

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 154

van **CHRIS JANSSENS**

datum: 7 februari 2020

aan **BART SOMERS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

Agentschap Overheidspersoneel (AgO) - Dagelijkse interne werking

Op Vlaanderen.be/intern, de officiële website van de Vlaamse overheid staat: "Het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) ondersteunt de departementen en agentschappen van de Vlaamse overheid op vlak van personeel en organisatieontwikkeling. Als centrale HR-partner zet AgO het HR-beleid uit voor de ganse Vlaamse overheid en biedt kwalitatieve dienstverlening aan 27.000 Vlaamse ambtenaren. Het agentschap is de spil in het HR-netwerk van de Vlaamse overheid."

Veel personeelsleden zijn echter niet zo overtuigd van die kwalitatieve dienstverlening. Deze dienst is bereikbaar via het telefoonnummer 02 553 01 00, maar dan komt men eerst bij een callcenter terecht. Rechtstreeks telefoneren of mailen met de dossierbeheerder lukt niet of heel moeilijk.

Het overheidspersoneel wordt verondersteld via Vlimpers, het online HR Management-systeem binnen de Vlaamse overheid, met een uitgebreide 'Selfservicemodule' grotendeels hun eigen personeelsdossier te beheren. Vlimpers wordt gebruikt voor het beheer van personeelsgegevens, functiegegevens en afwezigheden en is ook de basis voor de loonberekening.

Het overheidspersoneel wordt zo geacht zelf bijna alles te kunnen raadplegen, invoeren, terugvinden of via Vlimpers hun vragen te stellen. Voor het raadplegen van de loonbrief en de aanvraag van jaarlijks verlof lukt dat nog wel, maar voor themaverloven wordt het al moeilijker. Voor specifieke vragen (persoon ten laste na huwelijk; detachering; opvragen van een attest voor een nieuwe werkgever) duurt het lang vooraleer er een antwoord komt en nog langer om het dossier te behandelen en te verwerken.

Men kampt bij AgO blijkbaar met personeelstekorten (o.a. afwezigheden wegens ziekte) en na een overkomst van personeel uit andere diensten ook met dossierbeheerders die van sommige materies weinig kennis hebben. Dan moet er overlegd worden met collega's, maar als die deeltijds werken of thuiswerken, volgt er weer een vertraging van enkele dagen.

1. Klopt het dat er zich problemen voordoen inzake personeelstekort en/of een slechte verdeling en beperkte materiekkennis bij dossierbehandelaars? Is de minister op de hoogte van deze problematiek? Werd daarvan door overheidspersoneel al melding van gemaakt aan leidinggevendenden of politieke verantwoordelijken?

2. Welke initiatieven neemt de minister om deze werking te verbeteren en welke plannen bestaan daartoe op korte termijn?

BART SOMERS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

ANTWOORD

op vraag nr. 154 van 7 februari 2020

van **CHRIS JANSSENS**

1. Het Agentschap Overheidspersoneel behandelde in 2019 75.695 cases via Vlimpers. Alle klanten worden uitgenodigd om over de behandeling van hun vraag een casetevredenheidsbevraging in te vullen. 18.054 mensen deden dit ook in 2019, wat leidde tot een gemiddelde tevredenheid van 4,25 op 5 (score 1 = heel ontevreden; score 2 = ontevreden; score 3 = noch ontevreden, noch tevreden; score 4 = tevreden; score 5 = heel tevreden). Hiermee wordt de doelstelling van 4 op 5 overtroffen.

Voor vragen en opdrachten die niet via Selfservice opgenomen kunnen worden, werkt AgO met een online contactformulier. Voor elke vraag wordt via dit contactformulier een case aangemaakt die terecht komt bij de verantwoordelijke dossierbehandelaar. Voor de behandeling van cases zijn in de Service Level Agreement (SLA) rond de dienstverlening personeelsadministratie normen bepaald, die werden gevalideerd door het Voorzitterscollege. Via KPI-rapportering volgt AgO op of de vooropgestelde normen voor doorlooptijden worden gerealiseerd. In 2019 werden nagenoeg voor elk type van cases de norm behaald. Er is dus ook hiervoor een positieve evolutie merkbaar.

Deze resultaten zijn in eerste instantie de verdienste van de dossierbehandelaars van het Agentschap Overheidspersoneel en van de collega's uit de afdelingen HR Technologie & Data en het Juridisch Kenniscentrum die deze dossierbehandelaars ondersteunen.

De ruime selfservice mogelijkheden van het personeelssysteem Vlimpers en de website <https://overheid.vlaanderen.be/personeel> worden op prijs gesteld door de klanten van het Agentschap Overheidspersoneel.

Het spreekt voor zich dat de fusiebewegingen die geleid hebben tot de organisatie van de gemeenschappelijke dienstverlening personeelsadministratie bij het Agentschap Overheidspersoneel een aantal uitdagingen met zich hebben meegebracht. Door het aanbieden van tal van opleidingen (verzameld binnen het "groeiplan") werden de medewerkers bijgeschoold. Daarnaast werden nieuwe medewerkers angeworven. Het Agentschap Overheidspersoneel is ervan overtuigd dat ze beschikt over gekwalificeerde medewerkers om haar opdrachten uit te voeren. Het klopt dat het voor een aantal knelpunten op de arbeidsmarkt moeilijker was om snel de gewenste profielen te vinden. Het aantrekken van gekwalificeerde dossierbehandelaars blijft een uitdaging. Met de lopende procedure dossierbehandelaar (solliciteren kan tot en met 10 februari) verwacht het Agentschap Overheidspersoneel de resterende openstaande vacatures in te vullen, waardoor het dan over voldoende dossierbehandelaars beschikt.

2. De afgelopen 2 jaar liep binnen het Agentschap Overheidspersoneel een uitgebreid programma "optimalisatie dienstverlening". Dit programma leidde tot verbeteringen aan de dienstverlening (invoering kwaliteitscoaching, ontwikkeling KPI-dashboard, invoering van robotisering van bepaalde deeltaken, vernieuwing website, ...). Samen met de verdere ontwikkeling en uitbreiding van het personeelssysteem Vlimpers werden hierdoor heel wat schaalvoordelen benut, en nam de tevredenheid van de klanten van het Agentschap Overheidspersoneel toe.

Zoals vermeld doet het Dienstencentrum Personeelsadministratie aan kwaliteitscoaching. Iedere week worden 10% van alle afgesloten cases door de

teamleiders van het dienstencentrum personeelsadministratie geselecteerd. Er wordt een steekproef gemaakt, soms algemeen, soms gefocust op specifieke topics die we willen aanpakken. In screenteams waar naast de teamleider ook een coördinerend dossierbehandelaar en een jurist aan de slag is, worden deze cases beoordeeld op 21 kwaliteitscriteria. De resultaten van deze screening worden per week geconsolideerd en hierover wordt individuele, ontwikkelingsgerichte feedback bezorgd aan de dossierbehandelaars die op deze manier gecoacht worden in hun verdere ontwikkeling.

De komende jaren zal het Agentschap Overheidspersoneel verder werken aan verbetering van haar dienstverlening. Hiervoor zal verder geïnvesteerd worden in mensen en in systemen. Enerzijds worden de inspanningen van het groeiplan verdergezet, zodat de personeelsleden van het Agentschap Overheidspersoneel kunnen groeien in hun competenties, en wordt gezocht naar andere loopbaanmogelijkheden voor collega's die de functies in de dienstverlening van het agentschap niet voldoende kunnen uitvoeren. Anderzijds wordt verder ingezet op automatisering en robotisering van de dienstverlening.