

GEMEENSCHAPPELIJKE DOELSTELLINGEN VOOR DE MANDATEN DG (A5+) EN ADG (A5) VAN DE DBDMH

Het mandaat berust op een collegiale verantwoordelijkheid, waarbij de directeur-generaal en de adjunct-directeur-generaal dezelfde prioriteiten inzake aansturing, anticipatie en transformatie van de DBDMH delen om ervoor te zorgen dat de instelling duurzaam afgestemd blijft op de toekomstige behoeften van het Gewest.

De onderstaande strategische doelstellingen vormen institutionele prioriteiten die beide mandaathouders gemeen hebben. Bij hun evaluatie zal rekening worden gehouden met de eigen bijdrage van elk van hen zoals die voortvloeit uit zijn functiebeschrijving, alsook met de mate van daadwerkelijke controle waarover de DBDMH beschikt wanneer de verwezenlijking van een doelstelling afhangt van beslissingen van de Regering, andere overheden of derden. In die gevallen zal de evaluatie met name betrekking hebben op de kwaliteit van de aansturing, de analyses en de geformuleerde voorstellen, alsook op de relevantie en voortvarendheid van de waarschuwingen aan de toezichthoudende minister.

De termen “directeur-generaal” en “adjunct-directeur-generaal” gelden als equivalenten van de functies Officier-dienstchef en Officier-tweede in bevel, overeenkomstig artikel 8, § 3, van het BBHR van 24 augustus 2017.

STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

Strategische doelstelling 1 | Strategische planning en houdbaarheid van het beheer

Beschrijving:

De DBDMH voorzien van een versterkte capaciteit voor strategische aansturing, langetermijnplanning en toekomstgericht beheer om te anticiperen op de evolutie van de risico's, de operationele behoeften en de budgettaire beperkingen. Deze aanpak heeft tot doel een gedeelde visie op de toekomstige ontwikkeling van de dienst, een coherente toewijzing van de middelen en een doelmatig gebruik van de ter beschikking gestelde middelen te waarborgen.

Meetpunt 1.1: De strategische referentie-instrumenten actualiseren en op elkaar afstemmen om over een gedeelde visie op de evolutie van de dienst op middellange en lange termijn te beschikken:

Te bereiken streefwaarde 1: aan de toezichthoudende minister een geactualiseerd meerjarenbeleidsplan voorleggen, met een visie op middellange en lange termijn op de opdrachten, behoeften, middelen en prioriteiten van de DBDMH.

Termijn: binnen 6 maanden na de indiensttreding; jaarlijkse herziening en actualisering wanneer de evolutie van de risico's, behoeften of middelen dit rechtvaardigt.

Te bereiken streefwaarde 2: aan de toezichthoudende minister een operationeel organisatieschema (OOS) voorleggen dat coherent is met de risicoanalyse en het meerjarenbeleidsplan.

Termijn: binnen het jaar na de indiensttreding; jaarlijkse actualisering.

Indicatoren:

- geactualiseerd meerjarenbeleidsplan, met een middellange- en langetermijnvisie op de opdrachten, behoeften, middelen en prioriteiten van de DBDMH, voorgelegd aan de toezichthoudende minister;
- operationeel organisatieschema (OOS) dat coherent is met de risicoanalyse en met het meerjarenbeleidsplan, voorgelegd aan de toezichthoudende minister;
- gedocumenteerde traceerbaarheid van het verband tussen de conclusies van de risicoanalyse en de keuzes die in het MPAB en het OOS zijn gemaakt.

Meetpunt 1.2: De financiële houdbaarheid van de strategie van de DBDMH verzekeren

Te bereiken streefwaarde: in het meerjarenbeleidsplan een meerjarig begrotingstraject opnemen dat de geraamde behoeften in verband met de opdrachten, personeelsbezetting en prioritaire investeringen, de belangrijkste gehanteerde hypothesen, de geïdentificeerde begrotingsrisico's en, in voorkomend geval, de voorgestelde arbitrages weergeeft.

Termijn: binnen 6 maanden na de indiensttreding en eenmaal per jaar te herzien.

Indicatoren:

- budgettair meerjarentraject geïntegreerd in het MEERJARENBELEIDSPLAN, met een raming van de behoeften die verband houden met de opdrachten, de personeelsbezetting en de prioritaire investeringen;
- gehanteerde hypothesen, geïdentificeerde budgettaire risico's en voorgestelde afwegingen, duidelijk toegelicht en becijferd;
- verschil tussen de budgettaire ramingen en de werkelijke uitvoering, jaarlijks gemeten en toegelicht.

Meetpunt 1.3: De aansturingsinstrumenten en de beheersing van de beheerprocessen versterken

Te bereiken streefwaarde: een stand van zaken opmaken van de belangrijkste aansturingsinstrumenten en de financiële, boekhoudkundige en administratieve processen die risico's of tekortkomingen vertonen.

Termijn: binnen zes maanden na de indiensttreding.

Te bereiken streefwaarde 2: een geprioriteerd verbeterplan aannemen en uitvoeren, met verantwoordelijkheden, termijnen en opvolgingsmodaliteiten.

Termijn: binnen het jaar na de indiensttreding voor de goedkeuring van het plan; halfjaarlijkse opvolging tijdens het mandaat.

Indicatoren:

- stand van zaken van de sturingsinstrumenten en van de financiële, boekhoudkundige en administratieve processen die risico's of tekortkomingen vertonen;
- geprioriteerd verbeterplan, met aangeduide verantwoordelijken, termijnen en een vastgelegde wijze van opvolging;
- uitvoeringsgraad van de maatregelen uit het verbeterplan binnen de vastgelegde termijnen;
- aandeel van de aanbevelingen uit audits en controles dat binnen de afgesproken termijn werd uitgevoerd.

Strategische doelstelling 2 | Afstemming van de personeelsmiddelen op de opdrachten en evolutie van de kaders

Beschrijving:

De personeelsmiddelen, competenties, statutaire kaders en arbeidsorganisatie aanpassen aan de evolutie van de opdrachten van de DBDMH en aan de conclusies van de risicoanalyse, om de personeelsbezetting duurzaam af te stemmen op de operationele behoeften binnen een beheerst budgettair kader.

Meetpunt 2.1: Een toekomstgericht personeelsbeheer uitwerken op basis van de behoeften van de DBDMH

Te bereiken streefwaarde 1: een diagnose uitvoeren van de huidige en toekomstige behoeften aan personeelsleden en competenties voor het operationele en administratieve personeel, met name op basis van de risicoanalyse, de evolutie van de opdrachten en de budgettaire beperkingen.

Termijn: binnen 6 maanden na de indiensttreding.

Te bereiken streefwaarde 2: een meerjarige aanpassing van het personeelsplan voorstellen, met een fasering, een budgettaire raming en prioriteiten inzake aanwerving, mobiliteit en competentieontwikkeling, met aandacht voor het versterken van de aantrekkelijkheid van de DBDMH voor ondervertegenwoordigde doelgroepen en voor de bijdrage aan de gewestelijke doelstellingen op het vlak van diversiteit en tewerkstelling.

Termijn: binnen het jaar na de indiensttreding, met inachtneming van de toepasselijke reglementaire kalender.

Te bereiken streefwaarde 3: Het beleid inzake loopbaanbeheer en opleiding verbeteren.

Termijn: binnen twee jaar na de indiensttreding.

Indicatoren:

- meerjarige programmering van de aanwervingen en selectieprocedures, afgestemd op de vastgestelde behoeften en gekozen prioriteiten;
- periodieke opvolging van de voortgang van de geplande aanwervingen;
- realisatiegraad van de geplande aanwervingen ten opzichte van de vastgestelde planning en fasering.

Meetpunt 2.2: De organisatie van de operationele middelen aanpassen aan de risico's en opdrachten

Te bereiken streefwaarde 1: Een vergelijkende analyse uitvoeren van de maatregelen waarmee, wat personeelsbezetting en arbeidsorganisatie betreft, beter kan worden ingespeeld op de recurrente en punctuele risico's voor brandweer- en ambulancediensten die in de risicoanalyse zijn geïdentificeerd. Deze analyse heeft met name betrekking op de opportuniteit van een specifiek ambulancekader en op elke andere relevante organisatorische ontwikkeling.

Termijn: binnen 6 maanden na de indiensttreding.

Te bereiken streefwaarde 2: aan de toezichthoudende minister onderbouwde scenario's voorleggen waarin de operationele, menselijke, statutaire en budgettaire gevolgen worden uiteengezet, samen met een gemotiveerd voorstel en een uitvoeringskalender.

Termijn: binnen het jaar na de indiensttreding.

Streefwaarde 3: de door de bevoegde overheden goedgekeurde maatregelen uitvoeren volgens een vastgelegde fasering.

Termijn: uitvoering opgestart binnen twee jaar na de indiensttreding en voortgezet volgens de goedgekeurde planning.

Indicatoren:

- vergelijkende analyse van de maatregelen om, wat personeelsbezetting en arbeidsorganisatie betreft, beter in te spelen op de uit de risicoanalyse gebleken risico's voor de brandweer- en ambulancediensten, met bijzondere aandacht voor de wenselijkheid van een specifiek personeelskader voor de ambulancedienst;

- onderbouwde scenario's, voorgelegd aan de toezichthoudende minister, met een beschrijving van de operationele, personele, statutaire en budgettaire gevolgen, evenals een gemotiveerd voorstel en een tijdschema voor de uitvoering;
- uitvoeringsgraad van de goedgekeurde maatregelen, overeenkomstig de vastgelegde fasering.

Meetpunt 2.3: De loopbanen en de ontwikkeling van de competenties verder ontwikkelen

Te bereiken streefwaarde 1: de nodige aanpassingen van de loopbaantrajecten, bevorderingsmodaliteiten en doorgroeimogelijkheden voor het operationele en administratieve personeel voorleggen.

Termijn: binnen twee jaar na de indiensttreding.

Te bereiken streefwaarde 2: een meerjarig kader voor competentieontwikkeling opstellen dat de opleidingen koppelt aan de functies, verantwoordelijkheden en huidige en toekomstige behoeften van de DBDMH.

Termijn: binnen twee jaar na de indiensttreding; regelmatige actualisering.

Indicatoren:

- Aanpassingen van de loopbaantrajecten, de bevorderingsmodaliteiten en de doorgroeimogelijkheden voor het operationele en administratieve personeel, voorgelegd aan de toezichthoudende minister;
- meerjarig kader voor competentieontwikkeling, waarbij de opleidingen worden afgestemd op de functies, verantwoordelijkheden en behoeften van de DBDMH;
- aandeel van de personeelsleden met een individueel ontwikkelingsplan en deelnamegraad aan de verplichte opleidingen.

Strategische doelstelling 3 | Infrastructuur, vestigingen en logistieke capaciteiten

Beschrijving:

De infrastructuur, territoriale vestigingen en logistieke capaciteiten van de DBDMH aanpassen aan de conclusies van de risicoanalyse, de evolutie van de operationele behoeften en de reglementaire vereisten, om een optimale dekking van het grondgebied, conforme arbeidsomstandigheden en een doelmatig gebruik van de overheidsmiddelen te waarborgen.

Meetpunt 3.1: Een langetermijnvisie op de vestigingen van de DBDMH bepalen en uitvoeren

Te bereiken streefwaarde 1: een strategische visie op de vestigingen van de DBDMH opstellen, gebaseerd op de risicoanalyse, de demografische evolutie, stedelijke transformaties en de behoeften inzake operationele dekking, met een prioritering van de behoeften en projecten.

Termijn: binnen het jaar na de indiensttreding; actualisering wanneer de evolutie van de gegevens dit rechtvaardigt.

Te bereiken streefwaarde 2: de gecoördineerde aansturing verzekeren van de prioritaire infrastructuurprojecten, met name de nieuwe operationele vestigingen, grote renovaties en het nieuwe Hoofdkwartier, rekening houdend met hun doelstellingen, planning, risico's, financiële houdbaarheid en afstemming op de operationele behoeften.

Termijn: doorlopend vanaf de indiensttreding, met minstens halfjaarlijkse rapportering aan de Directieraad en aan de toezichthoudende minister.

Te behalen streefwaarde 3: voor elk prioritair project beschikken over een actueel sturingsdossier met de doelstellingen, de planning, het budget, de risico's, de nog te nemen beslissingen en de belangrijkste mijlpalen van het project.

Termijn: binnen één jaar na de indiensttreding voor de bestaande projecten; voor nieuwe projecten binnen zes maanden na de opstart ervan.

Indicatoren:

- strategische visie op de vestigingen, gebaseerd op de risicoanalyse, de demografische evolutie, de stedelijke ontwikkelingen en de dekkingsbehoeften, met een prioritering van de behoeften en projecten;
- gecoördineerde aansturing van de prioritaire infrastructuurprojecten — nieuwe operationele vestigingen, ingrijpende renovaties en een nieuwe hoofdkazerne— opgevolgd vanuit het oogpunt van de doelstellingen, de planning, de risico's, de financiële haalbaarheid en de afstemming op de behoeften;
- aandeel van de prioritaire projecten waarvoor een actueel sturingsdossier beschikbaar is.

Meetpunt 3.2: De conformering van de infrastructuur plannen en opvolgen

Te bereiken streefwaarde 1: de stand van zaken inzake de conformiteit van de infrastructuur op het vlak van hygiëne, gezondheid op het werk, veiligheid van de personeelsleden en decontaminatie opmaken of actualiseren, en een geprioriteerde planning van de nodige maatregelen opstellen.

Termijn: binnen het jaar na de indiensttreding.

Te bereiken streefwaarde 2: de prioritaire maatregelen uitvoeren volgens de goedgekeurde kalender en zorgen voor een gedocumenteerde opvolging van de maatregelen waarvan de uitvoering afhangt van andere overheden of partners.

Termijn: gedurende de volledige looptijd van het mandaat, met een jaarlijkse balans.

Indicatoren:

- stand van zaken van de conformiteit van de infrastructuur op het vlak van hygiëne, welzijn en gezondheid op het werk, veiligheid van het personeel en decontaminatie;
- geprioriteerde, begrote en gefaseerde planning van de nodige maatregelen;
- uitvoeringsgraad van de prioritaire maatregelen volgens de goedgekeurde planning;
- gedocumenteerde opvolging van de maatregelen waarvan de uitvoering afhankelijk is van andere overheden of partners, en waarschuwingen gericht aan de toezichthoudende minister.

Meetpunt 3.3: De beheersing en beschikbaarheid van de logistieke middelen versterken

Te bereiken streefwaarde 1: een geïntegreerde diagnose opstellen van het beheer van uitrusting, strategische voorraden, voertuigen en onderhoud, met inbegrip van de verantwoordelijkheden, processen, beschikbare gegevens, risico's op onderbrekingen en verbeterbehoeften.

Termijn: binnen het jaar na de indiensttreding.

Te bereiken streefwaarde 2: een verbeterplan uitvoeren met beheersregels, voorraad- of beschikbaarheidsniveaus die op de behoeften zijn afgestemd, een vooruitziend vernieuwingsprogramma en opvolgingsindicatoren.

Termijn: binnen twee jaar na de indiensttreding; regelmatige opvolging tot het einde van het mandaat.

Indicatoren:

- geïntegreerde analyse van het beheer van de uitrusting, de strategische voorraden, het wagenpark en het onderhoud, met inbegrip van de verantwoordelijkheden, de processen, de beschikbare gegevens, de risico's op voorraadtekorten en de verbeterbehoeften;

- verbeterplan met beheersregels, voorraad- of beschikbaarheidsniveaus afgestemd op de behoeften, een meerjarenplanning voor vervanging en opvolgingsindicatoren;
- aantal voorraadtekorten of gevallen van onbeschikbaarheid met een operationele impact;
- gemiddelde leeftijd en beschikbaarheidsgraad van het operationele wagenpark.

Strategische doelstelling 4 | Risicoanalyse, expertise en institutionele positionering

Beschrijving:

Het vermogen van de DBDMH versterken om te anticiperen op de evolutie van haar omgeving en haar expertise inzake risicoanalyse, brandpreventie, civiele veiligheid en noodplanning te laten gelden, teneinde overheidsbeslissingen die een impact hebben op de veiligheid van personen en goederen te onderbouwen.

Meetpunt 4.1: De risicoanalyse actualiseren en integreren in de aansturing van de DBDMH

Te bereiken streefwaarde 1: een permanent systeem invoeren voor het verzamelen, betrouwbaar maken en benutten van de gegevens die nodig zijn voor de risicoanalyse.

Termijn: systeem bepaald binnen het jaar na de indiensttreding; uitvoering en voortdurende verbetering tijdens het mandaat.

Te bereiken streefwaarde 2: de risicoanalyse actualiseren in het licht van stedelijke, demografische, technologische en maatschappelijke ontwikkelingen en van opkomende risico's die het Gewest treffen.

Termijn: binnen zes maanden na de indiensttreding, vervolgens bij elke belangrijke wijziging en minstens om de drie jaar.

Te bereiken streefwaarde 3: de traceerbaarheid verzekeren van de wijze waarop de conclusies van de risicoanalyse in aanmerking worden genomen in het meerjarenbeleidsplan, het OOS, het personeelsplan, de visie op de vestigingen en de investeringsprioriteiten.

Indicatoren:

- permanent systeem voor het verzamelen, betrouwbaar maken en benutten van de gegevens die nodig zijn voor de risicoanalyse;
- analyse van significante evoluties van de risico's en van de activiteiten van de DBDMH, alsook van de factoren die daaraan ten grondslag liggen;
- traceerbaarheid van de wijze waarop de conclusies van de risicoanalyse in aanmerking worden genomen in het meerjarenbeleidsplan, het operationeel organisatieschema, het personeelsplan, de vestigingsstrategie en de investeringsprioriteiten;
- aanbevelingen of voorstellen tot aanpassing aan de bevoegde overheden of betrokken partners wanneer de geïdentificeerde oorzaken geheel of gedeeltelijk tot hun bevoegdheidsdomein behoren.

Meetpunt 4.2: De behoeften van de hulpdiensten sterker integreren in de ruimtelijke ordening en het evenementenbeheer

Te bereiken streefwaarde 1: De nodige samenwerkingsverbanden ontwikkelen zodat de uitdagingen inzake toegankelijkheid voor de hulpdiensten, operationele dekking en risicobeheer, met inbegrip van brandpreventie, voldoende vroeg worden onderzocht bij projecten inzake ruimtelijke ordening, mobiliteit, infrastructuur en grote evenementen.

Termijn: Doorlopend.

Te bereiken streefwaarde 2: Waar nodig aanbevelingen formuleren om de geïdentificeerde risico's te verminderen en de voorbereiding van de betrokken overheden en organisatoren te verbeteren.

Termijn: Doorlopend, met een jaarlijkse balans.

Meetpunt 4.3: De institutionele positionering van de DBDMH inzake civiele veiligheid en crisisbeheer consolideren

Te bereiken streefwaarde 1: een coherente vertegenwoordiging van de DBDMH in de relevante gewestelijke en federale instanties verzekeren en de institutionele standpunten bepalen die moeten worden verdedigd in dossiers met een aanzienlijke impact op haar opdrachten.

Termijn: doorlopend, met een jaarlijkse balans.

Te bereiken streefwaarde 2: bijdragen aan de werkzaamheden inzake noodplanning, oefeningen en multidisciplinaire coördinatiemechanismen, en de bevoegde overheden in kennis stellen van de lessen of aanpassingsbehoeften die door de DBDMH zijn geïdentificeerd.

Termijn: doorlopend, volgens de toepasselijke kalenders, met jaarlijkse opvolging van de bijdragen en aanbevelingen.

Streefwaarde 3 te bereiken: de coördinatie bevorderen met de bevoegde overheden en partners inzake brandpreventie, controle en veiligheid, teneinde bij te dragen aan een coherente en geïntegreerde benadering van het risicobeheer binnen het Gewest.

Termijn: doorlopend, overeenkomstig de toepasselijke planningen, met een jaarlijkse rapportering.

Strategische doelstelling 5 | Omkadering, welzijn en ontwikkeling van het personeel

Beschrijving:

Een geïntegreerd HR-beleid ontwikkelen dat erop gericht is talent aan te trekken, te behouden en te ontwikkelen, met waarborging van het welzijn op het werk, de afstemming van de competenties op de behoeften van de organisatie, gelijke kansen, diversiteit en mogelijkheden voor professionele ontwikkeling.

Meetpunt 5.1: De managementpraktijken professionaliseren

Te bereiken streefwaarde 1: een gemeenschappelijk referentiekader bepalen voor de managementpraktijken die binnen de DBDMH worden verwacht en die van toepassing zijn op operationele en administratieve verantwoordelijken, met name inzake het vastleggen van doelstellingen, regelmatige feedback aan medewerkers, veranderingsmanagement, preventie van psychosociale risico's, conflictbeheer en samenwerking tussen diensten.

Termijn: binnen het jaar na de indiensttreding.

Te bereiken streefwaarde 2: een traject voor managementontwikkeling uitrollen en de uitvoering ervan opvolgen.

Termijn: uitrol opgestart binnen achttien maanden na de indiensttreding; jaarlijkse opvolging.

Meetpunt 5.2.: Welzijn, diversiteit en inclusie in de volledige DBDMH versterken

Te bereiken streefwaarde 1: een geconsolideerde stand van zaken opmaken van de bestaande acties, systemen en indicatoren inzake welzijn, preventie van psychosociale risico's, diversiteit, inclusie en gelijke kansen.

Termijn: binnen negen maanden na de indiensttreding.

Te bereiken streefwaarde 2: een meerjarig actieplan aannemen en uitvoeren met prioriteiten, verantwoordelijken, termijnen en evaluatiemodaliteiten, voor zowel het operationele als het administratieve personeel.

Termijn: binnen het jaar na de indiensttreding; jaarlijkse balans.

Meetpunt 5.3: De interne communicatie en de begeleiding van verandering versterken

Te bereiken streefwaarde: een intern communicatiesysteem vaststellen en uitvoeren dat de regelmatige, correcte en toegankelijke verspreiding mogelijk maakt van beslissingen, projecten en veranderingen die een impact hebben op het personeel, evenals de doorstroming van informatie van het terrein naar de directie.

Termijn: systeem bepaald binnen negen maanden na de indiensttreding; jaarlijkse uitvoering en evaluatie.

Meetpunt 5.4: De cultuur van verantwoordelijkheid en voorbeeldgedrag versterken

Te bereiken streefwaarde: Erop toezien dat de hiërarchische verantwoordelijken beschikken over een gemeenschappelijk referentiekader dat de coherente toepassing van de regels, de responsabilisering van de teams, voorbeeldgedrag en de onderschrijving van de waarden van de instelling bevordert.

Termijn: Binnen twee jaar na de indiensttreding, daarna regelmatige evaluatie.

Strategische doelstelling 6 | Efficiënte en duurzame werking

Beschrijving:

De organisatie aansturen vanuit een streven naar performantie, transparantie en duurzaamheid, met waarborging van een efficiënt gebruik van de personele, materiële en financiële middelen.

Meetpunt 6.1: Een aansturing ontwikkelen die gebaseerd is op betrouwbare en gedeelde gegevens

Te bereiken streefwaarde 1: een beperkte set gemeenschappelijke indicatoren bepalen waarmee de verwezenlijking van de strategische doelstellingen, de kwaliteit van de dienstverlening, het gebruik van de middelen, de risico's en de voortgang van de belangrijkste projecten kunnen worden opgevolgd.

Termijn: binnen negen maanden na de indiensttreding.

Te bereiken streefwaarde 2: een geconsolideerd dashboard invoeren dat periodiek door de Directieraad wordt onderzocht en, wanneer nodig, aanleiding geeft tot gedocumenteerde beslissingen of corrigerende maatregelen.

Termijn: binnen het jaar na de indiensttreding; minstens driemaandelijke opvolging.

Te bereiken streefwaarde 3: zorgen voor de volledige, correcte en tijdige aanlevering van de vereiste gegevens aan de gewestelijke tool Talent Analytics, overeenkomstig de toepasselijke definities, formaten en rapporteringscycli.

Termijn: overeenkomstig de vastgelegde rapporteringscycli.

Meetpunt 6.2: De milieu-impact van de werking van de DBDMH verminderen zonder haar operationele opdrachten in het gedrang te brengen

Te bereiken streefwaarde 1: een referentiesituatie vaststellen en de belangrijkste posten identificeren waarop een vermindering van de milieu-impact en een rationeler gebruik van de

middelen mogelijk zijn, rekening houdend met de vereisten inzake continuïteit en operationele beschikbaarheid.

Termijn: binnen het jaar na de indiensttreding.

Te bereiken streefwaarde 2: een geprioriteerd actieplan aannemen dat, naargelang hun relevantie, met name betrekking heeft op energie, gebouwen, voertuigen, aankopen, afval, water en voorraadbeheer, en de jaarlijkse opvolging ervan verzekeren.

Termijn: plan goedgekeurd binnen achttien maanden na de indiensttreding; jaarlijkse opvolging.

Meetpunt 6.3: De mogelijkheden voor bundeling en vereenvoudiging onderzoeken

Te bereiken streefwaarde: processen, aankopen, contracten, instrumenten of expertise identificeren die met andere gewestelijke instellingen of diensten kunnen worden gebundeld of vereenvoudigd, hun relevantie voor de DBDMH beoordelen en gemotiveerde voorstellen aan de bevoegde overheden voorleggen. Daartoe zal de dienstencatalogus van Atlas als referentie-instrument worden gebruikt om de beschikbare gewestelijke diensten en de mogelijkheden voor synergieën in kaart te brengen.

Termijn: eerste analyse binnen achttien maanden na de indiensttreding; actualisering tijdens het mandaat.

Strategische doelstelling 7 | Kwaliteit van de dienstverlening met de gebruikers als finaliteit

Beschrijving:

De kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en partners verbeteren door een cultuur van voortdurende verbetering te ontwikkelen, gebaseerd op het luisteren naar de gebruikers, de vereenvoudiging van de processen en de evaluatie van de tevredenheid.

Meetpunt 7.1: Een geïntegreerd systeem ontwikkelen voor het luisteren naar en opvolgen van de gebruikerservaring

Te bereiken streefwaarde 1: een gemeenschappelijke procedure vaststellen voor de ontvangst, doorverwijzing, behandeling en analyse van klachten, bezwaren, meldingen en blijken van tevredenheid die onder de DBDMH vallen, met aanduiding van de verantwoordelijkheden en behandelingstermijnen.

Termijn: binnen het jaar na de indiensttreding.

Te bereiken streefwaarde 2: een geconsolideerde jaarlijkse balans opstellen waarin de belangrijkste motieven, behandelingstermijnen, geleerde lessen en besliste verbeteracties worden weergegeven.

Termijn: jaarlijks vanaf het tweede jaar van het mandaat.

Meetpunt 7.2: De toegankelijkheid en begripelijkheid verbeteren van de informatie voor de gebruikers

Te bereiken streefwaarde: de prioritaire informatie en procedures voor burgers, ondernemingen, gemeenten en andere partners identificeren en vervolgens een verbeterprogramma uitvoeren om de toegankelijkheid, duidelijkheid en beschikbaarheid ervan in beide bestuurstalen te verbeteren.

Termijn: diagnose binnen het jaar na de indiensttreding; geleidelijke uitvoering tijdens het mandaat, met een jaarlijkse balans.

BIJDRAGE AAN DE TRANSVERSALE STRATEGISCHE DOELSTELLING

Naast de doelstellingen en meetpunten die in de strategische doelstellingen zijn vastgelegd, wordt eveneens een doelstelling inzake transversale bijdrage bepaald, zoals voorzien voor alle mandatarissen van het Gewest.

Transversale doelstelling 1| Bijdrage aan een positieve beoordeling van de rekeningen door het Rekenhof

De mandaathouder levert een meetbare bijdrage aan de aanzienlijke verbetering van de acties, processen en projecten die moeten leiden tot de goedkeuring zonder voorbehoud van de rekeningen van de betrokken instelling door het Rekenhof.

De mandaathouder maakt zich elk actieplan eigen dat met dat doel door de minister van Financiën en Begroting wordt opgesteld en gecoördineerd en aan de Regering wordt voorgelegd, en werkt eraan mee. De vooruitgang moet meetbaar zijn en regelmatig worden gerapporteerd in een formaat dat door de minister van Openbaar Ambt wordt bepaald.

Meetpunt 1.1: Bijdragen aan de betrouwbaarheid en goedkeuring van de rekeningen van de DBDMH

Te bereiken streefwaarde 1: op basis van de opmerkingen van de controleorganen een geprioriteerd actieplan opstellen waarin de corrigerende maatregelen, verantwoordelijken, termijnen en opvolgingsmodaliteiten worden geïdentificeerd.

Termijn: binnen zes maanden na de indiensttreding of, voor elke nieuwe opmerking, binnen drie maanden na de mededeling ervan.

Te bereiken streefwaarde 2: de uitvoering van het actieplan regelmatig opvolgen en binnen de vereiste termijnen volledige en betrouwbare rekeningen, verantwoordingsstukken en antwoorden bezorgen.

Termijn: driemaandelijks opvolging; verzending volgens de boekhoudkundige kalender en de verzoeken van de controleorganen.

Te bereiken streefwaarde 3: het aantal en het belang van terugkerende opmerkingen die toe te schrijven zijn aan processen die onder de DBDMH vallen, geleidelijk verminderen.

Termijn: jaarlijkse balans en aan het einde van het mandaat.