

Federale Overheidsdienst Personeel en Organisatie

Wetstraat 51

1040 Brussel

Telefoon: 02/790 58 00

Website: www.p-o.be

www.fedweb.belgium.be

E-mail: info@p-o.be

Selor

Bischoffsheimlaan 15

1000 Brussel

Telefoon: 0800/505 54

Website: www.selor.be

E-mail: info@selor.be

De federale overheid wil de burgers en ondernemingen in ons land zo goed mogelijke diensten verlenen en tegelijk een aantrekkelijke werkgever zijn. Klantentevredenheid wordt daarbij het belangrijkste doel voor alle federale overheidsdiensten.

De federale overheid biedt sollicitanten een bijzonder uitgebreid aanbod van de meest uiteenlopende jobfuncties.

Hoewel de cultuurverandering zich gestaag voortzet, zijn de hervormingen bij de federale overheid een werk van lange adem.

Kort

- 82792 werknemers die op vele locaties in het hele land instaan voor de dienstverlening aan de burger.
- De organisatie bestaat uit 14 federale overheidsdiensten (FOD), 4 programmatorische federale overheidsdiensten (POD) en een reeks wetenschappelijke instellingen en instellingen van openbaar nut.
- Acht jaar geleden ging het Copernicusplan van start, de hervorming van de federale overheidsdiensten, om de dienstverlening aan de burger te verbeteren door meer aandacht te besteden aan innovatie en kwaliteit.

Arbeidsvoorwaarden

- Brutowedde waarbij de functies ingedeeld zijn in functiefamilies (niveaus B, C en D) of in vakklassen (niveau A)
- Aangevuld met toeslagen en/of premies/aangevuld met vergoedingen (bijvoorbeeld een fietsvergoeding)
- Een goede verlofregeling

Kurt Van Raemdonck (38), voorzitter van het netwerk van directeurs van de stafdiensten P&O/Personeel en Organisatie van de federale overheid: "We werken niet met symboolmedewerkers of positieve discriminatie. Maar de federale overheid hanteert wel een duidelijke diversiteitspolitiek."

Federale overheid –introdactie (of iets in die richting)

"Voor het Copernicusplan in gang trad waren federale overheidsdiensten te vaak op zichzelf gericht", begint Kurt Van Raemdonck, directeur stafdienst P&O bij de FOD

Binnenlandse Zaken en voorzitter van het netwerk van directeurs van de stafdiensten P&O van de federale overheid. "Sinds de start van de hervormingen staat de klant centraal. Zo werken heel wat diensten nu met klantencharters waarmee we de klant een antwoord op zijn vraag beloven binnen een vastgestelde termijn. De toegankelijkheid tot diensten en informatie is sterk verbeterd. Vele gegevens zijn tegenwoordig consulteerbaar via internet en daarnaast verbeteren we de dienstverlening met aangepaste openingsuren."

De verandering van het vroegere vast wervingssecretariaat in Selor noemt Van Raemdonck een mooi voorbeeld van de cultuurverandering bij de federale overheid. "Vroeger redeneerde men dat de Heizel wel zou vollopen als de federale overheid er een examen organiseerde. Die mentaliteit staat mijlenver van het huidige Selor, dat haar methodologie van rekrutering en selectie heeft gemoderniseerd. Vroeger was de kous af met een schriftelijke en mondelinge proef. Nu werkt Selor met psychologische proeven, computergestuurde tests en assessments. Meer dan vroeger is men er ook bezig met organisatie en marketing."

Tevredenheidsenquêtes

Een tevreden klant is er twee waard. Dat begreep ook de federale ministerraad toen die besliste dat elke FOD meer aandacht moest besteden aan klantentevredenheidsenquêtes. Wat waar is voor klanten, gaat ook op voor medewerkers. "Personeelstevredenheid is een prioriteit voor de hele federale overheid", bevestigt Kurt Van Raemdonck. Zodoende voerde de FOD Binnenlandse Zaken in 2008 een tevredenheidsenquête bij alle medewerkers. Het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV) organiseerde het jaar voordien een dergelijke enquête bij al zijn ambtenaren.

"Maar een enquête voeren is niet genoeg", beklemtoont Véronique Berthot, directeur-generaal van de algemene diensten van het FAVV. "Achteraf hebben we transparant gecommuniceerd over zowel de sterke als zwakke punten die uit de resultaten naar voor kwamen. Onze medewerkers konden via werkgroepen actief meedenken over acties om de personeelstevredenheid te verhogen. Soms lag de oplossing voor de hand. Zo bleek het een kleine moeite om vacante functies via intranet te publiceren. Dergelijke veranderingen zijn onmiddellijk zichtbaar voor het personeel. Uit alle voorstellen puurden we een actieplan voor het hele agentschap, dat we tijdens een satisfaction day aan het personeel voorstelden. De aanwezigen zagen dat personeelstevredenheid echt belangrijk is voor ons omdat er een concrete opvolging was van de tevredenheidsenquête. Intussen zijn we volop bezig met de uitvoering van de verschillende voorgestelde acties."

Wat mondeling kan, moet niet langer door de papiermolen. Administratie en bureaucratie proberen we te vermijden waar mogelijk.

Volgens Kurt Van Raemdonck leeft bij de federale overheidsdiensten de wil om te veranderen wat toegankelijker en eenvoudiger kan. "Menselijker, ook. Vroeger was het niet evident om erachter te komen op welke tegemoetkomingen of premies je als ambtenaar recht had. Dergelijke zaken publiceren we nu steeds vaker via het intranet. De grote afstand in de communicatie tussen de diensten en de medewerkers werken we stilaan weg. Vroeger klonk het in loodzware procedureteksten steevast "de ambtenaar". Nu spreken we medewerkers aan met "je". Wat mondeling kan, moet niet langer door de papiermolen. Administratie en bureaucratie proberen we te vermijden waar mogelijk. Die veranderende cultuur brengt ons bij duurzame ontwikkeling. Want voor formulieren die overbodig zijn geworden, hoeven ook geen bomen te sneuvelen. Het afschaffen van overbodige formulieren moet natuurlijk samen gaan met het digitaliseren van de workflows".

Voortrekkersrol

In plaats van achter maatschappelijke trends aan te hollen, neemt de federale overheid volgens Kurt Van Raemdonck steeds vaker het voortouw. "Dat is zo voor duurzame ontwikkeling, maar we spelen ook een voortrekkersrol op het vlak van diversiteit. Elke sollicitant staat bij ons op gelijke voet. We werken niet met symboolmedewerkers of positieve discriminatie. Maar de federale overheid hanteert wel een duidelijke diversiteitspolitiek. Op federaal niveau moet in 2010 drie procent van onze ambtenarenpopulatie bestaan uit mensen met een handicap. Ook dat potentieel moeten we aanboren. Iedereen moet gelijke kansen krijgen en wij helpen mensen om ervoor te zorgen dat ze die krijgen."

In onze contacten met sollicitanten leggen we bewust de nadruk op de grote impact die je als ambtenaar op de samenleving kan hebben.

Veel meer dan vroeger treedt de federale overheid naar buiten als werkgever, neemt ze deel aan jobbeurzen of organiseert ze die zelf. "We zijn dringend op zoek naar sollicitanten met zeer uiteenlopende talenten. We zoeken zowel inspecteurs, onderzoekers, verplegers en andere mensen voor op het terrein. Maar we hebben ook carrièrekansen voor juristen, experts en boekhouders voor de ondersteunende diensten. Sollicitanten die willen weten wat een job in de praktijk inhoudt, brengen we in contact met Selor. Daar laten we ambtenaren vertellen over de dagdagelijkse praktijk van hun job, zodat we geïnteresseerden overhalen om voor die functie te solliciteren."

"Op opendeurdagen pakken we uit met voordelen verbonden aan werken voor een federale overheidsdienst, zoals gratis woon-werkverkeer en een fietsvergoeding. Toch blijft het omvangrijke en diverse functieaanbod in de verschillende overheidsdiensten een van onze grootste troeven. In contacten met sollicitanten leggen we bewust de nadruk op de grote impact die je als ambtenaar op de samenleving kan hebben. Zo richtten we recent een team van jong universitair talent op dat de hele brandweershervorming zal voorbereiden en organiseren. Wie zo'n uitdaging aangaat, krijgt naderhand mooie carrièremogelijkheden. Ook voor vrouwen is de federale overheid trouwens een zeer aantrekkelijke werkgever. Zes van de tien federale gezondheidsinspecteurs zijn vrouw. Bij de FOD Volksgezondheid is dan ook bijna één derde van het middenkader vrouw. Medex, de dienst die ondermeer verantwoordelijk is voor het medisch onderzoek van overheidspersoneel, wordt gerund door een vrouw. Zij heeft de leiding over een 300-tal medewerkers."laatste deel van deze alinea lijkt terug aan te sluiten bij diversiteit van 2-3 alinea's hoger

Jobrotatie

Bij de federale overheid denkt men vandaag de dag na over een versoepeling van de diplomavereisten voor bepaalde functies. "Er zijn bijvoorbeeld heel wat informatici die geen diploma, maar wel veel ervaring hebben en die zich constant bijscholen. Voor hen is Selor een proefproject uit de grond aan het stampen dat hen in staat stelt zonder diploma aan de slag te gaan als ambtenaar. In het algemeen blijft het trouwens mogelijk om bij de federale overheid op een lager niveau te beginnen en via examens door te groeien."

De grote diversiteit aan vacante functies bij de federale overheidsdiensten zorgt ervoor dat interne jobmobiliteit voor ambtenaren geen hol begrip is. Kurt Van Raemdonck beklemtoont dat een ambtenaar een carrière bij de overheid kan opbouwen "Wie dat wil, kan om de drie à vier jaar van job veranderen. Van bepaalde nieuwe medewerkers die een vast contract krijgen, wordt zelfs verwacht dat ze enige tijd roteren binnen de verschillende directies van een FOD, zodat ze de organisatie al doende leren kennen. We

gaan er immers van uit dat wie nu vast aangeworven wordt niet een hele carrière binnen dezelfde directie zal blijven. Voor wie vroeg in zijn loopbaan met andere directies kennis heeft gemaakt, is de overstap naar een andere dienst gemakkelijker. We vinden trouwens dat ambtenaren over genoeg flexibiliteit moeten beschikken om op verschillende plaatsen ingezet te kunnen worden. Vroeger kwam men binnen op een functie en kon men daar zijn hele leven blijven zitten. Nu is dat absoluut niet meer het geval."

Om de uitdagingen van de vergrijzing het hoofd te bieden, zijn verschillende FOD's bezig met de oprichting van senior-juniorprogramma's. "We proberen onze oudere ambtenaren te motiveren om langer aan het werk te blijven. Wie ouder is dan 55 heeft veel meer keuzemogelijkheden dan voltijds werken of op pensioen gaan. Wie beslist te blijven, kan zelfs een andere functie krijgen. Senior werknemers kunnen perfect een actief coachende taak van jonge medewerkers op zich nemen."

Steeds meer federale overheidsdiensten motiveren oudere ambtenaren om kennis over te dragen aan jongere collega's. "Bij een mentorship zetten we een senior en een junior letterlijk samen om de schat aan informatie van oudere/ervaren ambtenaren niet verloren te laten gaan", legt Kurt Van Raemdonck uit. "Als we niet anticiperen op de verwachte uitstroom, is binnen tien jaar veel praktijkervaring verdwenen. De FOD Justitie organiseert voor nieuwkomers bijvoorbeeld "terreinweken in de gevangnissen". Tijdens deze vorming leren ze van ervaren cipers hoe ze zich in bepaalde omstandigheden moeten gedragen. Wat doe je in een noodsituatie? Hoe motiveer je de gedetineerden om deel te nemen aan de activiteiten in de gevangenis? Het is heel belangrijk dat vitale informatie overgedragen wordt aan de nieuwe generatie."

55+'ers kunnen kiezen voor een actief coachende rol van juniors

Timmy De Waele, (26 jaar), administratief deskundige bij de FOD Binnenlandse Zaken, twee jaar in dienst

"Nadat ik slaagde voor het Selor-examen van directiesecretaris, vielen een aantal vacatures in mijn brievenbus. Vrij snel ben ik gestart als administratief deskundige bij de Algemene Directie Veiligheid en Preventie van de FOD Binnenlandse Zaken. Op het secretariaat van de directeur-generaal ben ik onder andere verantwoordelijk voor agendaplanning, het organiseren van vergaderingen en interne postverdeling. Het feit dat ik blind ben is geen probleem voor mijn werk. Ik werk met een gewone pc en een braileregel, een apparaat dat alles wat op het scherm verschijnt in braille omzet. Structuur is zeer belangrijk in mijn werk. Gelukkig ben ik omringd door zeer flexibele collega's en werken we in een open sfeer. Voor ik bij de overheid solliciteerde, werkte ik als telemarketeer voor een call center. De twee redenen die mij hebben doen solliciteren bij de overheid, zijn aandacht voor diversiteit en het feit dat het werk maatschappelijk relevant is. Er zijn binnen de overheid zoveel groeimogelijkheden dat ik die stap de moeite waard vond. Intussen ben ik ook vast benoemd en daar ben ik heel blij om. Ik hou van interessant werk dat afwisseling met zich meebrengt en daarom doe ik mijn huidige job ook zeer graag."

Catherine Dib, (55) opleidingsverantwoordelijke en verantwoordelijke voor het personeelsblad bij het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV), 17 jaar in dienst

"Voor ik bij de overheid ging werken, was ik journalist. Toen ik in 1991 aan de slag ging op de dienst P&O van het Instituut voor Veterinaire Keuring had ik absoluut geen ervaring met human resources. Ik had toen nooit gedacht dat papierwerk me zou liggen. Maar ik merkte snel dat de personeelsdienst een heel menselijke dienst is, waar je telkens je een formulier invult een medewerker helpt. Als verantwoordelijke voor de

communicatie van het instituut, kon ik bij het IVK ook mijn journalistieke ervaring te gelde maken. Anderhalf jaar na de oprichting van het FAVV veranderde ik van functie. Copernicus zorgde voor interne jobmobiliteit, waardoor de functie van opleidingsverantwoordelijke hier vrij kwam. Ik ben heel blij dat ik die stap gezet heb omdat ik in mijn huidige job veel meer creativiteit kwijt kan dan in mijn vorige functie. Daarnaast sta je als ambtenaar ten dienste van de samenleving. Het is voor mij zeer belangrijk dat ik dankzij mijn job kan bijdragen aan het algemene belang.”