



Summerschool Mechelen

# Overheidsorganisatie van het Jaar

23/08/2017

*Michel Brabants & Lieven Penninck*



Overheidsorganisatie van het Jaar  
Organisation publique de l'Année®



**BNP PARIBAS**  
**FORTIS**



# Inhoud

1

## Inleiding

Over de wedstrijd – vorige winnaars

---

2

## Selectieprocedure

Editie 2018

---

3

## Beoordelingscriteria

Zelfevaluatie en interview – maturiteitsniveaus

---

4

## Goede praktijken

Enkele voorbeelden

---

5

## Prijsuitreiking

Meeting Center SQUARE, dinsdag 6 maart 2018

---

# 1. Introductie

## Over het event

- ▶ Initiatief gaat sinds 2014 uit van dezelfde partners die ook Onderneming van het Jaar® organiseren: **EY**, **BNP Paribas Fortis** en **De Tijd/L'Echo**
- ▶ **Doel:** erkenning uiten voor de publieke sector en de onmisbare en ondersteunende kracht van overheidsorganisaties onder de aandacht brengen. Tegelijkertijd dienen de genomineerden als een aanmoediging voor alle overheidsorganisaties die zich dagdagelijks inzetten voor een klantgerichte dienstverlening.
- ▶ Groot succes van de afgelopen **4 edities:**
  - ▶ Geslaagde selectieprocedure
  - ▶ Vlotte samenwerking met Academische Raad en [Jury](#)
  - ▶ Meer dan 800 aanwezigen
  - ▶ Grote politieke interesse
  - ▶ Positieve feedback deelnemers en aanwezigen
  - ▶ Positief voor uitstraling van de openbare sector
  - ▶ Steeds meer media coverage
  - ▶ ...



# 1. Introductie

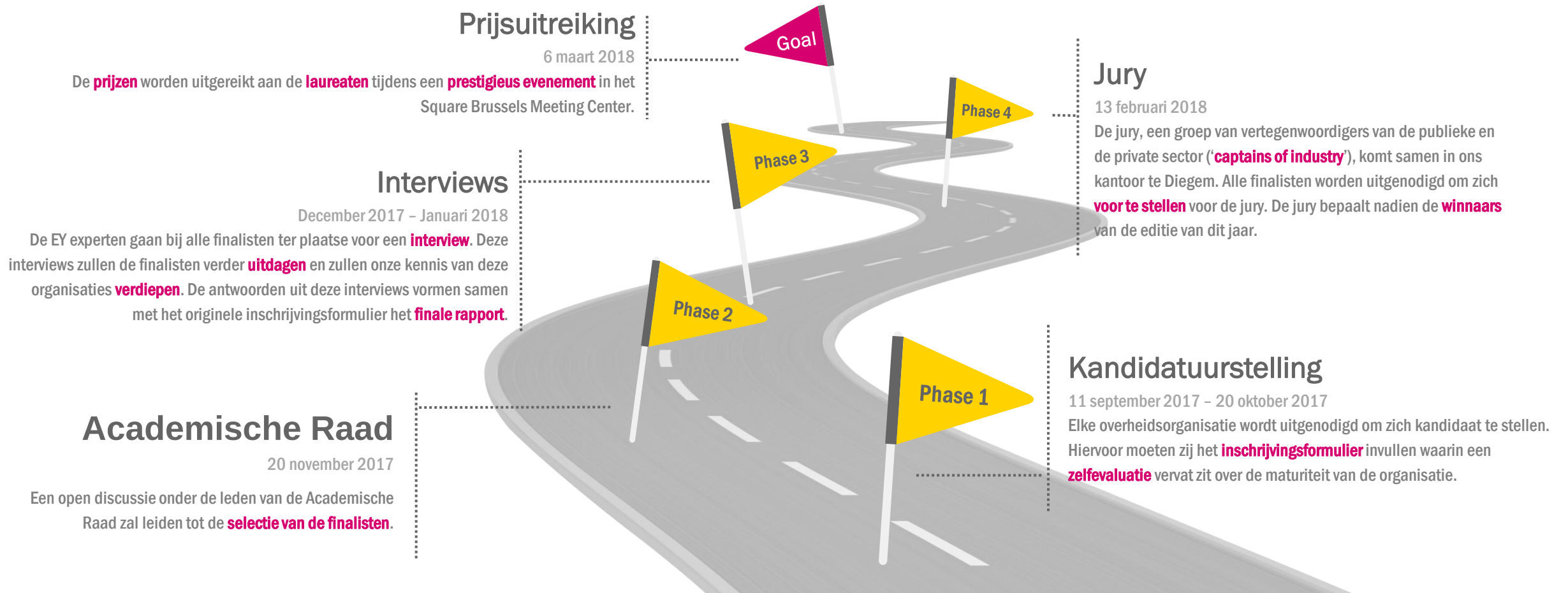
## Laureaten vorige edities

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Editie 2014</p>        |       |
| <p>Editie 2015</p>        |                                                                                        |
| <p><u>Editie 2016</u></p> |                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><u>Editie 2017</u></p> |  <p>Federale Overheidsdienst<br/>FINANCIEN</p>                                                                                                                                                                                                          |

## 2. Selectieprocedure

### Editie 2018

Een streng selectieproces werd opgesteld zodat de deelnemende organisaties zich kunnen bewijzen als gekwalificeerde kandidaten voor de prijzen. Enkel de beste kandidaten zullen gekozen worden als laureaten voor één van onze prijzen van Overheidsorganisatie van het Jaar.



# 3. Beoordelingscriteria

## Criteria zelfevaluatie

### DUURZAAMHEID

- Duurzaamheidsstrategie
- Rapporteren over duurzaamheids- prestaties
- Competentiegericht HR-beleid
- Gunstig werkklimaat

### BETROUWBAARHEID

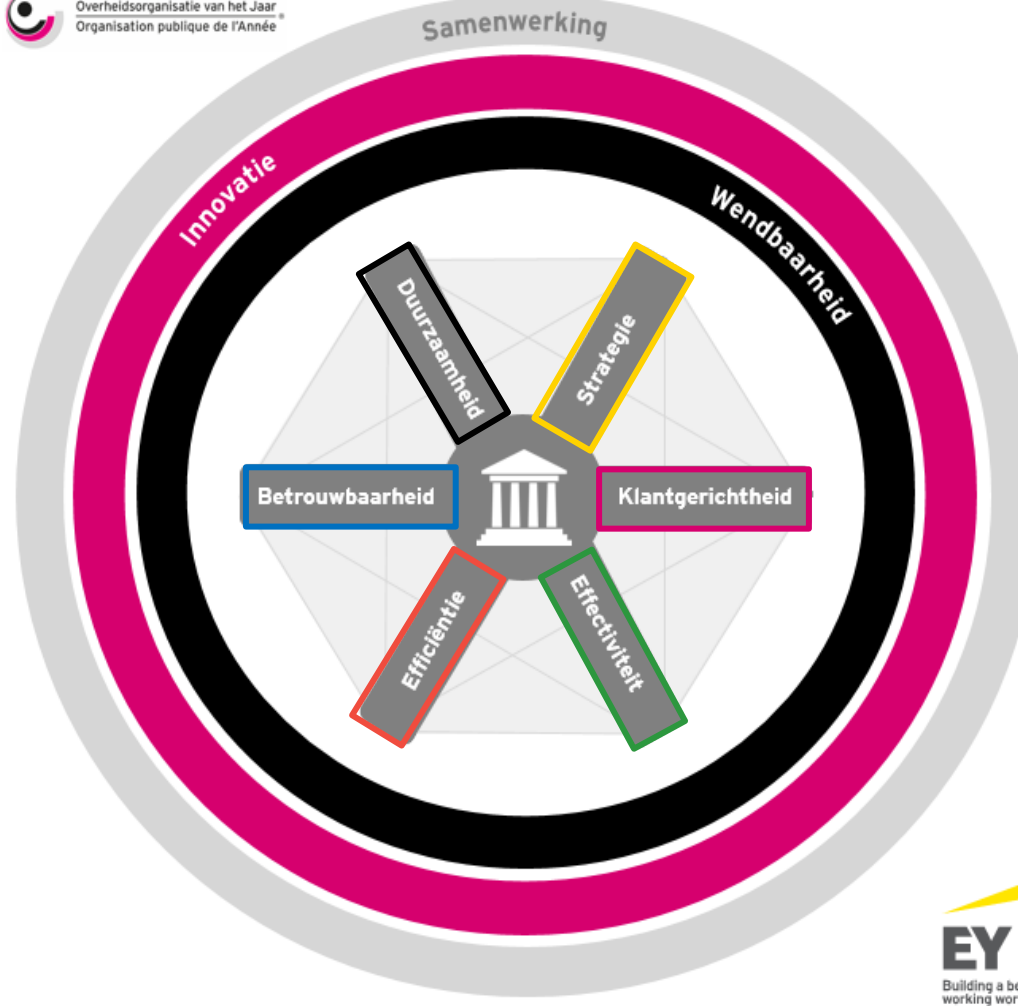
- Kwaliteitsbeleid
- Transparante communicatie over eigen werking
- Interne controle
- Deugdelijk bestuur

### EFFICIENTIE

- Efficiëntiewinsten
- Procesoptimalisaties
- Administratieve vereenvoudiging
- Financieel management



Overheidsorganisatie van het Jaar  
Organisation publique de l'Année



### STRATEGIE

- Missie / visie / kernwaarden
- Strategische en operationele doelstellingen
- Alignering tussen organisatie- en individuele doelstellingen
- Belanghebbendenmanagement

### KLANTGERICHTHEID

- Klantenmanagement
- Klantgerichtheid van het dienstverleningsmodel
- Toegankelijkheid, eenvoud en uniformiteit van de dienstverlening
- Klantentevredenheid en klachtenbehandeling

### EFFECTIVITEIT

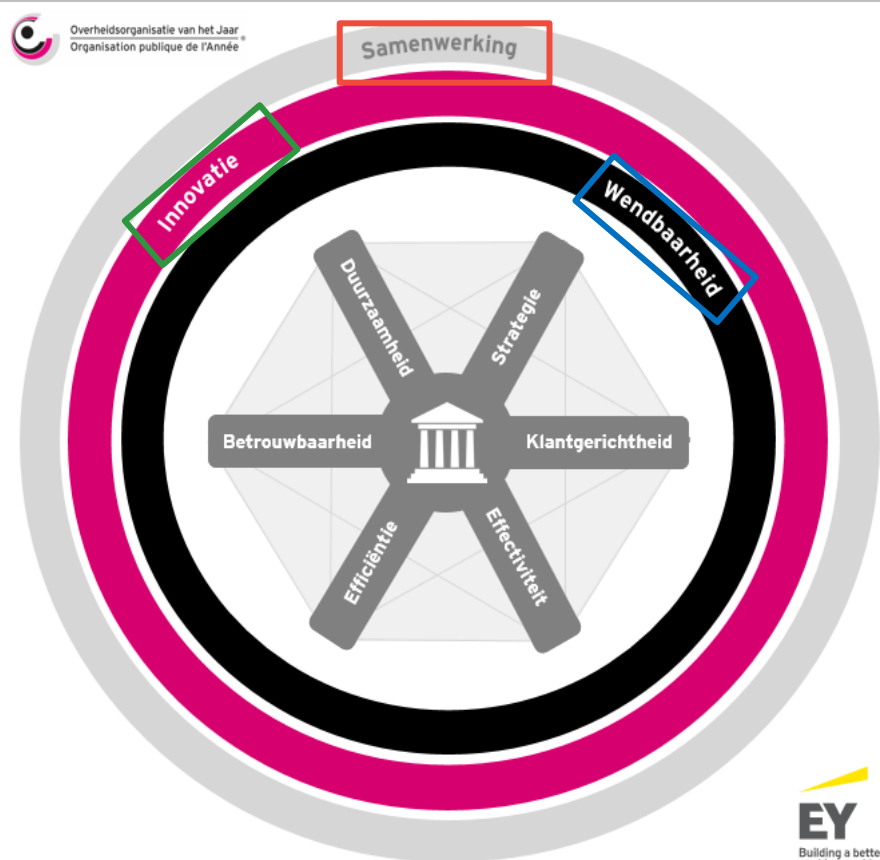
- Kerntaken
- Monitoring van doelstellingen a.d.h.v. indicatoren
- Resultaten

# 3. Beoordelingscriteria

## Criteria interview

Tweeledige bedoeling van het interview:

### 2. Kennis vergaren over de drie nieuwe evaluatiecriteria:



#### WENDBAARHEID

- *Veranderingsmanagement*
- *Hot topics: budgettaire beperkingen, vergrijzing, cybersecurity, sociale inclusie, ...*
- *Flexibele werkomgeving*

#### INNOVATIE

- *Grote innovaties binnen de sector*
- *Best of peers – sector specifieke vragen*
- *Stimuleren van creativiteit*
- *Digitaal / e-government*

#### SAMENWERKING

- *Strategische partnerships*
- *Politieke relatie*
- *Schaalvoordelen*

FINAAL RAPPORT

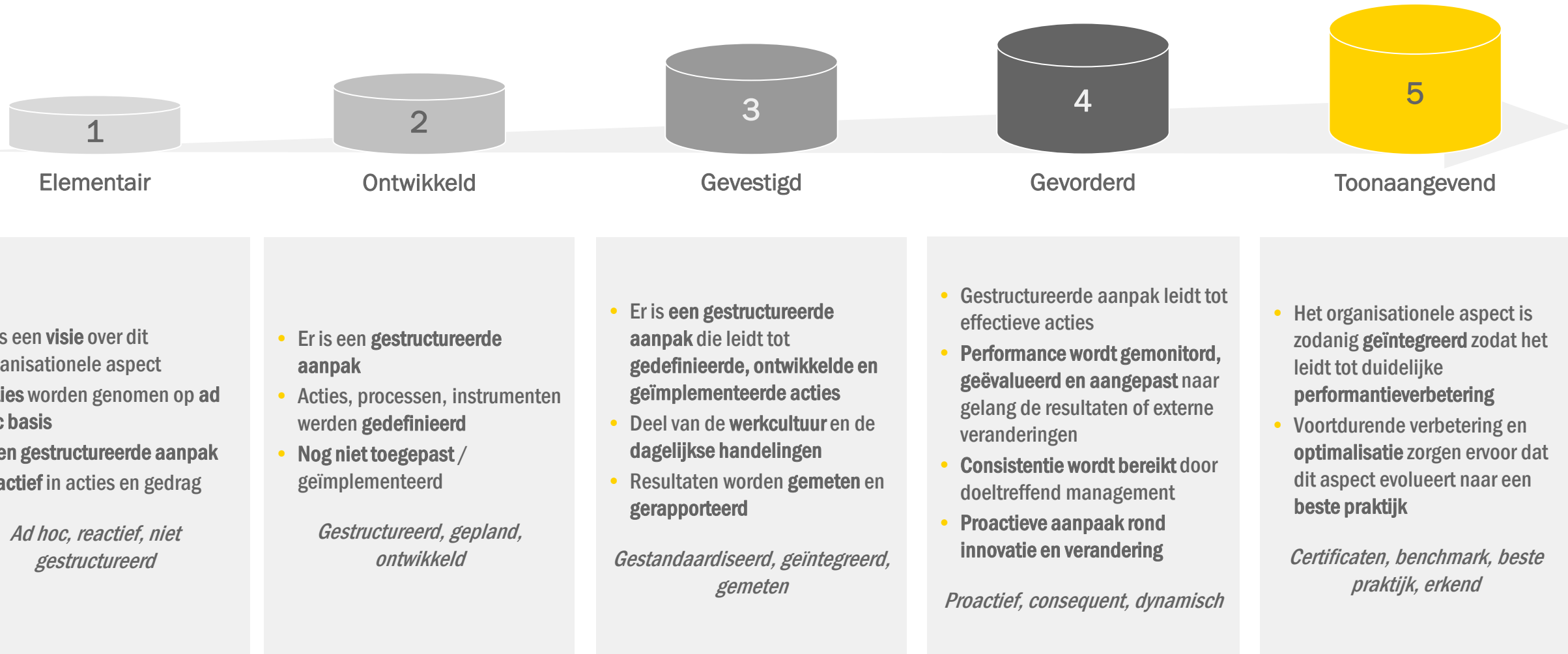
Input Academische Raad

1. Verduidelijking  
van de zelfevaluatie

Input EY Experten

# 3. Beoordelingscriteria

## Maturiteitsniveaus



Stijgend niveau van maturiteit

# 4. Goede praktijken

## Enkele voorbeelden



# 5. Prijsuitreiking

## Editie 2018

---

- ▶ Dinsdag 6 maart 2018
  - ▶ Onthaal en receptie: 16h
  - ▶ Aanvang show: 17h
- ▶ Square Brussels Meeting Center
- ▶ 827 aanwezigen tijdens de vorige editie
- ▶ Iedere finalist komt op het podium en wordt voorgesteld aan het publiek aan de hand van een filmpje dat ter plaatse bij de organisatie opgenomen wordt.
- ▶ Politieke interesse: de prijzen worden uitgereikt door politieke verantwoordelijken



# Stel uw organisatie nu kandidaat voor Overheidsorganisatie van het Jaar 2018 !

Inschrijven kan vanaf 11 september 2017 via  
[www.overheidsorganisatievanhetjaar.be](http://www.overheidsorganisatievanhetjaar.be)



## Secretariaat

Overheidsorganisatie van het Jaar®

EY

De Kleetlaan 2

1831 Diegem

Tel: +32 (0)2 774.94.36

[overheidsorganisatievanhetjaar@be.ey.com](mailto:overheidsorganisatievanhetjaar@be.ey.com)



■ ■ ■  
The better the question. The better the answer.  
The better the world works.

