Vlaamse Regering

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

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: - Recurrente personeelsuitbreiding vanaf 2025 bij het agentschap Overheidspersoneel in kader van de implementatie en uitvoering van het 5 sporenbeleid.

Samenvatting

Ingevolge de implementatie en uitvoering van het 5-sporenbeleid zal het Agentschap Overheidspersoneel worden belast met nieuwe opdrachten, waarvoor een personeelsuitbreiding vanaf 2025 vereist is om deze nieuwe taken naar behoren te kunnen uitvoeren. Het betreft zowel de uitbreiding van bestaande dienstverlening als totaal nieuwe dienstverlening t.a.v. de entiteiten en personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid. Het Agentschap Overheidspersoneel vraagt daarom een personeelsuitbreiding aan van 26 VTE.
Daarnaast zullen er op basis van resterende behoefte en reële werklast profielen extern ingekocht kunnen worden.

1. SITUERING

A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

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

B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

Beslissingen van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Vlaams Personeelsstatuut wat betreft de modernisering van het HR-beleid:

- 1e principiële goedkeuring: op 24 maart 2023 (VR/2023/2403/doc.0314, 0315, 0316, 0317, 0318, 0319);
- 2e principiële goedkeuring: op 19 januari 2024 (VR/2024/1901/doc.0059, 0060, 0061, 0062, 0063 en 0082);
- Definitieve goedkeuring: op 29 maart 2024 (VR/2024/2903/doc.0424, 0425, 0426, 0427, 0428 en 0429.

2. INHOUD

A. HISTORIEK

De Vlaamse Regering hechtte op 24 maart 2023 haar goedkeuring aan de tijdelijke personeelsuitbreiding van het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) met 36 VTE voor 2023 en 2024 (VR/2023/2403/doc.0313/1bis, doc.0313/5 en doc.0313/6). Het betreft 25 VTE van rang A1 en 11 VTE van rang B1.

Deze uitbreiding met 36 tijdelijke VTE is noodzakelijk om de implementatie van het 5-sporenbeleid in 2023 en 2024 succesvol te kunnen realiseren. Deze tijdelijke profielen zijn nodig voor:

- het uitvoeren van opdrachten binnen het implementatietraject, waarvoor er bepaalde specifieke expertise nodig is die er binnen het agentschap in onvoldoende mate aanwezig is (procesexperten, projectleiders, ...);
- het overnemen van opdrachten binnen de reguliere dienstverlening zodat de AgO-medewerkers met een bepaalde expertise en specialisme deels of volledig kunnen ingezet worden voor de implementatie van het 5-sporenbeleid.

B. ALGEMENE TOELICHTING

Ingevolge de definitieve implementatie en uitvoering van het 5-sporenbeleid wordt AgO belast met nieuwe opdrachten, waarvoor vanaf 2025 een recurrente personeelsuitbreiding vereist is van 26 VTE om deze nieuwe taken naar behoren te kunnen uitvoeren. Het betreft zowel de uitbreiding van bestaande dienstverlening als totaal nieuwe dienstverlening t.a.v. de entiteiten en personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid.

Hierna wordt een overzicht gegeven van de verhoogde werklast bij AgO ingevolge het 5-sporenbeleid.

1. Ziekte

Er is een nieuwe, complexere ziekteregeling voor zowel contractuelen als statutaire gezagsfuncties, ter vervanging van bestaande ziekteregeling voor de huidige contractuele personeelsleden. In een eerste fase kan de invoering van de nieuwe, complexere ziekteregeling niet volledig opgevangen worden door de huidige HR-systemen, hierdoor zijn er heel wat manuele interventies van dossierbehandelaars nodig, alsook ondersteunende rapportering. Vanaf juni 2024 zal AgO instaan voor de berekening en uitkering van de aanvulling op de ziekte-uitkering.

Zowel in de eerste als de tweede fase zal er meer werklast op het vlak van ziekteregistratie en administratieve afhandeling zijn, omdat het aantal contractuele personeelsleden stijgt. De administratieve afhandeling van een ziekte (mutualiteit) verloopt grotendeels manueel in een webomgeving van de sociale zekerheid. Er is geen automatische doorstroom van afwezigheden of bedragen en er is ook geen automatische opstart van een dergelijk dossier. Dit gebeurt allemaal manueel en op initiatief van de dossierbeheerder of het personeelslid in kwestie.

In de tweede fase zal er een uitbreiding van de huidige activiteiten van het Vlaams Pensioenfonds plaatsvinden om de aanvulling op de ziekte-uitkering van contractuele personeelsleden te operationaliseren. Deze uitbreiding van het Vlaams Pensioenfonds biedt voordelen op gebied van design en dekking, waarbij het een grotere flexibiliteit en ruimere voorwaarden biedt dan een

verzekeraar. Bovendien volgen openbare bedrijven zoals De Lijn en VRT al dit pad door hun arbeidsongeschiktheid te dekken via een pensioenfonds.

Het Vlaams Pensioenfonds werkt met diverse onderaannemers volgens de publieke sector regels. Door de uitbreiding van de opdracht van het Vlaams Pensioenfonds zal er een uitbreiding van onderaannemers komen waardoor de coördinatie en onderlinge afstemming nog complexer wordt. Dit zal extra werk met zich meebrengen naar huidige en nieuwe taken (bv. berekening/ontvangst van premies, berekening van vergoedingen indien risico zich manifesteert, …). Het agentschap Overheidspersoneel (AgO) en het Vlaams Pensioenfonds (VPF) zullen een governance- en beheersysteem opzetten en implementeren zodat uitkeringen inzake arbeidsongeschiktheid of invaliditeit kunnen worden uitgekeerd door het VPF.

2. Meer personeelsbewegingen

Naast de noodzakelijke instroom, zullen er als gevolg van de genomen maatregelen in het kader van 5-sporen ook meer interne personeelsbewegingen zijn. Om de Vlaamse overheid optimaal als holding te laten functioneren werden immers heel wat drempels voor interne mobiliteit weggewerkt: het principe van behoud van statuut, de mogelijkheid van dienstaanwijzingen over entiteiten heen, begeleide heroriëntering, externe wervingen verplicht combineren met de interne arbeidsmarkt, …

Alle externe vacatures worden opengesteld via horizontale mobiliteit en bevordering. In de procedures waar AgO dit in het verleden heeft toegepast merkt AgO dat er tussen de 30 tot 50% extra kandidaten zijn in zulke procedures. Dit betekent dat er verschillende processtappen (meer cv's te screenen, meer testen, testen uitsturen en beoordelen, meer communicatie met kandidaten opnemen en meer voorselecties afronden) in grotere aantallen zullen moeten gebeuren. Daarbovenop is ook het geven van persoonlijke ontwikkelingsgerichte feedback nog belangrijker voor interne kandidaten. Dit in kader van retentie, uitval wegens ziekte of demotivatie. Het gaat hier namelijk over medewerkers die vaak teleurgesteld zullen worden omdat ze niet kunnen bevorderen. Dit is een intensiever proces dan telefonische feedback op vraag van de kandidaat en vraagt dus ook meer tijd van de selectieverantwoordelijken.

Ook het principe van behoud van statuut betekent een boost voor het aantal interne kandidaten. Voorheen was het voor statutairen moeilijker om te kandideren voor een contractuele vacature. Deze drempels worden nu weggenomen, waardoor interne mobiliteit een extra stimulans krijgt.

Meer personeelsbewegingen impliceren vanzelfsprekend ook meer werk op gebied van personeelsadministratie. De complexiteit van personeelsadministratie zal tegelijkertijd toenemen als gevolg van het naast elkaar bestaan van verschillende loongebouwen, een complexere payroll en fiscaliteit, invoering van nieuwe en diverse ziekteregelingen, de uitbreiding van het recht op outplacement, … Niet alles zal ook volledig kunnen opgevangen worden door de HR-systemen.

Sowieso vraagt een contractueel personeelsdossier een aantal extra opdrachten (vb. ASR-aangiftes, afhandeling ziektes, berekening verbrekingsvergoedingen, facturatie bijkomend recht op outplacement, ondertekeningsflow, inschaling, …) en is dus tijdsintensiever. Na 1 juni 2024 zal het aantal contractuele personeelsleden alleen maar stijgen.

3. Tweede kans verhaal

Het 5-sporenbeleid maakt het mogelijk voor medewerkers die na een eerdere remediëringspoging blijven onderpresteren, een tweede kans te krijgen via een remediëringstraject met oog op mogelijk ontslag. Daarbij kan de medewerker ervoor kiezen om dit traject te doorlopen binnen de eigen entiteit maar dan wel onder een andere leidinggevende of in een andere entiteit via een dienstaanwijzing. AgO adviseert entiteiten bij de verschillende opties en stappen die dit parcours behelst. Wanneer voor een dienstaanwijzing naar een andere entiteit binnen de holding gekozen wordt, zien we voor AgO een regisseursrol weggelegd. Gelet op de aanwezige expertise wat betreft de interne arbeidsmarkt, zijn adviseurs binnen AgO de geknipte partner om HR te adviseren over een mogelijke match tussen een tweedekansprofiel en entiteiten waar dit profiel een meerwaarde kan bieden. AgO ondersteunt en adviseert in de matching, die gebeurt op basis van informatie over de loopbaan en de kennis, expertise en vaardigheden van het personeelslid. AgO faciliteert en ondersteunt vervolgens in het opzetten en opvolgen van de tweedekanstrajecten. Daarnaast wordt er ook gedacht aan een overlegforum waarbij de entiteiten AgO kunnen consulteren aangaande complexe cases van prestatiemanagement en remediëringsvraagstukken. Tot slot verwachten we vanuit de entiteiten de vraag naar een kader omtrent onderpresteren en de (minimale) mogelijkheden op vlak van remediëringstrajecten.

4. Adviesorganen

Zowel het besluit met betrekking tot beloningsbeleid en prestatiemanagement als het besluit met betrekking tot uitstroom vermelden de inrichting van een adviesorgaan als bijkomende beroepsmogelijkheid om het recht op tegenspraak van een personeelslid te garanderen. Deze twee adviesorganen zullen een bijkomende werklast betekenen voor AgO. In de conceptnota 'De Vlaamse overheid dynamiseren via 5-sporenbeleid' (VR 2022 1612 MED. 0463/2TER) werd immers bepaald dat AgO een inhoudelijke regierol opneemt ten aanzien van de adviesorganen, door onder meer een ondersteunend referentiekader te bieden, opgemaakt in overleg met de vakorganisaties. Daarnaast zal AgO de adviezen en beslissingen monitoren en hierover rapporteren aan het Hoog Overlegcomité. Deze regierol werd in de toelichting bij de beide besluiten bevestigd.

AgO kan deze inhoudelijke regierol niet opnemen zonder bijkomende capaciteit. De gevraagde bijkomende VTE is noodzakelijk om deze rol op te nemen. Met deze bijkomende VTE kan AgO een rol spelen in de operationele werking van deze adviesorganen. AgO zal met andere woorden kunnen instaan voor taken gelinkt aan het secretariaat en de dagelijkse werking van de adviesorganen, zoals:

- Agendabeheer en organisatie van alle bijeenkomsten;
- Opmaken lijst van leden van de adviesorganen (om uit te putten bij een adviesvraag);
- (Back-up)leden oproepen en alle stukken en het verslag bezorgen;
- Bezorgen van de uitnodiging aan de voorzitter samen met de stukken, het verslag en de samenstelling van het adviesorgaan;
- Contactpersonen uit de entiteiten informeren bij een adviesverzoek, inclusief het ter beschikking stellen van documenten en opmaken van een verslag over de adviesaanvraag;
- Vakorganisaties contacteren om de vertegenwoordigers van de vakorganisaties aan te duiden (1 per vakorganisatie);
- De uitnodiging aan de verzoeker bezorgen samen met alle stukken, het verslag, het huishoudelijk reglement en de lijsten van de (vakbonds- en overheids)assessoren (zonder adres) voor eventuele wraking;
- Ondersteunen van de voorzitter en leden van het adviesorgaan tijdens en na de zitting bij het opstellen van het advies;
- Verslaggeving van het adviesorgaan verzorgen;
- Adviezen bezorgen aan alle betrokken partijen (verzoeker, bevoegde overheid);

- Zorgen voor de volledige invulling van het register van het adviesorgaan en de archivering van de stukken van de adviesvraag;
- De mailbox en SharePoint van het adviesorgaan beheren.

5. Juridische en HR-matige ondersteuning bij toepassing arbeidsrecht

De contractuele tewerkstelling wordt de norm. Hierdoor stijgt de impact van het arbeidsrecht en andere federale wetgeving op de werking van de diensten van de Vlaamse overheid. Er zal geïnvesteerd moeten worden in de gespecialiseerde uitbouw van de toepassing van het arbeidsrecht binnen de context van de diensten van de Vlaamse overheid.

De juridische HR-matige ondersteuning bij toepassing van het arbeidsrecht kan bestaan uit:

1. Curatief: procesbegeleiding bij rechtszaken aanhangig bij de arbeidsgerechten
2. Preventief: procesbegeleiding om te zoeken naar oplossingen bij conflicten die nog niet escaleerden (nog geen geding bij een rechtscollege)
3. Preventief: adviesverlening om te anticiperen op mogelijke toekomstige geschillen bij rechtscolleges
4. Preventief: instrumenten ontwikkelen (modeldocumenten, stappenplannen, toolbox, …)

Door de toename van de contractuele personeelsleden zal het aantal rechtszaken stijgen (bijvoorbeeld bij uitstroom of eenzijdige wijziging van arbeidsvoorwaarden). De arbeids- en burgerlijke rechtbanken zijn immers makkelijker toegankelijk dan de Raad van State.

De aangepaste regelgeving rond uitstroom voor contractuele personeelsleden door de implementatie van het 5-sporenbeleid vereist meer procesbegeleiding bij klantentiteiten dit om rechtszaken te vermijden. Het gaat hierbij onder andere om:

- de juridische begeleiding bij functioneringsproblemen, waarbij een onderscheid moet worden gemaakt tussen trajecten die wel en niet kunnen leiden tot een ontslag van een contractueel personeelslid;
- de juridische begeleiding bij het doorlopen van een ontslagtraject van een contractueel personeelslid (ontslagvoorwaarden, hoorrecht, adviesorgaan, motiveringsplicht).

AgO verwacht permanent zowel meer als complexere vragen van personeelsleden en HR-professionals die de juristen in eerste en tweede lijn beantwoorden om toekomstige arbeidsgeschillen te voorkomen.

Om de kennis van de betrokken actoren in AgO (juristen, dossierbehandelaars DCPA, personeelsleden DC Talent en Welzijn) en in de entiteiten (HRBP's, HR-specialisten) op peil te houden zal meer interne vorming en informatiedeling nodig zijn. Deze kennis is nodig voor een correcte adviesverlening en procesbegeleiding.

6. Financiële ondersteuning herverdeling

De invoering van het 5-sporenbeleid wordt verwacht grote budgettaire impact te hebben op de evolutie van de personeelskost bij de verschillende entiteiten van de Vlaamse overheid. Om de budgettaire impact van de invoering van het 5-sporenbeleid van nabij te kunnen opvolgen is er daarom een gedetailleerde (macro-economische) raming opgesteld van de verwachte evolutie in personeelskost van 2024 tot en met 2040. In functie van een doorlopende monitoring zal het noodzakelijk zijn om deze meerjarenraming jaarlijks bij te werken op basis van de meest recente regelgeving en de meest recent beschikbare gegevens.

Daarnaast kwam uit de eerste versies van de meerjarenraming ook consistent naar voor dat de totale personeelskost bij de entiteiten van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap sterk zal stijgen maar bij de agentschappen met rechtspersoonlijkheid zal dalen. Het zal daarom noodzakelijk zijn om de jaarlijkse meer- en minderkosten te corrigeren door middel van een herverdeling van loonmiddelen tussen beide types van entiteiten. Eventuele tekorten die na deze onderlinge compensaties nog overblijven, zullen worden bijgepast. Bij deze jaarlijkse herverdeling zal ook rekening gehouden worden met het bestaande herverdelingsmechanisme om de jaarlijks wisselende effecten van de vergrijzingskost op de loonkredieten van de entiteiten op te vangen.

Zowel in hun doelstelling als hun opzet is niet alleen de jaarlijkse actualisatie van de meerjarenraming maar ook de jaarlijkse toepassing van het herverdelingsmechanisme (vereveningsprocedure) op het heterogene personeelsbestand van de Vlaamse overheid beide inhoudelijk-technisch van aard. Dit leidt tot een complex proces om aan te sturen, uit te voeren en op te volgen. Tegelijkertijd zullen beide jaarlijkse actualisaties (recurrent) raken aan een belangrijke randvoorwaarde voor de werking van elke betrokken entiteit (m.n. hun loonkredieten), waardoor dit sowieso bij alle betrokken partijen gevoelig ligt.

De ervaring in de voorbije 10 jaar met analoge, inhoudelijk-technische én gevoelige dossiers (met name de opvolging van de opeenvolgende besparingstrajecten en herverdelingsmechanisme vergrijzingskost) leert dat er naast de operationele inzet ook nood is aan de continue beschikbaarheid van een inhoudelijk aanspreekpunt (zowel ten aanzien van het politiek niveau als ten aanzien van de betrokken entiteiten). Het betreft zowel de verdere toelichting bij de actualisatie en adviesverlening voor en na deze jaarlijkse toepassing ervan, alsook de doorlopende actualisatie van het opzet en de uitvoering ervan, het opzet van de werking met een technische werkgroep met vertegenwoordiging van alle beleidsdomeinen, rapportering aan het Voorzitterscollege, enzovoort. Rekening houdende met de huidige personeelsinzet voor het bestaande herverdelingsmechanisme (vergrijzingskost) wordt daarom ingeschat dat er zowel nood zal zijn aan een beleidsprofiel als een technisch profiel om in de hierboven beschreven beleidsprocessen en dienstverlening aan de betrokken partijen (zowel binnen de Vlaamse overheid als ten aanzien van het politieke niveau) te kunnen voorzien.

7. IT: meer controles, set-up & security

Er worden verschillende nieuwe applicaties (bv. simulatietool, re-integratietool, valorisatie werkervaring, …) ontwikkeld, al deze applicaties moeten onderhouden en opgevolgd worden en daarbij komt ook nog het beheer van rollen en rechten in al deze nieuwe applicaties.

Door een verdere uitdieping van meerdere processen en gerelateerde technische doorvertaling in systemen, worden de benodigde controlemaatregelen complexer. Denk aan het beleid rond toegangsbeheer of beveiliging in datastromen voor verschillende statuten volgens bepaalde toepassingsgebieden. We spreken hier dus over de opvolging en verdere uitwerking van het ICR compliance beleid opgelegd door de Vlaamse Regering bij Besluit van Vlaamse Regering van 15 oktober 2021. Wijzigingen en aanvullingen op deze controlemaatregelen hebben tevens rechtstreekse impact op de jaarlijkse ISAE attestatie die AgO bekomt voor diens loonprocessen. AgO zal ook structureel bijkomende controlemechanismen inbouwen om het correct uitbetalen van de lonen te blijven garanderen. Bovendien voorziet AgO bijkomende werklast i.h.k.v. het onderhoud van de invoerinstructies.

Het onderhouden van 2 loongebouwen binnen de generieke, financiële rapportering zorgt vanzelfsprekend voor een hogere complexiteit en een frequentere nood tot wijziging. De impact situeert zich zowel bij rapporten rond (voorspellende) theoretische budgetlast, als bij het gedetailleerd weergeven van werkelijke budgetlast. Entiteiten geven nu ook al de noodzaak aan om

flexibeler simulaties te kunnen maken, rekening houdende met de nieuwe parameters die vanaf het 5-sporenbeleid spelen. Finaal leidt dit alles tot meer ontwikkel- en testinspanningen bij het maken en onderhouden van vele financiële rapporten.

Door de wettelijke vereisten opgenomen in de omzendbrief re-integratie en in het KB zal er recurrente rapportering aangeleverd moeten worden. Als basis hiervoor zal de nieuwe tool Re-integratie gebruikt kunnen worden wat een verhoging in Datawarehouse ontwikkel- en testinspanningen impliceert bij het maken en onderhouden van de vele rapporten. De HR data-analist zal meer vragen rond dit thema moeten beantwoorden waaronder de schriftelijke vragen gesteld door de parlementsleden.

8. Procesbeheer en procesrollen versterken

AgO organiseert haar dienstverlening door middel van processen met aandacht voor standaardisatie en een uniforme werking naar haar klanten. Een samenspel van verschillende rollen is nodig om een goede governance van al deze processen te waarborgen zowel wat de samenhang en afhankelijkheden tussen processen betreft als de operationalisering van elk proces op zich.
De 5-sporen aanpak brengt heel wat nieuwe processen en proceswijzigingen met zich mee. Door het nieuwe beleid en de daaruit voortvloeiende regelgeving is het toepassingsgebied van de processen uitgebreid en zijn er veel meer varianten van processen mogelijk omwille van de verschillende doelgroepen (bestaande statutairen en contractuelen, nieuwe contractuelen, gezagsfuncties). Deze processen en documentatie moeten geïntegreerd worden in de bestaande werking. Het is belangrijk dat de procesdocumentatie voldoende gedetailleerde en steeds actuele informatie voor de verschillende doelgroepen bevat zodat de kans op fouten vermindert ondanks de toegenomen complexiteit.

Om de kwaliteit van de nieuwe dienstverlening bovenop de bestaande dienstverlening te blijven waarborgen, is het noodzakelijk het procesbeheer te versterken door middel van de volgende maatregelen:

- Het installeren van extra coördinatiemechanismen in de organisatie door het initiëren van de rol of functie van procesmanager. Een procesmanager heeft een diepgaande kennis van de betreffende procesgroep en overeenkomstige dienstverlening en bewaakt op strategisch niveau en horizontaal, dit wil zeggen binnen de afdeling en over meerdere afdelingen heen, de afstemming en coördinatie van een keten van dienstverleningsprocessen binnen eenzelfde domein. AgO heeft daar al eerste stappen mee gezet met de functie van procesmanager voor alle payroll processen maar dit is ook nodig voor andere procesgroepen zoals instroom, doorstroom, welzijn, mandaten, …
- Het versterken van de procescapaciteit in elke afdeling door een procesexpert aan te stellen die de afdelingen op operationeel niveau ondersteunt in een procesgerichte werking (overkoepelende taken en niet gebonden aan één proces). Zeker in de implementatie en nazorgfase van de 5-sporen-aanpak kan deze procesexpert ondersteunen bij de verdere ontwikkeling en het beheer van de procesdocumentatie, het opvolgen van de performantie van het proces en de dienstverlening en het ondersteunen van de nodige procesverbeteringen.

9. Optimalisatie door digitalisering

Een hedendaags casemanagementsysteem (CMS) is een krachtig instrument om de klantentevredenheid naar een hoger niveau te tillen én tegelijk de efficiëntie van de casebehandeling te verhogen.

Het Agentschap Overheidspersoneel wil daarom een professioneler en modernere applicatie implementeren om vragen en opdrachten van haar klanten (29.000 personeelsleden en bij uitbreiding externen zoals kandidaat sollicitanten) te beheren, vanuit de doelstellingen van de dienstencentra (efficiënt, kwalitatief, klantgericht) en de verwachtingen van de eindgebruikers. Het casemanagementsysteem wordt ingezet in alle processen van AgO: personeelsadministratie, selectieprocedures, ondersteuningsvragen andere HR-dienstverlening.

Het casemanagementsysteem moet naast contacten met personeelsleden bijkomend kunnen worden ingezet naar externen met betrekking tot de HR-materie.

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.

Door in te zetten op de laatste technische (r)evoluties én onze mensen hierin voldoende te begeleiden en ondersteunen, kan aan deze verwachtingen worden voldaan. Enkel zo kunnen we blijven garanderen een slagkrachtige en performante overheid te zijn.

Sinds de oprichting van het gemeenschappelijk dienstencentrum Personeelsadministratie op 1 januari 2016 maakt het Agentschap Overheidspersoneel gebruik van de Oracle PeopleSoft HR Helpsdesk, het casemanagementsysteem dat is opgezet als onderdeel van de PeopleSoft HR-applicatie voor personeelsbeheer, Vlimpers. De eindgebruikers kennen de toepassing onder de naam 'Vlimpers contactformulier'.

Dit systeem om vragen te stellen en opdrachten te geven door de gebruikers werd destijds als deel van het Vlimpersplatform grotendeels standaard geïmplementeerd, zonder diepgaande behoefteanalyse. Dit gezien de heel korte doorlooptijd van de implementatie (4 maanden).

Ondanks de basismogelijkheden en de werkafspraken die gemaakt zijn om een vlotte casebehandeling te garanderen, wordt gebotst op de grenzen van de verouderde applicatie. De module dateert al van 1998 en is sinds 2003 een standaard functionaliteit binnen de PeopleSoft suite. Sindsdien zijn er weliswaar een aantal updates gebeurd, maar de achterliggende architectuur en processen bleven steeds dezelfde. Het is met andere woorden een verouderde helpdesk.

De Oracle PeopleSoft HR Helpsdesk voldoet daardoor niet aan de huidige behoeften van de klanten en de AgO medewerkers en ontwikkelt omwille van de technologische beperkingen niet voluit mee met de klant, noch met de technologische trends op dit gebied. De aanpassingen die kunnen gebeuren, zijn slechts beperkt en veranderen niets aan de structurele opbouw van de applicatie. Hierdoor mist de gemeenschappelijke dienstverlening uiteindelijk de finaliteit om efficiënt, kwaliteitsvol en klantgericht vragen van de klant op te lossen of opdrachten uit te voeren.

Een casemanagementsysteem is een centraal platform dat een brede en ingrijpende impact heeft op het huidige applicatielandschap. De realisatie ervan vereist een integratie met databronnen en systemen om performant te werken en voor de nodige automatisatie te kunnen zorgen dat de werklast vermindert en de gebruikerservaring verbetert. Niet te vergeten is ook de integratie met de veiligheidsbouwstenen binnen het ecosysteem van de ICT raamovereenkomst van Digitaal Vlaanderen noodzakelijk.

Om administratieve processen (aanvragen, vragen, klachten) te stroomlijnen en te automatiseren en hierbij end-to-end inzicht te behouden over de uitgewisselde informatie, status, proces en verantwoordelijkheden (over verschillende teams en systemen heen) en de respectievelijke oplossing(en), heeft AgO nood aan zo een geïntegreerde CMS oplossing. Naast procesautomatisatie zal deze oplossing ook toelaten stappen te zetten in de verdere uitbouw van het gebruikersportaal

aan de hand van uitgebreidere selfservice en kennismanagement, onder meer door integratie van AI/chatbot technologie.

De ambitie van AgO voor een performante CMS-systeem is duidelijk en in lijn met de visie van de Vlaamse Overheid rond digitalisering en klantgerichtheid (cf. Vlaamse dienstverleningsstrategie als richtinggevend)

Op de markt bestaan performante CMS-systemen voor een vlot beheer van informatie en klantenvragen gedurende het volledige proces en klantencontact (van vraag tot antwoord).

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de noodzakelijke initiatieven in functie van de implementatie van een nieuw casemanagementsysteem.

1. Via procesanalyse worden alle processen geïdentificeerd in functie van implementatie en integratie in het CMS, rekening houden met wat bijkomend geoptimaliseerd, gedigitaliseerd en/of geautomatiseerd moet worden om tegemoet te komen aan een efficiënt proces van vraag tot oplossing, inclusief optimale gebruikerservaring (gebruikersportaal).
2. Op basis van de voorbereidende analyse het aanbestedingsdossier opstarten door opmaak van het bestek: functionele en niet-functionele vereisten identificeren en documenteren omkaderd door de ontwerpprincipes vanuit de Roadmap Digitalisering. Bijkomend dienen mogelijke CMS oplossingen geïdentificeerd te worden die hiervoor in aanmerking komen.
3. Procedure starten ter lancering RFP – marktbevraging. Evalueren en selecteren van de juiste CMS .
4. Implementeren van de CMS oplossing (incl. Integratie in het AgO applicatie landschap)
5. Iteratieve digitalisering van processen: opzet van processen & workflows in CMS. Verder uitbouw gebruikersportaal.

De tijdslijn zou er dan als volgt uitzien:

- Behoefteanalyse ifv bestek: najaar 2024
- Aanbesteding: eind 2024
- Ontwikkeling: 2025 / 2026
- Inproductiestelling: eind 2026

De implementatie van een geschikte CMS oplossing zal de efficiëntie en werklast van alle werknemers optimaliseren, maar zal ook de interactie tussen alle betrokkenen wijzigen. Dit zal gestaag tot stand komen doorheen 2027 en 2028.

Met een moderne technologie en applicatie voor CMS wordt op termijn een vermindering van de manuele interventies bij de casebehandeling verondersteld. Er wordt ook een positief effect beoogd op de doorlooptijd van cases door de snellere afhandeling.

3. BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

De budgettaire meerkost voor de personeelsversterking bij het agentschap Overheidspersoneel in kader van de implementatie en uitvoering van het 5 sporenbeleid wordt geraamd op 3.166K euro voor begrotingsjaar 2025. Dit zal via herverdeling aangevraagd worden in 2025 vanuit het provisioneel krediet (ingeschreven op begrotingsartikel SG0-1SKC2TG-PR).

Dit bedrag zal als volgt besteed worden:

- 26 VTE waarvan 14 VTE in de graad van adjunct van de directeur, 1 VTE in de graad van informaticus en 11 VTE in de graad van deskundige.
- Externe profielen op basis van behoefte en reële werklast

De budgettaire meerkost voor 26 VTE wordt geraamd op 1.960.603 euro effectieve personeelskost in 2025 en de daarop volgende begrotingsjaren (gerekend in voltijdse functies met 6 jaar ervaring). Dit budget zal recurrent herverdeeld worden vanuit het provisioneel krediet.

Voor de 26 VTE zal het bedrag dat aan rugzakjes (recurrent en éénmalig) voorzien wordt, in totaliteit 226.850 euro bedragen. Dit budget zal (recurrent) herverdeeld worden vanuit het provisioneel krediet.

Als zou blijken dat de noodzakelijke profielen omwille van de arbeidsmarktsituatie niet via werving kunnen ingevuld worden, kan er ook overwogen worden om op basis van de noden deze profielen extern in te kopen.

Aangezien het hier veelal over nieuwe dienstverlening in een opstartfase binnen een delicate omgeving van loon- en arbeidsvoorwaarden gaat, is het niet mogelijk om voor alles een gedetailleerde analyse en dus concrete inschatting van het benodigde aantal VTE te kunnen maken. Om het implementatierisico te verkleinen, wordt er voor de komende 3 begrotingsjaren een budgetreservering van maximaal 978.212 euro per jaar voorzien die bijkomend kan ingezet worden voor externe profielen op basis van behoefte en reële werklast. Dit benodigd budget wordt jaarlijkse geëvalueerd en kan via jaarlijkse herverdeling van de provisie besteed worden.

Voor de optimalisatie door digitalisering via een hedendaags casemanagementsysteem is 2.350.000 euro één jaar noodzakelijk en 525.000 euro recurrent. Het budget voor de éénmalige investering zal herverdeeld worden vanuit JB0-1JEB2GA-WT. Het recurrente aandeel zal aangerekend worden op het begrotingsartikel SG0-1SKC2TG-PR en dit van zodra het casemanagementsysteem geïmplementeerd is (vanaf 2027). Deze beslissing volgt een apart goedkeuringstraject.

	Eenmalig	Recurrent (vanaf 2027)
Implementatiekost	€1.550.000	
Integratiekost	€275.000	
Licentiekost		€450.000
Onderhoudskost		€75.000
TOTAAL – eerste jaar	**€2.350.000**	
TOTAAL – recurrent	**€525.000 per jaar (indexatie niet ingecalculeerd)**	

De Inspectie van Financiën verleende een gunstig advies op 14 mei 2024.

De Inspectie van Financiën erkent dat er personeel noodzakelijk is om de door het 5-sporenbeleid toebedeelde taken uit te voeren wegens een verhoging van de complexiteit van verschillende elementen van het VPS.

Voor een gedetailleerde beoordeling van het aantal VTE is in principe een cijfermatige onderbouwing van het aantal benodigde VTE nodig, maar de Inspectie van Financiën erkent dat een kwantitatieve schatting niet steeds mogelijk of eenvoudig is, gezien het veelal nieuwe of aangepaste activiteiten betreft voor AgO. IF beveelt dan ook aan een rationale aanpak te hanteren en te vertrekken vanuit een basisscenario, een voorzichtige schatting van aantal benodigde VTE, en het aantal VTE uit te breiden, indien dit nodig blijkt uit de reële werklast gepaard gaande met de nieuwe opdracht. Belangrijk in dit kader is dat de achterliggende aannames duidelijk zijn zodat na verloop van tijd deze

kunnen worden getoetst aan de realiteit op het terrein en in functie hiervan de benodigde aantallen eventueel worden aangepast.

N.a.v. het advies van IF werden de initieel gevraagde 37 VTE herleid tot 26 VTE. Op basis van de behoefte en reële werklast in 2024 (aangezien het nieuwe personeelsbeleid vanaf 1 juni 2024 in voege treedt) zal AgO bekijken op welke dienstverlening en processen deze 26 VTE zullen ingezet worden.

Teneinde de operationele risico's te mitigeren bij de opstart van 5-sporen, wordt aan Ago de mogelijkheid geboden om in de begrotingsjaren 2025 tem 2027 een budgetreservering op het provisioneel krediet van maximaal 978.212 euro per jaar te voorzien die bijkomend kan ingezet worden voor externe profielen op basis van behoefte en reële werklast.

AgO zal een systeem opzetten om de reële werklast gepaard gaande met de nieuwe opdracht en de regisseursrol van AgO te monitoren, op basis waarvan een inschatting gemaakt kan worden of de personeelscapaciteit voldoende is, of er een uitbreiding nodig is.

Voor de optimalisatie door digitalisering via een hedendaags casemanagementsysteem is 2.350.000 euro één jaar noodzakelijk en 525.000 euro recurrent. De Inspectie van Financiën vraagt hoe het recurrente deel financierbaar blijft via bovenvermelde provisie. Het recurrente aandeel zal aangerekend worden op het begrotingsartikel SG0-1SKC2TG-PR en dit van zodra het casemanagementsysteem geïmplementeerd is (vanaf 2027).

De minister van Begroting verleende een akkoord op 31 mei 2024.

B. ESR-TOETS

Niet van toepassing.

C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Voorliggende nota heeft tot gevolg dat het aantal personeelsleden van het Agentschap Overheidspersoneel wordt uitgebreid met 26 VTE (recurrent), zonder compensatie, waarvan 14 VTE in de graad van adjunct van de directeur, 1 VTE in de graad van informaticus, en 11 VTE in de graad van deskundige.

Voor de motivering van deze personeelsuitbreiding wordt verwezen naar punt 2B van deze nota.

De Vlaamse minister van Bestuurszaken verleende haar akkoord op 31 mei 2024.

D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

Het voorstel van beslissing heeft geen weerslag op de financiën van de lokale besturen, noch op personeelsvlak, noch op het vlak van de werkingsuitgaven, de investeringen en schuld, en de ontvangsten.

4. VERDER TRAJECT

De Vlaamse minister, bevoegd voor Bestuurszaken, is belast met de uitvoering van dit besluit.

5. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering neemt akte van de principes zoals in de voorgaande nota weergegeven en verleent haar goedkeuring aan de personeelsuitbreiding van het Agentschap Overheidspersoneel met 26 VTE (recurrent) ten belope van 2.187.453 euro, zonder dat deze personeelsuitbreiding elders moet gecompenseerd worden.

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

Gwendolyn Rutten