroomlijnd met de algemene HR-dienstverlening.

ACTIE 3 We spelen in op de vraag van entiteiten naar ondersteuning bij de ontwikkeling en onderbouwing van een inclusief werkgeverschap op maat van de entiteit.

RESULTAAT ▪ De 2 entiteiten die hebben deelgenomen aan het pilootproject 'Inclusietraject' zijn begeleid bij de verdere uitwerking van de aanbevelingen.

▪ De inclusietrajecten zijn geëvalueerd met het oog op mogelijke verdere opschaling.

ACTIE 4 We doen een gestructureerd aanbod aan entiteiten van vormingen en opleidingen over diversiteit en inclusie.

- RESULTAAT**
- Er is een overzicht van vormingen en opleidingen rond diversiteit en inclusie beschikbaar.
 - Er is geïntegreerd gecommuniceerd en gesensibiliseerd over het aanbod voor leidinggevend en andere strategische actoren.

3 DE VLAAMSE OVERHEID INVESTEERT IN DE GROEI VAN HAAR PERSONEELSLEDEN

3.1 De Vlaamse overheid voert een duurzaam loopbaanbeleid

AMBITIE 2029:

- We maken loopbaanmogelijkheden bij de Vlaamse overheid meer zichtbaar.

ACTIE 1 We stimuleren overheidsbreed loopbaandenken door personeelsleden en HR-professionelen inzicht te geven in de functies en bijhorende competenties binnen de Vlaamse overheid.

- RESULTAAT
- De data uit selectiereglementen zijn ontsloten en geanalyseerd om inzicht te krijgen in recent opengestelde functies, competenties en vaardigheden binnen de Vlaamse overheid. Verbanden zijn gelegd met andere datasets, waar mogelijk.
 - Er is onderzocht hoe we deze informatie kunnen integreren in bestaande HR-instrumenten, in functie van een versterkt competentiegericht personeelsbeleid dat inzet op ontwikkeling en mobiliteit.
 - Er is een piloot geïntroduceerd binnen enkele entiteiten om hun HR-professionelen inzicht te geven in de aanwezige functies, competenties en doorstroommogelijkheden.

ACTIE 2 We versterken de interne arbeidsmarkt binnen de Vlaamse overheid door mobiliteit en competentieontwikkeling via werkplekleren.

- RESULTAAT
- Binnen het overheidsbreed kader voor werkplekleren zijn instrumenten zoals stages, tijdelijke uitdagingen en jobrotatie geïmplementeerd.
 - AgO biedt advies en ondersteuning aan entiteiten bij het opzetten van leerstages, tijdelijke uitdaging en jobrotatie.

ACTIE 3 In een onderzoek naar levensfasebewust loopbaanbeleid gaan we na hoe het personeelsbeleid afgestemd kan worden op de veranderende noden van medewerkers doorheen hun loopbaan en levensfase.

- RESULTAAT
- Een onderzoek gericht op ons personeelsbeleid is opgestart.

ACTIE 4 We passen de vernieuwde methodiek voor de jaarevaluatie van topkader toe over het werkjaar 2026.

- RESULTAAT
- De vernieuwde methodiek is een eerste keer toegepast op basis van de jaarlijkse prestaties bij topkader voor het werkjaar 2026.

3.2 De Vlaamse overheid ontplooit zich tot een lerende organisatie

AMBITIE 2029:

- We stimuleren de leercultuur binnen de entiteiten van de Vlaamse overheid.
- We evalueren en sturen prestatie management van het topkader bij.

ACTIE 1 We ontwikkelen een centraal leeraanbod inzake relevante thema's, doelgroepen en leervormen, afgestemd op beleidskeuzes en prioriteiten.

- RESULTAAT
- Op basis van de gemaakte beleidskeuze, prioriteiten die blijken uit de (klant)bevraging van 2025 en data over afnames, is een leeraanbod naar prioritaire thema's en doelgroepen beschikbaar.
 - De deelname en tevredenheid van gebruikers om het leeraanbod verder te optimaliseren, is gemonitord.

ACTIE 2 We zetten verder in op het versterken van digitale vaardigheden, in samenwerking met Digitaal Vlaanderen.

- RESULTAAT
- We hebben een raamwerk ontwikkeld en hanteren een methodiek waarmee we entiteiten binnen de Vlaamse overheid ondersteunen zodat zij gericht kunnen inzetten op versterking van digitale vaardigheden.

ACTIE 3 We bereiden de mogelijkheid voor om een scholingsbeding in te voeren.

- RESULTAAT
- De juridische analyse voor de invoer van scholingsbeding voor personeelsleden binnen de diensten van de Vlaamse overheid is uitgevoerd.
 - De mogelijkheid tot voorzien van een scholingsbeding is afgestemd met alle belanghebbenden.

ACTIE 4 We evalueren of de competenties in het huidige competentiewoordenboek nog voldoende toekomstbestendig zijn en we onderzoeken de link met de digitale vaardigheden en sleutelcompetenties.

- RESULTAAT
- Een plan van aanpak voor evaluatie en actualisatie is opgemaakt.
 - Een evaluatie van het huidige competentiewoordenboek is opgestart, met focus op relevantie, toepasbaarheid en toekomstbestendigheid.

ACTIE 5 We ontwikkelen een themagericht aanbod voor topkader.

- RESULTAAT
- We organiseren in het najaar van 2026 een themagericht aanbod voor het topkader.

ACTIE 6 We evalueren het aanlooptraject voor personeelsleden die willen doorstromen naar de functie van afdelingshoofd.

- RESULTAAT
- De verschillende leervormen zijn geëvalueerd.

ACTIE 7 We zetten in op mentoring bij top- en middenkader.

- RESULTAAT
- Er is een kader over de aanpak van mentoring binnen het top- en middenkader (doel, scope, verwachtingen, ...).

3.3 De Vlaamse overheid werkt aan het welzijn van haar personeelsleden

AMBITIE 2029:

- We versterken de entiteiten in het maken en het uitvoeren van hun welzijnsbeleid.

ACTIE 1 We onderzoeken hoe de preventie-eenheden van de entiteiten die aangesloten zijn bij de GDPB, efficiënter kunnen worden ingezet en optimaler kunnen worden beheerd.

- RESULTAAT
- Een nieuw uitgewerkt en gevalideerd voorstel voor het gebruik en de werking van de preventie-eenheden is opgemaakt.

ACTIE 2 We maken een overzicht van de gewenste nieuwe afspraken voor de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk.

- RESULTAAT
- Er is in kaart gebracht welke nieuwe accenten nodig zijn in het contract om tegemoet te komen aan de issues die op vandaag naar voren komen bij de dienstverlening.

ACTIE 3 Het 'register feiten voor derden' wordt geïmplementeerd voor de aangesloten entiteiten van de GDPB, en de nodige opleidingen worden voorzien.

- RESULTAAT
- Het feitenregister wordt door de entiteiten gebruikt, waarbij medewerkers autonoom meldingen kunnen registreren.
 - De vertrouwenspersonen en HR-profielen kregen een opleiding over het feitenregister.
 - Er is input aangeleverd voor een omzendbrief rond externe agressie.
 - Een toolbox rond agressiebeleid werd opgemaakt en gecommuniceerd.

ACTIE 4 We voeren een impactanalyse uit betreffende de wijzigingen op het vlak van welzijn naar aanleiding van het Federale Regeerakkoord 2024-2029.

- RESULTAAT
- De impact van de gewijzigde federale regelgeving omtrent deeltijdse prestaties, gezondheidstoezicht en risicocodes alsook re-integratie is in kaart gebracht en de nodige juridische en operationele aanpassingen zijn voorbereid.
 - De impact van de gewijzigde federale regelgeving omtrent medische pensionering is in kaart gebracht en de nodige juridische en operationele aanpassingen zijn voorbereid.

4 HET AGENTSCHAP OVERHEIDSPERSONEEL ONTZORGT HAAR KLANTEN

4.1 AgO maakt een prioriteit van efficiëntere dienstverlening en administratieve vereenvoudiging

AMBITIE 2029:

- We verlagen de administratieve lasten in de hele HR-keten.
- We zorgen voor een datagedreven dienstverlening en beleidsvoering.

ACTIE 1 We voeren de dienstverlening van AgO kwaliteitsvol, efficiënt en klantgericht uit en monitoren en realiseren de doelstellingen op dit vlak.

- RESULTAAT
- De indicatoren uit het KPI-dashboard zijn besproken en opgevolgd door het directieteam en Voorzitterscollege.
 - De bespreking op het directieteam en het Voorzitterscollege heeft tot verbeterinitiatieven geleid.
 - Er zijn initiatieven genomen om de streefdoelen rond kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid van de dienstverlening te behalen.

ACTIE 2 We nemen digitaliseringsinitiatieven om onze dienstverlening te optimaliseren.

- RESULTAAT
- De weddebudgetrapporteringstool is verder uitgebreid en geoptimaliseerd in functie van de behoeften.
 - De meerjarensimulator is uitgebouwd en geïntegreerd in de weddebudgetrapporteringstool.
 - Er zijn nieuwe functionaliteiten toegevoegd aan Vlimpers:
 - De technische implementatie van de module Eretekens is afgerond.
 - De analyse betreffende de optimalisatie van het registreren van de beslissing over de salarisevolutie is afgerond.
 - De tool 'Tewerkstellingsondersteunende maatregelen' (TOM) is ontwikkeld en uitgerold.
 - De AI proof of concept 'Gebruikersinformatie verwerken in een digitale assistent' is uitgevoerd.
 - Er is een RPA roadmap met als eindresultaat het automatiseren van verschillende processen van AgO.
 - De integriteitstool is ontwikkeld en uitgerold.
 - HR-dashboarding is geoptimaliseerd en uitgebreid.

ACTIE 3 We voeren het plan met betrekking tot administratieve lastenverlaging in HR uit om zo de gedetecteerde knelpunten te verhelpen.

- RESULTAAT
- De geselecteerde knelpunten zijn aangepakt.

ACTIE 4 We starten met de stapsgewijze uitvoering van de datastrategie, afgestemd op de aanbevelingen uit de audit en de vastgestelde timing.

- RESULTAAT
- Een datastrategie voor AgO en bijhorende meerjarige projectplanning is opgemaakt.
 - De aanbevelingen van Audit Vlaanderen werden doorvertaald naar concrete acties en/of projecten.

4.2 AgO bouwt de dienstverlening organisatieontwikkeling uit

AMBITIE 2029:

- Alle bouwstenen van de dienstverlening organisatieontwikkeling worden verder AgO-breed versterkt en over afdelingen heen afgestemd.
- De dienstverlening wordt geïntegreerd aangeboden en er zijn al enkele geslaagde trajecten gerealiseerd.

ACTIE 1 We versterken het bestaande netwerk organisatieontwikkeling. We bouwen aan een actievere en verbonden groep van professionelen organisatieontwikkeling binnen de Vlaamse overheid.

- RESULTAAT
- Er is een aanpak ontwikkeld om tot een actief, verbonden netwerk organisatieontwikkeling te komen.
 - Deze aanpak met passende werkvormen is in de praktijk gebracht.

ACTIE 2 We werken een klantgerichte aanpak uit voor de multidisciplinaire en geïntegreerde behandeling van entiteitsvraagstukken over organisatieontwikkeling.

- RESULTAAT
- Er is een heldere werkmethode om multidisciplinair entiteitsvraagstukken aan te pakken.

4.3 AgO versterkt de relatie met haar klanten

AMBITIE 2029:

- We versterken de HRBP's in hun rol als strategische HR-partner.
- We werken in wederzijds partnerschap met de entiteiten.

ACTIE 1 We maken een stakeholderanalyse op en koppelen hier een gedragen plan van aanpak aan, om de betrokkenheid te verhogen.

- RESULTAAT
- Een stakeholderanalyse is opgemaakt en gekoppeld aan een plan van aanpak om de betrokkenheid van belanghebbenden te verhogen bij beleidsvoorbereiding, -uitvoering en -evaluatie.
 - We starten met de uitvoering van het plan van aanpak.

ACTIE 2 We versterken HR-functies door het organiseren van lerende netwerken rond gedetecteerde behoeften door HR.

- RESULTAAT
- AgO heeft kortdurende leernetwerken, geïnitieerd door HR-professionals rond een gelijkaardig gedetecteerde leerbehoefte binnen hun job of entiteit, gefaciliteerd. Entiteiten ontwikkelen zo samen oplossingen en bouwen proactief aan goede praktijken.
 - De opgebouwde kennis in de leernetwerken is door AgO verder gedeeld met het brede HR-netwerk.

5 HET AGENTSCHAP OVERHEIDSPERSONEEL INVESTEERT VERDER IN DE MATURITEIT VAN HAAR PERSONEEL EN ORGANISATIE

5.1 We ondersteunen de organisatie in de continue verbetering van haar dienstverlening

AMBITIE 2029:

- We werken verder aan AgO als een procesorganisatie waarbij alle thema's en subthema's uitgewerkt worden.
- We volgen de KPI's structureel op als organisatie en zetten AgO-breed in op kwaliteitsmanagement.

ACTIE 1 We optimaliseren verder de monitoring voor onze dienstverlening van AgO.

- RESULTAAT
- De architectuur van de indicatoren en hun metadata zijn verder in kaart gebracht.
 - Een aantal indicatoren, naargelang de behoefte en de situatie van de organisatie, zijn geoptimaliseerd en er zijn maatregelen geformuleerd.
 - De bestaande monitoringsprocessen zijn uitgeschreven en de bijhorende rollen ter opvolging van deze indicatoren binnen de organisatie zijn verduidelijkt.

ACTIE 2 We bouwen AgO verder uit als procesorganisatie.

- RESULTAAT
- De vernieuwde procesarchitectuur is concreet uitgewerkt en gedocumenteerd.
 - De proces(verbeter)methodiek en tools zijn concreet uitgewerkt, gedocumenteerd en een pilootproject is uitgevoerd.
 - De behoefteanalyse, uitgevoerd in samenwerking met de belanghebbenden, heeft geleid tot een eerste aanzet voor de selectie van een procestool.

ACTIE 3 We zetten gezamenlijk stappen om kennis en informatie binnen AgO optimaal te beheren en te benutten.

- RESULTAAT
- De visie en het actieplan over kennis- en informatiebeheer is gevalideerd.
 - Afspraken en processen rond documentbeheer, archivering en kennisdeling zijn vastgelegd en worden actief toegepast.

ACTIE 4 AgO werkt een crisiscommunicatieplan uit.

- RESULTAAT
- Het proces crisiscommunicatie is beschreven en gevalideerd.
 - Het crisiscommunicatieplan is beschikbaar.

ACTIE 5 Om AVG-compliance te zijn, zet AgO in op structurele verankering van privacy in de organisatie.

- RESULTAAT
- Een gericht programma om privacybewustzijn te versterken bij sleutelactoren binnen AgO is uitgerold.

- De sleutelactoren beschikken over de kennis en middelen om privacy correct en consequent toe te passen in hun processen en projecten.

ACTIE 6 We werken het informatieveiligheidsframework voor een NIS2 compliancy verder uit.

RESULTAAT ▪ AgO heeft het basic Cyfun compliancy verworven.

5.2 We ondersteunen de organisatie in het beheer en opvolging van mensen en middelen

AMBITIE 2029:

- Elke medewerker heeft de juiste vaardigheden, ervaring en motivatie voor de functie die die vervult zodat die optimaal bijdraagt aan het succes van het team en de organisatie.
- We zorgen ervoor dat personeelsleden de nodige hulpmiddelen en tools ter beschikking hebben om hun werk kwalitatief en effectief uit te voeren.

ACTIE 1 We evalueren het strategisch plan leren en ontwikkelen en leggen de focus op het versterken van technisch inhoudelijke competenties van onze medewerkers.

RESULTAAT ▪ De evaluatie van het strategisch plan leren en ontwikkelen is uitgevoerd.

ACTIE 2 We implementeren de VO-brede richtlijnen rond capaciteits- en personeelsplanning.

RESULTAAT ▪ Het personeelsplan 2027 wordt gerapporteerd conform de vooropgestelde richtlijnen uit de omzendbrief capaciteits- en personeelsplanning.

OPVOLGING EU-REGELGEVING

In 2026 geeft het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) verder uitvoering aan de gedeeltelijke omzetting van EU-richtlijn 2023/970 over beloningstransparantie voor gelijke beloning tussen mannen en vrouwen voor wat betreft het Vlaams overheidspersoneel, het personeel van de lokale overheden en het personeel van de onderwijsinstellingen. AgO heeft hiertoe – in nauwe samenspraak met het Agentschap Binnenlands Bestuur en het departement Onderwijs en Vorming – in 2025 de redactie van een voorontwerp van decreet over beloningstransparantie en maatregelen voor een gelijke beloning voor zijn rekening genomen en loodst in 2026 het ontwerpdecreet verder door de goedkeuringsprocedure m.o.o. op inwerkingtreding van het decreet op uiterlijk 7 juni 2026 (= Europese omzettingsdeadline). AgO volgt hier ook de stappen op die federaal nog moeten genomen worden ter omzetting van deze richtlijn (aanduiding toezichtsorgaan, uitwisseling van loongegevens en hiertoe mogelijk met de deelstaten af te sluiten samenwerkingsovereenkomsten).

In navolging van Europese rechtspraak die stelt dat een objectief en betrouwbaar registratiesysteem noodzakelijk is om de rechten en plichten uit de Arbeidstijdenrichtlijn (2003/88/EG) te waarborgen, heeft de federale regering in november 2025 in de marge van het federaal begrotingsakkoord beslist dat Belgische (private en publieke) werkgevers vanaf 1 januari 2027 verplicht zullen worden een systeem te voorzien waarmee werknemers hun gewerkte uren kunnen registreren. AgO volgt in 2026 nauwgezet en van nabij op hoe de federale overheid (FOD BOSA) het principe van de verplichte arbeidstijdregistratie concreet zal invullen via een gebeurlijke aanpassing van de arbeidstijdwetgeving, zodat voor de personeelsleden van de DVO tijdig en correct kan worden voldaan aan eventuele nieuwe vereisten inzake arbeidstijdregistratie.

Tot slot rapporteert AgO ook maandelijks aan de Vlaamse Eurocoördinator (DKBUZA) over de voortgang van de omzettingsmaatregelen die betrekking hebben op materies die ons aanbelangen en die een impact hebben op de personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid (DVO). Deze statusupdate wordt mee opgenomen in een mededeling aan de Vlaamse Regering ('MaMed'), die maandelijks een overzicht geeft van de laatste EU- ontwikkelingen en de omzetting van EU-richtlijnen in de Vlaamse rechtsorde.

Bijlage 1 - Personeelsplan 2026

PEP 2026 As Is (excl. DGOUV) dd. 01.01.2026													
Niveau/ graad	Tot.	Permanent e plaatsen	Inge- vuld	Terugval- positie	Niet inge- vuld	Uitdoven -de functie	Tijde- lijke plaatse n	Inge- vuld	Niet inge- vuld	Man- daten	Ingevu ld	Niet inge- vuld	Totaal niet ingevuld
A3 Administrateur- generaal	1	0					0			1	1		0
A3 Directeur- generaal	1	1		1			0			0			0
A2A afdelingshoofd	5	0					0			5	5		0
A2E senior adviseur	0	0					0			0			0
A2M hoofdadviseur	6	6	1	5			0			0			0
A2 Preventieadviseur -coördinator	1	0					0			1	1		0
A2 Vlaams diversiteitsambten aar	1	0					1	1		0			0
A2 directeur	16	16	15		1		0			0			1
A2 adviseur	23	19	17	1	1	4	0			0			1
A1 ingenieur	0	0					0			0			0
A1 informaticus	9	9	9				0			0			0
A1 adj. vd directeur	186	174	162		14	8	2	2		0			12
Subtotaal niveau A	249	227	204	7	16	12	3	3	0	7	7	0	14

Niveau/ graad	Tot.	Permanent e plaatsen	Inge- vuld	Terugval -positie	Niet inge- vuld	Uitdoven -de functie	Tijde- lijke plaatse n	Inge- vuld	Niet inge- vuld	Man- daten	Ingevu ld	Niet inge- vuld	Totaal niet ingevuld
B2 hoofddeskundige	34	34	33		1		0			0			1
B1 deskundige	200	192	184		8	8	0			0			8
Subtotaal niveau B	234	226	217	0	9	8	0	0	0	0	0	0	9
C3 senior hoofdmedewerker	1	1	1				0			0			0
C2 hoofdtechnicus	5	5	5				0			0			0
C2 hoofdmedewerker	17	16	16			1	0			0			0
C1 Medewerker	48	43	40		3	5	0			0			3
Subtotaal niveau C	71	65	62	0	3	6	0	0	0	0	0	0	3
D3 senior hoofdassistent	3	3	3				0			0			0
D2 hoofdassistent	5	5	5				0			0			0
D1 assistent	3	2	2			1	0			0			0
D1 speciaal assistent	1	1	1				0			0			0
Subtotaal niveau D	12	11	11	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	566	529	494	7	28	27	3	3	0	7	7	0	26

Bijlage 2 – Diversiteitsplan 2026

INLEIDING

ALGEMENE MISSIE EN VISIE VAN HET AGENTSCHAP OVERHEIDSPERSONEEL

Missie:

Ons agentschap bestaat om entiteiten en medewerkers binnen de Vlaamse overheid te ondersteunen op het vlak van personeel en organisatie, en om hen te helpen groeien.

Visie:

De visie van AgO is tweeledig:

- **HR-referentiebron zijn van de Vlaamse overheid:** we willen de eerste keuze zijn voor alle personeelsaangelegenheden en organisatievraagstukken binnen de Vlaamse overheid.
- **De Vlaamse overheid uitdragen als aantrekkelijke werkgever,** waar huidige medewerkers trots op zijn en waar werkzoekenden spontaan aan denken bij hun zoektocht naar een job.

We hebben al belangrijke stappen gezet in deze richting, en willen dat nog versterken. Dat doen we door de komende jaren volop in te zetten op een **toekomstgericht HR-beleid** en een **versterking en uitbreiding van ons HR-dienstverleningsaanbod**

DEEL 1: ONZE STARTPOSITIE

1 VOORGAANDE INSPANNINGEN

We proberen als AgO een voorbeeldrol aan te nemen op het vlak van alle HR-thema's. Diversiteit is daar één van. Zo hebben we als entiteit een **diversiteitsambtenaar** aangesteld. Deze rol wordt opgenomen door iemand uit het HR-team.

Deze persoon is enerzijds verantwoordelijk voor het opstellen van **inclusieprotocollen en tewerkstellingsondersteunende maatregelen** in samenwerking met de leidinggevende en de experts van de dienst Diversiteitsbeleid.

De diversiteitsambtenaar is het aanspreekpunt voor personeelsleden met vragen of bezorgdheden over het thema diversiteit. Daarnaast schrijft de diversiteitsambtenaar ook jaarlijks het **diversiteitsplan** van de entiteit uit. Het diversiteitsplan wordt opgenomen in het **ondernemingsplan**.

De diversiteitsambtenaar neemt ook deel aan de **commissies diversiteit** voor de hele Vlaamse overheid, georganiseerd door de dienst Diversiteitsbeleid en volgt de **monitoring** voor de diversiteitscijfers op.

Bijkomend zetelt de diversiteitsambtenaar ook in de **Werkgroep Welzijn, Diversiteit en Integriteit** die acties rond deze thema's organiseert binnen de organisatie.

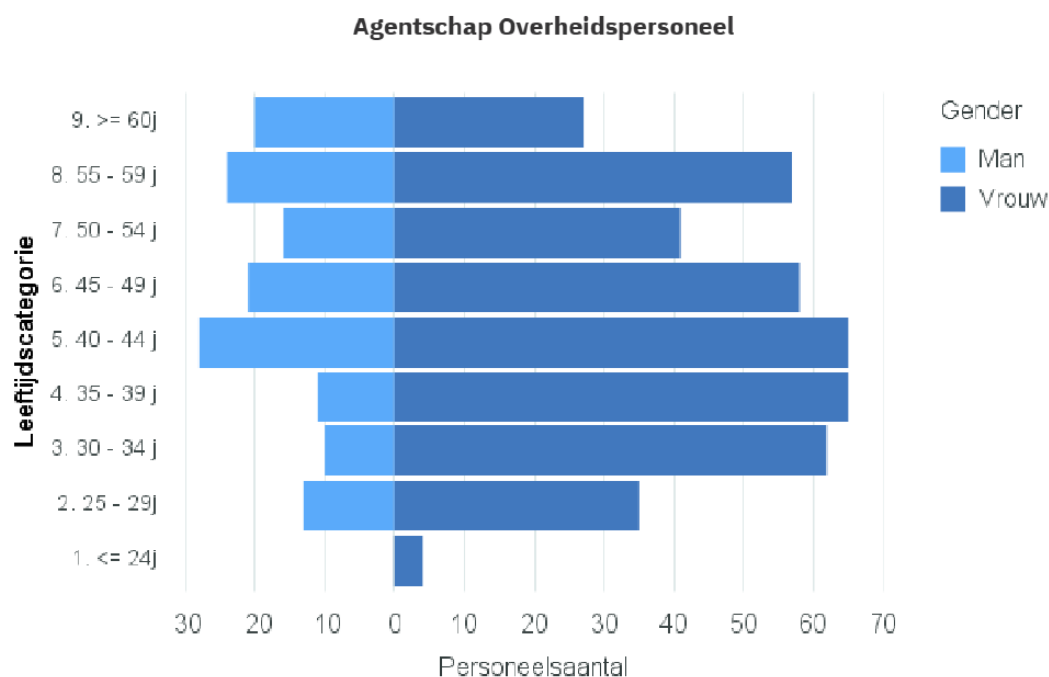
Diversiteit vormt ook een onderdeel van het **jaaractieplan** van de entiteit.

2 ANALYSE PERSONEELSBESTAND

AgO bestaat voornamelijk uit een personeelsbestand van mensen met administratieve beeldschermwerktaken. Er zit dus op zich weinig diversiteit in de taken die personeelsleden uitvoeren, met uitzondering van de chauffeur van de leidend ambtenaar, de preventieadviseurs die ter plaatse gaan bij entiteiten en de maatschappelijk assistenten die huisbezoeken doen. AgO telt op 2 december 2025 557 personeelsleden.

De leeftijdspiramide van ons agentschap ziet er als volgt uit op 2 december 2025.

Leeftijdspiramide op 2-dec-25



Gemiddelde leeftijd	Gemiddelde leeftijd man	Gemiddelde leeftijd vrouw
44	47	43

Hieruit kunnen we afleiden dat de gemiddelde leeftijd bij AgO 44 jaar is. We zien een grote groep tussen 55-59, tussen 45-49 en tussen 40-44 jaar.

Wat ook opvalt, is de genderverdeling binnen AgO. De populatie binnen AgO bestaat voor het merendeel uit vrouwen (414 ten opzichte van 143 van mannen).

Als we toespitsen op de diversiteitscijfers die we jaarlijks krijgen vanuit de dienst Diversiteitsbeleid, zien we sinds 2021 onderstaande cijfers.

Kansengroep	2021	2022	2023	2024	2025
Personeelsleden van buitenlandse herkomst	6,43%	7,3%	7,3% (dd. 30.06.2023)	7,7% (dd. 31/12/2024)	<i>Nog niet geweten</i>

Personeelsleden met handicap of chronische ziekte	5,5%	5,6%	6,7% (dd. 30.06.2023)	6,4%	7,4%
Vrouwen in managementfuncties	50%	50%	50%	50%	60%
Stagiairs met buitenlandse herkomst	24%	31%	21,7%	31,25%	<i>Nog niet geweten</i>
Jobstudenten met een handicap of chronische ziekte	53%	37%	29%	32%	14%
Ervaren werknemers (55+)	20,8%	21,3%	20,9%	19,8%	19,9%
Nieuwe voorbehouden betrekking	2	0	4	3 opgestart, 1 ingevuld (en weer uitgestroomd) en 1 invulling in 2025	0
IBO+	3	0	3	1	0
Werkstage/beroepsinlevings stage	1	5	5	0	1
Personeelsleden van niveau D	6,2%	5,5%	4,6%	3,4%	2,5%

We stellen vast dat het aantal personeelsleden op niveau D procentueel gedaald is, het aandeel ervaren werknemers blijft vrij stabiel.

IBO en werkstages of beroepsinlevingsstages kenden in 2024 en 2025 een daling, wat voor een groot deel te wijten is aan tijdsgebrek binnen de teams om een stagiair grondig te kunnen begeleiden (onder andere door de implementatie van Expeditie Talent).

De voorbehouden betrekkingen worden steeds vaker ingewisseld voor reguliere selectieprocedures, waarbij wel kansen worden gegeven aan personeelsleden met een handicap of chronische ziekte.

Het aandeel vrouwen in midden managementfuncties blijft over de jaren heen vrij stabiel en steeg in 2025 naar 60%. Ook het aandeel personeelsleden met een handicap of chronische ziekte steeg licht. Dit was ook voelbaar in het aantal opgestarte trajecten voor een inclusieprotocol (zie verder).

De jobstudenten met een handicap of chronische ziekte proberen we als doelgroep extra aandacht te geven binnen AgO. Van de 14 tewerkgestelde jobstudenten, waren er 2 met een handicap of chronische ziekte.

3. VERGELIJKING MET DE BEVOLKINGSPREDICTIES

We zien voor AgO vooral opportuniteiten om in te zetten op volgende 2 doelgroepen:

- Het aandeel personen met een handicap of chronische ziekte in de beroepsbevolking ligt volgens schattingen in 2030 op 10,1%. Binnen AgO zijn er het afgelopen jaar wel een heel aantal extra inclusieprotocollen opgestart (zie verder) om personeelsleden met een arbeidshandicap of chronische ziekte zo duurzaam mogelijk aan het werk te houden. Daarnaast merkten we dat de instroom bij

reguliere selectieprocedures ook een instroom van mensen met een arbeidshandicap of chronische ziekte met zich meebrengt. Voor AgO merken we dat we met deze doelgroep wel goed op weg zijn.

- Voor personen van buitenlandse herkomst liggen de bevolkingspredicties voor 2030 binnen de beroepsbevolking op 27,2%. Binnen AgO blijft dat cijfer schommelen tussen de 6-8%. Dit is 1 van de cijfers waar AgO het minst goed op scoort en waar we naar de toekomst toe actiever op willen inzetten.

4. EVALUATIE ACTIES 2025

In 2025 werden op basis van de pijlers rond gelijke kansen- en diversiteitsbeleid verschillende acties vooropgesteld.

EEN OVERZICHT VAN DE ACTIES EN HUN RESULTAAT

Actie	Resultaat	Gerealiseerd
<u>Inclusief rekruterings-, selectie- en wervingsbeleid:</u> we hebben oog voor diversiteit, inclusie & gelijke kansen in het aanwervingsbeleid van AgO	Bij 2 reguliere selectieprocedures was de finalist iemand met een chronische ziekte of arbeidshandicap. Bij de wervingen van jobstudenten putten we eerst uit de kansengroepen via het aanbod van de dienst Diversiteitsbeleid. Dit jaar werden er (volgens de cijfers van HR AgO) 6 jobstudenten op die manier tewerkgesteld.	Ja
<u>Inclusief rekruterings-, selectie- en wervingsbeleid:</u> We blijven inzetten op BIS-stages of beroepsstages, in de mate dat dit voor het team haalbaar blijft	Bij AgO hadden we dit jaar geen BIS-stages of IBO-stages. Er werden 2 stagiaires voorgedragen, maar binnen de teams die we voor ogen hadden was er op dat moment geen ruimte om een stagiaire voldoende intensief te kunnen begeleiden.	Neen
<u>Duurzaam loopbaanbeleid:</u> We zetten in op levensfasebewust personeelsbeleid: via de Werkgroep Welzijn, Diversiteit en Integriteit hebben we aandacht voor de verschillen in levensfase tussen personeelsleden, de verschillen in werk/privé balans, de combinatie van verschillende rollen (zorg rol, ouderschap, ...) of de impact van ziekte/handicap op het werk en onderlinge verschillen in draagkracht die dit kan meebrengen	We organiseren een webinar over de verschillende opties/verlofstelsels die bestaan binnen de Vlaamse overheid om de combinatie werk en privé houdbaar te houden. Dit webinar kon, omwille van een grote werklast bij het procesteam van DCPA, niet in 2025 gepland worden. We nemen dit mee naar 2026. Via communicatieacties op het intranet deden we aan sensibilisering over individuele verschillen op het vlak van draagkracht via getuigenissen met personeelsleden.	Deels (1 van 2)
<u>Inclusieve organisatiecultuur- en structuur:</u> o We zetten goede praktijken in de kijker, zoals het werken met	We bekeken de samenwerking met Passwerk of Synkroon voor een specifieke workshop of e-learning rond neuro-inclusie.	Ja

specifieke doelgroepen via Passwerk of Synkroon. - o We hebben aandacht voor neurodiversiteit, zo sporen we leidinggevenden aan om de e-learning 'neurodiversiteit' te volgen. - o Onze leidinggevenden volgen de e-learning 'inclusief selecteren voor leidinggevenden' om bewustwording te creëren rond het belang van inclusie bij het aanwervingsproces	De leidinggevenden werden via een post op het Teams-kanaal aangespoord om de e-learnings te volgen.	
<u>Antidiscriminatie:</u> We organiseren een opleiding rond het thema microagressie op de werkvloer	Op 23 september vond de sessie 'microagressie op de werkvloer plaats'. Er namen in totaal 24 deelnemers aan de sessie deel.	JA
<u>Optimalisering tot een duurzame, interne diversiteits-en inclusiewerking</u> - o We gaan verder aan de slag met het buddy-systeem. We hebben oog voor mensen met potentieel voor onze organisatie. - o We zetten in op een gestroomlijnd intern proces voor mensen met een erkende arbeidshandicap of chronische ziekte die een deeltijds regime willen aanvragen of nood hebben aan tewerkstellingsondersteunende maatregelen. - o We bekijken deelname aan de opleiding DigiWijzer	De tijdsinvestering van het buddy-systeem is vrij groot en er was een beperkte interesse. Er werd gekozen om dit niet verder te zetten. Het proces voor de erkenning en voor opstart inclusieprotocol en tewerkstellingsondersteunende maatregelen werd ingebed in de HR-processen. De nieuwe werking werd toegelicht aan leidinggevenden en aan de medewerkers via het intranet. Er is een testgroep vanuit OOD die de Digiwijzer-opleiding als pilootgroep volgt.	Deels (2 van 3)

CIJFERS OVER OPGESTARTE INCLUSIEPROTOCOLLEN EN AANVRAGEN VOOR TEWERKSTELLING
ONDERSTEUNENDE MAATREGELEN

	Aantal opgestarte aanvragen	Aantal toegekende IP's	Jobcoaching	Statutair	Contractue el	VDH (deeltijds stelsel wegens chronische ziekte of arbeidshandicap)
2017	3	3	/	3	0	1
2018	3	3	/	3	0	2
2019	8	8	/	8	0	7
2020	3	3	/	3	0	3
2021	2	2	/	2	0	2
2022	3	3	/	2	1	2
2023	9	9	1	9	0	9
2024	6	6	3	3	3	3
2025	17	9	2	5	4	5
2026 (overdracht aanvragen 2025)	9					

DEEL 2: DOELSTELLINGEN EN ACTIES ROND GELIJKE KANSSEN & DIVERSITEIT IN 2026

HUIDIGE KNELPUNTEN EN PRIORITEITEN

Ook in 2026 willen we verder aandacht besteden aan de thema's diversiteit, gelijke kansen & inclusie op de werkvloer. De focus verschuift steeds meer richting inclusie en daar willen we als entiteit ook rekening mee houden.

De veranderende werking van de dienst Diversiteitsbeleid zorgde dat de focus van HR het afgelopen jaar vooral lag op het uitvoeren van de aanvragen voor inclusieprotocollen en tewerkstellingsondersteunende maatregelen. Intussen groeide de expertise van het HR-team in deze materie en werd er een proces voor uitgeschreven.

Zoals elk jaar leggen we linken naar het JAP, de Werkgroep Welzijn, Diversiteit & Integriteit, het traject verbindende communicatie, Kompas sterk leiderschap en leren & ontwikkelen.

KNELPUNTEN

- Hogere aanvragen van tewerkstellingsondersteunende maatregelen bij contractuele medewerkers die geen beroep kunnen doen op het stelsel VDH
- Onze cijfers voor personeelsleden met een buitenlandse herkomst of migratieachtergrond liggen laag ten opzichte van het streefcijfer
- We merken binnen de organisatie een grotere ondersteuningsnood of sensibiliseringsnood bij leidinggevend en collega's die in hun team neurodiverse medewerkers hebben. Vooral over hoe om te gaan met verschillen in draagkracht.
- Een grote groep van de AgO-populatie zit bij de 55+ ervaren medewerkers categorie. We merken dat veel van de initiatieven rond welzijn of communicatie deze doelgroep niet altijd bereiken.
- Bovendien bevat deze groep van ervaren medewerkers ook een groot aantal mensen die gaan uitstromen omwille van pensioen in de komende jaren. Er kunnen meer inspanningen gebeuren om de expertise en kennis van deze mensen tijdig te valoriseren.
- We willen een aantrekkelijke werkgever blijven voor de jongere generaties.
- Er is een zekere kloof aanwezig in digitale vaardigheden tussen medewerkers onderling
- Uit de Personeelspeiling 2024 en de bevraging rond agressie op de werkvloer is merkbaar dat er in sommige afdelingen of teams wel een bepaalde mate van discriminatie of verbale agressie leeft (bijvoorbeeld maken van ongepaste moppen of opmerkingen). We willen dit thema verder op de radar houden.

ACTIEPLAN: PRIORITEITEN VOOR 2026

Ook in 2026 laten we ons inspireren door 5 diversiteitsthema's. We kijken daarnaast ook naar de knelpunten binnen onze eigen organisatie.

Pijler	Acties	Resultaat
Inclusief rekruterings-, selectie en wervingsbeleid	• <u>Recurrent</u>: we hebben oog voor diversiteit, inclusie en gelijke kansen in het aanwervingsbeleid van AgO. • <u>Recurrent</u>: we blijven inzetten op stages en jobstudenten uit kansengroepen, in de mate dat dit voor de teams haalbaar blijft.	Onze diversiteitscijfers rond personeelsleden van buitenlandse herkomst, stagiairs met buitenlandse herkomst, jobstudenten met een chronische ziekte of handicap en IBO+ of werkstages blijven stabiel.
Duurzaam loopbaanbeleid/ levensfasebewust personeelsbeleid	• Via de Werkgroep Welzijn, Diversiteit & Integriteit hebben we aandacht voor de verschillen in levensfase tussen personeelsleden. • Er zullen 2 stagiaires binnen de organisatie hun bachelorproef doen rond dit thema. - o Beleid voor personeelsleden naar aanloop van hun pensioen - o Beleid voor het aantrekken van GEN Z	We hebben een aantal concrete richtlijnen om als organisatie een levensfasebewust personeelsbeleid te kunnen hanteren, waarbij we oog hebben voor doelgroepen die we (momenteel) moeilijker kunnen bereiken binnen en buiten onze organisatie.
Inclusieve organisatiecultuur- en structuur	• We blijven aandacht hebben voor diversiteit en inclusie en bij onze leidinggevend en. • Ook onze nieuwkomers sensibiliseren we rond diversiteit.	Nieuwe leidinggevend en krijgen bij hun start een opleidingspakket aangeboden rond diversiteit. Bestaande leidinggevend en sensibiliseren we verder via het Kompas traject.

		Nieuwe medewerkers bij AgO krijgen in hun starterspakket aan opleidingen een e-learning over het thema diversiteit.
Antidiscriminatie	We stelden via de Personeelspeiling en bevraging rond agressie vast dat er verbeteringen mogelijk zijn op vlak van OGG en discriminerende uitspraken.	We toetsen via de Personeelspeiling 2026 of er een (al dan niet positieve) evolutie is op vlak van de vragen rond diversiteit. We organiseren in teams waar dit cijfer vrij hoog ligt een opleiding rond het thema microagressie op de werkvloer.
Optimalisering tot een duurzame, interne diversiteits- en inclusiewerking	• We vergroten onze expertise over neuro-inclusie. • We zorgen voor een zorgzame opvolging van IP- en TOM-trajecten.	We doen in de mate van het mogelijke en waar nodig opvolggesprekken met medewerkers met een IP/TOM. We zorgen voor een efficiënte TOM-werking zodat personeelsleden en leidinggevenden snel de nodige ondersteuning krijgen. We bekijken een verdere samenwerking rond neuro-inclusie met Paswerk: - E-learning neuro-inclusie - Presentatie neuro-awareness voor directie en leidinggevenden

Bijlage 3 – Preventieplan 2026

Arbeidsveiligheid					
Opgespoorde risico's	Preventiemaatregelen	Acties en uitvoeringstermijn	verantwoordelijken	Middelen	KPI
Niet alle medewerkers zijn op de hoogte van de evacuatieprocedure en voornamelijk van de rol van evacuatieleider en sluiters	We moedigen in het begin van het jaar onze medewerkers aan de opleiding te volgen door deze in de kijker te zetten op intranet	Tegen december 2026 volgde 80% van de AgO medewerkers de opleiding	HRAgO en de <u>vormingsbeheerders</u> , communicatie	werktijd 2u	KPI vorming
We merken een stijging van het aantal AO's op het vlak van woon-werk verkeer	We bekijken de arbeidsongevallen en of hier vanuit de organisatie bepaalde extra maatregelen genomen kunnen worden rond veiligheid van en naar het werk	analyse van de arbeidsongevallen, voorstel preventieve maatregelen	PA, AA, HRAgO, vakorganisaties	werktijd 6u	lijst arbeidsongevallen
Bescherming van de gezondheid van werknemers op het werk					
Opgespoorde risico's	Preventiemaatregelen	Acties en uitvoeringstermijn	verantwoordelijken	middelen	KPI
We merken tijdens de wintermaanden vaak een hogere uitval gerelateerd aan griepklachten	We informeren de personeelsleden over de griepvaccinatie campagne	Extra sensibilisatie naar risicogroepen	Communicatie AgO en <u>GDPB</u>	werktijd 2u	We communiceren minimaal 2x over de vaccinatiecampagne
Door het vele zitten (beeldschermwerk) wordt er weinig bewogen op de werkvloer	We zetten in op deelname aan een sportief evenement zoals de 10 Miles of de sportdag om het belang van beweging en gezondheid op het werk te benadrukken en bieden gezamenlijke sportmomenten aan	We streven naar meer deelnames aan de 10 Miles met AgO, groter aantal deelnemers voor sportdagen. Daarnaast willen we ook verder gaan dit jaar en willen we inzetten op kleinere bewegingsacties op de werkvloer en tijdens de werkuren, zoals bijvoorbeeld op personeelsvergadering aandacht voor ergonomie, tijdens vergaderingen af en toe rechtstaan, bewegingspauzes inlassen, reminders op het intranet, sport naast het werk (padelinitiatief). Daarnaast bekijken we ook hoe we leidinggevend en personeelsleden hier attent op kunnen maken en hier voldoende in betrekken. Het is niet enkel de verantwoordelijkheid van de werkgroep.	<u>Werkgroep Welzijn</u>	5k	lijst deelnemers sportdag en 10 miles
Er waren tot op heden geen functielijsten en namenlijsten in kader van het verplicht gezondheidstoezicht toegevoegd aan het JAP van AgO	We maken werk van functielijsten en namenlijsten van het verplicht gezondheidstoezicht	De nodige documenten worden toegevoegd aan het JAP 2026. We bekijken of het relevant is om bepaalde risicocodes die nu zijn toegewezen zo te behouden (maatschappelijk assistenten)	HRAgO, GDPB en <u>arbeidsarts</u>	nvt	JAP met bijlages

Psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, waaronder o.a. geweld, pesten en OGG

Opgespoorde risico's	Preventiemaatregelen	Acties en uitvoeringstermijn	verantwoordelijken	middelen	KPI
Onze personeelsleden vinden niet altijd makkelijk de weg naar de welzijnsactoren of ervaren nog een drempel om over bepaalde zaken te spreken	We zetten jaarlijks onze welzijnsactoren extra in de kijker	Welijnsactoren 'on tour': we gaan langs op afdelingsvergaderingen, teamvergaderingen met de welzijnsactoren om de drempel voor contactname te verlagen	Welijnsactoren in samenwerking met HR AgO	HR en welzijnsactoren werktijd 12u	evaluatie via rapport psychosociaal welzijn
AgO werknemers ondervinden vaak last van een hoge werkdruk en hoge mate van mentale belasting	We voeren een aantal bijkomende acties rond werkdruk	1. sensibilisering: aandacht voor pauzeren, disconnecteren, work life balans, combineren van verschillende zorgrollen en de combinatie met werk en besteden aandacht aan onderwerpen als psychologische veiligheid en 'faalplezier' door middel van posts op het intranet, getuigenissen, eventuele panelgesprekken of lezingen 2. de leidraad voor veerkrachtgesprekken, opgesteld in het kader van de PP samen met de WG Welzijn, wordt gebruikt	Werkgroep Welzijn	3k	1. aantal clicks op posts rond die topics bekijken om te zien waar gaat meeste aandacht naar --> prioriteren 2. De leidraad wordt in minstens 10 teams gebruikt
We merken een hogere uitval omwille van psychosociale klachten	We zetten meer in op preventieve maatregelen zoals EAP, loopbaanbegeleiding via externe actoren of welzijnsactoren (vzw Sociale Dienst, veerkrachtcoaches) en omgaan met bepaalde psychosociale klachten op het werk	1. Medewerkers met psychosociale issues worden sneller doorverwezen naar EAP, via welzijnsactoren, HR, leidinggevende. Zowel medewerkers die reeds aan de slag zijn als medewerkers die langdurig afwezig zijn worden sneller doorverwezen voor psychosociale ondersteuning om heel langdurige uitval zoveel mogelijk te vermijden. 2. Sensibilisering via dialogosessies of interviews, HR-gesprekken over het omgaan met psychosociale klachten op het werk als leidinggevende, collega, team	Terugkeercoaches, welzijnsactoren, leidinggevend, medewerkers zelf	11k	meer trajecten voor EAP van medewerkers die actief aan de slag zijn, kortere uitval duur bij mensen die EAP traject tijdens afwezigheid krijgen aangeboden
	We hebben aandacht voor de impact van hybride werken op het mentaal welzijn van medewerkers	We bevragen bij nieuwkomers regelmatig hoe ze het hybride werken ervaren en polsen bij leidinggevend tijdens de Kompasessies naar hun noden. We horen bij andere entiteiten hoe zij hun hybride werken kader vorm geven.	HR AgO	werktijd 5u	hybride werken kader, lijst PTOW aanvragen
	We starten met de voorbereiding van onze RAPSY 2027	We starten goed op voorhand met het voorbereiden van de RAPSY	HR AgO	werktijd 6u	helder zicht op vragenlijst voor RAPSY, voldoende communicatie en campagnevoering
Uit de bevraging rond ons nieuw agressiebeleid blijkt dat hier binnen onze organisatie wel knelpunten aanwezig zijn	De teams waar dit een groot issue is, krijgen extra ondersteuning	1. Het register voor feiten door derden vindt zijn ingang binnen de organisatie, we volgen op via welzijn on tour of dit gekend/gebruikt wordt 2. Organiseren van workshops op maat en organiseren van een organisatiebrede workshop rond (micro)agressie	HR AgO, vertrouwenspersonen	5k	deelname aan workshop en aantal registraties feiten door derden

Ergonomie					
Opgespoorde risico's	Preventiemaatregelen	Acties en uitvoeringstermijn	verantwoordelijken	middelen	KPI
Binnen AgO blijkt uit de risicoanalyse beeldschermwerk 2024 dat veel personeelsleden klachten ervaren gerelateerd aan beeldschermwerken	We geven meer aandacht aan het thema ergonomie binnen de Werkgroep Welzijn en ons onthaalbeleid.	1. De opleiding ergonomie maakt standaard deel uit van het onthaalpakket voor nieuwkomers, tijdens de onthaaldagen wordt hier ook extra aandacht op gevestigd. 2. Via de mailbox ergonomie kunnen medewerkers snel terecht bij de ergocoaches voor advies en doorverwijzing 3. Sensibilisatie: we houden regelmatig communicatieacties over het goed gebruik van kantooormateriaal, bijvoorbeeld tijdens de week van het wisselwerken (10-10-10) 4. Zoals elk jaar posten we op intranet een herinnering dat medewerkers de mogelijkheid hebben tot spontane consultaties bij de arbeidsarts.	<u>Ergocoaches</u> en Werkgroep	werktijd HR 4u, ergocoaches 10u	aantal vragen die binnenkomen bij ergocoaches, aantal clicks op posts en gevolgde opleidingen rond ergonomie (ergotool)
Arbeidshygiëne					
Opgespoorde risico's	Preventiemaatregelen	Acties en uitvoeringstermijn	verantwoordelijken	middelen	KPI
De kitchenettes worden niet altijd proper achter gelaten	We zetten in op het proper houden van de keukens, in het bijzonder voor de grotere verlofperiodes, we laten geen eten slingeren op de werkvloer	We merken dat nudgen niet meer voldoende is. We maken werk van een gerichte beurtrol per team/afdeling voor de vaat per kitchenette - we stellen een kitchenette verantwoordelijke aan die de mensen hierop wijst	HR AgO, <u>kitchenette verantwoordelijken</u>	2u	kitchenettes zijn properder, vaat staat effectief
Verfraaiing van de werkplaatsen					
Opgespoorde risico's	Preventiemaatregelen	Acties en uitvoeringstermijn	verantwoordelijken	middelen	KPI
Er werden bij een bevraging over de nieuwe werkomgeving bezorgdheden gecapteerd over de inkleding van de verdieping	We zorgen voor een opleuking van de werkplek HT en hebben aandacht voor 'samenwerken' in de gedeelde office space	1. De bezorgdheden worden opgenomen met HFB zodat eventuele structurele aanpassingen kunnen worden gedaan 2. We attenderen de medewerkers op een correct gebruik van vergaderzalen/cockpits en het gebruik van de roomies 3. We zorgen voor een gezellige werkplek via extra decoratie en tentoonstellingen van creatieve projecten via de nieuwe hobbyclub van de Werkgroep Welzijn, Diversiteit, Integriteit	<u>Office Team</u> , <u>contactpersoon Welzijn</u>	werktijd 3u	aantal niet bevestigde vergaderzalen (cijfers HFB), minder klachten over werkomgeving
Milieu					
Opgespoorde risico's	Preventiemaatregelen	Acties en uitvoeringstermijn	verantwoordelijken	middelen	KPI
We hebben weinig zicht op de printcijfers van AgO	We maken werk van printcijfers	We vragen een overzicht op van de printcijfers binnen de entiteit en zitten samen met de grootprinters om te kijken of het printen steeds de beste/meest ecologische keuze is	IT AgO, HR AgO	3u	printcijfers zijn gedaald

Andere thema's					
Opgespoorde risico's	Preventiemaatregelen	Acties en uitvoeringstermijn	verantwoordelijken	middelen	KPI
Integriteit: Verschillende mensen binnen AgO voeren een job uit met een deontologische gedragscode, of voeren een bijberoep uit, we merken dat de regels en afspraken niet altijd voor iedereen duidelijk zijn of gevolgd worden	We werken aan het meer tastbaar en concreet maken van integriteit en mogelijke issues rond dit thema binnen AgO	1. We organiseren sessies rond het thema integriteit voor teams waar dit een issue is of voor leidinggevendenden zodat een kennisdeling/best practice over dit thema ontstaat 2. We werken aan een duidelijkere berichtgeving rond integriteitsregels 3. Integriteit krijgt als thema meer aandacht in ons onthaal voor nieuwkomers	contactpersoon Integriteit, HR-beleid, <u>HRAgO</u>	5u	clicks op berichtgeving intranet, aantal sessies georganiseerd, aantal vragen bij CPI, feedback onthaaldag
Diversiteit: We merken dat er soms bepaalde doelgroepen uit het oog verloren worden bij communicatie, digitalisering, opvolging van welzijn	We volgen de doelstelling in het OP rond levensfasebewust personeelsbeleid verder op en kijken hoe we dit verder oppikken met de werkgroep	We voeren onderzoek over het thema zodat we een evidence-based beleid en eventuele instrumenten, leidraden, tendenzen rond levensfasebewust personeelsbeleid kunnen aanhaken aan ons diversiteits-of welzijnsbeleid	<u>HRAgO i.s.m. stagiaires</u> , Werkgroep Welzijn	10u	we hebben tegen eind 2026 richtlijnen rond levensfasebewust personeelsbeleid voeren
Draagvlak: de reikwijdte van de acties rond Welzijn ondernomen door de Werkgroep stagneert	Meer draagvlak vanuit het DT voor de Werkgroep	Bij elke werkgroep sluiten 2 DT-leden aan	<u>DT</u>	12u	het dt is aanwezig op elke werkgroep
Onthaal: nieuwe medewerkers krijgen veel informatie te verwerken, vaak gefragmenteerd	We maken werk van een onthaaldag waarop nieuwkomers de informatie over AgO gebundeld krijgen en waarop ze kunnen kennismaken met de organisatiecultuur en andere nieuwkomers	We organiseren 3 onthaaldagen per jaar	<u>HRAgO</u> en eventcoördinator	HR 10u, eventcoördinator 6u	Forms evaluatie onthaaldag

Bijlage 4: Evaluatie Ondernemingsplan 2025

In 2025 realiseerde AgO het merendeel van de geplande acties uit het ondernemingsplan. Het directieteam volgde de uitvoering systematisch op via een dashboard en periodieke besprekingen, waardoor tijdige bijsturing mogelijk was. Tijdens het overleg kabinet-administratie (OKA) werden acties en projecten besproken om feedback en prioriteiten te integreren. Voor enkele doelstellingen werd in overleg met het kabinet een aangepaste timing overeengekomen.

Wat hebben we in 2025 gerealiseerd?

Gedurende het jaar zijn belangrijke stappen gezet op het vlak van efficiëntie, integriteit, talentbeleid en de ontwikkeling van medewerkers binnen de Vlaamse overheid. Er werd een eerste analyse gemaakt en een voorstel opgemaakt om de overheidsstructuur te vereenvoudigen. Daarnaast werkten we aan het concept van het recht op vergissing en het Vlaams dienstverleningscharter. AgO nam deel aan het onderzoek rond Steunpunt bestuurlijke vernieuwing naar kwalitatief sociaal overleg en ondersteunde de werking van het Sectorcomité XVIII en het Hoog Overlegcomité. Ook actualiseerden we de richtlijnen voor ondernemingsplannen.

Het personeelsbeleid Expeditie Talent werd verder geïmplementeerd, inclusief de bepalingen van het gewijzigde personeelsstatuut. We evalueerden de procedure voor kostenverevening tussen entiteiten en werkten een nieuw beleidskader voor personeelsplanning uit. Interne regelgeving en dienstverlening zijn aangepast om meer consistentie te waarborgen. De klokkenluidersregeling werd geëvalueerd en inhoudelijke bijsturing voorbereid. Daarnaast onderzochten we mogelijkheden om het beloningsbeleid te flexibiliseren en om het monopolie op de taaltesten weg te nemen en het proces te vereenvoudigen. We optimaliseerden de processen rond rekrutering en selectie en volgden de indicatoren nauwgezet op. Om meer talent aan te trekken werd de voorbereiding getroffen om sterker in te zetten op competenties en ervaring. Zodat de vereenvoudigde procedure Elders Verworden Competenties vanaf 1 januari 2026 in werking kan treden.

Het centrale ontwikkelaanbod werd verder uitgebreid, met speciale aandacht voor digitale vaardigheden in samenwerking met Digitaal Vlaanderen. We stimuleerden doorstroommogelijkheden en loopbaanontwikkeling. Daarnaast analyseerden we de invoering van een scholingsbeding en stuurden we de evaluatiemethodiek voor topkader bij. Het ontwikkelaanbod voor top- en middenkader werd uitgebreid, met aandacht voor evenredige participatie.

Ook op het vlak van welzijnsprocessen zijn belangrijke stappen gezet. We analyseerden de hervorming van het medisch pensioen en implementeerden de re-integratietool succesvol. Daarnaast stelden we een afsprakenkader rond agressiebeleid op om het welzijn van medewerkers te versterken.

De dienstverlening van AgO bleef kwaliteitsvol en klantgericht, met digitaliseringsinitiatieven zoals nieuwe functionaliteiten in de selfservice binnen Vlimpers en de eerste data-uitwisseling via API's (Application Programming Interface). We onderzochten hoe HR-processen verder konden worden vereenvoudigd, hoe automatisering via artificiële intelligentie en RPA kon worden ingezet en hoe regeldruk kon worden verminderd. Tegelijk startten we de dienstverlening rond organisatieontwikkeling op en bouwden we AgO verder uit als procesorganisatie met aandacht voor kennisbeheer, communicatie en dataprotectie. Efficiëntere dienstverlening en administratieve vereenvoudiging blijven daarbij een absolute prioriteit.

AgO versterkte ook de relatie met haar klanten. Het opleidingsaanbod voor HR-profielen werd uitgebreid, met specifieke aandacht voor de financiële invalshoek en de werking van AgO, inclusief soft en hard HR. HR business partners werden actief betrokken bij optimaliseringsprojecten om hun rol als strategische HR-partner te versterken. Op basis van tevredenheidsbevragingen werkten we een concreet actieplan uit om feedback structureel op te volgen. Tot slot werden het Strategisch HR-platform en de Strategische Stuurgroep HR-dienstverlening en Systemen samengevoegd tot één nieuwe stuurgroep, die inmiddels operationeel is.

De continuïteit van de bestaande processen bleef gegarandeerd en op diverse aspecten van de dienstverlening zijn verbeterinitiatieven genomen. Op basis van de KPI's stellen we vast dat AgO erin geslaagd is om de dienstverlening in 2025 op peil te houden. Voor bepaalde pakketten, zoals personeelsadministratie, zijn de streefdoelen behaald. Voor de meeste andere pakketten zien we bovendien een stijgende trend en positieve signalen uit kwalitatieve feedback. Korte termijn acties werpen al vruchten af, terwijl andere maatregelen nog in uitvoering zijn, wat perspectief biedt voor verdere verbetering in de komende jaren.