



# FACILITAIRE ONDERSTEUNING

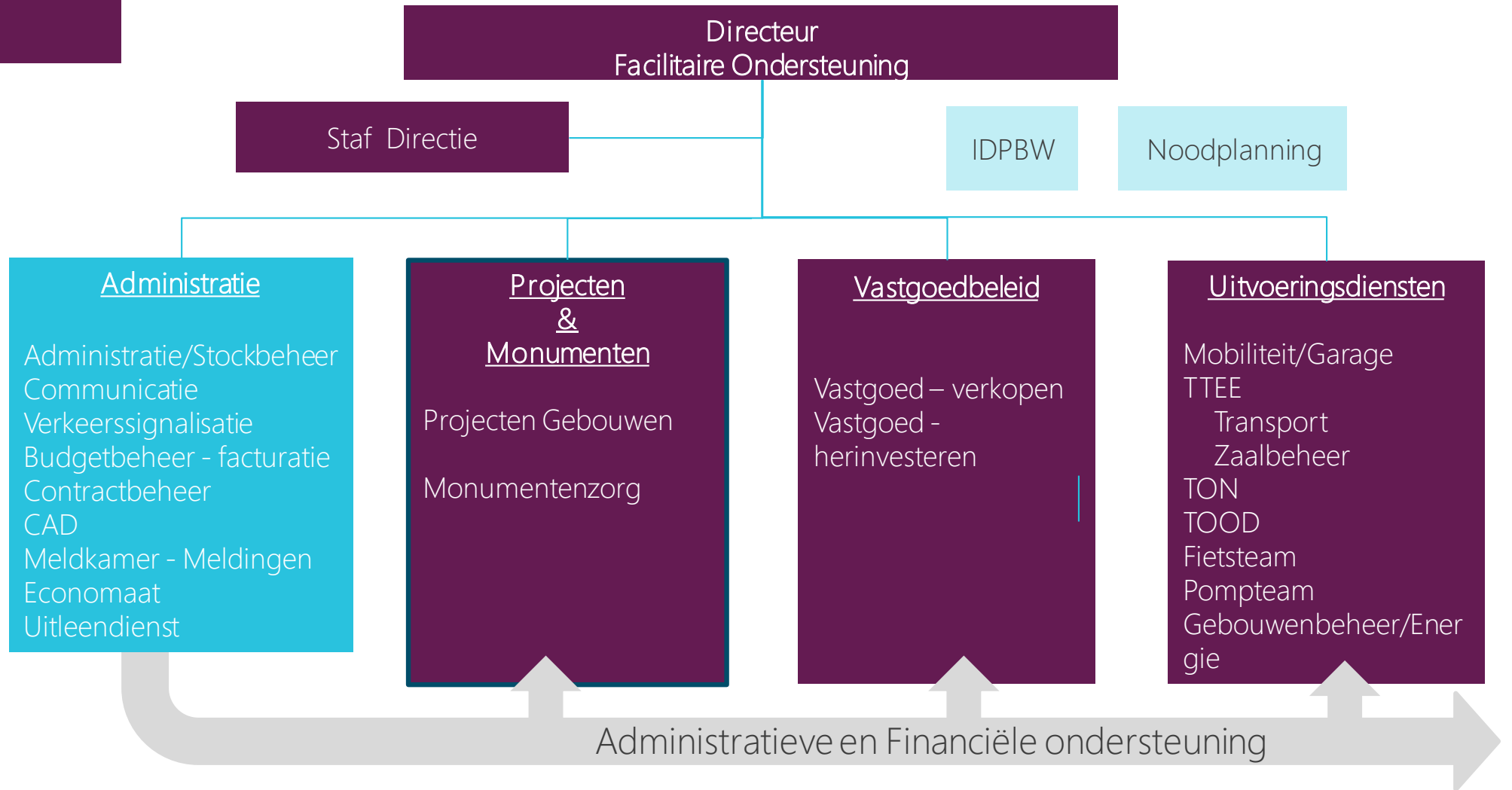
MECHELEN



**AFDELING  
ADMINISTRATIE**



# ALGEMEEN ORGANOGRAM



# DOELSTELLING & MISSIE



De besparing die onze directie werd opgelegd, de toepassing van de principes van een innovatieve arbeidsorganisatie – de leidraad door onze organisatie en de vooropgestelde **doelstellingen** van de directie die gelijk ook deze van de afdeling administratie zijn:

- Efficiënter functioneren
- Betere service geven
- Minder klachten nastreven
- Kosten besparend werken
- Synergie benutten

... brengt ons tot de **Missie** van de afdeling administratie:

**Administratieve en financiële ondersteuning bieden aan alle teams van directie FO - zelf vernieuwingen op gang te brengen** die het vermogen van de teams doen versterken.

# KLANTGERICHT & EFFICIËNT

- ✓ Centraal Meldpunt
- ✓ Termijnen  
antwoorden/geautomatiseerde  
antwoorden
- ✓ Gerichte aansturing van het team
- ✓ Duidelijke aanspreekpunten voor  
andere diensten
- ✓ Back-upsysteem voor kritische  
taken



- ✓ Max. digitalisering directie
- ✓ Gemeenschappelijk dienstschijf
- ✓ Takenpakketten afstemmen competenties
- ✓ Stappen zonder toegevoegde waarde weglaten

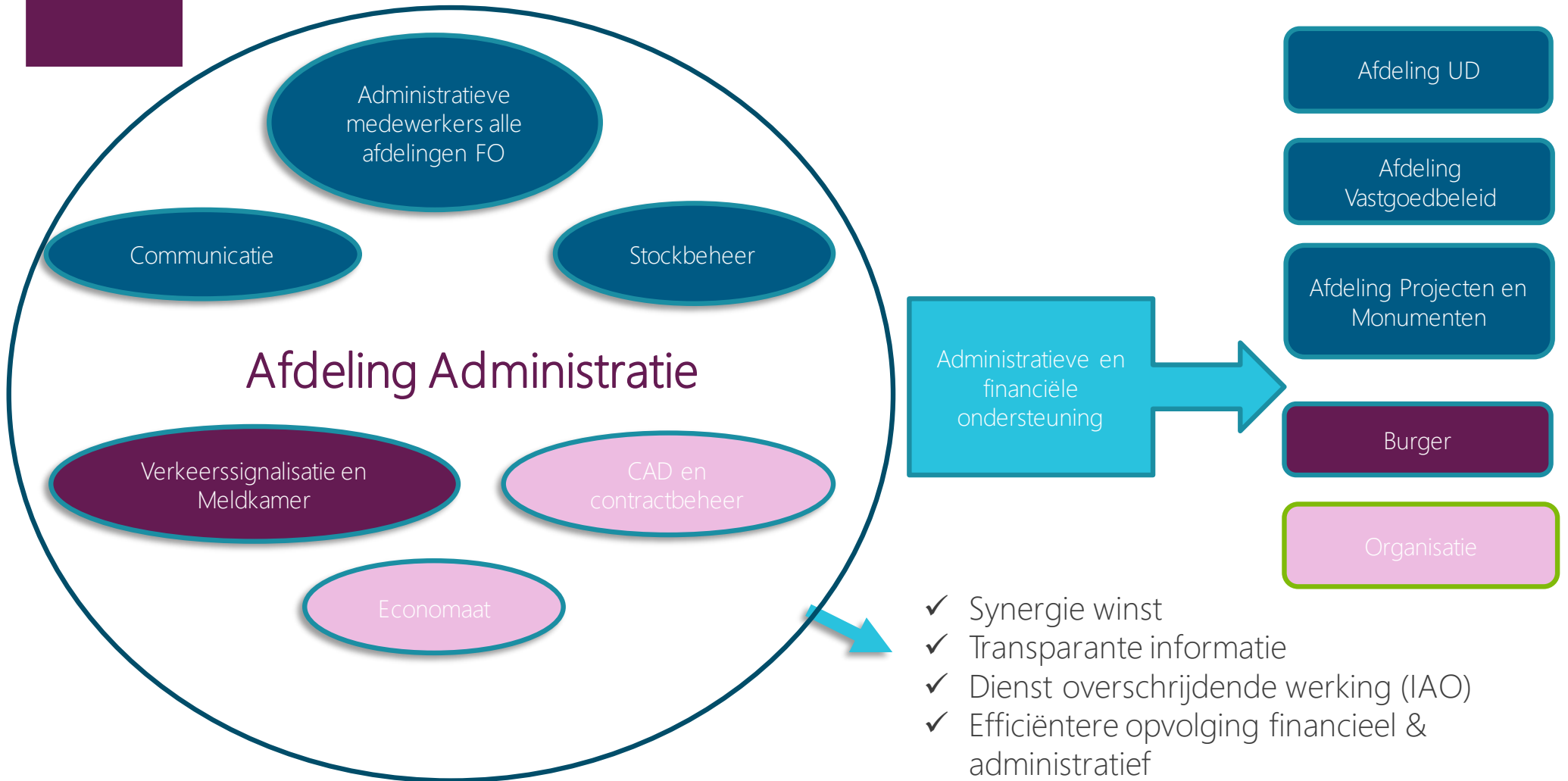
Don't be  
busy,  
be  
**productive**

ULALUPTAK.COM

## Hoe volgen we dit op?

- De **leidinggevende** van de afdeling stuurt rechtstreeks **een financiële cel** aan en bewaakt samen met deze medewerkers de budgetten voor gans de directie FO
- 4 **experten** aangestuurd door het afdelingshoofd verzorgen elk voor hun eigen deskundige vakkennis de inhoudelijke ondersteuning van de administratieve medewerkers en sturen zo de competenties van **de administratieve cel** de juiste richting uit
- Interne en externe communicatie wordt opgenomen door **een communicatieverantwoordelijke FO**

# INTEGRATIE



# DIENSTVERLENING



Projecten  
organisatie

- Beheer dienstfietsen
- Beheer wagenpark
- **Contractbeheer**
- Slimme voorraadbeheer



Projecten directie

- Max. digitalisering
- Gemeenschappelijke dienstschiif
- Rapportering
- Optimalisatie economaat
- Slim stockbeheer
- **Adm. En financiële ondersteuning**



Dienstverlening  
burger

- Meldkamer (niet-dringende/ **dringende meldingen**) - **Topdesk**
- Verkeerssignalisatie (inname OD) via **Eagle**

# TAKEN IN DE KIJKER - CONTRACTBEHEER

*Inventarisatie van alle lopende contracten voor de volledige groep Mechelen in een op maat gemaakte TOPDESK-omgeving zodat de conformiteit van de inkomende facturen kan worden afgetoetst met de bestaande contracten.*

Wat

## uitgavencontracten:

dienstjaaroverschrijdend  
al dan niet verlengbaar  
verbintenis tussen 2 of meerdere partijen  
GEEN subsidies wel leveringen, werken & diensten

## groep Mechelen:

stad Mechelen  
sociaal huis Mechelen  
zorgbedrijf Rivierenland  
verzelfstandigde entiteiten

## Korte termijn:

- \* *aanmaken bestelbonnen op basis van de contractendatabase bij het begin van het boekjaar*
- \* *optimale inschatting van het nog beschikbare budget voor het aangaan van nieuwe contracten*
- \* *nazicht legaliteit inkomende facturen op basis van contractnummer*

Waarom

Basisvereiste periodieke rapportering

## Midellange termijn:

- \* *accurate planning en inschatting werklast cel aanbestedingen*
- \* *bundeling van verschillende contracten in nieuwe aanbestedingsprocedures voor de volledige groep*

Verhogen efficiëntie en kostenbesparing = herinvesteren





# TAKEN IN DE KIJKER - CONTRACTBEHEER

\*Begin 2019 contractbeheerder UD en administratief medewerker → verzamelen data UD/gebouwenbeheer/OD en ICT  
\*Q1 2021 aanwerving contractbeheerder organisatie + nauwer samenwerking met CAD



Hoe

## Heel wat contracten werden gedigitaliseerd

2019 werden contracten UD – gebouwenbeheer gedigitaliseerd in 2020 werden verder de contracten gebouwenbeheer opgenomen alsook de contracten openbaar domein en ICT .

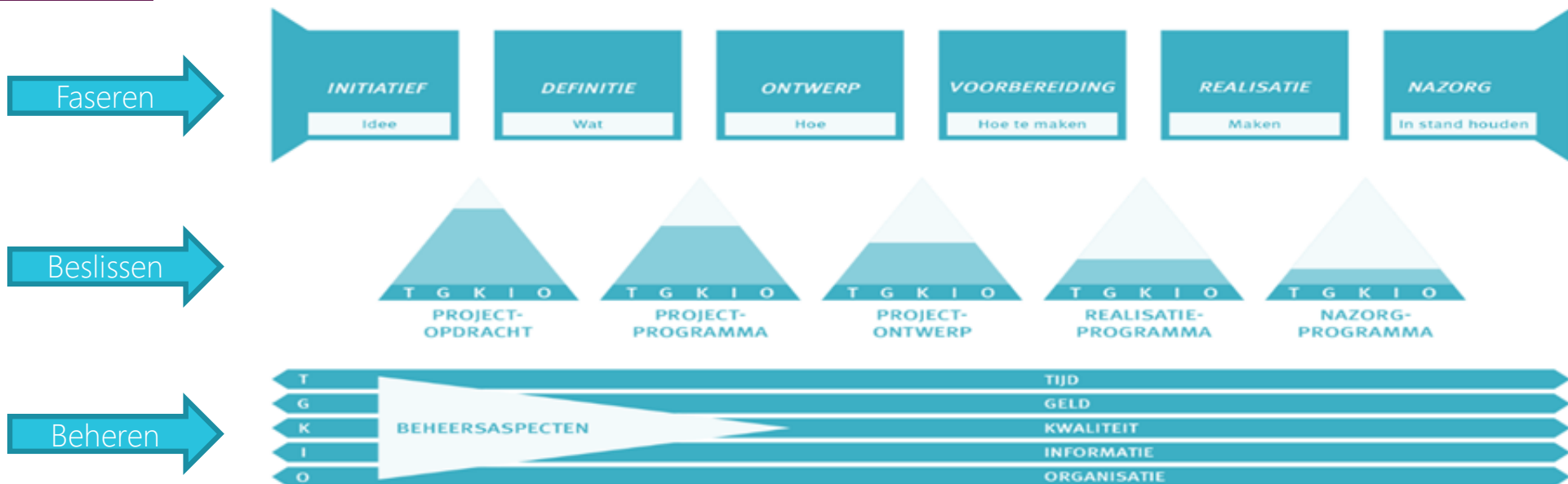
Op dit moment kennen we +/- 80% van de grote contracten binnen onze organisatie.

Nu gaan we per directie nagaan of er nog contracten liggen die we kunnen opnemen. Dit wordt opgevolgd binnen afdeling administratie.

Daarna kan de contractbeheerder (aanwerving Q1/2021) verder nagaan in nauw samenwerkingsverband met CAD waar efficiëntie kunnen verhogen en kostenbesparend kunnen werken → **maakt herinvesteren mogelijk → mogelijk meer budget voor nieuwe projecten**

# TAKEN IN DE KIJKER – FIN. PROJECT OPVOLGING

## Basisprincipes programmamanagement



### Basisprincipes IAO

- Niet afzonderlijke taken staan centraal maar het **volledige proces** (administratieve en financiële ondersteuning- transparantie binnen de directie)
- **Teamwork** ( budgetbewakers kunnen mekaars back-up zijn – taken blijven niet liggen – continuïteit in dienstverlening )
- **Andere manier van leidinggeven** ( tijds- en plaats onafhankelijk werken – beoordeling op taken niet op aanwezigheid

- ✓ Sterk eigenaarschap per project/opdracht
- ✓ Spreiding opvolging en controle- risicobeperking
- ✓ Transparante voorstelling naar organisatie en klantengroepen
- ✓ Versterken samenwerking ts vastgoed/bouwprojecten en gebouwenbeheer en UD

## Onze nieuwe werking

### Uitgangspunt

Overkoepelend en transparant werken / Digitalisering  
Iedere collega heeft zijn expertise  
Iedere afdeling heeft zijn ondersteuning op maat

## Hoe werken we dan uniform?

- Interne afspraken
  - Praktische afspraken met de directie
- Uniform gebruik van de agenda
  - Belangrijk voor opvolging opdrachten
  - Belangrijk voor informatie naar collega's
- Kenbaar maken van procedures en processen
  - Heb je veel gestelde vragen van collega's? kunnen we deze mee opnemen in onze algemene gids?

Algemene gids FO

- Werken op een gezamenlijke schijf voor heel de directie
  - Beschikbaar stellen van alle informatie dienstoverschrijdend



- Werken vanuit het digitaal platform teams



- Werken met een gemeenschappelijke mailadressen voor onze dienstverlening
  - Belangrijk om informatie beschikbaar te houden bij afwezigheden
  - Belangrijk bij opvolging aanvragen/opdrachten

Handleiding gebruik inbox



# TAKEN IN DE KIJKER – ADMINISTRATIEVE ONDERSTEUNING

## Hoe werken we aan onze

### ➤ Digitalisering

#### ➤ Processen

- Opvolging opleidingen
- Opvolging preventie
- Reservatiesysteem fietsen
- Wagenpark
- Postregistratie
- ...

#### ➤ Informatie digitaliseren

- Papierdossiers verminderen
- Bestaande dossiers digitaliseren

### ➤ Transparantie

#### ➤ Informatie delen

- Bottom-up / top-bottom
- Kenbaar maken van overkoepelende informatie
- Gemeenschappelijke schijf
- Uniforme werkstructuur
- Cloud werking (Teams)

#### ➤ Gemeenschappelijk mailadres

#### ➤ Processen

- Processen herbekijken en onnodige stappen verwijderen

### ➤ Rapportering

- Beschikbare tools samenbrengen
- Meest gestelde vragen automatiseren
- Beschikbare tools kenbaar maken
- Droomscenario
  - Automatisch rapportering

- ✓ Continuïteit in de werking
- ✓ Transparante werking Directie FO
- ✓ Dienst overschrijdende werking (IAO)
- ✓ Accurate opvolging financieel & administratief
- Efficiënte, klantgerichte, betere en uniforme service directie FO

## Topdesk – Meldingen van de burger

Tot 2018:

- ✓ Uitvoeringsdiensten (directie FO) werkt in Topdesk
- ✓ Andere directies via verschillende kanalen – mail, telefoon...

Eind 2018 – begin 2019:

- ✓ Opstart meldkamer bij Uitvoeringsdiensten - afdeling Administratie
- ✓ 1 platform voor niet –dringende meldingen voor gans de organisatie - behandelen meldingen in verschillende behandelaarsgroepen



Dit proces hebben we reeds in 2019 mogen toelichten.

Doelstellingen:

- Transparant en uniform proces
- Uniforme afspraken voor communicatie met externe klanten
- Uniforme afspraken voor opvolging van externe meldingen

Nu 2020 – 2021:

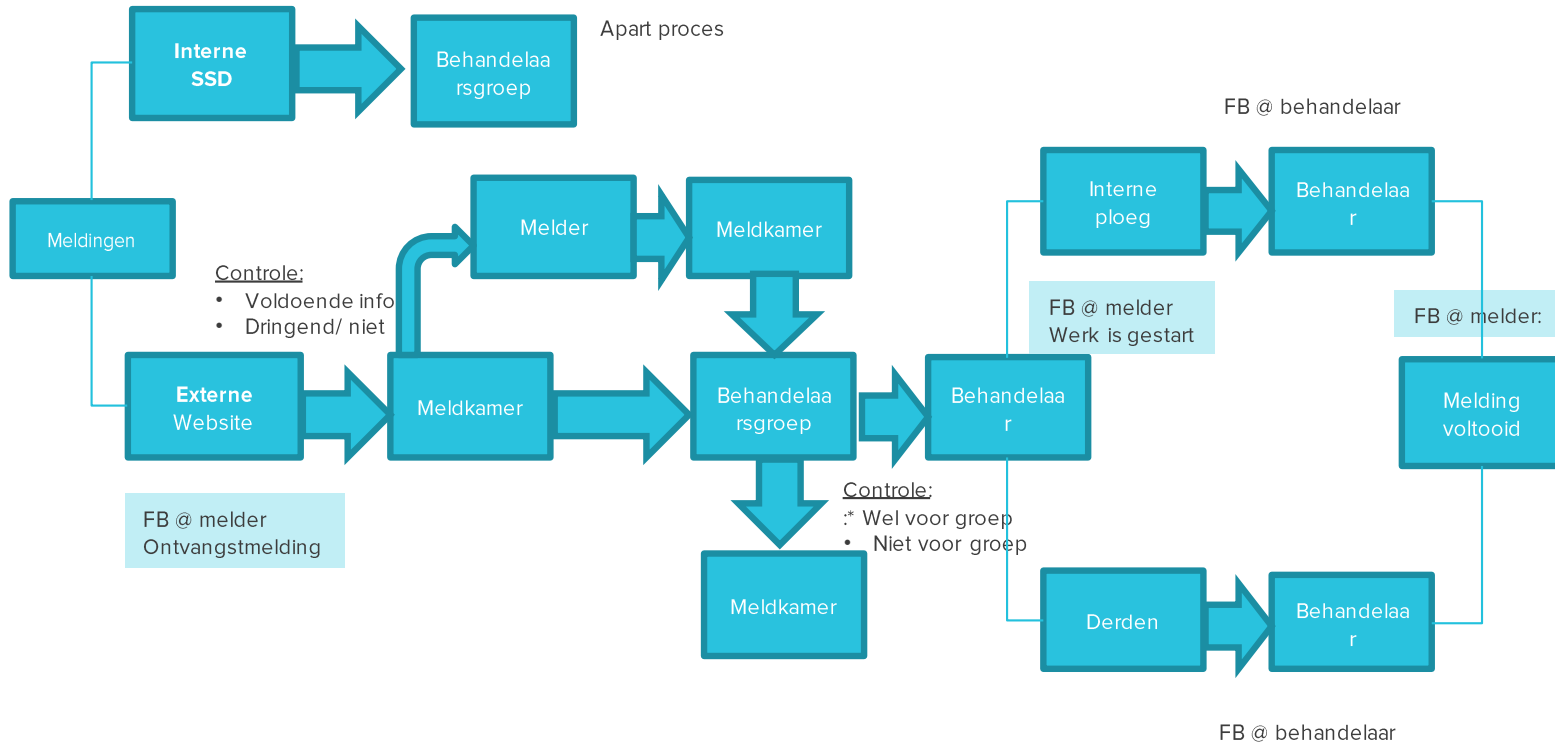
- Verder uitbouwen van de meldkamer met een proces voor **opvolging dringende meldingen** – dit doen we in samenwerking met P. De Vries – procesanalyst binnen onze organisatie.
- Ook voor de dringende meldingen zetten we bovenstaande doelstellingen voorop.



Proces dringende meldingen komen we graag toelichten in 2021

# TAKEN IN DE KIJKER – TOPDESK

## Topdesk – Proces niet-dringende meldingen



## Eagle – Vergunningen voor de burger

Het [Generiek Informatieplatform Openbaar Domein \(GIPOD\)](#) brengt alle informatie over werken of manifestaties op het openbaar domein zoveel mogelijk samen

**Vanaf 01/07/2016 zijn lokale besturen als openbaar domeinbeheerders verplicht om werken**, zoals omschreven in het [GIPOD-decreet](#), in te geven. De besturen krijgen hiervoor toegang tot de beveiligde GIPOD-omgeving. Deze omgeving bestaat uit een webtoepassing en webservices en laat toe om informatie over werken en manifestaties in het GIPOD in te geven, te beheren en te bevragen. **Vanaf juni 2021 – alle mogelijke innames op te nemen**

### Meerwaarde:

- ✓ Alle geplande hinder in één centrale databank
- ✓ innames van het openbaar domein beter beheren en controleren
- ✓ Werken en/of manifestaties kunnen beter op elkaar afgestemd worden (zonder conflicten)
- ✓ Informatie over de geplande hinder kan op een uniforme manier ontsloten worden naar burgers en ondernemingen

### Tot september 2020:

- ✓ Toepassing tarieven inname openbaar domein met heel wat uitzonderingstarieven
- ✓ Verwerking vergunningen via Arco systeem
- Retributiereglement diende vereenvoudigd te worden – september 2020
- Testen en afstemmen van de applicatie Eagle

### Sinds september 2020:

- ✓ Implementatie Eagle platform
- ✓ Meer betrokkenheid burger bij opmaak vergunning
- ✓ Vereenvoudigde tarieven



# BEDANKT!



*Alone we can do so little, together we can do so much*