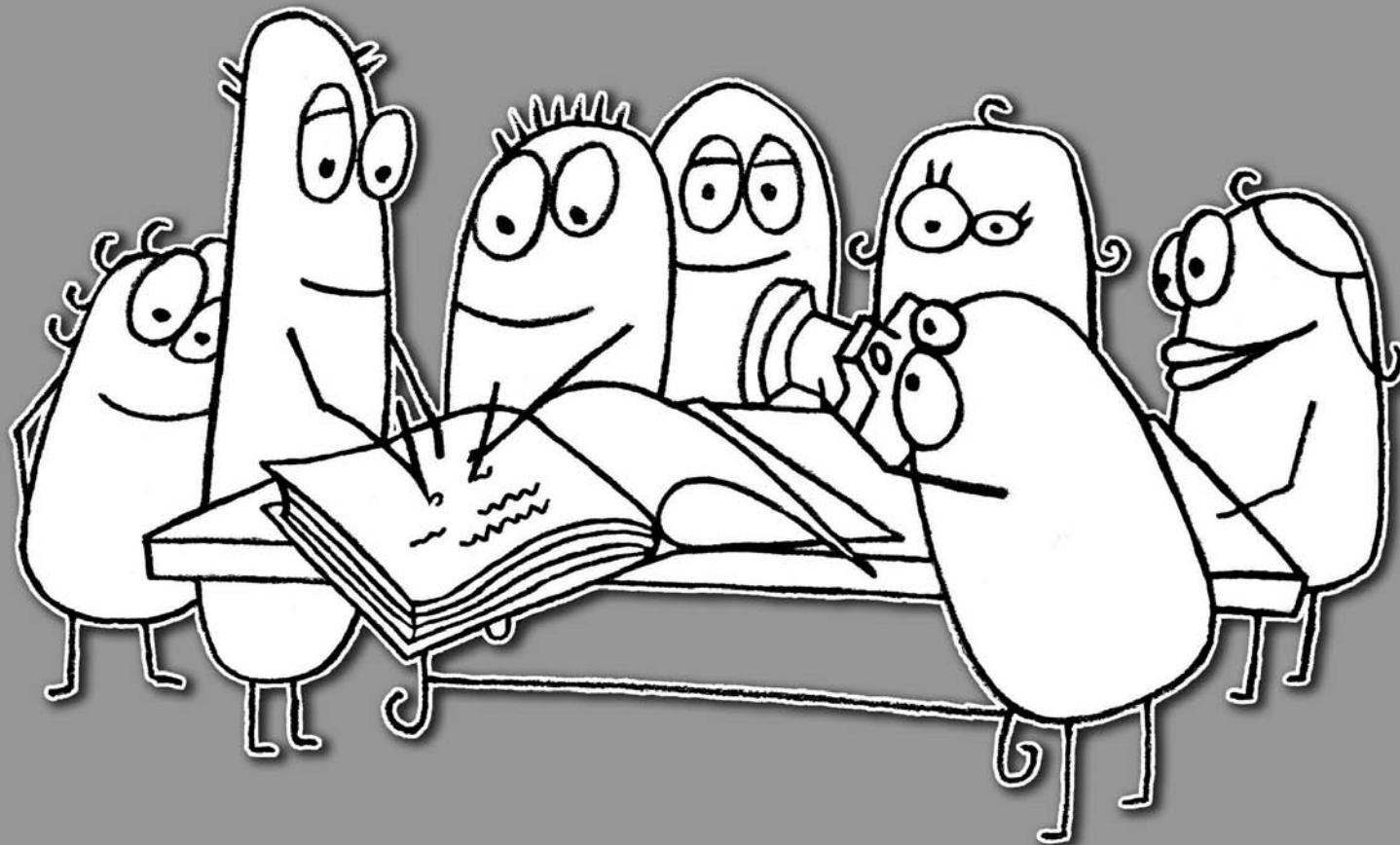


Bestuursovereenkomst

tussen de Minister van Ambtenarenzaken en de FOD P&O

2009-2011



Doorlopen



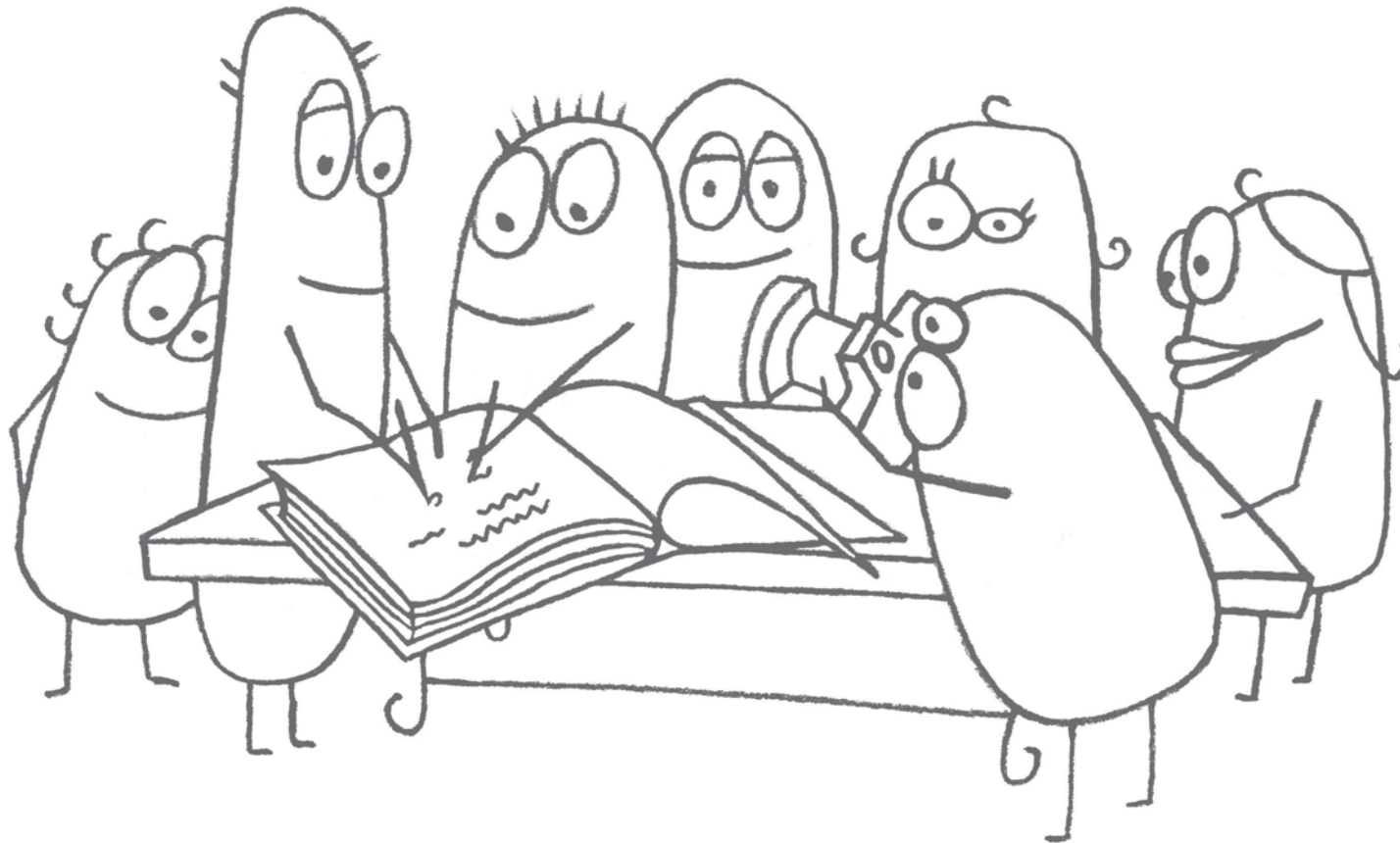
Federale Overheidsdienst
Personeel en Organisatie

.be

Bestuursovereenkomst

tussen de Minister van Ambtenarenzaken en de FOD P&O

2009-2011



Doornemen

Dit document, dat de naam “Bestuursvereenkomst tussen de Minister van Ambtenarenzaken en de FOD P&O” meekreeg, heeft niet de vorm van een “klassiek” contract met een opeenvolging van artikelen.

Het is eerst en vooral een werkdocument dat collectief is opgesteld door de DG's, de Voorzitter, de Minister en diens medewerkers en dat onder 8 strategische doelstellingen alles waar men bij P&O rond werkt vermeldt, in lijn met de algemene beleidsverklaring van de minister, dit alles vergeleken in een tabel!

Samengevat vermeldt deze tabel wat is of zal worden opgestart (operationele doelstellingen) door welke actor (wie?), het verwachte resultaat en hoe men er op een bepaald tijdstip (termijnen) voor zal zorgen (indicatoren) dat de doelstellingen bereikt worden.

Achter al deze regels met doelstellingen en indicatoren zitten diensten, personen, jullie, die elk op hun niveau meewerken om deze overeenkomst tot leven te brengen!

Hierna vind je de bestuursvereenkomst in de vorm van een tabel.

We hebben dit document makkelijker leesbaar gemaakt door kleurencodes toe te kennen per “actor”. De legende vind je op de volgende pagina.

Deze tabel is eveneens beschikbaar op het intranet van P&O als Excel-bestand en ziet er dan ook wat anders uit. In dit bestand kun je bijvoorbeeld een sortering doen en de taak/taken die jou aanbelangen selecteren.

Inhoudsopgave

Wat een mooie tabel	3
Wie is wie?	3
Inleiding	3
Strategische doelstelling 1: De FOD P&O uitbouwen tot een wendbare partner in het besluitvormingsproces	4
Strategische doelstelling 2: Het strategisch uitbouwen van een gekaderd, dynamisch partnership met stakeholders om te komen tot een gedragen beleid	6
Strategische doelstelling 3: Het uitbouwen van de strategische HR-capaciteit door onderzoek en ontwikkeling en een gericht innovatiebeleid	9
Strategische doelstelling 4: Het centraal stellen van de behoeften van de klant zodat de klant zijn eigen verantwoordelijkheid kan nemen	13
Strategische doelstelling 5: Het ontwikkelen en implementeren van een geïntegreerd talentmanagement om doeltreffende diensten te leveren aan de maatschappij en haar burgers	22
Strategische doelstelling 6: Het professionaliseren van de eigen dienstverlening	27
Strategische doelstelling 7: Het installeren van een open organisatiecultuur en een doeltreffende manier van werken zodat we een voorbeeldrol kunnen spelen als wendbare organisatie	31
Strategische doelstelling 8: Het actief uitbouwen van de FOD P&O als een expertisecentrum dat een trendsetter is op vlak van HR	35
Afkortingen en glossarium	37

SD2. Het strategisch uitbouwen van een gekaderd, dynamisch partnership met stakeholders om te komen tot een gedragen beleid

OD2.03. Het netwerk van de directeurs P&O betrekken bij de voorbereiding, de toepassing en de permanente evaluatie van het HR-beleid

Referentienummer*	OD of OOD Operationele doelstellingen	Wie?	Referentienummer	Wat? Indicator*	Wanneer? Deadline
OOD2.03.01	Het netwerk van de directeurs P&O komt regelmatig bijeen	Cel voorzitter	KPI2.03.01	Minstens 9 vergaderingen/jaar met meer dan 60% aanwezig	30/06/2011
OOD2.03.02	Het netwerk is effectief betrokken bij de voorbereiding van het HR-beleid	ALL	KPI2.03.02_01	Het netwerk wordt ingelicht over de nieuwe initiatieven van P&O inzake HR-beleid in 90% van de gevallen	30/06/2011
OOD2.03.02	Het netwerk is effectief betrokken bij de voorbereiding van het HR-beleid	Selor	KPI2.03.02_02	Selor stelt bij elke vergadering van het netwerk de monitoring van de selectie en de certificering voor	30/06/2011
		OFO	KPI2.03.02_03	Het OFO stelt 2x/jaar de monitoring van de opleiding voor	31/12/2009

* KPI= Key Performance Indicator

Wie is wie? Ieder heeft zijn kleur...

ALL: P&O

Cel van de voorzitter

COMM-KM: DG Interne Communicatie en Kennismanagement

OPO: DG Organisatie- en Personeelsontwikkeling

eHR: DG Electronic Human Resources Management

FED+: Voordelen voor het federaal personeel

OFO: Opleidingsinstituut van de Federale Overheid

Overheidsopdrachten: Cel Overheidsopdrachten

FOR: Opdrachtcentrale

ABA: Aankoopbeleid en -advies

eProc': eProcurement

HRL: DG Human Resources en Loopbaan

HRL-JD: Juridische dienst van het DG HRL

ALL SD: Alle stafdiensten

SD B&B: Stafdienst Budget en Beheerscontrole

SD ICT: Stafdienst ICT

SD Logistiek: Stafdienst Logistiek

SD P&O: Stafdienst Personeel en Organisatie

Selor: Selectiebureau van de federale overheid

SD1. De FOD P&O uitbouwen tot een wendbare partner in het besluitvormingsproces

OD1.01. Versterken van de beleidsvoorbereidende capaciteit

OOD1.01.01	De vereiste competenties voor het bepalen van een HR- en O-strategie zijn beschikbaar	ALL	[KPI1.01.01]	zie OOD7.02.04	
OOD1.01.02	De deskundigen van de verschillende entiteiten interageren doeltreffend	ALL	KPI1.01.02_01	80% van de deskundigen is overtuigd van de meerwaarde van de interactie (samen sterker zijn dan ieder op zich)	31/12/2010
			KPI1.01.02_02	De resultaten van de interactie van de deskundigen zijn gedocumenteerd in KPI7.05.00_02. Voorbeeld: Elders Verworven Competenties	31/12/2010
			KPI1.01.02_03	Het DIRCOM evalueert minstens 2x/jaar of de interactie doeltreffend is met betrekking tot de bestuursovereenkomst en de waarden	31/12/2010

OD1.02. De nodige info verstrekken

OOD1.02.01	Er is een protocol beschikbaar dat bepaalt welke gegevens op gezette tijden aan de minister worden verstrekt	ALL	KPI1.02.01	Het protocol bestaat	30/06/2009
OOD1.02.02	De relevante gegevens worden ingezameld en gecontroleerd en hun eigenaar geïdentificeerd	ALL	KPI1.02.02_01	De relevante gegevens en hun eigenaar worden geïdentificeerd (gedocumenteerd)	31/12/2009
			KPI1.02.02_02	De gegevens worden ingezameld en gecontroleerd volgens het afgesproken protocol	31/12/2009
			KPI1.02.02_03	De gegevens worden gecentraliseerd volgens de overeengekomen procedures	31/12/2009
			KPI1.02.02_04	eHR is de authentieke bron voor de administratieve gegevens van 10 FOD's/POD's	30/06/2010
OOD1.02.03	De inlichtingen die het mogelijk maken een beslissing te treffen over kostenbeheersing en beheersing van het personeelsbestand binnen een meerjarenperspectief worden op uniforme wijze verstrekt voor alle FOD's	eHR HRL	KPI1.02.03_01	eHR Module Basisadministratie werkt in 10 FOD's/POD's	30/06/2010
			KPI1.02.03_02	De personeelsplannen zijn de gemeenschappelijke referentie in het toewijzingsproces van de personeelsenvelopes	31/12/2010
			KPI1.02.03_03	90% van de FOD's bezorgt conforme personeelsplannen binnen de vastgelegde termijnen	31/12/2010
			KPI1.02.03_04	100% van de voorstellen van akkoorden Ambtenarenzaken over de personeelsplannen wordt gerealiseerd binnen de vastgelegde termijn	30/06/2011
			KPI1.02.03_05	Een raming van de impact van een beleid van selectieve vervanging per niveau is beschikbaar voor de totaliteit van de personeelsleden van de FOD's & POD's	30/06/2009

OOD1.02.04	Alle middelen kunnen permanent worden gemobiliseerd om alle relevante informatie te verstrekken waar niet in voorzien is in het protocol	ALL	KPI1.02.04	Gedocumenteerd	30/06/2011
------------	--	-----	------------	----------------	------------

OD1.03. De analyses en de conceptuele voorstellen verstrekken

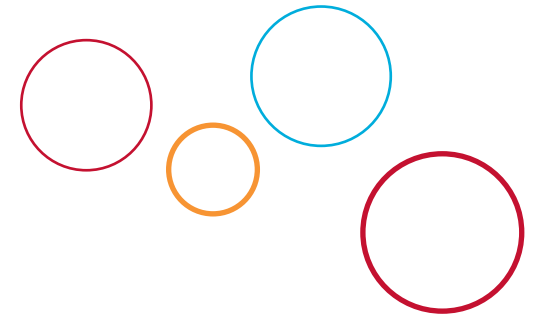
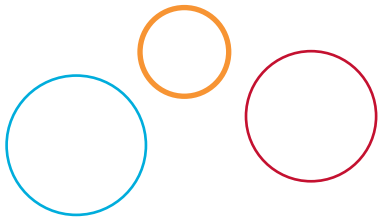
OOD1.03.01	De analyses worden proactief verstrekt	ALL	KPI1.03.01	Gedocumenteerd	30/06/2009
OOD1.03.02	De analyses worden op reactieve wijze verstrekt binnen de vastgelegde termijn	ALL	KPI1.03.02	Gedocumenteerd	30/06/2009

OD1.04. De voorstellen voor wetsontwerpen en ontwerpen van koninklijk besluit verstrekken

ALL	KPI1.04.00_01	De voorstellen voor omzetting van de Europese richtlijnen worden gedaan binnen de vereiste termijnen	30/06/2009
ALL	KPI1.04.00_02	De voorstellen voor wetsontwerpen zijn effectief	30/06/2009
ALL	KPI1.04.00_03	De voorstellen voor ontwerpen van koninklijk besluit zijn effectief	30/06/2009

OD1.05. Gepaste antwoorden voorstellen op parlementaire vragen

ALL	KPI1.05.00_01	100% van de antwoorden is feitelijk en juridisch gegrond	30/06/2009
ALL	KPI1.05.00_02	95% van de antwoorden wordt binnen de termijn geleverd	30/06/2009



SD2. Het strategisch uitbouwen van een gekaderd, dynamisch partnership met stakeholders om te komen tot een gedragen beleid

OD2.01. De 3 colleges betrekken bij de uitwerking en de toepassing van de strategische HR-visie

HRL+ OPO	KPI2.01.00_01	Op voorstel van de voorzitter worden de strategische HR-prioriteiten minstens 3x/jaar ingeschreven op de agenda van de vergaderingen van de 3 colleges	30/06/2011
Selor	KPI2.01.00_02	De selectie- en certificeringsthema's worden minstens 1x/jaar ingeschreven op de agenda van de vergaderingen van de 3 colleges	30/06/2011
OFO+ OPO	KPI2.01.00_03	Op voorstel van de voorzitter worden de ontwikkelings- en leerthema's minstens 1x/jaar ingeschreven op de agenda van de vergaderingen van de 3 colleges	30/06/2011
COMM-KM	KPI2.01.00_04	Op voorstel van de voorzitter worden de COMM-KM-thema's minstens 1x/jaar ingeschreven op de agenda van de vergaderingen van de 3 colleges	30/06/2011

OD2.02. Zich verzekeren van de opvolging door het college van voorzitters (van de FOD's) van de problematiek van de enveloppes en de personeelsplannen in een meerjarenperspectief

HRL	KPI2.02	Gedocumenteerd	30/06/2011
-----	---------	----------------	------------

OD2.03. Het netwerk van de directeurs P&O betrekken bij de voorbereiding, de toepassing en de permanente evaluatie van het HR-beleid

OOD2.03.01	Het netwerk van de directeurs P&O komt regelmatig bijeen	Cel voorzitter	KPI2.03.01	Minstens 9 vergaderingen/jaar met meer dan 60% aanwezig	30/06/2011
OOD2.03.02	Het netwerk is effectief betrokken bij de voorbereiding van het HR-beleid	ALL	KPI2.03.02_01	Het netwerk wordt ingelicht over de nieuwe initiatieven van P&O inzake HR-beleid in 90% van de gevallen	30/06/2011
		Selor	KPI2.03.02_02	Selor stelt bij elke vergadering van het netwerk de monitoring van de selectie en de certificering voor	30/06/2011
		OFO	KPI2.03.02_03	Het OFO stelt 2x/jaar de monitoring van de opleiding voor	31/12/2009
		OFO+ OPO	KPI2.03.02_04	De problematiek van de competentieontwikkeling wordt minstens 3x/jaar ingeschreven op de agenda van de vergaderingen van het netwerk	31/12/2009
		COMM-KM	KPI2.03.02_05	De COMM-KM-problematieken worden minstens 3x/jaar ingeschreven op de agenda van de vergaderingen van het netwerk	30/06/2011
		Selor	KPI2.03.02_06	Selor stelt 2x/jaar de strategische plannig van de selecties voor	30/06/2010

OOD2.03.03	20 transversale HR-indicatoren worden geïdentificeerd en opgevolgd	OPO	KPI2.03.03_01	De transversale HR-indicatoren worden gedefinieerd en gedocumenteerd	31/12/2009
			KPI2.03.03_02	15 organisaties voldoen aan minstens 60% van de transversale HR-indicatoren	01/03/2011
			KPI2.03.03_03	De vertrouwelijkheid van de individuele gegevens is 100% gewaarborgd	30/06/2011
OOD2.03.04	De uitwisseling van best practices en ervaringen binnen het netwerk van de directeurs P&O wordt gedocumenteerd	Cel voorzitter	KPI2.03.04	Het document is beschikbaar op de eComm	30/06/2011

OD2.04. Het overleg met de vakbondsorganisaties effectief maken

OOD2.04.01	De onderhandelingen en het overleg met de vakbondsorganisaties op het niveau van de federale overheid (comité B) worden ondersteund	HRL	KPI2.04.01_01	Het comité B functioneert conform de reglementaire bepalingen	30/06/2009
			KPI2.04.01_02	De voorbereiding van de sectorale onderhandelingen is effectief	30/06/2009
			KPI2.04.01_03	De ondersteuning van het voorzitterschap van het comité B is effectief	30/06/2009
OOD2.04.02	Selor zorgt voor een effectief vakbondsoverleg over zijn activiteiten	Selor	KPI2.04.02	Jaarlijks minstens 9 bijeenkomsten voor syndicaal overleg specifiek Selor	30/06/2011
OOD2.04.03	De vakbonden worden actief betrokken als partner bij het ontwerpen en implementeren van een eigentijdse visie op leren en ontwikkelen	OFO	KPI2.04.03_01	2 vergaderingen/jaar om de stand van zaken voor te stellen en de lancering van nieuwe projecten aan te kondigen	31/12/2009
			KPI2.04.04_02	4 vergaderingen van de raadgevende commissie voor de gecertificeerde opleidingen verzekeren (op jaarbasis)	31/12/2009

OD2.05. Het invoeren van een doeltreffend stakeholdermanagement door alle entiteiten van P&O

OOD2.05.01	De "board of stakeholders" toetst de evoluties binnen Selor	Selor	KPI2.05.01	Jaarlijks minimum 3 bijeenkomsten met de "board of stakeholders"	30/06/2011
OOD2.05.02	Het wetenschappelijk comité ondersteunt de selectie- en certificeringsprocessen	Selor	KPI2.05.02	Jaarlijks minimum 6 bijeenkomsten met het wetenschappelijk comité	30/06/2011
OOD2.05.03	Het beheerscomité oefent effectief zijn bevoegdheden uit	Selor	KPI2.05.03	Jaarlijks minimum 4 bijeenkomsten met het beheerscomité	30/06/2011
OOD2.05.04	Selor bouwt een partnership uit met de beroepsorganisatie Federgon	Selor	KPI2.05.04_01	Het diversiteitsprogramma van Selor is opgenomen in de Federgon Academy	30/06/2011
			KPI2.05.04_02	De databank Diversiteit is open voor de leden van Federgon	30/06/2011
OOD2.05.05	Het netwerk van opleidingsverantwoordelijken is actief betrokken	OFO	KPI2.05.05	3 vergaderingen/jaar van het netwerk "Leren en ontwikkelen"	31/12/2009
OOD2.05.06	De externe dienstverleners worden benaderd als partners en worden ertoe aangezet om in onze manier van werken te stappen; de missie en de visie van het OFO en P&O worden hen meegedeeld	OFO	KPI2.05.06	Minstens 1 activiteit/jaar voor de externe partners	31/12/2009

OOD2.05.07	Er worden partnerships ontwikkeld met universiteiten, privéondernemingen en/of publieke organisaties	OFO	KPI2.05.07	Minstens 1 samenwerkingsakkoord afgesloten/jaar dat een reële meerwaarde garandeert voor het OFO	31/12/2010
OOD2.05.08	OPO is een actieve partner in een bekend "excellence center in people performance of organisation performance" bv. in het CEPP (Vlerick center of excellence in people performance)	OPO	KPI2.05.08	Deelnemen aan 1 workshop of 1 onderzoek/jaar	30/06/2011
OOD2.05.09	De stuurgroep eComm vervult zijn opdracht op doeltreffende wijze	COMM-KM	KPI2.05.09	80% van de sponsors van het project zijn aanwezig op elke vergadering van de stuurgroep eComm	30/06/2009
OOD2.05.10	COMMnet is actief betrokken	COMM-KM	KPI2.05.10_01	Positieve evolutie van de jaarlijkse deelname aan de COMMnet-vergaderingen (basis = 2008)	31/12/2009
			KPI2.05.10_02	+5% vertegenwoordiging van de federale organisaties op de COMMnet-vergaderingen (tweejaarlijks; basis=januari 2009)	1/01/2011
OOD2.05.11	KMnet is actief betrokken	COMM-KM	KPI2.05.11_01	Positieve evolutie van de jaarlijkse deelname aan de KMnet-vergaderingen (basis = 2008)	31/12/2009
			KPI2.05.11_02	+5% vertegenwoordiging van de federale organisaties op de KMnet-vergaderingen (tweejaarlijks; basis=januari 2009)	1/01/2011
OOD2.05.12	Het stuurcomité eHR vervult zijn opdracht effectief	eHR	KPI2.05.12	Het stuurcomité komt 1x/maand bijeen	31/12/2011
OOD2.05.13	De FOD's zijn betrokken als partners	eHR	KPI2.05.13	Het "change management"-netwerk komt 6x/jaar bijeen; de projectleiders komen 6x/jaar bijeen	31/12/2011
OOD2.05.14	Het netwerk van aankopers vergadert regelmatig	Overheids-opdrachten	KPI2.05.14	Minstens 60% van de diensten die lid zijn, zijn 4x/jaar aanwezig op de vergaderingen	31/12/2009
OOD2.05.15	De uitwisseling van best practices en de realisatie van benchmarks over overheidsopdrachten is effectief	Overheids-opdrachten	KPI2.05.15	De benchmark wordt minstens 3x/jaar ingeschreven op de agenda van het netwerk	30/06/2010

OD2.06. Op effectieve wijze deelnemen aan het EUPAN-netwerk en zijn werkgroepen

ALL	KPI2.06	Gedocumenteerd	30/06/2009
-----	---------	----------------	------------

OD2.07. Het sectoraal akkoord uitvoeren

OOD2.07.01	Het sectoraal akkoord is uitgevoerd	HRL	KPI2.07.01_01	De baremieke wijzigingen staan op het agenda van het Comité B	31/03/2010
			KPI2.07.01_02	De wijzigingen inzake verlof staan op het agenda van het Comité B	31/03/2010
			KPI2.07.01_03	De andere aspecten van het akkoord zijn uitgevoerd (gedocumenteerd)	31/12/2010
OOD2.07.02	Een efficiënte en geïntegreerde politiek inzake welzijn is ontwikkeld	OPO	KPI2.07.02	Steun aan de sectorale groep met het oog op de ontwikkeling van een efficiënte en geïntegreerde politiek inzake welzijn (gedocumenteerd)	31/12/2010

SD3. Het uitbouwen van de strategische HR-capaciteit door onderzoek en ontwikkeling en een gericht innovatiebeleid

OD3.01. Innovatie centraal stellen in het leren

OOD3.01.01	Er worden R&D-processen geïmplementeerd binnen het OFO, met duidelijke doelstellingen, gerichte resultaten en verankerd in een significant aantal opleidingsprojecten en -activiteiten	OFO	KPI3.01.01	De R&D-processen worden gedefinieerd en gedocumenteerd	30/06/2010
OOD3.01.02	De leeroplossingen geven innovatie aan de federale organisaties	OFO	KPI3.01.02	2 innovatieve projecten voor de federale organisaties (op jaarbasis)	31/12/2010
OOD3.01.03	Er is voorzien in geïntegreerde leeroplossingen bij de implementatie van transversale moderniseringsprojecten	OFO	KPI3.01.03	2 transversale projecten ondersteund door geïntegreerde leeroplossingen (op jaarbasis)	31/12/2009

OD3.02. Vernieuwende COMM-KM-methodes ontwikkelen

OOD3.02.01	Evolueren van het LiveLink-systeem naar een Open Source-systeem voor de eComm	COMM-KM	KPI3.02.01	Het in Open Source ontwikkelde Proof Of Concept (POC) "eComm" is verwezenlijkt. De "GO/NO GO"-beslissing is genomen	30/06/2009
OOD3.02.02	Een nieuw samenwerkingsplatform brengt eComm en eWorkspace samen	COMM-KM	KPI3.02.02	Alle eComm zijn verplaatst en LifeLink is gedisactiveerd	31/03/2011
OOD3.02.03	Er zijn een aanpak en tools beschikbaar om de intergenerationele samenwerking te bevorderen	COMM-KM	KPI3.02.03_01	De resultaten van de studie over de intergenerationele samenwerking binnen de federale overheid zijn beschikbaar	31/12/2010
			KPI3.02.03_02	Er zijn richtlijnen, een aanpak en tools om de intergenerationele samenwerking te bevorderen, beschikbaar	31/12/2011
OOD3.02.04	Er zijn een aanpak en tools ontwikkeld voor de uitwerking van een strategisch COMM-plan	COMM-KM	KPI3.02.04	Er is een nieuwe gids "Strategisch COMM-plan" beschikbaar in de COMM Collection	30/06/2010

OD3.03. Via een eigen methodologie, ondersteund door innovatieve tools en knowhow, competentiegebaseerde oplossingen aanreiken

OOD3.03.01	De Selor-testportfolio wordt uitgebreid met competentiegerichte testen	Selor	KPI3.03.01_01	De testportfolio is uitgebreid	30/06/2010
			KPI3.03.01_02	De testportfolio wordt stelselmatig uitgebreid volgens behoefte	31/12/2011
OOD3.03.02	Vrijwillige monitoring van allochtone kandidaten	Selor	KPI3.03.02	Monitoring van allochtone kandidaten is opgestart	30/06/2011
OOD3.03.03	Screenen van de testportfolio op cultuurneutraliteit	Selor	KPI3.03.03	Een eerste analyse van de gescreende testen wordt opgeleverd	30/06/2011

OD3.04. Begeleiden en ondersteunen van een significant aantal klantorganisaties op het gebied van innovatie en veranderingscultuur

OOD3.04.01	De klantorganisaties worden begeleid en ondersteund op het gebied van innovatie en veranderingscultuur	OPO	KPI3.04.01	1 project inzake innovatie en veranderingscultuur wordt ondersteund/jaar	31/12/2010
------------	--	-----	------------	--	------------

OD3.05. Vernieuwende methodes en instrumenten op het gebied van personeels- en organisatieontwikkeling ontwikkelen en aanpassen

OOD3.05.01	Er worden vernieuwende methodes en instrumenten ontwikkeld en aangepast op het vlak van de controle van het beheer van de risicobeheersing	OPO	KPI3.05.01_01	De BSC-aanpak (Balanced Scorecard) wordt geïntegreerd in het kader van de beheerscontrole en de risicobeheersing	31/12/2010
			KPI3.05.01_02	De HR-methodes en -instrumenten die bestaan op de markt in het kader van de beheerscontrole en de risicobeheersing worden jaarlijks geïdentificeerd en geïnventariseerd	31/12/2010
			KPI3.05.01_03	De opportuniteit om nieuwe methodes en instrumenten te ontwikkelen op het gebied van risicobeheersing wordt geanalyseerd	31/12/2010
OOD3.05.02	Er worden methodes en instrumenten ontwikkeld en geïmplementeerd voor het efficiënt beheer	OPO	KPI3.05.02_01	Inventaris van de verschillende instrumenten van goed beheer in de federale organisaties - efficiëntie	01/02/2010
			KPI3.05.02_02	De ontwikkeling van een gecoördineerd en ambitieus programma voor de ondersteuning van federale organisaties met de bedoeling de efficiëntie te verhogen	01/12/2010

OD3.06. Verhogen van de aanpassingscapaciteit van de federale organisaties om te anticiperen op de impact van grote veranderingen in de samenleving

OOD3.06.01	De maatschappelijke veranderingen die een impact kunnen hebben op de federale organisaties worden geïdentificeerd en geëvalueerd	OPO	KPI3.06.01	Een jaarlijks verslag produceren van de grote maatschappelijke tendensen over een periode van 3 jaar	30/06/2011
------------	--	-----	------------	--	------------

OD3.07. De eProcurementmodules "eAuctions" en "eAwarding" ontwikkelen en online zetten

eProc'	KPI3.07	eAuctions en eAwarding zijn in productie	31/12/2010
--------	---------	--	------------

OD3.08. Gegevens uitwisselen tussen eProcurement en Fedcom

eProc'	KPI3.08	Er is een analyse beschikbaar van de haalbaarheid van de gegevensuitwisseling	30/06/2011
--------	---------	---	------------

OD3.09. Aanwerven op basis van competenties die niet gecertificeerd zijn door een diploma

OOD3.09.01	De reglementering is aangepast	HRL	KPI3.09.01	De tekst wordt gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad	31/12/2009
OOD3.09.02	Selor organiseert de certificering van EVC-competenties (Eerder Verworven Competenties)	Selor	KPI3.09.02	Er wordt een certificering georganiseerd van de EVC-competenties	X+6 maanden

OD3.10. De overgang van niveau organiseren op basis van de competenties

OOD3.10.01	De reglementering is aangepast	HRL	KPI3.10.01	De tekst wordt gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad	31/12/2010
OOD3.10.02	De overgang van niveau wordt georganiseerd op basis van de competenties	Selor	KPI3.10.02	Er wordt een eerste proef georganiseerd voor de overgang naar het niveau A op basis van de competenties	30/06/2011

OD3.11. De rekrutering voor functies waar permanent nood aan is doorlopend organiseren via Selor

OOD3.11.01	De reglementering is aangepast	HRL	KPI3.11.01	De tekst wordt gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad	31/03/2010
OOD3.11.02	De continue rekrutering is effectief voor de functie van assistenten penitentiair toezicht	Selor	KPI3.11.02_01	Het model en de wervingsinstrumenten zijn beschikbaar	X+6 maanden
			KPI3.11.02_02	Er een continue rekrutering geregeld voor de functie van assistenten penitentiair toezicht	X+6 maanden

OD3.12. De taalproeven baseren op de competenties

OOD3.12.01	De reglementering is aangepast	HRL	KPI3.12.01	De tekst wordt gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad	19/07/2009
OOD3.12.02	De taaltesten worden aangepast volgens het ERK (Europees Referentiekader) en worden methodologisch uitgewerkt in die zin	Selor	KPI3.12.02_01	De nieuwe proeven worden georganiseerd	11/09/2009
			KPI3.12.02_02	80% van de kandidaten ingeschreven gedurende de voorbije 12 maanden werden uitgenodigd voor de taalproef	31/12/2010

OD3.13. De managers anders rekruteren

OOD3.13.01	De reglementering is aangepast	HRL	KPI3.13.01	De tekst wordt gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad	01/12/2009
OOD3.13.02	De assessments worden georganiseerd	Selor	KPI3.13.02	Er wordt een eerste reeks van 100 assessments verricht	X+9 maanden
OOD3.13.03	De nieuwe selectieproeven voor de managers worden georganiseerd	Selor	KPI3.13.03	De eerste selecties nieuw systeem geven resultaten	X+12 maanden

OD3.14. Een geïntegreerde code van de federale overheid realiseren

		HRL	KPI3.14	De tekst wordt gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad	01/03/2011
--	--	-----	---------	--	------------

OD3.15. Zorgen dat de administratieve en geldelijke gegevens van het eHR-systeem rechtstreeks door SEPP kunnen gebruikt worden

eHR+
HRL

KPI3.15.00_01	De voorbereiding van de synergie eHR-SEPP is begonnen	30/06/2010
KPI3.15.00_02	Er wordt een gemeenschappelijk model voor uitwisseling van SEPP-eHR-gegevens gedefinieerd en gevalideerd	31/12/2010
PI3.15.00_03	De uitwisseling van eHR-SEPP-gegevens is effectief	30/06/2011

OD3.16. De eHR-module "tijdsbeheer" voorbereiden

eHR

KPI3.16	De eHR-module "tijdsbeheer" is beschikbaar voor het pilootproject.	31/12/2010
---------	--	------------

OD3.17. De eHR-module "payroll" voorbereiden

eHR

KPI3.17	De eHR-module "payroll" is begonnen	01/01/2010
---------	-------------------------------------	------------

OD3.18. De bestuursovereenkomstprojecten ondersteunen

OPO

KPI3.18.00_01	De ondersteuning van 3 pilootprojecten is van start gegaan.	31/03/2010
---------------	---	------------

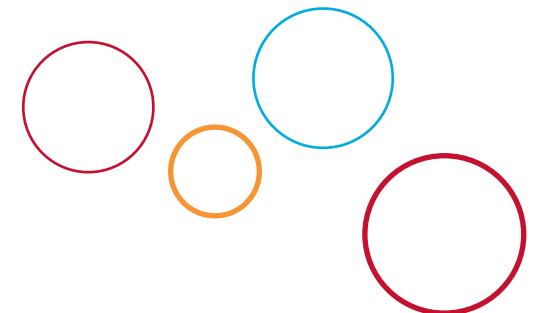
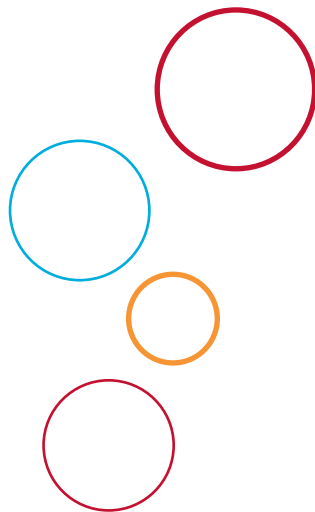
HRL+
OPO

KPI3.18.00_02	De reglementering betreffende de bestuursovereenkomsten wordt gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.	31/12/2010
---------------	--	------------

OD3.19. De eHR-audit opstarten

eHR

KPI3.19	De audit is van start gegaan.	28/02/2010
---------	-------------------------------	------------



SD4. Het centraal stellen van de behoeften van de klant zodat de klant zijn eigen verantwoordelijkheid kan nemen

OD4.01. Realiseren van een betere aansluiting bij het terrein in samenwerking met de klant zodat de relevantie van de aangeboden leeroplossingen stijgt en het geïmplementeerde effect verhoogt

OOD4.01.01	Er worden regelmatig analyses van de noden uitgevoerd volgens een vooraf gedefinieerde werkwijze, als verplichte stap in elk nieuw project of bij het herlanceren van een recurrent proces	OFO	KPI4.01.01	100% van de nieuwe opleidingsprojectfiches integreert een uitdrukkelijke behoeftenanalysefase	31/12/2009
OOD4.01.02	Het systematisch opbouwen en delen van terreinkennis, met actoren van het OFO en van de rest van P&O	OFO	KPI4.01.02	De terreinkennis is gedocumenteerd en kan worden geraadpleegd	30/06/2010
OOD4.01.03	Er worden opleidingen op maat gerealiseerd	OFO	KPI4.01.03	10 projecten op maat (POM)/jaar volgens de voorziene methodologie	31/12/2009

OD4.02. Het stimuleren en ondersteunen van het valoriseren en inzetten van interne experts

OOD4.02.01	Er worden leeroplossingen aangeboden op het vlak van kennismanagement, in het bijzonder op het vlak van kennisoverdracht tussen seniors en juniors	OFO	KPI4.02.01	Tevredenheidspercentage van 75% voor de opleidingen van dit type in dit domein	31/12/2009
OOD4.02.02	De interne opleiders binnen de federale overheid worden ondersteund en gestimuleerd bij hun betrokkenheid en ontwikkeling, enerzijds door hen leeroplossingen aan te bieden, anderzijds door netwerking te vergemakkelijken en een werkingskader uit te bouwen	OFO	KPI4.02.02_01	Tevredenheidspercentage van 75% voor de opleidingen van dit type in dit domein	31/12/2009
			KPI4.02.02_02	Er wordt een netwerk van interne opleiders opgestart	31/12/2010

OD4.03. Een geschikte en klantgerichte opleidingscatalogus ter beschikking stellen

OFO	KPI4.03.00_01	De behoeften en verwachtingen van de klantorganisaties worden gebundeld (gedocumenteerd)	31/12/2010
	KPI4.03.00_02	De catalogus omvat tussen de 60 en 80 verschillende opleidingen die worden bekrachtigd door een test	31/12/2009
	KPI4.03.00_03	De catalogus omvat tussen de 60 en 80 opleidingen die niet bekrachtigd worden door een test	31/12/2009

OD4.04. Opleidingen afleveren

OFO	KPI4.04.00_01	Het OFO werkt voor al zijn opleidingen met een planning die voor 60% nageleefd wordt	31/12/2010
	KPI4.04.00_02	Het OFO werkt voor al zijn opleidingen met een planning die voor 80% nageleefd wordt	31/12/2011
	KPI4.04.00_03	Er worden minstens 8.000 deelnemers uitgenodigd voor opleidingen met test/jaar	31/12/2009

OFO	KPI4.04.00_04	Er worden minstens 10.000 deelnemers uitgenodigd voor opleidingen zonder test/jaar	31/12/2009
	KPI4.04.00_05	Minstens 5000 dagen opleiding	31/12/2009
	KPI4.04.00_06	Minstens 1700 dagen taalopleiding	31/12/2009

OD4.05. De informatiesystemen van P&O en die van de klanten afstemmen

OOD4.05.01	Er worden synergieën gecreëerd tussen de intranetten van de federale klantorganisaties en Fedweb	COMM-KM	KPI4.05.01	2 intranetten van de federale klantorganisaties werken in synergie met Fedweb	30/06/2011
OOD4.05.02	Het gebruik van het door P&O aangeboden samenwerkingsplatform LiveLink/Open Source wordt aangemoedigd	COMM-KM	KPI4.05.02_01	5 activiteiten georganiseerd voor de coördinatoren (op jaarbasis)	31/12/2009
			KPI4.05.02_02	2 tools ontwikkeld voor de coördinatoren	31/12/2010
			KPI4.05.02_03	Positieve evolutie van het aantal user accounts (vergelijking totaal aantal op jaarbasis: 31/12/n tot 31/12/n+1)	31/12/2009
			KPI4.05.02_04	Positieve evolutie van het aantal actieve gebruikers (gecumuleerde jaarbasis, vergelijking 31/12/n en 31/12/n+1)	31/12/2009
			KPI4.05.02_05	Positieve evolutie van het aantal geraadpleegde documenten (jaarlijkse gecumuleerde basis, vergelijking 31/12/n en 31/12/n+1)	31/12/2009
OOD4.05.03	Er wordt inhoud voor P&O-professionals gecreëerd in Fedweb	COMM-KM	KPI4.05.03_01	Er wordt een klantenenquête gerealiseerd op Fedweb	31/12/2009
			KPI4.05.03_02	Er is een visiedocument beschikbaar	31/03/2010
OOD4.05.04	Het gebruik van de gemeenschappelijke catalogus van de bibliotheken wordt aangemoedigd	COMM-KM	KPI4.05.04_01	# aanvragen - positieve groei	31/12/2009
			KPI4.05.04_02	# opzoekingen - positieve groei	31/12/2009
			KPI4.05.04_03	# bezoeken - positieve groei	31/12/2009

OD4.06. Een significant aantal klanten begeleiden en ondersteunen bij de ontwikkeling van hun COMM-KM-beleid

COMM-KM	KPI4.06.00_01	15 enquêtes telefonische bereikbaarheid [Link met OOD4.14.03]	31/12/2010
	KPI4.06.00_02	2 projecten seniors-juniors	31/12/2010
	KPI4.06.00_03	2 projecten KM-beheer in de teams/binnen de organisatie (ondersteuning van het management)	31/12/2010
	KPI4.06.00_04	2 projecten inzake begeleiding volgend op de gecertificeerde opleiding "Je kennis overdragen"	31/12/2010
	KPI4.06.00_05	2 projecten strategisch COMM-plan	30/06/2011
	KPI4.06.00_06	1 klantorganisatie ondersteund bij de uitwerking en uitvoering van het COMM-plan van het project	30/06/2010
	KPI4.06.00_07	De toepassing van de grafische standaard "Klachtenmanagement" wordt ondersteund in 100% van de OPO-projecten Klachtenmanagement [Zie OOD4.14.02]	30/06/2010

COMM-KM	KPI4.06.00_08	1 begeleidend MENTORSHIP-project	30/06/2011
	KPI4.06.00_09	8 door P&O gedragen moderniseringsprojecten begeleid door het DG COMM-KM waaronder - programma ter ondersteuning van de efficiëntie – beheer- en meetinstrumenten (OPO) - ondersteuning van het afsluiten van bestuursovereenkomsten (OPO) - integratie van de weddepijler van de CDVU (Voorzitter) - grondig onderzoek van de integratie (van een deel) van Medex (Voorzitter)	30/06/2011

OD4.07. De federale organisaties in staat stellen doeltreffend en efficiënt de HR en de personeelsenvolpess te plannen, realiseren en monitoren

OOD4.07.01	Er worden een methodologie, tools en diensten aangeboden aan de federale organisaties	HRL	KPI4.07.01	2 informatie-, sensibiliserings- of ondersteunende acties per FOD verricht per jaar [gedocumenteerd per klant]	31/12/2009
OOD4.07.02	Er worden coherente en veilige HR- en budgetinventariseringstools en -processen geïmplementeerd	HRL	KPI4.07.02	8 projecten inzake implementering van de HR- en budgetinventariseringprocessen (SEPP inventaris) lopend	31/12/2010
OOD4.07.03	De sturings-/uitvoeringscyclus wordt met het management geïmplementeerd	HRL	KPI4.07.03_01	8 projecten inzake implementering van de sturingscyclus - uitvoering lopend	30/06/2011
			KPI4.07.03_02	Geen enkele klantorganisatie die gebruik maakt van de SEPP-tool overschrijdt 100% van de enveloppe	30/06/2011

OD4.08. De goedkeuring van de personeelsplannen en de toekenning van de enveloppes gebeuren conform de aangekondigde methodologie

OD4.09. De uitvoering van het personeelsplan gebeurt met respect voor de beginselen van autonomie en transparantie

OD4.10. Meer autonomie geven aan de klantorganisaties

OOD4.10.01	De certificering van selectiedeskundigen wordt verzekerd	Selor	KPI4.10.01_01	Selor organiseert minimaal 2x per jaar certificatieprojecten voor 16 medewerkers van de stafdiensten P&O	30/06/2011
			KPI4.10.01_02	Selor voert 1 keer/jaar audits uit bij de gecertificeerde klanten	30/06/2011
OOD4.10.02	De klantorganisaties zijn autonoom wat betreft het beheer van de specifieke reserves	Selor	KPI4.10.02	Selor werkt een model uit waarbij de FOD's autonoom hun specifieke reserves kunnen beheren a.d.h.v. een tool en data beheerd door Selor en onder kwaliteitscontrole van Selor	31/12/2010

OD4.11. De vraag van de klant centraal stellen

OOD4.11.01	Selor koppelt binnen de maand terug naar de klant i.v.m. zijn vraag en maakt samen met de klant een SLA op	Selor	KPI4.11.01_01	De return naar de klant vindt voor 80% van de selectieaanvragen binnen de maand plaats	30/06/2011
			KPI4.11.01_02	80% van de gefinaliseerde aanvragen maken het voorwerp uit van een SLA	30/06/2011
OOD4.11.02	Selor ontwikkelt een model om searchopdrachten te integreren in de rekrutering van moeilijk in te vullen vacatures	Selor	KPI4.11.02	Analyse van de eerste samenwerking	31/12/2009
OOD4.11.03	Selor breidt de business-to-business-site gericht op de klanten geleidelijk uit met nieuwe functionaliteiten en informatie	Selor	KPI4.11.03	Er is een kwalitatieve en kwantitatieve toename van de beschikbare info	31/12/2010
OOD4.11.04	Selor ondersteunt de strategische planning van de selecties bij de klant	Selor	KPI4.11.04	Selor heeft alle aanvragen tot ondersteuning beantwoord	31/12/2010

OD4.12. Snel en efficiënt aan de vraag van de klant beantwoorden

OOD4.12.01	Selor verstrekt de lijst van de geslaagden voor de selectieprocedures conform de SLA's	Selor	KPI4.12.01_01	80% van de selecties is conform met de termijnen van de SLA's	30/06/2011
			KPI4.12.01_02	Selor voert jaarlijks (of ongoing) een tevredenheidsenquête uit bij zijn klanten	30/06/2011
OOD4.12.02	Selor werkt mee aan de integratie van de module 'basisadministratie' met eHR	Selor	KPI4.12.02	De interface langs Selorzijde is beschikbaar	31/12/2009
OOD4.12.03	Selor ontwikkelt een push-en-pull-model waarbij de vacature proactief gematcht wordt met het profiel van de kandidaat	Selor	KPI4.12.03_01	"Push en pull"-functionaliteit is beschikbaar voor de interne markt en de contractuelen	31/12/2009
			KPI4.12.03_02	"Push en pull"-functionaliteit is beschikbaar voor het volledige aanbod	31/12/2011
OOD4.12.04	Selor voert optimalisaties door in de eRecruitingtool zodat het beheer van de reserves en de rekrutering via interne markt en van contractuelen voor de klant vlotter verloopt	Selor	KPI4.12.04_01	Eerste pakket verbeteringen wordt opgeleverd	31/12/2009
			KPI4.12.04_02	De eRecruitingtool wordt stelselmatig verbeterd en uitgebreid	31/12/2011

OD4.13 Begeleiden en ondersteunen van een significant aantal klantorganisaties in de ontwikkeling en implementatie van een strategische visie op hun missie

Ondersteuning leveren aan het management

OOD4.13.01	De klantorganisaties worden begeleid en ondersteund wat betreft hun strategische positionering	OPO	KPI4.13.01	Op hun aanvraag krijgen jaarlijks minstens 2 klantorganisaties ondersteuning bij hun strategische positionering	30/06/2011
OOD4.13.02	Er wordt een aanpak uitgewerkt voor de evaluatie en de begeleiding van het management	OPO	KPI4.13.02_01	Een aanpak is uitgewerkt en gepubliceerd (beschikbaar)	30/06/2011
			KPI4.13.02_02	Een raamcontract is beschikbaar	30/06/2011
OOD4.13.03	De klantorganisaties worden begeleid en ondersteund bij het afsluiten van bestuurovereenkomsten	OPO	KPI4.13.03	Ondersteuning bij het afsluiten van een bestuursovereenkomst in de federale overheidsdiensten. 2 piloten in 2010	31/12/2010

OD4.14. Begeleiden en ondersteunen van een significant aantal klantorganisaties in hun klantoriëntatie

OOD4.14.01	De klantorganisaties worden ondersteund bij de meting van de tevredenheid van hun eigen klanten	OPO	KPI4.14.01	Jaarlijks krijgen minstens 3 klantorganisaties ondersteuning en begeleiding bij de opzet en uitvoering van een klantentevredenheidsmeting en implementatie van het actieplan	30/06/2011
OOD4.14.02	Het klachtenmanagement wordt professioneel beheerd	OPO	KPI4.14.02	Ten minstens 20 organisaties passen het minimale standaard klachtenmanagementsysteem toe	30/06/2011
OOD4.14.03	De toegankelijkheid en de bereikbaarheid van de federale overheidsdiensten worden verhoogd	OPO	KPI4.14.03_01	Jaarlijks krijgen minstens 3 klantorganisaties begeleiding en ondersteuning bij het actualiseren en systematiseren van hun gebruikerscharters	30/06/2011
			KPI4.14.03_02	P&O zal de minimumvereisten publiceren voor een gebruikerscharter	30/06/2011

OD4.15. Klantorganisaties ondersteunen in het kader van een welzijnsbeleid

OOD4.15.01	Klantorganisaties begeleiden bij de uitbouw van een geïntegreerd welzijnsbeleid	OPO	KPI4.15.01	Jaarlijks krijgen minstens 3 klantorganisaties begeleiding en ondersteuning bij hun welzijnsbeleid	31/12/2010
OOD4.15.02	Handleiding "Stapsgewijs naar een beleid voor agressiebeheersing"	OPO	KPI4.15.02	De handleiding "Stapsgewijs naar een beleid voor agressiebeheersing" is beschikbaar	31/12/2010
OOD4.15.03	Inventaris goede praktijken	OPO	KPI4.15.03	Er is een overzicht van goede praktijken beschikbaar	30/06/2011

OD4.16. De administratieve en geldelijke gegevens van het eHR-systeem op lokaal niveau gebruiken

eHR	KPI4.16	De eHR-gegevens worden op lokaal niveau gebruikt	30/06/2010
-----	---------	--	------------

OD4.17. Doeltreffende ondersteuning geven aan de klanten bij het gebruik van de eHR-module "basisadministratie"

OOD4.17.01	Ondersteuning van de lokale experts en sleutelgebruikers binnen de klantorganisaties en het beheer van functionele, technische en ICT-problemen (bv. aanpassing van het systeem aan nieuwe regelgeving, verbindingsproblemen, enz.)	eHR	KPI4.17.01	10 FOD's/POD's krijgen eHR-ondersteuning	30/06/2010
OOD4.17.02	Het ontwerpen, uitvoeren en evalueren van opleidingen aan lokale experts, sleutelgebruikers en eindgebruikers	eHR	KPI4.17.02	Elke FOD/POD die gebruik maakt van eHR werd opgeleid	30/04/2010
OOD4.17.03	Er wordt een Peoplesoft-kenniscentrum (documentatiesysteem terzake) ter beschikking gesteld	eHR	KPI4.17.03_01	Er is een plan van aanpak beschikbaar	31/03/2010
			KPI4.17.03_02	Het kenniscentrum (Peoplesoft) is operationeel	30/06/2011

OD4.18. De verwachtingen van de klanten inzake eHR onderscheiden en eraan tegemoet komen

OOD4.18.01	Het realiseren, na een grondige analyse, van de verdere projectmodules bij aanvankelijk niet voorziene doelpublieken binnen de FOD's en de POD's	eHR	KPI4.18.01	Er wordt een overzicht opgemaakt van de doelpublieken	31/01/2010
------------	--	-----	------------	---	------------

OD4.19. Het aankoopbeleid van de federale overheid ondersteunen

OOD4.19.01	Het aanreiken van proces- en structuurmodellen waardoor de kostenefficiënte dienstverlening maximaal kan worden geoptimaliseerd	ABA	KPI4.19.01	Drie modellen van processen en structuren zijn beschikbaar	30/06/2011
OOD4.19.02	De kennis m.b.t. overheidsopdrachten wordt vergroot bij de verantwoordelijken voor overheidsopdrachten van de federale overheid	ABA	KPI4.19.02	Er is een praktische en gedetailleerde gids ter beschikking van de verantwoordelijken voor de overheidsopdrachten	30/06/2011
OOD4.19.03	De verantwoordelijken voor overheidsopdrachten worden constant geïnformeerd over de wijzigingen van de reglementering	ABA	KPI4.19.03	Er is een praktische gids met de nieuwe procedures en modaliteiten beschikbaar (inclusief het gebruik van elektronische middelen)	28/02/2010
OOD4.19.04	Het duurzaam aankoopbeleid, dat ontwikkeld werd op initiatief van de POD Duurzame Ontwikkeling in samenwerking met de Interdepartementale Commissie Duurzame Ontwikkeling, wordt vertolkt t.o.v. de verantwoordelijken voor overheidsopdrachten	ABA	KPI4.19.04	Er is een syllabus beschikbaar	31/12/2010

OD4.20. Van het elektronisch beheer van overheidsopdrachten de standaard maken

OOD4.20.01	De klantorganisaties worden ondersteund bij het gebruik van de modules "eNotification" en "eTendering"	eProc'	KPI4.20.01_01	Het aantal overheidsinstellingen geregistreerd in eNotification is met 5% gestegen (basis = gemiddelde 2008)	31/12/2010
			KPI4.20.01_02	Het aantal ondernemingen geregistreerd in eNotification is met 10% gestegen (basis = gemiddelde 2008)	31/12/2010
			KPI4.20.01_03	Het aantal publicaties van opdrachten in eNotification is met 10% gestegen (basis = gemiddelde 2008)	31/12/2010
			KPI4.20.01_04	Het aantal openingen in eTendering is met 5% gestegen (basis = gemiddelde 2008)	31/12/2010
			KPI4.20.01_05	Er is een dossier MR aan de Minister overhandigd om op federaal niveau het gebruik van e-Notification en e-Tendering te verplichten en een engagement aan te gaan voor het gebruik van de toekomstige modules.	31/12/2010
			KPI4.20.01_06	Een sensibiliseringsactie bij de federale overheidsbedrijven heeft plaatsgevonden	31/12/2010
OOD4.20.02	De organisatie wordt zowel op nationaal als Europees vlak erkend inzake het elektronisch beheer van overheidsopdrachten	eProc'	KPI4.20.02	Gedocumenteerd	31/12/2010

OD4.21. Een gemeenschappelijk aankoopbeleid ontwikkelen aan de hand van contracten voor leveringen en diensten

OOD4.21.01	De centrale dienst bestrijkt permanent minstens 8 aankoopsectoren.	CMS	KPI4.21.01	Niet meer dan één procedure voor overheidsopdrachten per jaar geeft aanleiding tot een periode zonder contract.	30/06/2010
OOD4.21.02	Het multipolair aankoopstelsel functioneert	CMS	KPI4.21.02	Minstens 3 organisaties hebben contracten voor leveringen gelanceerd die toegankelijk zijn voor het hele netwerk van aankopers.	30/06/2010
OOD4.21.03	Het principe van prioriteit voor de gemeenschappelijke contracten en van de rapportering wordt toegepast	CMS	KPI4.21.03	De beslissingen werd genomen in de CMR en de monitoring is effectief.	31/12/2010

OD4.22. De reglementering constant ter beschikking stellen van de klantorganisaties en vragen van de ambtenaren hierover beantwoorden

OOD4.22.01	De reglementering over de P&O-materies is beschikbaar op Fedweb voor de klantorganisaties en de ambtenaren (pull-benadering)	COMM-KM +HRL	KPI4.22.01_01	100% van de reglementaire teksten over de P&O-materies gepubliceerd in het B.S. is beschikbaar op Fedweb de vrijdag die volgt op de publicatie	30/06/2009
			KPI4.22.01_02	Er zijn 200 News verschenen (op jaarbasis)	31/12/2009
OOD4.22.02	De klantorganisaties en de ambtenaren worden systematisch op de hoogte gebracht van de wijzigingen van de reglementering over de P&O-materies (push-benadering)	COMM-KM	KPI4.22.02	Er zijn 35 nummers van Fedweblight verschenen (op jaarbasis)	31/12/2009
OOD4.22.03	De antwoorden op de vragen van de klantorganisaties en de ambtenaren over de P&O-reglementering worden binnen een redelijke termijn bezorgd	COMM-KM +HRL	KPI4.22.03_01	75% van de vragen verstuurd naar Fedwebteam worden binnen de 10 dagen beantwoord	31/12/2009
			KPI4.22.03_02	50% van de vragen verstuurd naar Fedwebteam worden binnen de 5 dagen beantwoord	31/12/2009
			KPI4.22.03_03	De maximale behandelingstermijn van de vragen verstuurd naar Fedwebteam is 30 kalenderdagen	31/12/2009

OD4.23. Het management en de P&O-directeurs ondersteunen inzake rechtszekerheid

HRL	KPI4.23.00_01	100% van de antwoorden is juridisch gegrond	30/06/2011
	KPI4.23.00_02	90% van de antwoorden wordt verstrekt binnen de 10 werkdagen na de aanvraag	30/06/2011
	KPI4.23.00_03	30% van de antwoorden wordt verstrekt binnen de 2 werkdagen na de aanvraag	30/06/2011
	KPI4.23.00_04	30% van de antwoorden wordt verstrekt binnen de 2 werkdagen na de aanvraag	30/06/2011

OD4.24. De formulering van de beschrijvingen van de management- en staffuncties ondersteunen en de weging ervan verzorgen

HRL +Selor	KPI4.24	Gedocumenteerd en gemonitord proces [zie OD3.13]	X+9 maanden
------------	---------	--	-------------

OD4.25. De verzoeken van alle overheden inzake het sociaal recht eigen aan de overheid en inzake vakbondsstatuut beantwoorden

HRL	KPI4.25.00_01	100% van de antwoorden is juridisch gegrond	30/06/2009
	KPI4.25.00_02	100% van de antwoorden wordt gegeven binnen de 30 dagen	30/06/2009
	KPI4.25.00_03	De aanpassingen van het sociaal recht en het vakbondsstatuut worden voorgesteld en gemotiveerd vanuit het HR- en het juridische standpunt	30/06/2009
	KPI4.25.00_04	De opvolging van het geschil waarbij de federale overheid betrokken is, is effectief	30/06/2009

OD4.26. Een centraal sociaal secretariaat ter beschikking stellen van klantorganisaties van minder dan 1.000 personeelsleden

OD4.26.01	Analyse en voorbereiding van de uitbouw van een centraal sociaal secretariaat	SD P&O	KPI4.26.01	Organisatiemodel, dienstencatalogus en model-SLA zijn uitgewerkt en/of beschikbaar	30/06/2010
OD4.26.02	Een SLA is afgesloten met minstens drie van de klantorganisaties waarvoor op datum van afsluiten van de BO prestaties worden geleverd door de stafdienst P&O	SD P&O	KPI4.26.02	Operationele SLA's	30/06/2010
OD4.26.03	Met minstens zeven nieuwe klantorganisaties zijn SLA's afgesloten, te beginnen met de kleine klantorganisaties	SD P&O	KPI4.26.03	Operationele SLA's	01/01/2011

OD4.27. De tevredenheid van de klant meten

Overheidsopdrachten	KPI4.27	Een tevredenheidsenquête uitvoeren op de websites (ABA, FOR-CMS, eProc)	31/12/2010
---------------------	---------	---	------------

OD4.28. Het ondersteunen van de verbetering van het welzijn in de privésfeer van de personeelsleden van de klantorganisaties van de FOD P&O

OOD4.28.01	Er worden kortingen en voordelen aangeboden in de culturele, recreatieve en commerciële sector via de website, Fedra en de elektronische nieuwsbrief	FED+	KPI4.28.01_01	Op de website van FED+ staan permanent gemiddeld 120 aanbiedingen	30/09/2009
			KPI4.28.01_02	In iedere uitgave van Fedra worden 15 aanbiedingen van FED+ gepubliceerd	30/09/2009
			KPI4.28.01_03	Tweemaal per maand verschijnt een elektronische nieuwsbrief, met daarin minstens 6 nieuwe aanbiedingen	30/09/2009
OOD4.28.02	Er worden gerichte communicatieacties ontwikkeld teneinde de voordelen beter bekend te maken bij het doelpubliek: - Realisatie en verspreiding bij de klantorganisaties van een folder over FED+ - Presentaties over FED+ tijdens infomiddagen, onthaalsessies voor nieuwe medewerkers enz. - Infokits over de aanbiedingen ter beschikking van de klantorganisaties stellen	FED+	KPI4.28.02_01	De resultaten van de enquête van Fedra in oktober 2009 over het gebruik van de FED+ aanbiedingen zijn beter dan de resultaten van deze enquête eind 2008 (idem voor 2010 vgl. met 2009)	31/12/2009
			KPI4.28.02_02	Het aantal bezoekers op de website is hoger in 2009 dan in de vergelijkbare maanden van 2008 (idem voor 2010 vgl. met 2009)	31/12/2009
			KPI4.28.02_03	Het aantal abonnees op de nieuwsbrief van FED+ eind 2009 is hoger dan deze eind 2008 (idem voor 2010 vgl. met 2009)	31/12/2009

- OOD4.28.03 Er worden FED+ Service Points geïnstalleerd in de gebouwen van de klantorganisaties met een hoge concentratie van federale personeelsleden
- OOD4.28.04 Aanmaak en verspreiding van een nieuwe FED+ kaart aan alle federale personeelsleden (huidige kaarten vervallen op 31/12/09)
- OOD4.28.05 Er worden acties uitgewerkt ter versterking van het groepsgevoel van de klantorganisaties van de FOD P&O
- Deelname aan de 20 km van Brussel met het .beTeam op 30 mei 2010
 - Ondersteuning van klantorganisaties bij de organisatie van evenementen voor hun personeesleden (vb. Friends & Family Day bij Sociale Zekerheid / Activiteit bij de FOD Financiën op de dag van de Duurzame Ontwikkeling)

FED+

FED+

FED+

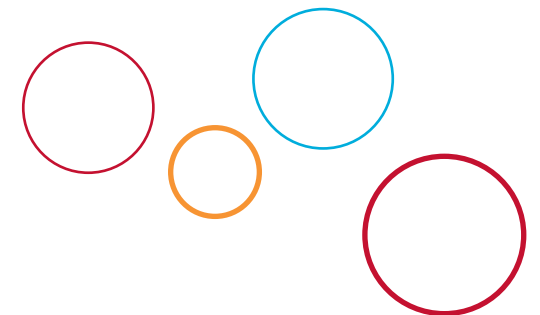
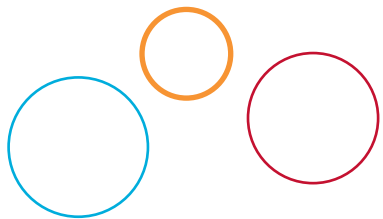
KPI4.28.02_04 De resultaten doorgegeven door de partners in 2009 zijn hoger dan de vergelijkbare gegevens in 2008 (idem voor 2010 vgl. met 2009) 31/12/2009

KPI4.28.03_01 FED+ Service Point operationeel in het Galaxygebouw 31/12/2009

KPI4.28.03_02 FED+ Service Point operationeel in het gebouw Finto 31/12/2009

KPI4.28.04 Op 31/12/2009 zijn alle federale personeelsleden in het bezit van de nieuwe FED+ kaart 31/12/2009

KPI4.28.05 Meer federale personeelsleden nemen deel aan de editie 2010 dan aan de editie 2009 31/12/2010



SD5. Het ontwikkelen en implementeren van een geïntegreerd talentmanagement om doeltreffende diensten te leveren aan de maatschappij en haar burgers

OD5.01. Het aanbieden van eigentijdse integratietrajecten voor niveaus A en B gericht op snelle integratie in de federale werkomgeving en als smaakmaker voor verdere talentontwikkeling

OFO KPI5.01 Het aanbod is er, met 75% tevredenheid 31/12/2010

OD5.02. Ontwikkelingstrajecten aanbieden die de deelnemers in staat stellen een portfolio aan te leggen teneinde het competentieniveau op ICT-gebied te verhogen

OFO KPI5.02 Het aanbod is er, met 75% tevredenheid 30/06/2011

OD5.03. Het ondersteunen van de klantorganisaties bij het ontwikkelen en organiseren van hun eigen gecertificeerde opleidingen

OFO KPI5.03.00_01 De toolkit is ontwikkeld en is beschikbaar 31/12/2009
KPI5.03.00_02 De overleggroep is van start gegaan 31/12/2009

OD5.04. De integratie van de veranderingen gedragen door de moderniseringsprojecten van de federale organisaties vergemakkelijken

OOD5.04.01	De verbondenheid en het engagement van het personeel ten aanzien van de federale overheid worden versterkt	COMM-KM	KPI5.04.01_01	Fedweb - aantal unieke bezoekers - positieve groei (jaarbasis)	31/12/2009
			KPI5.04.01_02	Fedweb - aantal bezoeken - positieve groei (jaarbasis)	31/12/2009
			KPI5.04.01_03	Fedweb - aantal abonnementen op Fedweb Light - positieve groei (jaarbasis)	31/12/2009
			KPI5.04.01_04	Vragen aan het Fedwebteam - positieve groei (te combineren met de variatie van de bezoekcijfers van Fedweb) (jaarbasis)	31/12/2009
			KPI5.04.01_05	Fedra-website - aantal unieke bezoekers - positieve groei (jaarbasis)	31/12/2009
			KPI5.04.01_06	Fedra-website - aantal bezoeken - positieve groei (jaarbasis)	31/12/2009
			KPI5.04.01_07	90% van de ambtenaren leest Fedra (jaarbasis)	31/10/2009
			KPI5.04.01_08	80% van de lezers vindt Fedra nuttig (jaarbasis)	31/10/2009
			KPI5.04.01_09	80% van de ambtenaren die het ontvangen leest elk nummer van Fedra (jaarbasis)	31/10/2009
			KPI5.04.01_10	30% van de lezers reageert op de inhoud van Fedra via de lezersbrief, de wedstrijden en de FED+ -promoties (jaarbasis)	31/10/2009

COMM-KM	KPI5.04.01_11	65% van de lezers vindt dat Fedra helpt de federale overheid beter te begrijpen (jaarbasis)	31/10/2009
	KPI5.04.01_12	60% van de lezers vindt dat Fedra ertoe bijdraagt het imago van de ambtenaar te verbeteren (jaarbasis)	31/10/2009
	KPI5.04.01_13	Een visiedocument over de toekomst van Fedra is beschikbaar	30/06/2010

OD5.05. Het optimaal inzetten van talent stimuleren

OOD5.05.01	Selor ontwikkelt een uitbreiding van het 'competentiebilan' ter stimulering van de interne markt	Selor	KPI5.05.01	Uitbreiding competentiebilan wordt uitgewerkt	31/12/2010
OOD5.05.02	Selor onderzoekt de uitbreiding van de eRecruitingtool voor de interfederale mobiliteit	Selor	KPI5.05.02	Analyse is afgerond	31/12/2010

OD5.06. Via een optimale rekruteringsstrategie naar de kandidaat toestappen

OOD5.06.01	De rekruteringsstrategie die Selor hanteert is onderbouwd door onderzoeksresultaten	Selor	KPI5.06.01_01	Eerste onderzoek is afgerond	30/06/2009
			KPI5.06.01_02	Verder onderzoek is afgerond	31/12/2011
OOD5.06.02	Selor werkt de 'vacatures per e-mail' verder uit tot een gepersonaliseerd aanbod op basis van diploma en ervaring	Selor	KPI5.06.02_01	Eerste fase wordt opgeleverd met matching op diploma	31/12/2009
			KPI5.06.02_02	Volgende matchingscriteria worden toegevoegd	31/12/2011

OD5.07. Meerwaarde bieden aan de kandidaat

OOD5.07.01	Kandidaat krijgt uniforme, competentiegerichte feedback op vraag (2009)	Selor	KPI5.07.01	Het uniforme model is uitgewerkt	31/12/2009
OOD5.07.02	Selor voert jaarlijks een tevredenheidsenquête bij zijn kandidaten uit	Selor	KPI5.07.02	Jaarlijkse analyse van de resultaten	31/12/2011
OOD5.07.03	Selor ontwikkelt een model van uniek dossier per kandidaat met, waar mogelijk en haalbaar, in praktijk omgezet gecertificeerde competenties	Selor	KPI5.07.03	Het model is uitgewerkt	30/06/2010

OD5.08. Drempel verlagen voor talent

OOD5.08.01	Selor werkt een vlottere registratiemodule uit voor het aanmaken van 'Mijn Selor'	Selor	KPI5.08.01	Is opgeleverd en van toepassing	31/12/2009
OOD5.08.02	De kandidaat wordt zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van zijn contactadres	Selor	KPI5.08.02	Is opgeleverd en van toepassing	31/12/2009
OOD5.08.03	De taaltesten worden decentraal afgenomen (pilot Eupen)	Selor	KPI5.08.03	Is opgeleverd en van toepassing	31/12/2009
OOD5.08.04	De inschrijvingen voor de taaltesten gebeuren online	Selor	KPI5.08.04	Is opgeleverd en van toepassing	31/12/2009
OOD5.08.05	Selor start met de Ronde van België, die lokaal en vooral allochtoon talent moet aanspreken	Selor	KPI5.08.05	Eerste sessies/evenementen	31/12/2010

OOD5.08.06	Selor biedt een 'kinopolis'-model wanneer een kandidaat zich inschrijft voor een test/selectie	Selor	KPI5.08.06	Eerste oplevering in het kader van de taaltesten	31/12/2010
OOD5.08.07	Selor onderzoekt de huidige online klachtenprocedure	Selor	KPI5.08.07	Onderzoek is afgerond	31/12/2010

OD5.09. Inschrijven van competentieontwikkeling in het functioneren van de klantorganisaties

OOD5.09.01	De effectieve toepassing van de individuele ontwikkelcirkels wordt veralgemeend	OPO	KPI5.09.01_01	Een maturiteitsmodel definiëren voor de klantorganisaties	31/03/2010
			KPI5.09.01_02	Een maturiteitsverslag opstellen voor de klantorganisaties	31/12/2010
OOD5.09.02	De ontwikkelcirkels worden geïmplementeerd op het niveau van de teams	OPO	KPI5.09.02	Eén pilootproject in 2010 en 2 pilootprojecten in 2011	30/06/2011

OD5.10. Bevorderen van leiderschapontwikkeling

OOD5.10.01	Realisatie en ontwikkeling van leiderschapsprogramma's	OPO	KPI5.10.01_01	Fase II en III van het Vitruvius-programma uitvoeren	30/06/2011
			KPI5.10.01_02	Vitruvius aanpassen en verbeteren naargelang van de verkregen resultaten en feedback	30/06/2011
		OPO+	KPI5.10.01_03	De essentiële componenten van een volledig modulair programma voor leiderschapontwikkeling voorstellen	30/06/2010
		OFO	KPI5.10.01_04	Lancering van het programma	30/09/2010
		OFO	KPI5.10.01_05	Aanbod is er met 75% tevredenheid	30/06/2011

OD5.11. Kennen van en anticiperen op de huidige en toekomstige behoeften en verwachtingen van de medewerkers

OOD5.11.01	Personeelstevredenheidsmetingen + actieplan	OPO	KPI5.11.01	Per jaar ondersteuning aan 4 klantorganisaties bij de tevredenheidsenquêtes en de actieplannen	31/12/2009
OOD5.11.02	360° Feedback	OPO	KPI5.11.02	Per jaar ondersteuning aan 4 klantorganisaties bij de realisatie van de 360° Feedback voor maximum 20 personen per organisatie	31/12/2010

OD5.12. Een levensfasebewust personeelsbeleid voeren, rekening houdend met de financiële gevolgen

OPO	KPI5.12.00_01	Tool van het project "Meten om te weten" is beschikbaar en gecertificeerd door de algemene directie Statistiek bij FOD Economie	30/06/2010
	KPI5.12.00_02	Op basis van een vrijwillige kandidaat een pilootproject in 2010	31/12/2010
	HRL	KPI5.12.00_03	Een plan tot herziening van de systemen voor loopbaanonderbreking is beschikbaar voor het overleg met de andere overheden en de vakbonden

OD5.13. Diversiteit bevorderen

OOD5.13.01	De klantorganisaties worden begeleid en ondersteund bij de uitvoering van een diversiteitsbeleid	OPO	KPI5.13.01_01	Ondersteuning van maximum 3 klantorganisaties per jaar	31/12/2010
			KPI5.13.01_02	4 vergaderingen van het netwerk per jaar met minstens 12 organisaties aanwezig	31/12/2010
OOD5.13.02	Monitoring van personen met een handicap: statuten, procedures en instrumenten	OPO	KPI5.13.02	Procedures en instrumenten voor monitoring één maal per jaar herzien	31/12/2010
OOD5.13.03	Het diversiteitsplan is uitgevoerd	OPO	KPI5.13.03	Het onthaal en de integratie van personen met een handicap wordt ondersteund via een projectgroep per jaar	31/12/2010

OD5.14. De competenties beheren als basis voor een geïntegreerde HR-aanpak

OOD5.14.01	Integratie in organisatiebeleid	OFO+OPO	KPI5.14.01	Er is een implementatieplan beschikbaar	30/09/2010
OOD5.14.02	Integratie in selectie en rekrutering	OPO+Selor	KPI5.14.02	Er is een implementatieplan beschikbaar	30/09/2010
OOD5.14.03	Het individu wordt ondersteund om gericht zijn competenties te ontwikkelen met de bedoeling te evolueren in zijn loopbaan	OFO+OPO	KPI5.14.03	Er is een aanbod beschikbaar [zie OD3.10]	30/06/2011
OOD5.14.04	Het competentiemodel wordt geïntegreerd in de eigen manier van werken en in de leeroplossingen op het vlak van HR en op het vlak van leidinggeven	OFO+OPO	KPI5.14.04	De integratie is gebeurd	31/12/2010
OOD5.14.05	De leden van de stafdiensten P&O worden opgeleid m.b.t. het gebruik van het nieuwe competentiemodel	OFO+OPO	KPI5.14.05	Er vindt een eerste opleiding van de medewerkers van de stafdiensten plaats [zie OD5.16]	30/06/2010

OD5.15. De federale functiecartografie van niveau A voortdurend aanpassen

OOD5.15.01	De functiecartografie van niveau A wordt voortdurend aangepast, rekening houdend met de eisen van de selectie.	HRL+Selor	KPI5.15.01	2 aanpassingen per jaar (jaarbasis)	30/06/2009
------------	--	-----------	------------	-------------------------------------	------------

OD5.16. Een cartografiemodel voorstellen dat gebaseerd is op generieke functies voor de niveaus B, C en D

HRL	KPI5.16	Er wordt een model voorgesteld	30/06/2010
-----	---------	--------------------------------	------------

OD5.17. eHR gebruiken in de personeelsdiensten om hun administratieve taken te verlichten en hun beschikbaarheid te verhogen voor taken met een hoge toegevoegde waarde (talentmanagement)

eHR	KPI5.17.00_01	2x/jaar staat eHR op de agenda van het college van voorzitters van de FOD's	30/06/2011
	KPI5.17.00_02	4x/jaar staat eHR op de agenda van de vergaderingen van het netwerk van stafdirecteurs P&O	30/06/2011

OD5.18. De functionele analyse voor de module strategisch personeelsbeheer met o.m. competentie management opstarten

eHR+
HRL+OPO

KPI5.18	Analyseverslag klaar	30/06/2010
---------	----------------------	------------

OD5.19. De reglementering aanpassen aan de ontwikkelingsbehoeften van het talentmanagement

HRL

KPI5.19	Een project "nieuwe loopbanen" is klaar	15/08/2009
---------	---	------------

OD5.20. De administratieve controle uitvoeren met oog voor de coherentie met de HR-principes en de rechtszekerheid

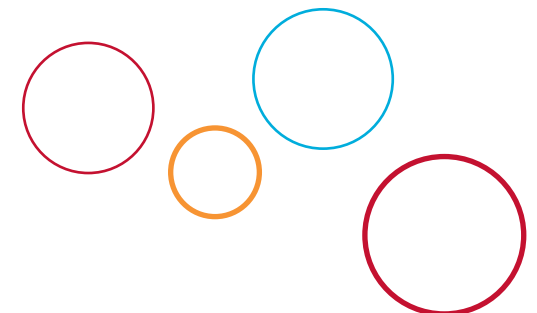
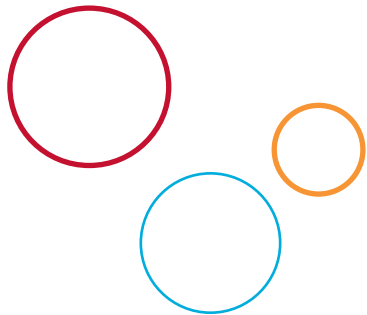
HRL

KPI5.20	Gedocumenteerd [lijsten van de verrichte administratieve controles]	30/06/2009
---------	---	------------

OD5.21. De conformiteit van de lonen met de arbeidsmarkt verzekeren

HRL

KPI5.21.00_01	De marktconformiteitsstudie voor de privésector is beschikbaar (jaarbasis)	31/12/2009
KPI5.21.00_02	De marktconformiteitsstudie voor de overheidssector is beschikbaar (tweejaarlijkse basis)	30/06/2010
KPI5.21.00_03	Er is een specifieke marktconformiteitsstudie beschikbaar (jaarbasis)	31/12/2009



SD6. Het professionaliseren van de eigen dienstverlening (get the basics right)

OD6.01. Resultaten neerzetten op het terrein d.m.v. een kwalitatieve dienstverlening

OOD6.01.01	Het meten van de kwaliteit van de dienstverlening en de resultaten vertalen in verbeteracties	OFO	KPI6.01.01_01	Elke opleiding van het OFO wordt geëvalueerd	31/12/2009
			KPI6.01.01_02	Minstens 2x/jaar worden de resultaten geanalyseerd	31/12/2009
			KPI6.01.01_03	1x/jaar worden de resultaten omgezet in verbeteracties	31/12/2009
OOD6.01.02	Het implementeren van een klachtenmanagementsysteem volgens standaard OPO	OFO	KPI6.01.02_01	Het klachtenmanagementsysteem voor de gecertificeerde opleidingen wordt geïmplementeerd	30/06/2010
			KPI6.01.02_02	Het klachtenmanagementsysteem voor andere opleidingen dan de gecertificeerde wordt geïmplementeerd	30/06/2011
OOD6.01.03	De reële impact wordt gemeten op het terrein in het kader van de projecten op maat	OFO	KPI6.01.03	Voor 100% van de projecten op maat worden de impactindicatoren bepaald aan het begin van het project en gedocumenteerd	30/06/2010

OD6.02. Het in kaart brengen en analyseren van de kosten

OOD5.02.01	De kosten worden onderscheiden per team, per project en de kosten tussen de projecten worden vergeleken	OFO	KPI6.02.01	De individuele kost van de standaardopleidingen en de projecten op maat wordt geïdentificeerd	30/06/2011
------------	---	-----	------------	---	------------

OD6.03. Het verhogen van de efficiëntie

OOD6.03.01	Door het implementeren van projectmatig en planmatig werken	OFO	KPI6.03.01_01	De planningtool voor de gecertificeerde opleidingen wordt geïmplementeerd	31/12/2010
			KPI6.03.01_02	De planningtool voor de standaardopleidingen en de opleidingen op maat wordt geïmplementeerd	30/06/2011
			KPI6.03.01_03	Er wordt een projectbeheerstructuur geïmplementeerd voor 100% van de interne verbeteringsprojecten	31/12/2009
OOD6.03.02	Door te garanderen dat de medewerkers (intern en extern o.a. opleiders) met een professionele uitrusting kunnen werken in een optimale werkomgeving	OFO	KPI6.03.02_01	Er is een projectteam en er is een planning beschikbaar voor de verhuis van het OFO	30/06/2010
			KPI6.03.02_02	De uitrusting van de leslokalen wordt jaarlijks geëvalueerd in functie van de huidige en toekomstige behoeften	31/12/2010

OD6.04. De front-office en de back-office van de FOD P&O organiseren

OOD6.04.01	Een CRM-model voor P&O exclusief Selor en OFO wordt gerealiseerd	COMM-KM	KPI6.04.01	Er is een visiedocument beschikbaar	30/06/2010
------------	--	---------	------------	-------------------------------------	------------

OOD6.04.02	Het webaanbod P&O harmoniseren	ALL [behalve Selor]	KPI6.04.02_01	100% van de "applicatieve" P&O-websites (PData, federale cartografie, Statform, etc.) passen het grafisch charter van Fedweb toe	30/06/2011
			KPI6.04.02_02	100% van de "applicatieve" P&O-websites (PData, federale cartografie, Statform, etc.) hebben een informatieve inhoud en een stijl die zijn afgestemd op Fedweb	30/06/2011
OOD6.04.03	Het beheer van de info en de elektronische COMM van P&O naar zijn klanten (gedeelde schijven, newsletters, eComm, Outlook, Contactic,...)	COMM-KM	KPI6.04.03	Er is een visiedocument beschikbaar	31/12/2010
OOD6.04.04	De rubrieken van Fedweb worden gevoed en bijgewerkt door de diensten van P&O	ALL	KPI6.04.04_01	Fedweb wordt om de twee jaar gescreend op de actualiteit van de beschikbare informatie	30/06/2011
			KPI6.04.04_02	De aanpassingsprocedure van de Fedweb-rubrieken in functie van de naar Fedwebteam verstuurd vragen wordt gedefinieerd, gedocumenteerd en geïmplementeerd	31/12/2010
OOD6.04.05	De catalogus van de bibliotheken wordt up-to-date gehouden	COMM-KM	KPI6.04.05	100% van de partnerbibliotheken dragen minstens bij tot twee releases per jaar van de gemeenschappelijke catalogus	31/12/2009
OOD6.04.06	Het P&O-intranet is afgestemd op Fedweb	COMM-KM	KPI6.04.06_01	De structuur van het P&O-intranet is afgestemd op die van Fedweb en is gedefinieerd	30/06/2010
			KPI6.04.06_02	Een proces dat de synchronisatie van de inhoud van het intranet en van Fedweb verzekert, wordt gedefinieerd	30/06/2010
OOD6.04.07	P&O ontwikkelt een archiveringsmodel	COMM-KM	KPI6.04.07	P&O beschikt over aanbevelingen voor de definiëring en de toepassing van een archiveringsproces (corporate niveau)	30/12/2009
OOD6.04.08	Het portaal www.publicprocurement.be wordt gebruiksvriendelijk gemaakt	Overheids-opdrachten	KPI6.04.08	Het proces is gedocumenteerd	30/06/2011

OD6.05. Uittekenen van de optimale processen

OOD6.05.01	Professionele uitgaande communicatie (brieven en mails)	Selor	KPI6.05.01	De templateboodschappen in de brieven en mails zijn professioneel herschreven	31/12/2010
OOD6.05.02	Stabiele en veilige pc-gestuurde proeven (door ondermeer: goede, interne workflow, check resultaten na proef in monitoringtool, simulatie van CBT voor de test wordt afgenomen)	Selor	KPI6.05.02	Kwaliteitsbewaking procedure(s) en meetpunten van "pc-gestuurde proeven" volledig gedefinieerd (document), getest en geïmplementeerd	31/12/2011
OOD6.05.03	Quick wins uit de analyse van de processen	Selor	KPI6.05.03	Toepassing ervan resulteert in effectieve 'win'	31/12/2010
OOD6.05.04	Uittekenen en implementeren van de "to be end tot end"-processen en een klantgerichte organisatiestructuur	Selor	KPI6.05.04_01	Business case wordt voorgelegd	30/06/2010
			KPI6.05.04_02	Eerste prioriteit voor het geïntegreerde proces S	31/12/2010

OD6.06. Een technologisch platform realiseren volgens de regels van de kunst

OOD6.06.01	eSelor architectuur - voorbereiding evolutie naar een up-to-date framework en platform in 2009	Selor	KPI6.06.01	Analyse afgerond	30/06/2010
------------	--	-------	------------	------------------	------------

OD6.07. Het efficiënt beheren van een eProcurementsysteem

eProc'	KPI6.07.00_01	Minstens 90% van de oproepen moeten binnen één werkdag worden opgelost	30/06/2010
ICT	KPI6.07.00_02	Het eProcurement-systeem is meer dan 98% van de tijd beschikbaar op werkdagen van 7u tot 21u	31/12/2009

OD6.08. De processen van FOR efficiënter en veiliger maken

FOR	KPI6.08.00_01	De processen inzake voorbereiding, realisatie, opvolging van de uitvoering en evaluatie van de overheidsopdrachten worden gedefinieerd en gedocumenteerd	30/06/2010
	KPI6.08.00_02	100% van de procedures voor offerteaanvragen wordt voorafgegaan door marktanalyses. Deze analyses zijn grondig voor elke procedure van een contract voor leveringen of nog niet bestreken diensten	30/06/2010
	KPI6.08.00_03	100% van de gegunde overheidsopdrachten maakt het voorwerp uit van een kwalitatieve en kwantitatieve analyse (in elk geval op het einde van het contract)	30/06/2010
	KPI6.08.00_04	Er wordt een planning gemaakt van de overheidsopdrachten voor de 3 volgende jaren	30/06/2010

OD6.09. Het Programme Management Office doeltreffend laten werken in eHR

eHR	KPI6.09	Het programma werkt	31/12/2009
-----	---------	---------------------	------------

OD6.10. Een globale risicoanalyse realiseren en een globaal preventieplan definiëren en uitvoeren conform de wetgeving betreffende het welzijn

OOD6.10.01	De risicoanalyse wordt verricht en mondt uit in een preventieplan	SD P&O	KPI6.10.01	Formeel gedocumenteerde risicoanalyse en preventieplan	31/12/2009
------------	---	--------	------------	--	------------

OD6.11. In alle entiteiten van de FOD P&O buiten de ondersteunende diensten de documentatie en de monitoring organiseren van de laatste informatie- en technologische vernieuwingen op hun specifiek gebied

ALL	KPI6.11	Gedocumenteerd	31/12/2009
-----	---------	----------------	------------

OD6.12. Op georganiseerde wijze tevredenheidsenquêtes verrichten bij de klantorganisaties van de P&O-entiteiten

ALL	KPI6.12	Een visiedocument en een planning zijn beschikbaar	30/06/2010
-----	---------	--	------------

006.13. Het verbeteren van de transparantie van de financiële processen

OOD6.13.01	Er wordt een procedurebeschrijving opgemaakt voor het beheer van het vermogen en van de rekeningen	FED+	KPI6.13.01_01	De procedure is gevalideerd door Beheerscomité, Minister van Ambtenarenzaken en Rekenhof	31/12/2009
			KPI6.13.01_02	Driemaandelijkse rapportage over financiële toestand tegenover het budget	31/12/2009

006.14. Kwaliteit van de dienstverlening verhogen door de automatisering van de interne processen

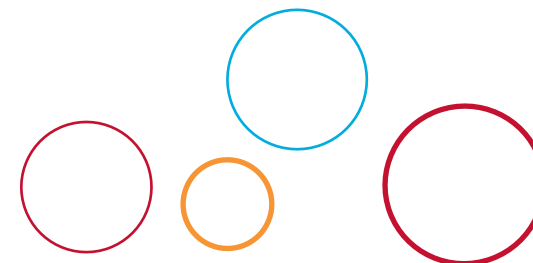
FED+	KPI6.14.00_01	Vragen van personeelsleden worden behandeld via ticketingsysteem	31/12/2009
	KPI6.14.00_02	FED+ kaarten worden automatisch gegenereerd met gepersonaliseerde brief	31/12/2009
	KPI6.14.00_03	Database wordt volledig hernieuwd	31/12/2009

006.15. Verbetering van de opvolging van de externe klanten (partners)

FED+	KPI6.15	Ontwikkeling van een database en opvolgingssysteem waarin alle informatie en afspraken met de partners zijn vervat	31/12/2010
------	---------	--	------------

006.16. Integratie van nieuwe diensten

OOD6.16.01	Integratie diensten wedden (CDVU)	Cel Voorzitter COMM/KM HRL+OPO	KPI6.16.01	De integratie van de dienst betalingen wedden overheidspersoneel (CDVU) in de FOD P&O	31/12/2010			
			OOD6.16.02	Integratie BDA	eProc' OPO	KPI6.16.02	De integratie van het bulletin der aanbestedingen	31/12/2010
						OOD6.16.03	Onderzoek naar integratie MEDEX	Cel Voorzitter COMM/KM HRL+OPO



SD7. Het installeren van een open organisatiecultuur en een doeltreffende manier van werken zodat we de voorbeeldrol kunnen opnemen om uit te groeien tot een model van wendbare organisatie

OD7.01. De bestuursovereenkomst en de waarden als referentie doen gelden binnen de organisatie

OOD7.01.01	De waarden, strategische en operationele doelstellingen vormen het referentiekader voor het prestatie management van de teams en de medewerkers	ALL	KPI7.01.01_01	80% van de individuele functie- en planninggesprekken en 100% van de planninggesprekken per team wordt gedocumenteerd	30/06/2010
			KPI7.01.01_02	80% van de individuele functie- en planninggesprekken en 100% van de planninggesprekken per team evalueert de naleving van de bestuursovereenkomst en de waarden (documenteren)	30/06/2010
OOD7.01.02	De communicatie over de bestuursovereenkomst en de waarden is doeltreffend	COMM-KM	KPI7.01.02_01	Het COMM-plan Bestuursovereenkomst wordt gedefinieerd	15/09/2009
			KPI7.01.02_02	80% van de acties van het COMM-plan Bestuursovereenkomst wordt verwezenlijkt (jaarbasis)	31/12/2009

OD7.02. Talent centraal stellen in het humanresourcesmanagement

OOD7.02.01	De kerncompetenties op het niveau van de organisatie worden geïdentificeerd voor de MT en de LT	ALL	KPI7.02.01	De kerncompetenties van de organisatie en van de sleutelfuncties zijn gedocumenteerd	31/03/2010
OOD7.02.02	De kloof tussen de kerncompetenties, nodig voor de realisatie van de bestuursovereenkomst en de aanwezige competenties of de competenties die kunnen worden ontwikkeld binnen de organisatie, wordt vastgesteld op kwalitatief en kwantitatief vlak	ALL	KPI7.02.02_01	De kloof (AS IS - TO BE) wordt gedocumenteerd	30/06/2010
			KPI7.02.02_02	Het deel van de kloof dat kan worden bestreken door de ontwikkeling van de interne competenties wordt geïdentificeerd en de ontwikkelingsacties worden gepland op een meerjarige basis	30/06/2010
			KPI7.02.02_03	80% van de geplande acties voor interne competentieontwikkeling wordt gerealiseerd binnen de voorziene termijnen (jaarbasis)	31/12/2010
OOD7.02.03	Via mobiliteit en selectie de kerncompetenties aantrekken die nodig zijn voor de verwezenlijking van de doelstellingen van de bestuursovereenkomst	ALL	KPI7.02.03_01	De gemiddelde duur tussen het pv van sluiting van de selecties en de toelating tot de stage overeenkomstig het plan is minder dan 4 maanden	
			KPI7.02.03_02	% IN via mobiliteit hoger dan 5%	31/12/2009
			KPI7.02.03_03	70% indiensttreding conform het plan	31/12/2009
OOD7.02.04	De kerncompetenties nodig voor de verwezenlijking van de doelstellingen van de bestuursovereenkomst behouden en ontwikkelen	ALL	KPI7.02.04_01	% van de medewerkers die P&O verlaten binnen de 18 maanden na hun indiensttreding < 10%	31/12/2009
			KPI7.02.04_02	Globale turn-over tussen 5% en 10%	31/12/2009

OOD7.02.04 De kerncompetenties nodig voor de verwezenlijking van de doelstellingen van de bestuursovereenkomst behouden en ontwikkelen

ALL

KPI7.02.04_03	80% van de individuele planninggesprekken en 100% van de planninggesprekken per team bepaalt een planning voor acties voor de ontwikkeling van de kerncompetenties in al zijn vormen	30/06/2010
KPI7.02.04_04	De opleidingsinspanningen komen overeen met 3% van de P&O-loonmassa	31/12/2010

OD7.03. Elke teamverantwoordelijke op elk niveau van de organisatie (team, DG, FOD) oefent zijn leiders- en coachrol uit

ALL

KPI7.03.00_01	80% van de P&O-medewerkers hebben minstens 2 functioneringsgesprekken per jaar met hun chef	31/12/2010
KPI7.03.00_02	80% van de P&O-medewerkers op alle niveaus van de organisatie en 100% van de teams hebben een gedocumenteerd evaluatiegesprek binnen de termijnen	30/06/2011
KPI7.03.00_03	100% van de P&O-teams hebben minstens om de 2 maanden een overlegvergadering	31/12/2009

OD7.04. P&O stimuleert de ondernemingszin, de zin om te vernieuwen en de bereidheid om up-to-date te zijn met de kennis in elk van de beroepen

ALL

KPI7.04.00_01	% van de tijd van de teams/entiteiten/DG's besteed aan R&D en aan de creatie van nieuwe producten of diensten per jaar (gedocumenteerd)	30/06/2010
KPI7.04.00_02	Nieuwe tools ontwikkeld per entiteit/DG per jaar (gedocumenteerd)	30/06/2010
KPI7.04.00_03	80% van de teams evalueert minstens twee keer/jaar de nieuwe uitdagingen die ze aangaan	30/06/2010

OD7.05. De samenwerking tussen de DG's tijdens het delen van informatie en kennis, de interne en externe communicatie, de ontwikkeling van de (generieke, specifieke, taalkundige) competenties stimuleren

ALL

COMM-KM
OFO+Selor

ALL

KPI7.05.00_01	De samenwerking m.b.t. de initiatieven vermeld onder OD7.05 wordt gedocumenteerd	31/12/2009
KPI7.05.00_02	Elke entiteit van het COMMOverleg is op 80% van de vergaderingen vertegenwoordigd	31/12/2010
KPI7.05.00_03	10% van de inhoud van de News P&O wordt spontaan voorgesteld door de diensten (jaarbasis)	31/12/2010
KPI7.05.00_04	1000 deelnemers (jaarlijkse gecumuleerde basis) aan de P&O-ontmoetingen (31/12/n tot 31/12/n+1)	31/12/2009

ALL	KPI7.05.00_05	Positieve groei van het gebruikpercentage van de eComm (vergelijking van de 12 maanden jaar n en jaar n+1; berekening = aantal actieve gebruikers/aantal licenties)	31/12/2009
	KPI7.05.00_06	100% van de contactlijsten wordt up-to-date gehouden in CONTACTIC	31/12/2010
	KPI7.05.00_07	Het P&O-jaarverslag wordt in juni gepubliceerd (jaarbasis)	30/06/2009
COMM-KM +SD P&O	KPI7.05.00_08	3 door de SD P&O gedragen projecten worden ondersteund door het DG COMM-KM	31/12/2010

OD7.06. De medewerkers van P&O betrekken en tevreden stellen

ALL	KPI7.06.00_01	Er worden 8 vergaderingen van het BOC georganiseerd/jaar	31/12/2010
	KPI7.06.00_02	Om de 2 jaar wordt er een tevredenheidsenquête georganiseerd	31/12/2009
	KPI7.06.00_03	70% van het actieplan wordt geïmplementeerd na afloop van de periode van 2 jaar	31/12/2011

OD7.07. De menselijke en budgettaire middelen optimaal en verantwoordelijk toewijzen aan de processen en projecten die de doelstellingen van de bestuursovereenkomst realiseren

OOD7.07.01	De toewijzing van de HR wordt gedocumenteerd	SD P&O	KPI7.07.01	SEPP verschaft permanent het volledige beeld	31/12/2009
OOD7.07.02	De projectopvolging is effectief	Cel	KPI7.07.02_01	De lijst van opgevolgde projecten is er	31/12/2009
		Voorzitter	KPI7.07.02_02	De verslaggeving van projecten gebeurt op gestandaardiseerde wijze	31/12/2009
OOD7.07.03	De werklast wordt gemeten of geraamd voor 3 kernprocessen en de processen inzake budgettaire ondersteuning, personeelsadministratie en ICT	Cel	KPI7.07.03_01	De lijst van de 3 kernprocessen wordt gedefinieerd	31/10/2009
		Voorzitter	KPI7.07.03_02	De methode en de meetprocessen worden gedefinieerd	31/03/2010
			KPI7.07.03_03	De planning van 6 projecten wordt vastgelegd	31/03/2010
			KPI7.07.03_04	De opvolging van de werklast is effectief	31/12/2010
OOD7.07.04	Pooling wordt toegepast voor 2 kernprocessen	ALL	KPI7.07.04_01	De 2 kernprocessen worden geïdentificeerd	31/10/2009
			KPI7.07.04_02	De pooling is effectief	31/12/2009
OOD7.07.05	Selor werkt een resourceplanning voor de verdeling van de opdrachten binnen Selor uit	Selor	KPI7.07.05	Eerste toepassing binnen statutaire selecties	31/12/2009
OOD7.07.06	Het personeelsplan (PP) wordt uitgevoerd	SD P&O	KPI7.07.06	95% van de acties uit het PP wordt verwezenlijkt (jaarbasis; recurrent)	31/12/2009
OOD7.07.07	Het budget dat de doelstellingen van de bestuursovereenkomst realiseert wordt uitgevoerd	ALL	KPI7.07.07	Alle prioriteiten uit de bestuursovereenkomst worden gedekt door het budget (jaarbasis; recurrent)	31/12/2009
OOD7.07.08	Voor het OFO wordt de mogelijkheid gecreëerd om inkomsten te genereren	OFO	KPI7.07.08	Het OFO kan prestaties factureren	30/09/2010
OOD7.07.09	Diversiteit is een belangrijke component van de toewijzing van de middelen	ALL	KPI7.07.09	70% van de acties uit het plan wordt geïmplementeerd	31/12/2010
OOD7.07.10	Duurzame ontwikkeling is een belangrijke component van de toewijzing van de middelen	ALL	KPI7.07.10	De acties worden gedocumenteerd (voorbeeld het verdwijnen van 20 parkeerplaatsen)	31/12/2010

OD7.08. De besturingsprocessen implementeren en coördineren bij P&O

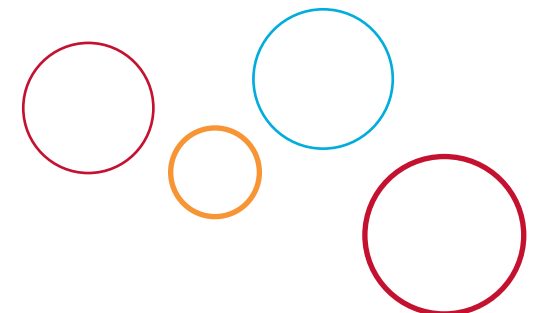
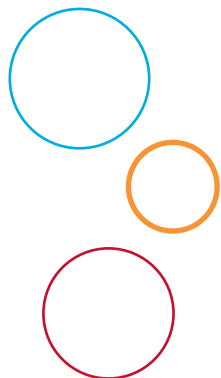
OOD7.08.01	De besturingsprocessen worden gedocumenteerd	Cel Voorzitter	KPI7.08.01_01	Het document is beschikbaar	30/06/2011
OOD7.08.02	De resultaten van de FOD P&O worden gemonitord	Cel Voorzitter	KPI7.08.02_01	Het document is beschikbaar	30/06/2011
OOD7.08.03	Er wordt een eenvoudige en doeltreffende opvolgingstool geïmplementeerd	Cel Voorzitter	KPI7.08.03_01	Het document is beschikbaar	30/06/2011

OD7.09. De ondersteunende processen identificeren, documenteren en monitoren

ALL SD	KPI7.09.00_01	Het dienstenaanbod is beschikbaar en gekend	31/12/2009
SD Log	KPI7.09.00_02	De vertalingen worden geleverd binnen de 10 werkdagen	30/06/2009
SD B&B	KPI7.09.00_03	Voor 95% van de overheidsopdrachten is de behandelingstijd eigen aan B&B korter dan 12 werkdagen	30/06/2009
	KPI7.09.00_04	95% van de facturen wordt betaald binnen de wettelijke termijn	30/06/2009
	KPI7.09.00_05	De gemiddelde termijn voor de betaling van de facturen bedraagt minder dan 40 dagen	30/06/2009
SD ICT	KPI7.09.00_06	Het ICT-netwerk is 98% van de tijd operationeel (24u/24, 7d/7)	30/06/2009

OD7.10. De interne controle en het kwaliteitsmanagement realiseren m.b.t. 3 kernprocessen en de processen inzake budgettaire ondersteuning, personeelsadministratie en ICT

Cel Voorzitter	KPI7.10	De interne controle is effectief	30/06/2011
-------------------	---------	----------------------------------	------------



SD8. Het actief uitbouwen van de FOD P&O als een expertisecentrum dat een trendsetter is op vlak van HR

OD8.01. Het OFO wordt erkend als een expertisecentrum inzake personeelsontwikkeling en opleiding

OOD8.01	De communicatiestrategie van het OFO wordt herzien en herwerkt	OFO	KPI8.01.00_01	Er is een COMM-plan beschikbaar	31/12/2010
			KPI8.01.00_02	De uitvoering van het COMM-plan wordt geëvalueerd en de aanpassingen worden aan het plan aangebracht	30/06/2011

OD8.02. Een gestructureerde aanpak voor deelname aan de professionele COMM-KM-netwerken ontwikkelen en in werking stellen

COMM-KM	KPI8.02.00_01	80% van de COMM-KM-medewerkers is lid van en werkt actief mee aan (een) profession(e)el(e) netwerk(en) geïdentificeerd als zijnde strategisch voor de ontwikkeling van het DG COMM-KM en zijn activiteiten	30/06/2010
	KPI8.02.00_02	Er wordt een ontmoetingsdag met de professionele COMM-netwerken georganiseerd	31/12/2010

OD8.03. Selor doen erkennen als een sterk merk in het HR-landschap

Selor	KPI8.03.00_01	Strategische, georganiseerde en proactieve netwerking van de Selor-medewerkers	31/12/2009
	KPI8.03.00_02	Jaarlijkse corporate en PR-campagnes (radio, jaarverslag, persconferentie, ...)	30/06/2011
	KPI8.03.00_03	Selor volgt zijn naambekendheid en de mythes over de overheid op aan de hand van een twejaarlijks onderzoek	30/06/2011

OD8.04. Selor doen erkennen als expertisecentrum inzake respect voor diversiteit bij selecties

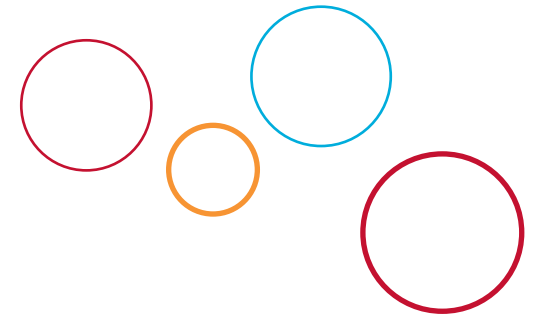
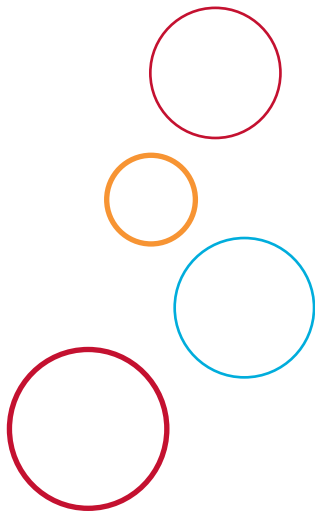
OOD8.04.01	Selor biedt unieke opleidingen aan over diversiteit in selecties	Selor	KPI8.04.01	Stijgend aantal verstrekte opleidingen	31/12/2010
OOD8.04.02	Selor biedt unieke oplossingen met betrekking tot aanpassing van een selectieprocedure voor personen met een handicap	Selor	KPI8.04.02	Stijgend aantal verstrekte oplossingen	31/12/2010
OOD8.04.03	Een databank wordt ontsloten met gedocumenteerde cases rond aanpassingen van de selectieprocedure voor personen met een arbeidshandicap	Selor	KPI8.04.03	Stijgend aantal consultaties	31/12/2010
OOD8.04.04	Een internationaal seminarie rond diversiteit wordt georganiseerd	Selor	KPI8.04.04	Opname in het programma van het voorzitterschap van de EU	31/12/2010

OD8.05. Het DG OPO positioneren als een actieve partner in netwerken rond personeels- en organisatieontwikkeling

OPO	KPI8.05.00_01	De expertise inzake CAF wordt erkend	30/06/2011
	KPI8.05.00_02	De federale overheid speelt een voortrekkersrol bij de ontwikkeling van Europese HR-indicatoren	30/06/2011
Cel Voorzitter OPO	KPI8.05.00_03	Ondersteuning voor het Belgisch Voorzitterschap van de Europese Unie op het gebied 'Ambtenarenzaken'	31/12/2010

OD8.06. Het DG HRL wordt erkend als expertisecentrum inzake functiebeschrijving en -weging

HRL	KPI8.06	De ondersteuning van HRL wordt gevraagd door 4 externe partners	31/12/2009
-----	---------	---	------------



Afkortingen

BDA	Bulletin der Aanbestedingen
CDVU	Centrale Dienst der Vaste Uitgaven
COMMnet	Netwerk van communicatoren
DIRCOM	Directiecomité
eComm	eCommunities
FOD	Federale overheidsdienst
KMnet	Netwerk van personen actief op het gebied van kennismanagement
Medex	Bestuur van de medische expertise
POD	Programmatorische (federale) overheidsdienst
POM	Project op maat
SEPP	Standaard voor een Elektronisch PersoneelsPlan

Glossarium

Benchmark - Referentiepunt

Dit zijn de specifieke resultaten die diverse organisaties bereiken bij een vergelijkbaar proces. Dit omvat de meetresultaten of standaarden die als referentiepunt (goed voorbeeld, goede praktijk) dienen waartegen een procesprestatie gemeten wordt in functie van kwaliteitsverbetering.

BPR - Business Process Reengineering

Een fundamentele invraagstelling en een radicale herdefinitie van de (sleutel)processen om spectaculaire vooruitgang te boeken in de domeinen die belangrijk zijn voor klanten en belanghebbenden, in het bijzonder op het vlak van de kritieke prestatiefactoren zoals de kostprijs, de kwaliteit, de snelheid, de dienstverlening en de klantvriendelijkheid.

BSC - Balanced Scorecard of gebalanceerde boordtabel

De BSC is een performantiemanagementsysteem gebaseerd op het gebruik van boordtabellen. Het is een techniek om een organisatie te sturen vanuit verschillende strategische oogpunten aan de hand van indicatoren. Er wordt gestreefd naar een evenwicht tussen diverse domeinen, vandaar dat men spreekt over een gebalanceerd meetsysteem. De vier klassieke domeinen van de BSC zijn het financiële luik, de dienstenafnemers/klanten, de interne werking (bedrijfsprocessen) en tenslotte de innovatie en het leervermogen van de organisatie. Het model onderlijnt het belang van een evenwicht tussen korte en lange termijndoelstellingen, stabiliteit en verandering.

CAF - Common Assessment Framework

Organisatiemodel en beoordelingsinstrument voor overheidsdiensten aan de hand van 9 criteria. Zeer geschikt als opstart naar een proces van permanente verbetering.

CRM - Customer Relationship Management

Aanpak waarbij de klant centraal in de organisatie wordt geplaatst.

GAP - GAP analysis of kloofanalyse

Onderzoek binnen een organisatie naar verschillen tussen de huidige en de gewenste situatie.

Indicator

Een parameter of maatstaf die toelaat een proces op te volgen (input, activiteit, output, klantentevredenheid, enz.). Deze gegevens kunnen worden opgeslagen in een "management controle databank" of een "managementinformatiesysteem" dat een voorname bron van informatie is voor de manager. Indicatoren kunnen intern (m.b.t. de productiviteit van de eenheid) of extern (klantgericht) zijn. Vier belangrijke categorieën van indicatoren kunnen worden onderscheiden: kwantiteit, kwaliteit, tijd en kost.

KPI - Key Performance Indicator of hoofdperformantiecriterium

Dit is een parameter die een belangrijke kwantitatieve en/of kwalitatieve prestatie van een proces meet. Per proces kunnen verschillende KPI's gedefinieerd worden. Deze KPI's worden meestal gedefinieerd in functie van de strategische doelstellingen, m.a.w. wat willen we bereiken met ieder proces. In functie hiervan worden de indicatoren bepaald, gemeten en opgevolgd voor bijsturing.

Mentor

Persoon die met ervaring zijn kennis en wijsheid overdraagt aan een persoon, om deze te sturen, uitdagingen aan te wijzen en te begeleiden.

Réseau Eupan - European Public Administration Network

EUPAN is een informeel netwerk waarin ambtenaren uit alle EU-landen samenwerken en kennis uitwisselen op het gebied van openbaar bestuur.

SLA - Service Level Agreement of dienstverleningsakkoord

Formele afspraken (via een geschreven protocol, conventie, beheerscontract, enz., inclusief de procedure tot wijziging) tussen een aanbieder van diensten en zijn klant op het niveau van de garantie van de dienstverlening.

Stakeholders - Belanghebbenden

Belanghebbenden zijn personen of instanties die een rechtstreeks, maatschappelijk, financieel of ander belang hebben bij de prestatie of het succes van de organisatie, of waarvan hun werking een invloed op of gevolg heeft voor de organisatie.