Vlaamse Regering

DE VLAAMSE MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: Versnelde investeringen m.b.t. HR en organisatieontwikkeling ten gevolge van de coronacrisis
Definitieve goedkeuring

Samenvatting
Het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) wil als HR-agentschap een gewaardeerde partner zijn van de Vlaamse overheid en haar entiteiten zodanig dat zij een goede dienstverlening kunnen leveren aan hun klanten en zich volop en zorgeloos kunnen focussen op hun kerntaken. Om deze ambitie te blijven realiseren in de context van de COVID 19 – pandemie, zet ik als minister bevoegd voor Bestuurszaken versneld in op een aantal innovaties en nieuwe werkinstrumenten met een aanvullend investeringsbudget.

1. SITUERING

A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

Beleidsdomein: Kanselarij en Bestuur
Beleidsveld: Interne Dienstverlening van de Vlaamse overheid, met uitzondering van facility en ICT

B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

Niet van toepassing.

2. INHOUD

A. ALGEMENE TOELICHTING

Ook vandaag wil de Vlaamse overheid een gezonde, burgergerichte, slanke maar krachtige overheid zijn. De Vlaamse overheid blijft tijdens de coronacrisis haar dienstverlening naar de burgers maximaal garanderen, evenals de interne dienstverlening van het Agentschap Overheidspersoneel. De coronamaatregelen bemoeilijken deze gegarandeerde dienstverlening echter aanzienlijk. Digitalisering en (samen)werken op afstand zijn in een sterk versneld tempo belangrijker geworden. Dit brengt niet enkel technologische ontwikkelingen met zich mee, maar ook een impact van die ontwikkelingen op mensen en middelen. De digitalisering schakelt noodgedwongen een versnelling hoger en dit stelt zich ook op het vlak van het personeelsbeleid en de evolutie richting e-HR en e-organisatieontwikkeling. Alle medewerkers zijn hiermee gebaat. Het is hierbij belangrijk om voldoende aandacht te hebben voor de impact hiervan op mensen, cultuur en leiderschap.

Het hoofd bieden aan de uitdagingen naar aanleiding van de coronacrisis en een gegarandeerde dienstverlening verzekeren, vragen het versneld doorvoeren van, en nieuwe investeringen. Echter, het gaat wel steeds om duurzame investeringen die ook naar de toekomst toe zullen blijven renderen.

Het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) wil als HR-agentschap een gewaardeerde partner zijn van de Vlaamse overheid en haar entiteiten zodanig dat zij een goede dienstverlening kunnen leveren aan hun klanten en zich volop en zorgeloos kunnen focussen op hun kerntaken, in het bijzonder tijdens crisissituaties zoals deze.

Zoals vermeld in de beleidsnota HR en Audit Vlaamse overheid 2019-2024 wordt de Vlaamse overheid, net als veel andere bedrijven en organisaties vandaag, met een aantal uitdagingen geconfronteerd. De huidige coronacrisis versnelt deze confrontatie en legt enkele nieuwe uitdagingen bloot. Jobs kunnen plots sterk veranderen en nieuwe vaardigheden zijn noodzakelijk. Burgers en bedrijven blijven – op afstand – een toegankelijke dienstverlening op maat vragen, met bovendien zo weinig mogelijk administratieve last. Inzetten op de laatste technische (r)evoluties én de medewerkers hierbij voldoende begeleiden en ondersteunen, zijn dan ook noodzakelijk om aan deze verwachtingen te voldoen.

B. NOODZAKELIJKE INVESTERINGEN

Performante overheid

De Vlaamse overheid moet een slanke en tegelijk performante, burgergerichte en toegankelijke overheid zijn. Om een "state of the art"-dienstverlening te blijven garanderen aan de burger moeten ook de interne en horizontale overheidsprocessen zoveel mogelijk gedigitaliseerd worden.

Mobile personeelsmodules

Vlimpers ('Vlaams Intermodulair Personeelssysteem') is de verzamelnaam voor verschillende maar geïntegreerde systemen met oog op de registratie en beheer van personeelsgegevens ter ondersteuning van de personeelsadministratie, loonberekening en talentprocessen bij de diensten van de Vlaamse overheid. Bepaalde selfservice functionaliteiten zijn reeds beschikbaar via de smartphone of tablet, zoals het aanvragen van verlof. Gezien personeelsleden steeds meer mobiel vanop allerhande toestellen werken, is er een verhoogde vraag om alle personeelsmodules beschikbaar te maken op smartphone of tablet. Dit laat toe efficiënter te werken en ondersteunt een betere gebruikservaring. Dit is meer dan nodig gezien er vandaag noodgedwongen meer op afstand en device independent gewerkt moet worden. Voorbeelden hiervan zijn het volgen van een webinar op de tablet of solliciteren via de smartphone.

Mobiel maken van alle personeelsmodules. **Kostprijs: €484.000, inclusief btw (eenmalig)**

Monitoring en rapportering

Besluitvorming moet gebaseerd worden op de best beschikbare informatie om deze beslissingen onderbouwd te kunnen nemen. Kwaliteitsvolle data zijn hierin dan ook cruciaal. Bij AgO gaat het zowel om het kwaliteitsvol onderbouwen van de verschillende aspecten van de HR-beleidscyclus als het aansturen en verbeteren van de HR-dienstverleningsprocessen teneinde een optimale klantenervaring te verzekeren. Als centraal HR-agentschap heeft AgO hierin dan ook een belangrijke rol te spelen. Innovatieve analysetechnieken zoals *predictive analytics* bieden ook kansen voor een betere klantbeleving, grotere wendbaarheid en een continue prestatieverbetering.

Voor het gemeenschappelijk HR-data aanbod is momenteel geen structurele financiering voorzien, wat het groeipad naar een hogere maturiteit in de weg staat. Structurele financiering is ook nodig om alle risico's op het vlak van de informatieveiligheid en beschikbaarheid van onze data maximaal te reduceren. Een versnelde investering kan het aanbod kwantitatief en kwalitatief uitbreiden. Dat is vandaag hoognodig om snel en punctueel antwoorden te kunnen bieden op prangende rapporterings-

en monitoringsvragen, bijvoorbeeld rapporteringsvragen met betrekking tot telewerk ten tijde van corona. Enerzijds gaat het over proactief kunnen inspelen op rapporterings- en monitoringsbehoeften, anderzijds over het vlot en wendbaar kunnen reageren op ad hoc vragen. Eerste nog beperkte ingrepen werden reeds voorzien, zoals het aanmaken van een nieuwe looncode om te kunnen rapporteren over de inzet van vrijwilligerswerk naar aanleiding van de coronacrisis. Enkel door data kwalitatief te monitoren, analyseren en rapporteren kunnen er uit deze crisissituatie toekomstlessen getrokken worden voor crisis- en business continuity management.

Investeren in het kwaliteitsvol onderbouwen van ons P&O-beleid door benutting van nieuwe technologische mogelijkheden zoals predictive analytics.
Kostprijs: eenmalig €650.000, inclusief btw

E-recruitment

Het Selectiecentrum van AgO heeft bij het uitbreken van de coronacrisis kort op de bal gespeeld en besloten optimaal in te zetten op digitale selectiegesprekken, met positieve evaluaties. Een wendbare aanpak is belangrijk voor de professionele uitstraling van de Vlaamse overheid naar burgers toe en dus potentiële sollicitanten. Inzetten op e-recruitment is bovendien niet enkel voordelig voor de kandidaatervaring, maar versnelt ook de uitvoering ervan, en is hierdoor dus voordeling voor de klantentiteiten.

Het huidige systeem kent zijn limieten. Om deze reden is het cruciaal om in te zetten op meer performante systemen. Voor het voeren van video-interviews zijn er, bijvoorbeeld, gespecialiseerde bedrijven die software ontwikkeld hebben voor het voeren van selectiegesprekken, waarmee we een proefproject willen starten.

Investeren in een proefproject om performanter in te zetten op e-recruitment.
Kostprijs: €27.000, inclusief btw (proefproject)

Samenwerken op afstand

Klantenrelatie -en communicatiemanagement

Met een Client Relationship Management (CRM) wil AgO haar klantenrelatie- en communicatiemanagement professionaliseren en haar communicatieketen end-to-end digitaliseren. Effectieve communicatie is cruciaal in een virtuele omgeving, zeker aangezien er door de coronacrisis voornamelijk van thuis uit gewerkt wordt en er dus minder face-to-face communicatie mogelijk is. Het gebrek aan een CRM heeft als potentieel risico dat communicatie naar de klanten suboptimaal is en werkt inefficiëntie in de dienstverlening in de hand. Informatie wordt dan onvoldoende benut en gedeeld tussen collega's en kennis verdwijnt. Hierdoor missen we kansen om gericht in te spelen op vragen en behoeften van klanten, moeten de HR-medewerkers en leidinggevenden bij de klanten eenzelfde informatie vaak herhalen, vraagt het maken van een geïntegreerd beeld van een klant veel energie en komen we onvoldoende voorbereid ter plaatse bij de klant. Hierdoor missen we onze doelstelling om efficiënt, kwaliteitsvol en klantgericht de vragen en behoeften van onze klanten in te vullen. HR Business Partners geven aan momenteel onvoldoende snel op de hoogte gesteld te worden van de meest actuele informatie.

Op de markt bestaan performante CRM-systemen die informatiebeheer en professionele communicatie faciliteren en die een efficiënte samenwerking in functie van klantenvragen en klantenbehoeften mogelijk maken. Een overzichtelijk en performant CRM-systeem is een duurzame investering die in de toekomst zal blijven renderen en momenteel meer dan noodzakelijk is om vragen op afstand en via telewerking op een efficiënte manier te capteren en te beantwoorden. Momenteel

beschikt AgO namelijk niet over een effciënte manier om vragen te capteren, ze gestructureerd te behandelen en te communiceren met haar klanten.

Investeren in een performant CRM-systeem dat effectieve communicatie en informatiebeheer faciliteert, zodat een efficiënte samenwerking mogelijk is. **De bedragen zijn gebaseerd op een bevraging van Het Facilitair Bedrijf bij verschillende leveranciers. De bedoeling is om af te nemen van de raamovereenkomst inzake het ter beschikking stellen van een Cloud platform voor het ondersteunen van proactief klantenbeheer en alle verwante processen, die Het Facilitair Bedrijf aan het afsluiten is.**
Kostprijs: eenmalige projectkost €300.000, inclusief btw

Versnelde uitrol Office 365

AgO heeft als missie de HR-partner voor personeel en organisatieontwikkeling te zijn. Als gangmaker van de HR-groep streeft AgO ernaar departementen en agentschappen maximaal te ondersteunen zodat zij kunnen bouwen aan de maatschappij van morgen. Om die gangmaker te blijven in een steeds veranderende en meer digitaliserende omgeving is het belangrijk dat ook de eigen AgO-medewerkers digitaal sterk staan ten dienste van onze klanten. Op die manier renderen de interne investeringen maximaal naar de externe klant. Het doel is om te evolueren naar een digitale werkplek die de werking van AgO en de samenwerking binnen AgO efficiënter en productiever maakt, rekening houdend met een context van plaats- en tijdonafhankelijk werken. Een werkplek die:

- Efficiënte end-to-end dienstverlening toelaat
- Samenwerken binnen AgO stimuleert
- Betere kennis- en informatiedeling ondersteunt
- Aansluit bij AgO als procesorganisatie
- Inhoudelijk en technisch performant is
- Toegangsbeheer vergemakkelijkt en transparanter is

Ook hier gaat het om een duurzame, toekomstgerichte investering in menselijk kapitaal. De huidige coronacrisis vergroot echter wel de nood, waardoor een versnelde investering nodig is ten dienste van alle medewerkers en niet alleen de voorlopers.

Investeren in digitaal sterke personeelsleden zodat AgO klanten efficiënt en kwalitatief kan blijven ontzorgen en een voorbeeldrol kan opnemen.
Kostprijs: eenmalig €121.000, inclusief btw

Leren en ontwikkelen

De digitalisering neemt toe en de noden van organisaties veranderen continu. Het is daarom belangrijk om werknemers voldoende te ontwikkelen zodat ze duurzaam inzetbaar zijn binnen de Vlaamse overheid. Onze werknemers zijn het voornaamste kapitaal van de Vlaamse overheid. Investeren in hun welzijn en groei is de beste garantie voor een toekomstbestendige organisatie.

E-learning

De huidige coronacrisis vraagt ook om specifiek ondersteuningsmateriaal. De persoonlijke en professionele ontwikkeling van medewerkers mag namelijk niet lijden onder het werken op afstand. Zo worden bestaande klassikale opleidingen of workshops naar online leermateriaal omgezet. Het omzetten van bestaand klassikaal opleidingsmateriaal naar een online of blended leeraanbod kost gemiddeld €2.000 per dag met ongeveer 20 à 30 te herwerken opleidingsdagen. Bovendien is

digitaal leren sowieso één van de speerpunten in die visie van de Vlaamse overheid op leren en ontwikkelen; het omgezette materiaal en een blended leeraanbod is ook na de coronacrisis relevant.

De persoonlijke en professionele ontwikkeling van medewerkers blijven stimuleren.
Kostprijs: €55.000, inclusief btw (eenmalig)

Doelgroep leidinggevenden

De huidige werkomstandigheden vragen om een aangepaste manier van leiding geven. Het Agentschap Overheidspersoneel wil leidinggevenden ondersteunen in deze context van anders werken en toenemende verwachtingen. Tijdens een crisissituatie moeten leidinggevenden hun medewerkers op de juiste manier kunnen begeleiden en ondersteunen, vaak in een context van vele vragen en onzekerheden. Leidinggevenden moeten kunnen beschikken over alle nodige ondersteuning en daarom is een versnelde inzet op de uitbouw van een e-coachingsaanbod nu noodzakelijk. Hiermee wil AgO leidinggevenden op weg helpen met hun vragen ten tijde van corona. AgO heeft reeds tips gedeeld rond leidinggeven op afstand en organiseert hierover ook een webinar. Naast deze algemene ondersteuning is ook specifiek opleidingsmateriaal in het open aanbod noodzakelijk, bijvoorbeeld: communicatie- en prestatiemanagement op afstand. Ook hier geldt dat digitaal leren sowieso één van de speerpunten is in die visie van de Vlaamse overheid op leren en ontwikkelen; een blended leeraanbod is ook na de coronacrisis relevant

Op een laagdrempelige manier een kwalitatief aanbod m.b.t. leiderschap ontsluiten.
Kostprijs: o.b.v. marktbevraging €66.850, inclusief btw (eenmalig)

Doelgroep personeelsleden

De bezorgdheid om de eigen of anderen hun gezondheid, het wegvallen van sociale contacten en activiteiten, en thuiswerk brengen heel wat vragen en onzekerheden met zich mee. AgO organiseert momenteel reeds webinars met als doelgroep Vlaamse overheid rond zelfzorg tijdens de coronacrisis. Dit centraal aanbod, dat kosteloos is voor personeelsleden, vraagt een verdere uitbouw met specifieke modules, onder meer gericht op het optimaal samenwerken op afstand. Daarnaast zal versneld worden ingezet op tijdelijk centraal meldpunt voor personeelsleden sterker digitaal uitbouwen.

Mentaal en fysiek welzijn van alle personeelsleden ondersteunen.
Kostprijs: o.b.v. marktbevraging €24.200, inclusief btw (eenmalig)

3. BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Het voorstel van beslissing heeft een weerslag op de begroting van de Vlaamse Gemeenschap. Er wordt eenmalig een bedrag van € 1.728.050 voorzien. Deze meeruitgave is voorzien in de provisie voor coronagerelateerde uitgaven zoals voorzien bij de begrotingsaanpassing 2020. Het voorstel is om, vanuit de Coronaprovisie, deze als volgt te herverdelen:

- €1.607.050 naar begrotingsartikel PG0-1PKC2TY-IS (toelage aan de DAB Overheidspersoneel)
- €121.000 naar begrotingsartikel PG0-1PAC2ZZ-WT (werkingsmiddelen Agentschap Overheidspersoneel)

Met het oog om te kunnen voldoen aan de verplichting om uitgaven die expliciet door de Vlaamse Regering worden genomen om de coronacrisis in te dijken, zullen op de ontvangende begrotingsartikels twee nieuwe basisallocaties worden aangemaakt.

- Begrotingsartikel PG0-1PKC2TY-IS heeft betrekking op de toelage aan de DAB Overheidspersoneel. Hiervoor dient eerst het ontvangstartikel van de DAB (PGH-2PKCAZZ-OI) te worden verhoogd met €1.607.050, om vervolgens ook het uitgavenartikel (begrotingsartikel

PGH-3PKC2TA-WT) met eenzelfde bedrag te verhogen. De nieuwe basisallocatie (3PP507) zal dan aangemaakt worden op begrotingsartikel PGH-3PKC2TA-WT.
- Voor begrotingsartikel PG0-1PAC2ZZ-WT (werkingsmiddelen Agentschap Overheidspersoneel) zullen deze extra middelen worden ingeschreven op basisallocatie 1PA510.

De Inspectie van Financiën verleende op 5 mei 2020 zijn advies

De minister, bevoegd voor de begroting, verleende zijn advies op 28 mei2020.

B. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Het voorstel van beslissing heeft geen weerslag op het personeelsbestand en op het personeelsbudget. Het akkoord van de minister, bevoegd voor bestuurszaken, is niet vereist.

C. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

Het voorstel van beslissing heeft geen weerslag op het gebied van personeelsinzet, noch op de werkingsuitgaven, noch op de investeringen en schulden, noch op de ontvangsten. Er is geen weerslag op de werking van de lokale besturen.

4. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist te voorzien in de nodige extra middelen en geeft op basis van de voorstellen haar goedkeuring aan de financiering van de voorgestelde maatregelen.

De Vlaamse minister van Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken,
Inburgering en Gelijke Kansen

Bart SOMERS