

JUNI 2023

JAARRAPPORT ORGANISATIEBEHEERSING

EEN TERUG- ÉN VOORUITBLIK OP EEN
ORGANISATIE IN GROEI



Jaarrapport organisatiebeheersing



Beste lezer

Voor u ligt het jaarrapport organisatiebeheersing 2023. We blikken samen met u terug op een intensief maar boeiend jaar op vlak van organisatiebeheersing en -ontwikkeling.

Want we hoeven het u niet te vertellen: met steeds schaarser wordende middelen en stijgende uitdagingen komt het er meer dan ooit op aan om als lokaal bestuur de “juiste dingen juist” te doen. Dé doelstelling van organisatiebeheersing.

We nemen u mee in de acties en projecten die de organisatie sinds het vorige jaarrapport (juni 2022) heeft ondernomen om de werking te versterken.

U ontdekt eveneens welke acties er nog op de planning staan in 2023-2024.

Veel leesplezier!

Het kernteam organisatiebeheersing

De hoogtepunten van het voorbije jaar

Een toekomstbestendig meerjarenplan

Nauw vinger aan de pols via kwartaalrapportering

Straffe ideeën van onze inwoners

Alle Wervikanen mee in het digitale verhaal

Slimmer werken in onze processen

Veilig, efficiënt en betrouwbaar omgaan met informatie

Wervik als aantrekkelijke werkgever

Een beter gebouwen(beheer)

ORGANISATIE-WAT? EVEN OPFRISSEN

Wervik is, zoals ieder Vlaams lokaal bestuur, verplicht om een systeem voor organisatiebeheersing te hebben. Maar wat is dat nu alweer precies, organisatiebeheersing? En waarom is dat belangrijk? Je ontdekt het hier!

Organisatiebeheersing moet er kortweg voor zorgen dat we stappen ondernemen om onze organisatie zo goed mogelijk te “beheersen” of onder controle te hebben. Zo weten we hoe we kunnen groeien als organisatie. Hoe we dat in Wervik aanpakken, kan u nalezen in het kader organisatiebeheersing. We vatten het hieronder graag even voor u samen.

Een goede portie zelfkennis

Eén keer per legislatuur staan we stil bij onze werking via een zelfevaluatie. Want de organisatie duurzaam ontwikkelen is enkel mogelijk wanneer er ook een klare kijk is op hoe de zaken ervoor staan. Met een kritische blik op onszelf krijgen we inzicht in de sterktes, verbeterpunten en mogelijke risico's van de organisatie.

De zelfevaluatie is opgebouwd volgens verschillende thema's. De thema's ontdek je later. Per thema is een team medewerkers samengesteld. Dit team gaat aan de slag met de resultaten. Ze denken na over mogelijke verbeterprojecten die we de komende jaren kunnen uitvoeren. Zo blijven we groeien als organisatie!

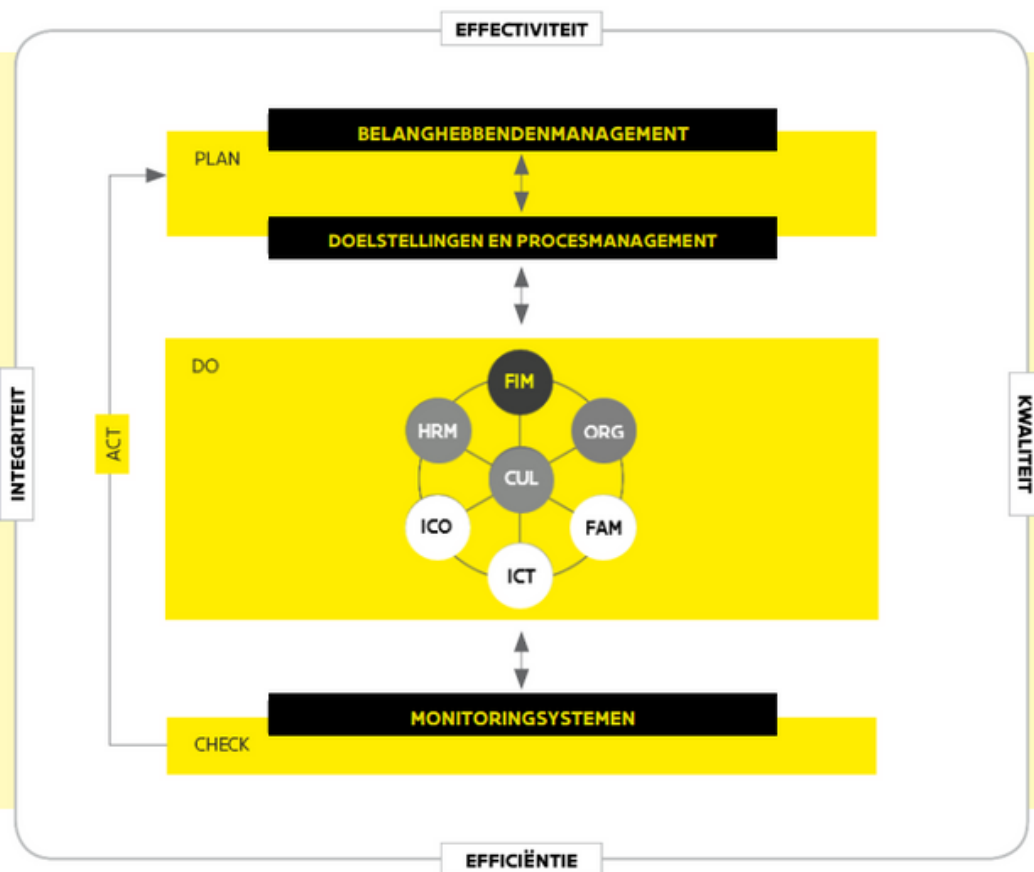
Kernteam organisatiebeheersing

Het geheel wordt opgevolgd door het ‘kernteam organisatiebeheersing’ en door het managementteam. Het kernteam bestaat uit:

- Algemeen Directeur (Philippe Verraes)
- Coördinator interne ondersteuning en digitalisering (Bart Vanneste)
- Deskundige strategische beleidsondersteuning (Lien Debrouwer)

We rapporteren jaarlijks over de voortgang van dit alles naar de raden. Via dit rapport!





Om het overzicht te houden over alle elementen van organisatiebeheersing (de zelfevaluatie, de verbeterprojecten ...), baseren we ons op het model van Audit Vlaanderen.

Audit Vlaanderen is een agentschap van de Vlaamse Overheid dat sinds 2014 audits uitvoert bij lokale besturen. Daarnaast zet het agentschap in op het sensibiliseren en informeren omtrent organisatie- en risicobeheersing.

In hun model stellen zij 10 thema's voorop waar een goed beheerste organisatie aandacht aan moet schenken.

We hebben het model en de thema's hier en daar wat bijgestuurd: 10 thema's werden herleid naar 9 thema's door het kernteam organisatiebeheersing. Zo is het volledig op maat van onze organisatie.

De thema's als kapstok van onze organisatiebeheersing

De thema's die we hebben gebruikt voor de zelfevaluatie en rond dewelke we de themateams hebben opgebouwd, zijn de volgende:

1. Doelstellingen-, proces- en risicomanagement
2. Belanghebbendenmanagement
3. Monitoring
4. Projectbeheer
5. Financieel management
6. Organisatiestructuur, personeelsbeleid en organisatielcultuur
7. Informatie en communicatie
8. Facilitaire middelen, opdrachten en contracten
9. Informatie- en communicatietechnologie

DE STRATEGISCHE FOCUS

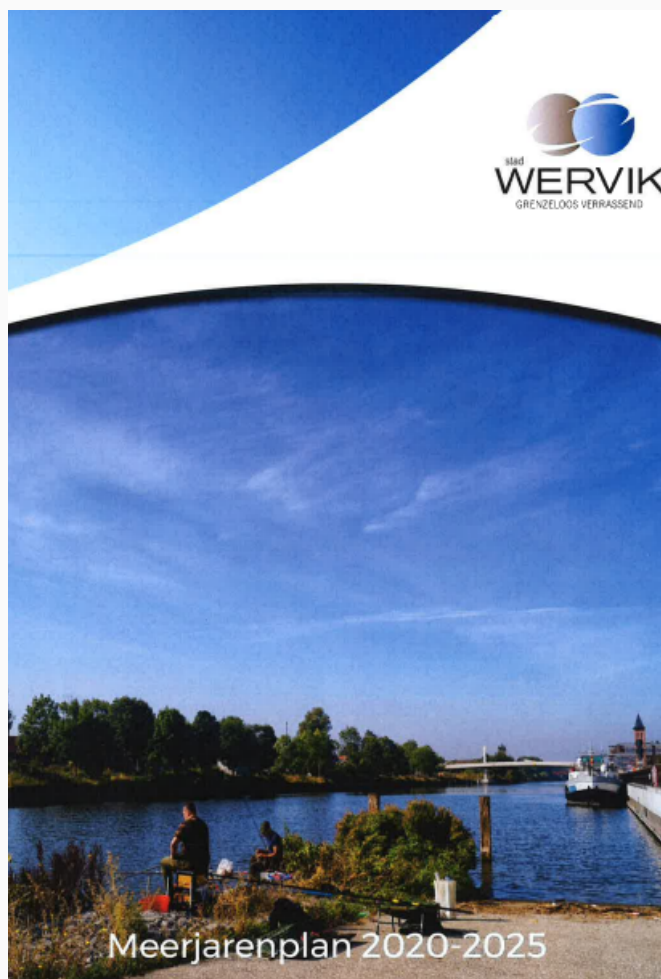
Thema 1: doelstellingen-, proces- en risicomangement
Thema 3: monitoring

EEN TOEKOMSTBESTENDIG MEERJARENPLAN

De afgelopen jaren volgde de ene crisis de andere op: de wereldwijde coronapandemie, een ongeziene energiecrisis, een torenhoge inflatie en exploderende loonkosten, de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne Gebeurtenissen met een niet te onderschatten sociale, economische en financiële impact.

De samenleving ziet er anders uit dan in 2019 - toen we ons meerjarenplan hebben opgemaakt. Er zijn nieuwe uitdagingen en andere prioriteiten die we toen onmogelijk konden voorspellen.

Bovendien kenden we enkele wissels in het schepencollege én in de administratie. Argumenten genoeg om het meerjarenplan in dit post-coronatijdperk onder de loep te nemen.



Onder begeleiding van een externe partner evalueerden we de prioritaire acties uit het meerjarenplan. Het project kende een erg mooie en constructieve wisselwerking tussen de administratie enerzijds en het schepencollege anderzijds. Iets waar we fier op mogen zijn! We stelden de focus opnieuw scherp en zetten het plan terug op de rails voor de volgende drie jaar. Zo blijft het meerjarenplan een realistisch en relevant doelstellingenkader dat richting geeft aan onze werking en organisatie.

DOORDACHT MONITOREN EN RAPPORTEREN

AAN DE SLAG MET DE KWARTAALRAPPORTERING

Om een goede opvolging van het meerjarenplan te verzekeren, is een eenmalige evaluatie halverwege de uitvoeringsperiode een goede start. Constant en doelgericht de organisatie opvolgen en bijsturen is echter de sleutel tot succes.

Hoe dan? Via een monitoring- en rapporteringssysteem. Binnen organisatiebeheersing is dat een belangrijk thema. En voortaan ook voor Wervik!

Monitoring en rapportering in een notendop

Via monitoring kan het bestuur op een systematische manier de voortgang van de gestelde doelstellingen, projecten en dienstverlening opvolgen. Door gericht gegevens te verzamelen en op een logische manier samen te brengen, kan het bestuur rapporten opmaken op basis waarvan het beleid kan bijsturen.

Starten met een visie

Maar waarom willen we monitoring en rapportering verder uitbouwen in de organisatie? Wat wil Wervik hiermee bereiken? Welke informatiebehoefte zijn er, en hoe kunnen we hieraan tegemoet komen? Het antwoord op deze vragen gieten we in een visienota. We stelden een gericht actieplan op om deze krijtlijnen te vertalen in onze werking.

Inhoudelijke en financiële opvolging per kwartaal

Naast de verplichte beleidsrapporten in het kader van de beheers- en beleidscyclus (BBC), zijn we gestart met een kwartaalrapportering. Hierin volgen we de voortgang van de prioritaire acties zowel inhoudelijk als financieel op. De kwartaalrapportering wordt voorbereid door het managementteam, en besproken/bijgestuurd in het schepencollege. Zo volgen we nauwgezet de voortgang en realisatie van de acties op, en kan er tijdig bijgestuurd worden als dat noodzakelijk blijkt.



BURGERPARTICIPATIE

THEMA 2: BELANGHEBBENDENMANAGEMENT

8940 Spreekt

Welkom op het burgerplatform van Wervik-Geluwe-Kruiseke



8940 SPREEKT

In het vorig jaarrapport las u over de lancering van ons online burgerparticipatieplatform. Hét platform bij uitstek om burgers – inwoners en niet-inwoners – bij het beleid te betrekken. Het voorbije jaar hebben we er heel wat gebruik van gemaakt. Zo houden we rekening met signalen van burgers en organisaties in onze dienstverlening. Benieuwd hoe? Lees verder!

HET GEMEENTEHUIS VAN DE TOEKOMST

Niemand weet hoe de toekomst er in 2040 zal uitzien. Maar we denken nu al na over hoe we onze dienstverlening en het gemeentehuis kunnen vormgeven na alle (digitale) veranderingen die op ons afkomen.

In het project LEVEL8940 gaan we samen met onze inwoners op zoek naar de toekomstmogelijkheden. Het project wordt ondersteund door de Vlaamse overheid via het project "Gemeente zonder Gemeentehuis"

Eind 2022 werd een digitale bevraging gelanceerd. In 2023 organiseren we een infomarkt en droomdagen.

Alle resultaten zullen worden verwerkt in een blauwdruk hoe een gemeentehuis en de dienstverlening van de toekomst eruit kan zien. De bedoeling is om deze blauwdruk zowel in Wervik, Wevelgem en Deerlijk te vertalen in de vormgeving van de gebouwen waar in de toekomst dienstverlening of het gemeenschapsleven zal plaatsvinden.

In het volgend jaarrapport ongetwijfeld meer over de resultaten!



NOG MEER STRAFFE IDEEËN VAN ONZE INWONERS



GEEF DE STEENAKKER NIEUW LEVEN!

De Steenakker is een van de centrale pleinen in Wervik. De komende maanden krijgt het plein een heuse facelift. Onze inwoners hadden hiervoor tal van voorstellen! Geïnspireerd door hun ideeën zal er een drinkwaterfontein worden voorzien, komt er een digitaal infopunt, zal er ruimte zijn voor onze verenigingen in het Paviljoen Het plein zal bruisen door de wekelijkse markt en andere gelegenheidsmarkten, tijdelijke sportmanifestaties, muziekevenementen en openluchttheater. Een mooi project!

VERVANGING VAN DE RODE BEUK IN GELUWE

De iconische Rode Beuk in Geluwe was bijna volledig afgestorven en kampte met een schimmel. Hij moest worden gerooid. Maar welke boom zou er in de plaats komen van de gekapte beuk? En wat doen we met het hout van de gerooide beuk? We legden het voor aan onze inwoners. Er boog zich een werkgroep over de voorstellen, en formuleerde een voorstel aan het schepencollege. Met succes! De rode beuk wordt vervangen door een zilverlinde, en het hout van de gerooide boom zal onder meer worden gebruikt voor het vervaardigen van broodplanken.



ALLE WERVIKANEN MEE IN HET DIGITALE VERHAAL

THEMA 2: BELANGHEBBENDENMANAGEMENT

Onze maatschappij digitaliseert razendsnel. Er wordt steeds meer van inwoners verwacht dat ze digitaal hun bankzaken te regelen, afspraken maken, belastingen invullen Maar nog niet iedereen is klaar om deel te nemen aan zo'n digitale maatschappij. Sommigen missen de digitale vaardigheden, of hebben zelf geen eigen computer met internetverbinding. Daarom zet de stad Wervik in op e-inclusie.

Alle Wervikanen digitaal mee!

E-inclusie omvat alle maatregelen die je kan nemen om te vermijden dat mensen uitgesloten raken door de digitalisering van de maatschappij. In Wervik hebben we hierin heel wat acties ondernomen. Zo werden er verschillende digipunten in het leven geroepen. Daar zijn computers met internetverbinding aanwezig die inwoners gratis kunnen gebruiken.

Daarnaast zijn er nog altijd heel wat mensen die moeite hebben om een computer, smartphone of tablet in het dagelijkse leven te gebruiken. Daarom zijn er "digimaten" aanwezig in de digipunten: vrijwilligers die burgers op een laagdrempelige manier helpen met digitale vragen of praktische problemen met hun toestel.

Inwoners kunnen in de digipunten niet alleen persoonlijke hulp vragen aan een digimaat, maar ook een themasessie bijwonen of vorming volgen. We hebben digipunten in het stadhuis, de bibliotheek, het LDC Zo garanderen we de maximale toegankelijkheid voor al onze inwoners.



Problemen in
de digitale wereld?

Kom naar onze digipunten!

De digimaat staat voor je klaar in:

Wervik

Stadhuis Wervik

1e en 3e dinsdag van de maand: 10-18 uur

LDC De Kim

2e en 4e dinsdag van de maand: 17-18 uur

De Kier

1e en 3e donderdag van de maand: 14-18 uur

W&B Wervik

2e en 4e zaterdag van de maand: 9.30-11.30 uur

Geluwe

LDC De Spie

2e en 4e woensdag van de maand: 14-18 uur

W&B Geluwe

1e en 3e vrijdag van de maand: 17.30-19 uur

HET BEHEER EN DE VEILIGHEID VAN ONZE INFORMATIE

THEMA 1: DOELSTELLINGEN-, PROCES- EN RISICOMANAGEMENT
THEMA 9: INFORMATIE- EN COMMUNICATIETECHNOLOGIE

SAFETY FIRST BETER GEWAPEND TEGEN CYBERAANVALLEN



Het voorbije jaar haalden verschillende organisaties en incidenten op vlak van informatieveiligheid de pers in Vlaanderen. In Wervik dragen we de veiligheid van onze informatie hoog in het vaandel.

Zo hebben we recent een audit uitgevoerd in samenwerking met VVSG en Hogeschool VIVES om eventuele kwetsbaarheden te ontdekken. De actiepunten werden geïmplementeerd.

Daarnaast namen we ook initiatieven om onze servers beter te kunnen opvolgen, zodat we tijdig de nodige updates kunnen doorvoeren.

Tot slot werd het netwerk in 2022 volledig vernieuwd.

Kortom: tal van acties ten voordele van onze informatieveiligheid!



Een efficiënt en betrouwbaar informatiebeheer

Als organisatie is het belangrijk om na te denken over hoe we mails, brieven, facturen, verslagen ... beheren en bewaren. Zo zorgen we ervoor dat deze informatie het bereiken van de doelstellingen ondersteunt en de regelgeving over informatie wordt gerespecteerd. Bovendien vermijden we zo dat er hopeloos gezocht wordt naar dat ene document en dat er kasten, servers en mailboxen worden volgestouwd met nutteloze of gedateerde documenten.

De verantwoordelijke informatiebeheerder volgt een Master na Master-opleiding Archivistiek: Hedendaags Documentenbeheer om dit mee in goede banen te leiden. Ook werd er een beleidsplan opgemaakt.

We starten met het herbekijken van onze interne mappenstructuur: dé centrale locatie waar we heel wat documenten bewaren. Pilotprojecten worden momenteel voorbereid en uitgerold in de financiële dienst en de vrijetijdsdiensten.

SLIMMER WERKEN IN ONZE PROCESSEN

Thema 1: doelstellingen-, risico- en procesmanagement

Met onze organisatie werken we al langer dan vandaag aan het verbeteren van processen. Zo namen we de afgelopen jaren onder meer het aankoopproces, de feedbackprocedure, de inventarisatie van het materiaal, de klachtenprocedure, de people in - people out - people change procedures ... onder de loep. Belangrijk, want processen structureren onze werking en zorgen voor duidelijke richtlijnen binnen onze diensten en organisatie.

Het afgelopen jaar hebben we voornamelijk gefocust op de zoektocht naar efficiëntiewinsten via digitalisering. Zo verlopen processen vlotter waardoor er ruimte vrijkomt bij medewerkers om andere taken op te nemen, én is de kans op fouten kleiner.



PERSONEELSDIENST

Er werd een upgrade van de HR-software doorgevoerd. Niet alleen de administratieve processen werden hierdoor vereenvoudigd, ook de transparantie voor de medewerkers is verhoogd. Iedere medewerker kan digitaal zijn eigen dossier met loonfiches, maaltijdcheques, vormingen ... raadplegen.

SOCIALE DIENST

Er werd een nieuwe software-toepassing geïnstalleerd in de sociale dienst om de dossiers van de cliënten digitaal bij te houden en op te volgen. Ook de administratieve voorbereiding en afwerking (bijvoorbeeld voor het bijzonder comité) en de eventuele betalingen verlopen een pak vlotter.

OPGESTART/GEPLAND

In 2023 willen we op hetzelfde elan doorgaan en heel gericht nog een aantal processen, procedures of handleidingen verbeteren.

Het digitaliseren van de volgende processen is opgestart of staat gepland in 2023.

- Innen en opvolgen van belastingen
- Inname openbaar domein
- Inventarisatie openbaar domein
- Begraafplaatsen
- Beheer en opvolgen leegstand
- Uitleendienst materiaal vrije tijd

Om daarnaast een goed zicht te krijgen op welke procedures, processen of handleidingen er nog gedocumenteerd en/of verbeterd moeten worden, bevroegen we in het voorjaar de diensten zelf. Zo stemmen we onze inspanningen af op de noden die de diensten zelf ervaren.

In het volgend jaarrapport ontdekt u er meer over!

WERKEN IN WERVIK

Thema 6 organisatiestructuur, personeelsstructuur en organisatiecultuur

ENKELE WIJZE LESSEN UIT ONZE FEEDBACKGESPREKKEN

"Iedere medewerker heeft recht op feedback". Zo staat het in het Decreet Lokaal Bestuur. In het vorig jaarrapport kon u lezen over hoe we dat in Wervik aanpakken: via de feedbackcyclus gaan medewerkers en leidinggevenden op gezette tijdstippen met elkaar in gesprek. Het systeem wordt al enkele jaren toegepast en in 2021 geëvalueerd.

In het vorig jaarrapport las u welke acties werden vooropgesteld om het systeem verder te optimaliseren. Die acties werden in 2022 uitgevoerd.

Opleiding voor de leidinggevenden

Een feedbackgesprek voeren is niet altijd eenvoudig. Leidinggevenden konden daarom in 2022 een opleiding of opfrissessie volgen om zo'n gesprek in goede banen te leiden.

De rode draad uit de gesprekken om de organisatie verder te verbeteren

In een feedbackgesprek wordt er (onder andere) gesproken over wat goed loopt en wat beter kan in de organisatie. Waardevolle informatie! in het kader van organisatiebeheersing. De personeelsdienst koppelde de algemene bevindingen uit de gesprekken terug naar het managementteam.

De voornaamste vaststellingen gingen over het beter inventariseren en opvolgen van de vormingsnoden, het organiseren van bijkomende opleidingen inzake MS Teams & Onedrive en het opnieuw oppikken van informele ontmoetingsmomenten tussen de collega's. Hiermee gaan we het komende jaar aan de slag.



De rechtspositieregeling en het arbeidsreglement worden op gezette tijden onder de loep genomen, en we denken regelmatig na over hoe we als lokaal bestuur Wervik een aantrekkelijke werkgever kunnen zijn.

Voortaan hebben medewerkers - via een fietspolicy - de mogelijkheid om hun eindejaarstoelage in te ruilen voor een fietspakket ((elektrische) fiets, verzekering en onderhoudscontract).

In het eerste jaar hebben maar liefst 62 medewerkers van dit aanbod gebruik gemaakt!



wijzigingen in de organisatiestructuur

De organisatiestructuur en de voorziene bezetting houdt rekening met de te realiseren doelstellingen, de dienstverlening, de grootte en de complexiteit van de organisatie. De organisatiestructuur is dus het best voldoende flexibel zodat de organisatie snel met veranderingen kan omgaan. Sinds het vorige jaarrapport werden er verschillende wijzigingen goedgekeurd door het schepencollege. Hieronder een overzicht:

- in de afdeling ruimte is er een subafdeling patrimonium in het leven geroepen. De functies teamcoach A1a-A3a en administratief medewerker C1-C3 worden hierin voorzien
 - De functie preventieadviseur (B1-B3) werd opgewaardeerd tot een B4-B5 functie
 - De afdeling ruimte werd versterkt met een functie deskundige ruimte (B4-B5)
 - Het aantal technisch assistenten in de vrijetijdsbalie-feestelijkheden (D1-D3) werd verminderd van 2 VTE naar 1 VTE
 - De afdeling burger en welzijn werd versterkt met een functie maatschappelijk werker in de sociale dienst (B1-B3)
 - Gelet op de stopzetting van het zwembad werden de redderfuncties geschrapt uit het organogram
 - De afdeling burger en welzijn werd versterkt met 1 voltijdse brugfiguur B1-B3.
 - Alle functies die deel uitmaken van het managementteam worden op termijn statutaire functies
- 

GEBOUWEN

Thema 8: facilitaire middelen, opdrachten en contracten

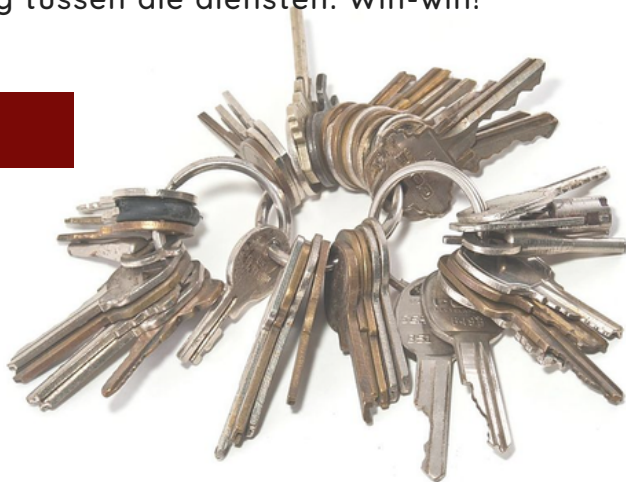


EÉN VRIJETIJDSPUNT

Tot voor kort werkten de vrijetijdsdiensten vanuit verschillende locaties. In 2022 verhuisden ze naar een centrale locatie in het voormalig vrederecht. Dat gebouw ligt vlak naast de bibliotheek. Er is nu één centrale plek waar inwoners en verenigingen terecht kunnen met al hun vragen. Het bevordert bovendien de samenwerking tussen die diensten. Win-win!

VAARWEL, SLEUTELS

In tal van onze gebouwen werd de klassieke sleutelbos ingeruild voor een badgesysteem. Na al die jaren waren er heel wat sleutels in omloop. Dit bracht risico's met zich mee, en het beheer ervan was tijdsintensief. Toegangsbeheer via een badgesysteem is een pak veiliger én eenvoudiger.



EFFICIËNT ENERGIEBEHEER

Energiekosten swingden de pan uit. We zochten daarom naar energiebesparende maatregelen. Zo monitoren we de energieboekhouding nauwgezet om opvallendheden te detecteren, zodat in de toekomst duurzame acties kunnen nemen om het energieverbruik te laten dalen (bv. via zonnepanelen). We verwachten de eerste effecten in de komende winterperiode.

VERHUIS SOCIALE DIENST

De sociale dienst is verhuisd van de Molenstraat naar het gebouw van het sociaal verhuurkantoor in de Nieuwstraat. Dit gebouw kwam vrij door de fusie naar een nieuwe woonmaatschappij. In de Molenstraat werd het immers net iets te krap voor de medewerkers. Maar ook voor de privacy van onze cliënten was het niet altijd optimaal. Iets waar we met deze verhuis aan tegemoet komen!



A NEVER ENDING STORY ...

U leest het: heel wat projecten werden het voorbije jaar opgestart of afgerond. Maar ... organisatiebeheersing is geen eindig verhaal en is nooit 'klaar'. We moeten continu zoeken naar wat we als organisatie beter kunnen doen, wat onze risico's zijn en hoe we die kunnen inperken. Dat is de sleutel voor permanente organisatiegroei.

In de verschillende artikels las u vaak al een vooruitblik op het komende jaar (bv. processen die we verder digitaliseren, het gemeentehuis van de toekomst ...). Daarnaast staan er nog heel wat andere acties op de planning. Zo nemen we onze interne communicatie onder de loep: want nu komen er via diverse kanalen vragen/meldingen binnen (bv. telefoon, mail, brief, social media). Dit gaan we verder stroomlijnen. Daarnaast werken we verder aan de inventarisatie van ons gemeentelijk patrimonium, blijven we inzetten op de veiligheid van onze gegevens ... en nog zoveel meer.

U ontdekt er ongetwijfeld meer over in de volgende editie, juni 2024!

