



SPITS2009

INNOVATIEVE PRAKTIJKEN BINNEN DE VLAAMSE OVERHEID. EEN BEELD



Beste lezer

Vlaanderen is vandaag volop in beweging. Met ons gezamenlijk toekomstplan, geformaliseerd in het Pact 2020, buigen wij ons samen over de toekomst van Vlaanderen en realiseren wij belangrijke doorbraken op domeinen als talent, ondernemerschap, innovatie, logistiek en mobiliteit, duurzaam wonen en leven. Al deze domeinen moeten worden ondersteund door een slagkrachtige overheid. Een flexibele en goed functionerende overheid is immers essentieel om de welvaart en het welzijn in Vlaanderen te garanderen.

Om die ambitie te verwezenlijken, moeten wij ook durven nadenken over wat beter kan, hoe instrumenten als ICT ons sneller en efficiënter kunnen laten werken en hoe we ons meer dienstbaar kunnen opstellen tegenover onze belangrijkste klanten: burgers, ondernemers en andere overheden. Kortom, hoe we innovatie en optimalisatie kunnen integreren in ons dagelijks werk.

Vandaag bestaan er al heel wat goede praktijken om efficiënter en meer georganiseerd te werken. Alleen zijn we er niet altijd van op de hoogte. Daarom gaat de SPITS-ploeg om de 2 jaar op zoek naar nieuwe of vernieuwende projecten binnen onze overheid. U vindt ze allemaal terug in deze brochure. Al die projecten, of ze geselecteerd zijn voor de SPITS-innovatieprijs of niet, zijn waardevol. Ze zetten immers iets in beweging en kunnen ons helpen om slimmer te werken.

Misschien geeft het u wel inspiratie om het anders te doen? Neem dan gerust contact op: de contactgegevens staan vermeld bij elk project. Aarzel vooral niet om uw ervaringen en opmerkingen te delen met anderen binnen of buiten uw organisatie. Want wie weet staat uw ploeg wel op het podium van de volgende editie van SPITS.

Ik wens u alvast veel inspiratie toe!

Kris Peeters
Minister-president van de Vlaamse Regering





OVERZICHT

In totaal werden 37 projecten ingediend voor SPITS 2009.
Hier vindt u kort terug uit welke beleidsdomeinen ze afkomstig zijn.

DAR	Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid	2 projecten
BZ	Bestuurszaken	6 projecten
FB	Financiën en Begroting	geen project ingediend
IV	Internationaal Vlaanderen	1 project
EWI	Economie, Wetenschap en Innovatie	3 projecten
OV	Onderwijs en Vorming	4 projecten
WVG	Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	3 projecten
CJSM	Cultuur, Jeugd, Sport en Media	geen project ingediend
WSE	Werk en Sociale Economie	3 projecten
LV	Landbouw en Visserij	1 project
LNE	Leefmilieu, Natuur en Energie	5 projecten*
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken	8 projecten*
ROW	Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed	geen project ingediend
	En vanuit de Vlaamse Stichting Verkeerskunde	1 project

* 1 project gemeenschappelijk



SPITS, de innovatieprijs van de Vlaamse overheid, ging voor de tweede keer op zoek naar innovatieve praktijken binnen de Vlaamse overheid. 37 projecten dienden zich aan. Al die projecten vindt u hier terug.

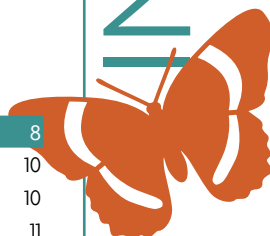
Elke dag doen wat u gisteren al deed, is de makkelijkste weg. Deze bundel toont het resultaat van de inspanningen van diverse collega's die een andere keuze gemaakt hebben.

Misschien vindt u hier inspiratie: in de inhoud van de projecten, in de manier waarop collega's iets aanpakten, of in de wijze waarop er werd samengewerkt. U vindt hier geen gedetailleerde projectomschrijvingen. We kozen voor een vlot leesbaar overzicht, dat u zin geeft in meer.

Om het lezen te vergemakkelijken, zijn de projecten gebundeld volgens een aantal thema's. Die thema's kunt u beschouwen als tips die u ook zelf in de praktijk kunt brengen in uw eigen omgeving.

Daarbij wensen wij u veel succes.

Tot SPITS 2011!



1	Weet voor wie u werkt	8
1.1	Aanmoedigingspremies online aanvragen	10
1.2	Een busabonnement via het internet	10
1.3	Voorverkoop bevorderen door tickets per sms	11
1.4	Bereken zelf uw studietoelagen	12
1.5	Wilt u weten hoeveel u zult verdienen?	12
1.6	Een website wordt een werkinstrument	13
2	Gebruik klanten als spiegel	14
2.1	Klantenbevraging 'Vallen we in de smaak?'	16
2.2	Een benchmark voor klantentevredenheid	16
2.3	Luisteren naar klanten om de dienstverlening te verbeteren	17
3	Doe meer met bestaande informatie	18
3.1	Een virtueel platform voor onderzoeksinformatie	20
3.2	Studentenportaal levert real time inschrijvingsgegevens	21
3.3	Betere service door registratie van klantencontacten	22
3.4	Webapplicatie voor evaluatielijnen van personeelsleden	22
3.5	Vlot gegevens uitwisselen door een uniform bestandsformaat	23
4	Stop met het uitvinden van warm water	24
4.1	Standaarddocumenten overheidsopdrachten via de e-room	26
4.2	Financiële delegaties vertaald in praktische werkinstrumenten	27
4.3	Opvolgingssysteem inkomende post	28
4.4	Logistieke processen standaardiseren	29
4.5	Printing on demand	30
5	Steek samenwerking een handje toe	32
5.1	Meer autonomie voor scholen via webtoepassing	34
5.2	Organisatiebreed communiceren via extranet en iPublish	34
5.3	Kennis in kaart gebracht	35
5.4	Kennisdeling via het intranet	36
5.5	Een overlegforum rond IT-projecten	36
5.6	Plannen en opvolgen van beleidsprojecten	37
6	Verlaat de gebaande paden	38
6.1	Zeg het met een magazine	40
6.2	Verkeersinformatie op maat van mensen	40
6.3	Een dynamisch aanwervingsbeleid	41
6.4	Een nieuwe stand om naar buiten te komen	41
6.5	Rendementsondersteuning voor medewerkers met een handicap	42
7	Verruim uw blikveld	44
7.1	Een toekomstscenario voor de natuur	46
7.2	Ruimtelijke ordening met lokale betrokkenheid	47
7.3	Rijbewijs op School	48
7.4	Portfolio Werkzoekenden	49
8	Bottom-up ontstaat beweging	50
8.1	Zoeken naar meer nauwkeurige verkeerstellingen	52
8.2	Open Dienstendag	52
8.3	Drie sporen voor een innovatieve organisatie	53



WEET VOOR WIE U



WERKT

1

Maak het uw klanten gemakkelijk. Door vanuit klanten en gebruikers te denken, ontstaat een andere kijk op de eigen dienstverlening. En vaak gaat meer comfort voor de gebruikers gepaard met interne winsten in tijd en kwaliteit.





1.1 Aanmoedigingspremies online aanvragen

De Vlaamse overheid keert aanmoedigingspremies uit als aanvulling op RVA-uitkeringen in het kader van tijdskrediet of loopbaanonderbreking. Sinds kort kunnen werknemers de aanvraag daarvoor online doen. Het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie heeft ook de verwerking grotendeels geautomatiseerd, en de verschillende systemen (voor de openbare sector, de privésector en de non-profit-sector) zijn in één aanvraag samengebracht.

‘Dit e-govproject betekent een enorme vereenvoudiging voor de klant én voor ons’, zegt Davy Deblauwe van het Departement Werk en Sociale Economie (WSE). ‘De gegevens die we al hebben, staan vooraf ingevuld op het formulier: minder werk voor de aanvrager, en er zijn geen fouten meer mogelijk. De toepassing controleert de aanvraag op vormfouten en op inhoudelijke geldigheid. Ze formuleert voor de meeste aanvragen dus zelf een voorstel tot beslissing, wat het werk spectaculair verlicht. En de klant kan op elk moment via de website controleren hoe het met zijn dossier staat.’

Een dergelijke grootscheepse verandering in de manier van werken stoot vaak op onbegrip: de opstart vraagt veel werk en niet iedereen ziet er meteen het nut van in. ‘Daarom hebben we ervoor gezorgd dat het draagvlak zo groot mogelijk was’, zegt Deblauwe. ‘Het klantentevredenheidsonderzoek was een steun in de rug. Daaruit bleek duidelijk dat de klant erg voor een online aanvraag gewonnen was. Voor we aan het project begonnen, zijn we bij de medewerkers ook zelf gaan vragen wat ze veranderd wilden zien, en we hebben regelmatig informatiemomenten georganiseerd. Tot slot hebben we het project gekaderd in ons algemene CAF-kwaliteitszorgsysteem, met regelmatige monitoring. Dat heeft de slaagkansen fors verhoogd.’

1.2 Een busabonnement via het internet

Sinds 2008 kan iedereen een abonnement bij De Lijn ook online kopen. Dat kan dag en nacht, het duurt maar enkele minuten, en je moet voor bepaalde documenten niet langer naar het gemeentehuis, zoals bij een papieren aanvraag wel nog het geval is. Drie dagen later zit het abonnement in je bus. Je hebt alleen een elektronische identiteitskaart nodig.

‘Voor de klanten is dit een eenvoudig bijkomend verkoopskanaal. Voor De Lijn, maar ook voor de gemeenten, betekent de online bestelmogelijkheid een forse werklastvermindering’, zegt afdelingshoofd Klant & Verkoop Filip Brutsaert. ‘Doordat veel gegevens automatisch worden opgehaald, moeten de gemeenten jaarlijks 33.000 attesten minder afleveren.’ Om het project te laten slagen, moesten heel wat interne en externe partners de neuzen in dezelfde richting krijgen.

Bij de opstart van de online verkoopapplicatie verwachtte De Lijn dat het eerste jaar ongeveer 2000 aanvragen binnen zouden lopen. In werkelijkheid werden in 2008 in totaal 4376 online abonnementen verkocht. Van alle verkoopskanalen scoort de online verkoop ook het best in de klantentevredenheidsmeting: maar liefst 98 % van de respondenten is er tevreden over.

Wie? » WSE

Vlaams Subsidieagentschap voor
Werk en Sociale Economie
Dienst Aanmoedigingspremies

In een notendop

Een project dat duidelijk
gezorgd heeft voor meer
effectiviteit en efficiëntie. De
dienstverlening is er sneller op
geworden en de foutenkans
verkleint. Ook positief: de
samenwerking met interne en
externe partners.

Contact

Davy Deblauwe
Adjunct van de directeur
davy.deblauwe@
wse.vlaanderen.be

Wie? » MOW

De Lijn
Afdeling Klant en Verkoop

In een notendop

Meerwaarde voor de
klanten gecombineerd
met een administratieve
vereenvoudiging voor alle
betrokkenen. Projectmatige
aanpak met een
multidisciplinair team.

Contact

Filip Brutsaert
Afdelingshoofd Klant & Verkoop
filip.brutsaert@delijn.be

1.3 Voorverkoop bevorderen door tickets per sms

Door de voorverkoop te bevorderen, wil De Lijn de stiptheid van de bussen verder verbeteren. Sinds enige tijd verkoopt De Lijn biljetten en meerrittenkaarten in krantenwinkels. De kaartjes kosten er minder dan als je ze op de bus zelf bestelt, en dat heeft succes: bijna 90 % van de meerrittenkaarten komt nu uit de krantenwinkel. 'Maar bij de enkelvoudige biljetten was het succes minder', zegt afdelingshoofd Klant & Verkoop Filip Brutsaert. 'Tachtig procent van die passagiers rekent zijn biljet nog altijd af bij de chauffeur.'

Comfort

Onderzoek leerde dat de wie enkele-ritbiljetten koopt, vaak een convenience-reiziger is die gemak, eenvoud en comfort belangrijker vindt dan een prijsvoordeel. Juist die mensen hebben er een hekel aan om in de rij te gaan staan in de krantenwinkel. 'Daarom heeft De Lijn voor die klanten een nieuw verkoopkanaal in het leven geroepen: je kunt de biljetten gewoon bestellen met een sms'je. Een snelle en gemakkelijke oplossing, die altijd beschikbaar is. De koper stuurt ons een sms'je, en de bevestigings-sms geldt een uur lang als ticket.'

In 2007 werd het sms-systeem als pilootproject gelanceerd in Gent en Antwerpen. Met veel succes: ondertussen zijn er al 350.000 sms-tickets verkocht. Meer dan 85 % van de gebruikers bleek (zeer) tevreden over het systeem en 9 % van de respondenten geeft aan dat ze sinds de introductie van sms-ticketing meer met De Lijn zijn gaan reizen.

Nieuw financieringsmodel

'Een voltreffer dus', zegt Filip Brutsaert. 'Bovendien hebben we een heel interessant financieringsmodel onderhandeld met onze externe partners, zuiver gebaseerd op een variabele commissie. De uitbreiding van het systeem naar heel Vlaanderen wordt nu onderzocht.'



Wie? » MOW

De Lijn
Afdeling Klant & Verkoop

In een notendop

Het project ontstond vanuit het klantenperspectief en dat bleef doorheen het hele traject de focus. Door voortdurend meten en onderzoek konden schaarse middelen op de beste manier worden ingezet.

Contact

Filip Brutsaert
Afdelingshoofd
filip.brutsaert@delijn.be

De kar en het paard

Projecten als sms-ticketing zijn vooral succesvol omdat ze nieuwe technologieën niet als startpunt nemen, zegt Filip Brutsaert. 'We hebben eerst gekeken naar de noden van de klant, en daar dan een technologische oplossing voor gezocht. Start je vanuit een technologie om dan te kijken hoe die kan worden toegepast, dan is dat dikwijls minder succesvol.'



Wie? » OV

Agentschap voor
Hoger Onderwijs en
Volwassenenonderwijs
Afdeling Studietoelagen

In een notendop

Een intern ontwikkeld instrument, dat niet alleen voor de dossierbehandelaars, maar ook rechtstreeks voor klanten nuttig is. Wie in aanmerking komt, zet ook makkelijker de stap om een aanvraag te doen.

Contact

Thomas Van Den Berge
en Paul Geens
thomas.vandenberge@
ond.vlaanderen.be
paul.geens@ond.vlaanderen.be

Wie? » BZ

Departement Bestuurszaken
Afdeling Beleid in
samenwerking met de afdeling
Regelgeving, de afdeling
Proces- en Informatiebeheer
en de stafdienst

In een notendop

Een ingewikkelde materie die vroeger vanuit allerlei bronnen moest worden bijeengepuzzeld, wordt nu op één plaats gecentraliseerd. De simulator is nuttig voor internen én externen.

Contact

Ronny Verstraete
Adviseur
ronny.verstraete@
bz.vlaanderen.be

1.4 Bereken zelf uw studietoelagen

De regelgeving rond studietoelagen en schooltoelagen is voor buitenstaanders niet erg eenvoudig. Veel mensen weten niet of ze er al dan niet recht op hebben en hoe hoog de toelagen precies zijn. Recent werd de regelgeving aangepast.

De afdeling Studietoelagen van het Departement Onderwijs ontwikkelde twee berekeningsprogramma's in Excel waarmee de mensen dat zelf kunnen uitvissen. 'De module is vooral bedoeld voor onze nieuwe doelgroepen', zegt dossierbehandelaar Thomas Van Den Berge. 'Het hoger onderwijs en het secundair zijn al langer vertrouwd met studietoelagen, maar sinds kort kun je ook in het basisonderwijs een toelage krijgen. Daar zijn mensen vaak minder goed op de hoogte. De berekeningsmodule is een laagdrempelig middel om hen goed te informeren – naast uiteraard de brochures en affiches die we publiceren.'

De dossierbehandelaars die het instrument zelf ontwikkelden, schakelden interne en externe partners in als klankbord. Het resultaat van de gemeenschappelijke inspanningen zijn twee gedragen instrumenten die op de website aan iedereen worden aangeboden.

'Zo voorkomen we ook heel wat informatievragen bij de afdeling en bij de Vlaamse Infolijn', zegt Thomas Van Den Berge. 'De vragen die toch nog binnenkomen, zijn meer to the point. Een bijkomend voordeel is dat de mensen zo meteen ook naar de website studietoelagen worden gelokt. Zo verlagen we de drempel naar het online aanvraagformulier. En dat is in de meeste gevallen de vlotste weg om een aanvraag te doen. Onze website krijgt ondertussen dagelijks meer dan 4000 bezoekers.'

1.5 Wilt u weten hoeveel u zult verdienen?

De website www.vlaanderen.be/arbeidsvoorwaarden maakt op een heel toegankelijke manier alle arbeidsvoorwaarden bij de Vlaamse overheid openbaar. De salarisschalen staan erop, maar ook sociale voordelen, loopbaanperspectieven en verlofmogelijkheden. Het pronkstuk van de website is de salarissimulator.

Ronny Verstraete, adviseur Beloningsbeleid: 'De salarissimulator is een eigen idee dat volledig intern is uitgewerkt. Veel HR-managers van de Vlaamse overheid gebruiken hem zelf om het salaris van nieuwe mensen te berekenen. Maar in de eerste plaats is het een handig middel om sollicitanten een idee te geven van hun volledige salaris. De transparantie rond de arbeidsvoorwaarden past in de overtuiging dat elke Vlaming, als belastingbetaler en bijgevolg als belanghebbende, toegang moet krijgen tot deze informatie.'

'De hoge bezoekersaantallen van de website tonen aan dat daar wel degelijk behoefte aan was. In een krappere wordende arbeidsmarkt zijn de website Arbeidsvoorwaarden en de salarissimulator nuttige instrumenten om de Vlaamse overheid via een goede arbeidsmarktcommunicatie beter te positioneren.'

1.6 Een website wordt een werkinstrumen

De gloednieuwe website www.vlaamsbouwmeester.be bevat een schat aan architectuurinformatie. De site geeft voor ongeveer 450 projecten een geïllustreerd beeld van de situatie voor, tijdens en na de werken, samen met alle informatie en visies van de verschillende ontwerpers. 'Bovendien starten we half 2009 een online beeldenbank waar op termijn 20 000 foto's komen', zegt mede-ontwikkelaar Stijn De Vleeschouwer.

Maar er is meer. 'We wilden de site ook gebruiken als intern en extern werkinstrument. De 1000 ontwerp bureaus die elk jaar kandideren, kunnen nu online inschrijven en hun kandidatuur en de procedures via de site opvolgen. Makkelijk voor hen en tijdswinst voor ons. Langs deze weg kunnen we de Vlaamse overheid ook sterker internationaal profileren, zodat we meer internationale bureaus bereiken.'

Voorts omvat de site een applicatie die de teamleden gebruiken voor de opvolging van hun projecten. 'Daardoor verloopt de communicatie tussen de teamleden een stuk vlotter. Iedereen kan nu zien waar de anderen mee bezig zijn.'



Wie? » BZ

Departement Bestuurszaken
Patrimonium
Team Vlaams Bouwmeester

In een notendop

De site verhoogt de zichtbaarheid van de dienst en ontsluit veel informatie. De dagelijkse werking gaat naadloos over in een levend archief. Ook de externe klanten halen hier meer uit.

Contact

Stijn De Vleeschouwer
Projectbegeleider landschap
en infrastructuur
stijn.devleeschouwer@bz.vlaanderen.be





**GEBRUIK KLANTEN
ALS**



SPIEGEL

2

Hoe kunt u de dienstverlening zo goed mogelijk organiseren? Klanten zelf hebben daar vaak de beste kijk op. Organisaties die actief op zoek gaan naar de wensen en behoeften van klanten en gebruikers, winnen op verschillende fronten.



2.1 Klantenbevraging 'Vallen we in de smaak?'



Wie? » BZ

Agentschap voor Facilitair
Management
DAB Catering

In een notendop

Een goede praktijk:
voortdurende verbetering,
vertrekkend vanuit de klant.

Contact

AFM Servicelijn
servicelijn.afm@vlaanderen.be

Onder de naam 'Vallen we in de smaak?' ontwikkelde de DAB Catering van het Agentschap voor Facilitair Management een enquête bij de klanten van zijn restaurants, cafetaria's en cateringactiviteiten. 'Die enquête hebben we volledig zelf georganiseerd, met onder meer ook een wedstrijd om de respons te verhogen', zegt Madyvan Asmalsky, kwaliteits- en relatiebeheerder bij de DAB. 'Van de softwarekeuze over het opstellen van de vragenlijsten tot en met de communicatie van de resultaten. Het voordeel is dat je veel sneller resultaten krijgt dan met een extern bureau. En indirect bevordert het ook de teamspirit, want vele collega's hebben hun steentje bijgedragen om de enquête te organiseren.'

De peiling leverde hoofdzakelijk positieve geluiden op. Meer dan 80 % van de 2.617 respondenten is tevreden. 'Maar de enquête past in ons streven om onze service nog te verbeteren. Daarvoor zijn al stappen gezet: in totaal willen we tegen eind 2009 44 algemene en lokale verbeteracties uitvoeren. Met onder meer een breder aanbod gezonde voeding, een ander bestelsysteem en een beter systeem voor klachtenbehandeling.'

2.2 Een benchmark voor klanttevredenheid



Wie? » BZ

Agentschap voor
Overheidspersoneel

In een notendop

Het project stimuleert
organisaties tot interacties met
klanten om kwaliteit van de
dienstverlening te verhogen.
De benchmarkvergelijking
versterkt de impact van
de resultaten – zeker voor
verbetertrajecten.

Contact

Freija De Smet
P&O adviseur Personeels- en
klantenbevragingen
freija.desmet@
bz.vlaanderen.be

Een klantenbevraging opstellen is geen klein bier. Daarom heeft het Agentschap voor Overheidspersoneel een kant-en-klare modelvragenlijst en methodiek opgemaakt. 'Het is een modulair opgebouwd geheel, gemakkelijk aan te passen aan de specifieke organisatie en doelstellingen, en met veel aandacht voor de rapportering', zegt adviseur Personeels- en klantenbevragingen Freija De Smet. 'De vragenlijsten werden grondig getest in pilootgroepen.'

Door een modelvragenlijst en methodiek aan te bieden, verlaagt AgO de drempel naar klantenbevragingen. De introductie van een gezamenlijke aanpak past in de bredere strategie van de Vlaamse overheid om de houding van burgers, bedrijven en organisaties tegenover de overheidsdiensten globaal in kaart te brengen. Door gebruik te maken van de bestaande expertise, wordt tijd en geld bespaard. Omdat eenzelfde antwoordschaal wordt gebruikt, kunnen gebruikers hun resultaten vergelijken met andere entiteiten binnen de Vlaamse overheid.

'We zijn gestart met het uitbouwen van een anonieme database met alle resultaten, waarmee je je eigen organisatie kunt benchmarken en dus ook de prioritaire verbeterpunten leert kennen. Juist die vergelijkbaarheid maakt een klantenbevraging echt waardevol. En de Vlaamse overheid in het algemeen kan de database gebruiken als barometer voor de kwaliteit van haar dienstverlening.'

2.3 Luisteren naar klanten om de dienstverlening te verbeteren

Het Agentschap Wegen en Verkeer Vlaanderen wil een veilige en duurzame mobiliteit bieden, rekening houdend met prioriteiten van burgers. 'Daarvoor zijn we continu afhankelijk van de informatie die wij krijgen van onze klanten', zegt Leona De Schauwer, de centrale klachten- en meldingencoördinator. Daarom heeft het agentschap een uniform systeem uitgewerkt voor de registratie en opvolging van alle informatievragen en meldingen van de burger. Het LEONA-project staat voor Luisteren, Erkennen, Oplossen en Analyseren.

Eén systeem

'Vroeger had elke afdeling een eigen systeem om klantencontacten te registreren, of helemaal geen', zegt Leona De Schauwer. Daardoor vielen heel wat brieven met meldingen, klachten of informatievragen tussen de plooiën.'



In één afdeling bestond een goed functionerend systeem. Wat daar werkte, werd overgenomen voor het hele agentschap. Alle afdelingen werken nu op dezelfde manier om meldingen te registreren. Om iedereen warm te maken voor deze aanpak, had LEONA ook aandacht voor training, coaching en het sensibiliseren van medewerkers.

'Het registreren en opvolgen van meldingen draagt bij tot een efficiënte en klantgerichte dienstverlening. Zo kun je het aantal binnengekomen meldingen meten, kijken of ze al dan niet correct en tijdig beantwoord worden, en de resultaten van de ondernomen acties evalueren. Die resultaten worden via boordtabellen opgevolgd. En elk jaar wordt een volledig rapport opgemaakt.'

Dankzij het systeem kan het Agentschap veel korter op de bal spelen en kleine problemen opsporen voor ze groot worden. 'Door de uniforme registratie en opvolging is het ook gemakkelijker om afdelingsoverschrijdende acties te ondernemen.'

Cultuuromslag

De klemtoon op een betere registratie en opvolging van meldingen heeft een heuse cultuurverandering teweeggebracht, zegt Leona De Schauwer. 'Terwijl veel medewerkers vroeger nogal defensief reageerden bij een klacht, groeit nu het besef dat een klacht juist een kans is om onze werking te verbeteren.'

Het hele systeem is er overigens niet zomaar gekomen. 'Om ons ISO-certificaat te halen, was een goed klachtenmanagementsysteem een belangrijke voorwaarde. Intussen hebben we het certificaat effectief behaald. En ook de recente klantentevredenheidsonderzoeken zijn steeds positiever over onze werking!'

Wie? » MOW

Agentschap Wegen en Verkeer
Stafdienst

In een notendop

Een integraal systeem om beter naar de klanten te luisteren. Het project is een hefboom tot organisatieverandering. Medewerkers worden zich meer bewust van het belang van klantgerichtheid.

Contact

Leona De Schauwer
Centrale klachten- en meldingencoördinator AWW
leona.deschauwer@mow.vlaanderen.be





**DOE MEER MET
BESTAANDE INFOR**



MATIE

3

Organisaties verzamelen veel gegevens. Vaak is die informatie ook voor anderen heel interessant. Soms zit ze verstopt op heel verschillende plekken. De kunst is om wat er is ook goed te ontsluiten. En dan kan er veel.



3.1 Een virtueel platform voor onderzoeksinformatie

Wie? » EWI

Departement Economie,
Wetenschap en Innovatie
Afdeling Kennisbeheer

In een notendop

Het project speelt in op reële knelpunten en een gedeelde behoefte van beleid en belanghebbenden. Gedurende het volledige traject is rekening gehouden met de belangen van de partners.

Contact

Geert Van Grootel
Projectleider
geert.vangrootel@
ewi.vlaanderen.be



Het FRIS programma (Flanders Research Information Space) bouwt aan een eenvoudige, transparante en open ruimte voor informatie over onderzoek en innovatie. 'Onderzoeksinformatie zit verspreid over diverse instanties. Elke kennisinstelling staat zelf in voor de aanlevering van gegevens, eens om de zoveel tijd. Dit is een erg arbeidsintensief proces en je krijgt de gegevens nooit in real time,' zegt projectleider Geert Van Grootel.

Centraal binnen het FRIS concept staat de gedachte om de informatie te genereren vanuit de processen van de kennisinstellingen zelf. 'Elke dataleverancier blijft hierbij verantwoordelijk voor zijn eigen gegevens. De data zijn altijd correct en actueel en doordat alles slechts rechtstreeks en eenmalig opgevraagd wordt, is er minder administratieve overlast. Hierdoor kunnen de onderzoekers zich meer op hun echte kerntaken concentreren. Tijd gewonnen én gegevens met meer kwaliteit.'

FRIS is in volle ontwikkeling, maar werpt reeds zijn eerste vruchten af. In juni 2008 werd het nieuwe onderzoeksportaal gelanceerd (www.researchportal.be), met voorlopig alleen de projecten van de universiteiten. Geleidelijk zal het portaal worden uitgebreid met hogescholen en andere instellingen. Er komt onder meer ook een digitale bibliotheek met de publicaties van de onderzoekers en een witte gids (wie doet wat/expertengids) en informatie over octrooien en publicaties.

Draagvlak vergroot

'Dit was zeker geen zuiver technologisch project', zegt Geert Van Grootel. 'Om het draagvlak voor FRIS zo groot mogelijk te maken, hebben we alle stakeholders van bij het begin bij de werkgroepen betrokken. Om de complexiteit het hoofd te bieden, maakten we gebruik van een programma-management. De databank moet nog verder worden aangevuld, maar het draagvlak is er. We hebben ook een doorgedreven communicatiestrategie ontwikkeld met workshops, presentaties, flyers, gadgets, enzovoort.'



3.2 Studentenportaal levert real time inschrijvingsgegevens

In 2008 wijzigde de financieringsregeling voor het hoger onderwijs en werd het leerkrediet voor studenten ingevoerd. Dat was voor Onderwijs en Vorming de gelegenheid om gegevensstromen tussen instellingen en overheid opnieuw te bekijken.

Tot vorig academiejaar stuurden hogescholen en universiteiten op vaste tijdstippen hun inschrijvingsgegevens door naar het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming. Nu gaan die gegevens van bij de inschrijving automatisch naar de centrale databank van het ministerie.

‘De vernieuwing was dringend nodig’, zegt waarnemend afdelingshoofd Peter Parmentier. ‘De vaste tellingsdata brachten heel wat administratie mee en de inschrijvingsgegevens van september-oktober waren pas eind februari beschikbaar. Terwijl die gegevens nodig zijn voor de berekening van de werkingsuitkeringen van de instellingen en het leerkrediet, de studietoelagen en de kinderbijslag van de studenten.’

De webservicetechnologie maakt het mogelijk dat verschillende systemen met elkaar gaan communiceren. Om de implementatie succesvol te kunnen doorvoeren, werd intensief samengewerkt met de 29 hogescholen en universiteiten. Het medebeheer van de Databank Hoger Onderwijs door instellingen en overheid werd decretaal verankerd.

Het is voor het eerst dat het beleidsdomein Onderwijs & Vorming zijn databanken op deze manier openstelt voor de buitenwereld. De gegevens die geregistreerd worden, zijn vanaf de volgende dag ook door studenten raadpleegbaar op www.studentenportaal.be.



Wie? » OV

Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen en EDS-Telindus

In een notendop

Correcte informatie uitwisselen in real time, met minder administratieve belasting. Hier hebben alle belanghebbenden winst bij: de instellingen, de studenten en de overheid zelf. Een project met veel impact.

Contact

Peter Parmentier
Waarnemend afdelingshoofd
peter.parmentier@ond.vlaanderen.be



3.3 Betere service door registratie van klantencontacten

Wie? » LNE

Openbare Vlaamse
Afvastoffenmaatschappij
Afdeling Bodem
Dienst Databeheer

In een notendop

Een customer relationship
management system dat
intern werd ontwikkeld. De
dienstverlening aan de burgers
en de interne kennisopbouw
gaan erop vooruit.

Contact

Ilse Pepermans
Deskundige
ilse.pepermans@ovam.be

In 1996, met de start van het bodemdecreet, richtte de OVAM een infolijn bodem op. 'In het begin beantwoordde de infolijn alleen vragen over het bodemat-test', zegt deskundige Ilse Pepermans. 'Langzamerhand gingen we ook inhoudelijke vragen behandelen over risicoactiviteiten, schadegevallen, de verschillende fasen van een bodemsanering, enzovoort. Alleen voor complexe vragen verwijzen we de klant nog altijd door naar de specialisten.'

'We ondervonden dat er weinig structuur en overzicht zat in al die oproepen. Omdat we met verschillende collega's op de infolijn werken, was de historiek van een contact soms moeilijk traceerbaar. Daarom heeft Ilse De Win, een van de zeven infolijners en celhoofd van de cel Datamining, een hulptoepassing gemaakt waarmee we alle telefoongesprekken eenvoudig kunnen registreren. We kunnen automatisch een mailtje sturen naar de dossierhouders met de inhoud van het telefoongesprek, zodat zij op de hoogte blijven. Bij elk gesprek registreren we hoe de opvolging is verwerkt, en we kunnen ook statistieken opmaken: welke dagen zijn het drukst, welke soort vragen komt het meest aan bod, welke groep klanten belt frequent?'

'Ook onze kennisopbouw verbetert door de hulptoepassing. Regelmatig terugkerende vragen kunnen we makkelijk opzoeken in de Infopedia. Iedere infolijner kan exact opzoeken wie er wanneer gebeld heeft. Daardoor moeten we minder vaak doorschakelen en zijn de antwoorden meer gestroomlijnd.'

3.4 Webapplicatie voor evaluatielijnen van personeelsleden

Wie? » WVG

Departement Welzijn,
Volksgezondheid en Gezin
Management
ondersteunende dienst
afdeling Personeel, team HRM
afdeling Ondersteuning
Werking, team ICT

In een notendop

Bottom-up innovatie die
zorgt voor meer kwaliteit
en minder werk en papier.
Bij de ontwikkeling was er
een voortdurende interactie
tussen de ontwikkelaars en de
gebruikers.

Contact

Koen Duym
HR-medewerker
koen.duym@
wvg.vlaanderen.be

Voor een goede werking van de evaluatiecyclus moet er heel wat informatie over en weer gaan tussen de leidinggevenden en het team HRM. De juiste documenten moeten worden aangepast aan de laatste stand van zaken. Tot voor kort gebeurde dat manueel. Nu heeft de managementondersteunende dienst van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin daar een toegankelijke webapplicatie voor uitgebouwd.

HR-medewerker Koen Duym: 'In het oude systeem moesten we lijsten genereren in Excel. Die werden dan naar de afdelingen gestuurd, keerden ingevuld terug en werden dan weer in onze bestanden ingevoerd. Nu is er een webapplicatie gekoppeld aan het bestaande personeelsbeheersysteem. De personeelsverantwoordelijke kan zelf op elk moment wijzigingen in de evaluatielijnen doorgeven en de evaluatielijnen van een personeelslid of een team raadplegen. De databank levert ook rapporten en statistieken.'

De webapplicatie is het idee van één individuele medewerker en kwam tot stand zonder bijkomende middelen. 'De nodige knowhow was intern aanwezig om met de beschikbare software en de server een webapplicatie te ontwikkelen. Maar de beperkte complexiteit van de innovatie is omgekeerd evenredig met de brede uitrol over 4 entiteiten en voor 1800 personeelsdossiers.'

Aangezien de cyclus voor prestatie management (PLOEG) van toepassing is voor elk personeelslid van de Vlaamse overheid, kunnen de basisprincipes van deze webapplicatie ook door andere beleidsdomeinen overgenomen worden. Het departement WVG is bereid om de webapplicatie en broncode ter beschikking te stellen van andere belangstellers.

3.5 Vlot gegevens uitwisselen door een uniform bestandsformaat

De Databank Ondergrond Vlaanderen (DOV) is een samenwerkingsverband tussen het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie, het Departement Mobiliteit en Openbare Werken en de Vlaamse Milieumaatschappij. Het projectteam is verspreid over de deelnemende entiteiten. Meetresultaten uit één organisatie worden via de databank gedeeld met anderen. Via een webgebaseerde viewer kunnen andere overheden, bedrijven en burgers gratis de gegevens in de databank raadplegen in functie van eigen behoeften.

De databank steunt op data van heel veel verschillende instanties. Die werden tot voor kort in verschillende bestandsformaten aangeleverd en moesten manueel worden geïntegreerd. Nu is er één geüniformiseerd aanleverformaat.

Coördinator Marleen Van Damme: 'Met behulp van XML, eXtensible Markup Language, hebben we als standaard een duidelijk stramien uitgetekend voor gegevensoverdracht, zodat iedereen dezelfde gegevensvolgorde hanteert. Via de site kan de conversie gebeuren. Dat is een forse administratieve vereenvoudiging, want er moet niets meer aan de bestanden worden gewijzigd. En de validatie gebeurt nu met een druk op de knop.'

Het uitwisselingsformaat is momenteel in gebruik binnen DOV en OVAM. Het staat ook ter beschikking van boorbedrijven, laboratoria, bodemsanerings-deskundigen, onderzoeksinstellingen en allerhande studiebureaus. Het formaat is modulair opgevat. Als er in de toekomst nog bijkomende bodemgegevens geïntegreerd zouden moeten worden, kan het XML-stramien eenvoudig worden aangepast.

Vanuit de eigen expertise rond gegevensuitwisseling speelt het projectteam actief in op Europese ontwikkelingen rond de uitwisselbaarheid van ondergrondgegevens om mee de richting uit te zetten.



Wie? » LNE & MOW

Departement Leefmilieu,
Natuur en Energie
Departement Mobiliteit en
Openbare Werken
Vlaamse Milieumaatschappij

In een notendop

Het dataformaat optimaliseert het proces van data-uitwisseling en -invoer. Dat levert meer kwaliteit en bespaart interne en externe arbeidstijd. De verregaande samenwerking tussen de partners en het sterke engagement van de projectleider en de medewerkers dragen bij tot het succes.

Contact

Marleen Van Damme
Projectcoördinator
marleen.vandamme@
lne.vlaanderen.be





**STOP MET HET UITV
VAN WARM WATER**



INDEN

4

Een effectievere en efficiëntere werking: dat willen we allemaal. Maar iemand moet het initiatief nemen. Dat kan door het management, maar even goed ontdekt een medewerker het ei van Columbus. Maak gerust gebruik van wat anderen voor u deden.





4.1 Standaarddocumenten overheidsopdrachten via de e-room

Wie? » MOW

Departement Mobiliteit en
Openbare Werken
Afdeling Maritieme toegang

In een notendop

Dit project is een sterk voorbeeld hoe een creatief klimaat in de organisatie ruimte creëert voor ideeën van medewerkers. Bottom-up uitwerking door een nieuwe medewerker die ruimere mogelijkheden zag voor het eigen leerproces; een combinatie van eenvoud en impact.

Contact

Sidney Crabs
Deskundige Cel Directe
Ondersteuning
sidney.crabs@
mow.vlaanderen.be

De afdeling Maritieme Toegang van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken werkt voortdurend met overheidsopdrachten en de bijbehorende procedures. Alle documenten die de afdeling gebruikt, staan per categorie op een server gecentraliseerd.

Leidraad

Een nieuwe medewerker werd aangetrokken om overheidsopdrachten mee op te volgen tot aan de finale vastlegging. 'Het probleem was dat elke locatie van de afdeling Maritieme Toegang zijn eigen manier van werken had om fiches, begeleidingsbrieven, nota's of bestekken op te stellen. Ook inhoudelijk waren er enorme verschillen', stelde Sidney Crabs al snel vast.



'Daarom heb ik voorgesteld om een leidraad op te stellen zodat we op een uniforme manier kunnen werken. Daarnaast ontwikkelde ik standaardformulieren. Door die via de bestaande e-room ook aan collega's ter beschikking te stellen, werkt iedereen nu met hetzelfde document. Als er iets verandert, bijvoorbeeld een nieuwe minister of een nieuw adres, dan pas ik dat centraal aan en heeft iedereen meteen de juiste gegevens.'

Niet meer te missen

'De structuur van de e-room is zo opgevat dat je eerst de wetgeving en de regelgeving hebt van de overheidsopdrachten. Daarna komt het praktische gedeelte waarin je stap voor stap de documenten kunt afhalen die je nodig hebt voor een aanbesteding, gunning, verrekening, subsidie, enzovoort. Zonder nieuwe investeringen en door spontaan samen te werken met collega's hebben we alles uitgewerkt. Nu is het een effectief en efficiënt werkinstrument dat collega's niet meer kunnen missen. Tools van collega's die extra informatie bieden, worden vlot geïntegreerd. Ook de laatste stand van zaken is in de e-room te vinden.'

Tot slot is ook de procedure gestroomlijnd. 'De doorlooptijd gaat erop vooruit. Door de verhoogde kwaliteit, komen minder dossiers terug. Moet er in extremis nog iets aangepast worden, dan zijn alle documenten digitaal beschikbaar. De cel ondersteuning krijgt minder vragen over 'hoe moet ik...' of 'waar vind ik...'. De inhoudelijke ondersteuning gaat erop vooruit.'

4.2 Financiële delegaties vertaald in praktische werkinstrumenten

De financiële delegaties zijn vrij abstract vastgelegd in juridische delegatiebesluiten. Om de uitvoering van de begroting in goede banen te kunnen leiden, moet duidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor het beheer van welke budgetten, zodat de validatie van de financiële dossiers correct verloopt.

Om dat te bereiken, maakte het departement Economie, Wetenschap en Innovatie een vertaalslag naar handige werkinstrumenten die de verwerking van financiële dossiers ten goede komen. Het instrument kreeg de vorm van 2 eenvoudige en centraal beschikbare tabellen.

- De eerste tabel geeft voor elk begrotingsartikel de gedelegeerde inhoudelijk ordonnateur en een vervanger.
- Een tweede tabel bevat alle noodzakelijke handtekeningen ter verificatie.

‘Pdf’s van beide gevalideerde tabellen en de bijhorende delegatiebesluiten staan op de gedeelde server’, zegt Rita Hauchecorne, coördinator Organisatiebeheersing. ‘Elk personeelslid kan ze raadplegen. Voor alle betrokkenen bij de financiële processen is het nu duidelijk wie voor welke basisallocaties verantwoordelijk is – en wie niet. Zo weten dossierbehandelaars waar ze aan toe zijn, heeft de boekhouding een veel beter overzicht, en de rapportering aan het management verloopt gemakkelijker en kwaliteitsvoller.’

‘De werkwijze draagt bij tot het risicomanagement voor onze financiële processen. Het mooie is dat voor deze verbeteringen nauwelijks aanpassingen moesten gebeuren in bestaande systemen. In het boekhoudpakket hebben we een vrij veld gebruikt om de naam van de inhoudelijk ordonnateur in te vullen. En in het rapporteringsinstrument is gewoon een extra kolom toegevoegd. Een eenvoudige methode die toepasbaar is in elke entiteit die de regels van de Rijkscomptabiliteit moet volgen.’

Wie? » EWI

Departement Economie,
Wetenschap en Innovatie
Staf

In een notendop

Een no-nonsense verbetering van de interne werking en de financiële ondersteuning.

Contact

Rita Hauchecorne
Coördinator
organisatiebeheersing en
kwaliteit
rita.hauchecorne@
ewi.vlaanderen.be



4.3 Opvolgingssysteem inkomende post

Wie? » LV

Agentschap voor Landbouw en
Visserij
POST team

In een notendop

Een interessante goede
praktijk. De projectaanpak en
de scrum-ontwikkeltechniek
maken resultaatgericht werken
mogelijk. Door te werken in
verschillende rondes krijg je
op korte termijn een gedragen
resultaat.

Contact

Sylvie Deros
Adjunct van de directeur
sylvie.deros@lv.vlaanderen.be

Het Agentschap Landbouw en Visserij heeft een toepassing ontwikkeld om op een eenvoudige en gestructureerde manier inkomende en uitgaande post op te volgen.

Sylvie Deros, projectleider: 'Na onze reorganisatie werden verschillende afdelingen in het agentschap verenigd met elk een eigen manier van postopvolging. Er was geen zicht op het geheel. Met ons postopvolgingssysteem POST is er nu één toegankelijk, gebruiksvriendelijk en eenvoudig systeem voor het hele agentschap. We ontwikkelden het op basis van een bestaande sharepoint-toepassing. Nu kunnen we de status van de inkomende en uitgaande post beter opvolgen en krijgen onze klanten een tijdig antwoord. Bij de invoering van het systeem hebben we ook onze opvolgingsprocessen onder de loep genomen en geoptimaliseerd. We werken aan een papierarme dienstverlening.'

Momenteel wordt het systeem gebruikt door de hoofdbesturen van de afdelingen van het agentschap. De buitendiensten volgen binnenkort. 'En we gaan de toepassing ook geleidelijk uitbreiden, onder meer met de mogelijkheid om een volledig dossier aan de poststukken te koppelen en ook e-mails te registreren.'

Intussen hebben al verschillende entiteiten om een demonstratie van het systeem gevraagd. Voor de geïnteresseerden: het Agentschap voor Landbouw en Visserij is bereid om de broncode van het systeem gratis ter beschikking te stellen aan andere entiteiten.



Scrum

Het postopvolgingssysteem van Landbouw en Visserij is erg handig. Maar vooral de methode waarmee het ontwikkeld werd, is innovatief. Sylvie Deros: 'De scrum-methode is een opeenvolging van sprints die twee weken duren. Aan de start van elke sprint formuleert de kernprojectgroep de wensen en prioriteiten. Na de sprint geeft het ontwikkelteam feedback. Aan de hand daarvan kan de kernprojectgroep tussen 2 sprints de behoeften en de prioriteiten bijsturen, zodat snel kan worden ingespeeld op wijzigende of verkeerd ingeschatte behoeften.'



4.4 Logistieke processen standaardiseren

LAUREAAT!

Het team Logistiek van de MOD WVG moet uiteraard een berg bestellingen verwerken. Over de logistieke processen bestonden weinig of geen afspraken. 'Tot voor kort bestelde iedereen op zijn eigen manier', zegt afdelingshoofd Ivan De Boom. 'Veel bestellingen gebeurden mondeling, er was geen systematische registratie, rapportering was problematisch. Er was geen overzicht.'

Daarom besloot de dienst om de logistieke processen te standaardiseren met het Logistiek Informatiesysteem LOGIS. Dat bestaat uit 2 delen:

- een intranetgedeelte dat functioneert als een online shop, waar de klanten makkelijk hun bestellingen kunnen plaatsen en er de status van opvolgen,
- een backoffice-gedeelte waarmee de eigen medewerkers interne bestellingen verwerken en externe bestellingen plaatsen bij leveranciers. De online catalogus wordt zo beheerd. Het voorraadbeheer gebeurt automatisch.

Het grote voordeel: het team werkt nu sneller, efficiënter en met minder fouten. Ook gebruikers worden er beter van. Door transparante procedures zijn er geen discussies meer. 'Iedere bestelling wordt nu opgeslagen en ieder product is ondubbelzinnig gedefinieerd. Men kan op elk moment de status van een dossier natrekken, ook van de dossiers die door collega's worden behandeld. Het systeem past zelf de voorraad aan. Gebruikers weten dat producten voorradig zijn als zij ze nodig hebben, dus hebben ze ook veel minder de neiging om zelf buffervoorraden aan te gaan leggen.'

Andere beleidsdomeinen kunnen het systeem zonder extra kosten op eigen maat implementeren. Goed gedocumenteerde handleidingen zijn beschikbaar.

Verbetercyclus

Bij de ontwikkeling van LOGIS werd er bewust voor gekozen om niet de aanpak te hanteren van één lange periode analyse gevolgd door één lange periode programmeren. Dat leidt vaak tot een applicatie die toch niet precies is wat de gebruikers ervan hadden verwacht.

Daarom werd een iteratieve ontwikkelingscyclus gehanteerd waarbij analyse, programmeren en testen continu afgewisseld werden. Op die manier werden de gebruikers de hele tijd betrokken bij de ontwikkeling en was het mogelijk om een applicatie te ontwikkelen die 100% op maat is van de klant. Door die werkwijze hadden de gebruikers bij de oplevering vrijwel geen opleiding meer nodig.

Wie? » WVG

Departement Welzijn,
Volksgezondheid en Gezin
Management
ondersteunende dienst
Afdeling Ondersteuning
Werking

In een notendop

De eigen ontwikkeling van het systeem zorgt voor een intern leertraject (al doende leren). Dankzij de iteratieve aanpak kan rekening worden gehouden met alle betrokken actoren. De opgebouwde expertise wordt actief gedeeld met andere beleidsdomeinen.

Contact

Ivan De Boom
Afdelingshoofd
ivan.deboom@
wvg.vlaanderen.be

4.5 Printing on demand



Wie? » BZ

Agentschap Facilitair
Management
Digitale drukkerij

In een notendop

De digitale drukkerij en de digitale werkstroom komen tegemoet aan wat klanten van de drukkerij verwachten: hoge kwaliteit, lage prijs, snelle levertijden. Efficiënt en kwaliteitsvol resultaat.

Contact

drukkerij@bz.vlaanderen.be

De drukkerij van het Agentschap Facilitair Management werkt al enkele jaren digitaal, wat vaak een stuk sneller gaat dan offsetdruk. Maar, zegt teamleider Gilbert Van Hauwermeiren: 'die tijdswinst werd tenietgedaan door de wachttijden voor het snijden en binden. Daarom hebben we besloten om druk en afwerking in huis te integreren in één drukstraat en het hele proces zoveel mogelijk te automatiseren. Een staaltje van spits technologie in de Vlaamse overheid. Met deze drukstraat spelen we maximaal in op de behoeften van onze klanten: de trend is immers kleinere oplagen en snelle levertermijnen.'

De totale werkstroom werd mee in het project opgenomen. 'De klant brengt nu zijn opdracht en eventueel ook de drukklare data in via een intranetpagina en wordt automatisch geïnformeerd over de levertijd en de kostprijs. Hij kan ook zijn opdracht opvolgen. De levertijd van het afgewerkte product bedraagt vaak nog maar één dag, voor een behoorlijke kwaliteit en tegen een heel aantrekkelijke prijs.' De digitale werkstroom biedt de klanten ook een duidelijke financiële rapportering.







**STEEK SAMENWERK
EEN HANDJE TOE**



ING

5

Hoe krijg je alle neuzen in dezelfde richting?

Samenwerken is mooi, maar niet altijd makkelijk.

Instrumenten kunnen helpen.



5.1 Meer autonomie voor scholen via webtoepassing

Wie? » OV
Agentschap voor
Onderwijsdiensten
ICT- EDISONhelpdesk

In een notendop

Voor de scholen daalt de administratieve belasting en stijgt de autonomie. Wat begon als een informatica-update is aangegrepen als een kans om de werking te verbeteren. E-id en federaal token werden geïntroduceerd in de scholen.

Contact

Jan Dejonghe
Applicatiebeheerder EDISON
jan.dejonghe@
ond.vlaanderen.be



Edison is het elektronische communicatiekanaal tussen scholen en het beleidsdomein Onderwijs en Vorming voor de personeels- en leerlingadministratie. De informatie die via Edison wordt doorgestuurd, bepaalt rechtstreeks de wedde van de meer dan 170.000 personeelsleden en de werkingstoelagen van de meer dan 4500 instellingen in het onderwijs.

‘Edison bestaat al langer dan vandaag, maar was intussen wat verouderd’, zegt applicatiebeheerder Jan Dejonghe. ‘Op elke school stond er één computer die met de centrale databank kon communiceren. Was die niet beschikbaar, dan lag het systeem plat.’

Nu kan iedereen die de juiste machtigingen heeft, via een webtoepassing van op welke computer dan ook inloggen en de gegevens van de school doorsturen. De toepassing zelf wordt centraal beheerd. ‘De scholen beslissen zelf wie een machtiging krijgt en voor welk niveau. Vroeger werden die machtigingen door ons uitgedeeld. Voor de scholen is het dus veel gemakkelijker werken. Voor ons dalen de kosten en stijgt de bedrijfszekerheid. En we hoeven de oude computers niet meer te onderhouden...’



5.2 Organisatiebreed communiceren via extranet en iPublish

Wie? » DAR
Departement Diensten
Algemeen Regeringsbeleid
Afdeling Communicatie

In een notendop

Hier is veel gepresteerd met weinig middelen. Het project doorbreekt tussenschotten, zowel door het idee zelf als door de aanpak en het resultaat.

Contact

Godfried Knipscheer
Adviseur digitale
communicatie
godfried.knipscheer@
dar.vlaanderen.be

In 2006 werd de Vlaamse overheid hervormd. Sinds kort zijn alle entiteiten van de ‘nieuwe’ Vlaamse overheid met elkaar verbonden door één extranet. Die koepelsite boven de bestaande intranetsites van de afzonderlijke entiteiten, is het enige organisatiebrede digitale communicatiekanaal.

Makkelijk zelf publiceren

Vernieuwend aan het extranet is vooral het gebruik van iPublish, een content management systeem waarmee mensen zonder IT-kennis toch rechtstreeks een artikel op de site kunnen publiceren. Dat gaat sneller, en de mensen zijn ook dichter betrokken bij het extranet, waardoor het meer gaat leven. ‘We kregen al snel de vraag of er voor internetsites ook een iPublishomgeving opgezet kon worden. Die is er sinds eind 2007’, zegt adviseur Digitale Communicatie Godfried Knipscheer.

Om alle entiteiten toegang te geven werd het Vlaamse overheid Netwerk opgezet. Dat knoopt als het ware de verschillende netwerken van de deelnemende organisaties aan elkaar, zodat gegevens uitgewisseld kunnen worden.

‘Bij de creatie van het extranet hebben we zoveel mogelijk mensen van bij het begin betrokken’, zegt Godfried Knipscheer. ‘Dat gebeurde met workshops waarmee onze partners mee vorm konden geven aan de eisen en wensen voor het extranet.’ ►



Uitbreidingen

Intussen is het extranet-team al volop bezig met uitbreidingen. IPublish zorgt er sinds kort voor dat overheidssites ook toegankelijk zijn voor mensen met een handicap. Er komt een online telefoongids die de volledige Vlaamse overheid zal omvatten. Gebruikers krijgen meer mogelijkheden om hun webpagina's te personaliseren. 'Waar dat nuttig is, willen we ook nieuwe technologieën integreren, zoals Wikipedia en blogs.'

5.3 Kennis in kaart gebracht

Kennisdeling en kennisborging. Dat het nodig is, vindt iedereen, maar hoe je het aanpakt, is niet altijd evident. Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin heeft een eenvoudige maar toch efficiënte manier uitgewerkt om alle beschikbare kennis in het departement op een overzichtelijke manier op te lijsten en daardoor ook overdraagbaar te maken.

'We werken met 2 hoofdcategorieën', zegt afdelingshoofd Luc Moens. 'De eerste omvat instrumenten: de informatiebronnen en de toegang daartoe. De tweede omvat activiteiten die nodig zijn om kennis naar boven te krijgen, want daarvoor is interactie tussen mensen nodig. En omdat de behoeften van personeelsleden verschillen naargelang de werksituatie, definiëren we sleutelfuncties.'

'Met die drie dimensies krijgen we een overzichtsraster. Zo weten we wat er is, en zien we meteen mogelijkheden voor verbetering. Daaruit groeide meteen een actielijst waar we nu aan verder werken. We plannen ook een vervolgmeting.'

'Waar wij vooral trots op zijn', zegt Moens, 'is de eenvoud van het systeem. Geen toeters en bellen, maar wel een efficiënte manier om een van de belangrijke hefboomen van onze organisatie te verbeteren en te garanderen.'

Wie? » WVG

Departement Welzijn,
Volksgezondheid en Gezin
Afdeling Beheersmonitoring

In een notendop

Samenwerking tussen de verschillende afdelingen en verschillende niveaus om de kennisdeling en kennisborging concreet vorm te geven. Een eenvoudige oplossing.

Contact

Luc Moens
Afdelingshoofd
luc.moens@
wvg.vlaanderen.be
beheersmonitoring@
wvg.vlaanderen.be



5.4 Kennisdeling via het intranet

Wie? » MOW

Agentschap
Wegen en Verkeer
Staf

In een notendop

Een integraal model rond kennisbeheer en een project met betrokkenheid van veel personeelsleden. Alle kennis wordt via één ingang ontsloten. Het eilandjesdenken wordt doorbroken.

Contact

Arnold Parmentier
Projectleider Kennisbeheer
arnold.parmentier@
mow.vlaanderen.be



Het Agentschap Wegen en Verkeer telt 1600 personeelsleden, verspreid over 11 afdelingen en een dertigtal wegendistricten. 'In die organisatie is enorm veel kennis aanwezig', zegt projectleider Kennisbeheer Arnold Parmentier. 'Veel werkgroepen werken actief aan het verzamelen van die kennis, maar alles zit verspreid en is dus niet altijd terug te vinden. Doordat binnen afzienbare tijd veel mensen met pensioen gaan of vervangen zullen worden, dreigt veel verloren te gaan.'

Daarom is AWV nu begonnen met het systematisch verzamelen en opdelen van alle nuttige informatie en data. Er werd een toepassing ontwikkeld, uitgaande van de beschikbare tool Corporate Modeller. Via het intranet wordt de informatie voor iedereen beschikbaar gesteld. 'We hebben een centrale kennisstructuur uitgebouwd. Dat is een kapstok waaraan alle relevante kennis gekoppeld wordt. We koppelen het model aan beschikbare data, bijvoorbeeld uit het personeelsbeheerssysteem. Alle instructies zijn nu voor alle personeelsleden op één plaats terug te vinden per onderwerp of per activiteit, of via een zoekfunctie.'

Een omkaderende structuur zorgt ervoor dat het geheel werkt. Veel personeelsleden werden betrokken als materiespecialist. Overlegorganen bouwen het geheel mee uit. Er werd ook coaching voorzien.

5.5 Een overlegforum rond IT-projecten

Wie? » IV

Flanders Investment & Trade

In een notendop

Just do it: blijf niet bij de pakken zitten en onderneem zelf stappen.

Contact

Bart Boucké
Verantwoordelijke
Beheersovereenkomst
bart.boucke@ftagency.be

Net als de meeste organisaties heeft Flanders Investment and Trade nogal wat informatieprojecten lopen. Enerzijds draagt IT bij tot processen die voor de organisatie belangrijk zijn, anderzijds zijn diverse diensten betrokken bij IT-projecten. 'We merkten dat er voor die projecten te vaak ad hoc heen en weer werd gemaïld met wie toevallig bij de betrokken afdeling of dienst beschikbaar was, en vice versa', zegt verantwoordelijke beheersovereenkomst Bart Boucké. 'Daar wilde ik samen met IT-diensthofd Kurt Spitaels wat meer structuur in brengen.'

Het project Business Alignment with IT (BAIT) creëert een betere dialoog tussen IT en de andere afdelingen en diensten binnen FIT. 'BAIT is een werkgroep met mensen uit IT en uit de rest van FIT die tweemaandelijks samenkomt. De leden van de werkgroep zijn de schakel tussen de afdelingen en IT: ze communiceren de keuzes, doelstellingen en prioriteiten voor de afdelingsoverschrijdende IT-projecten en zorgen ervoor dat de IT-oplossingen voldoende draagvlak krijgen.'

'Het is een nieuwe werkvorm die een dialoog onderhoudt, en waarin langs beide zijden betrokkenheid gecreëerd wordt. BAIT vernieuwt op het vlak van organisatiecultuur zodat het afdelingsoverschrijdend overleg beter prioriteiten kan stellen en keuzes maken. Op die manier krijg je een structureel overleg in plaats van ad-hoc mails. Iedereen weet nu veel beter waar hij aan toe is. En als er problemen zijn, weten de medewerkers waar ze terecht kunnen met hun vragen en opmerkingen.'

**Wie? » OV**

Departement Onderwijs en Vorming
Afdeling Strategische Beleidsondersteuning

In een notendop

Het systeem werd intern gerealiseerd. Een gebruikerswerkgroep geeft feedback over verwachtingen en behoeften.

Contact

Sarina De Rijbel
Deskundige
sarina.derijbel@ond.vlaanderen.be
Micheline Scheys
Afdelingshoofd
micheline.scheys@ond.vlaanderen.be

5.6 Plannen en opvolgen van beleidsprojecten

Kwaliteitsvolle, consistente en actuele informatie is noodzakelijk om een overzicht te bewaren over verschillende beleidsinitiatieven. Daarvoor hield de toenmalige afdeling Beleidscoördinatie van het departement Onderwijs vroeger al een Access-database POCO (Projectopvolging en –coördinatie Onderwijs) bij.

‘Die database moest echter centraal worden aangevuld. Daardoor waren de gegevens niet altijd up-to-date of zelfs helemaal onbeschikbaar’, zegt medewerker Sarina De Rijbel. ‘Verschillende afdelingen hadden verschillende opvolgingssystemen en die waren nauwelijks op elkaar afgestemd. We hadden nood aan één centraal systeem voor de planning en opvolging van de beleidsvoorbereidende projecten.’

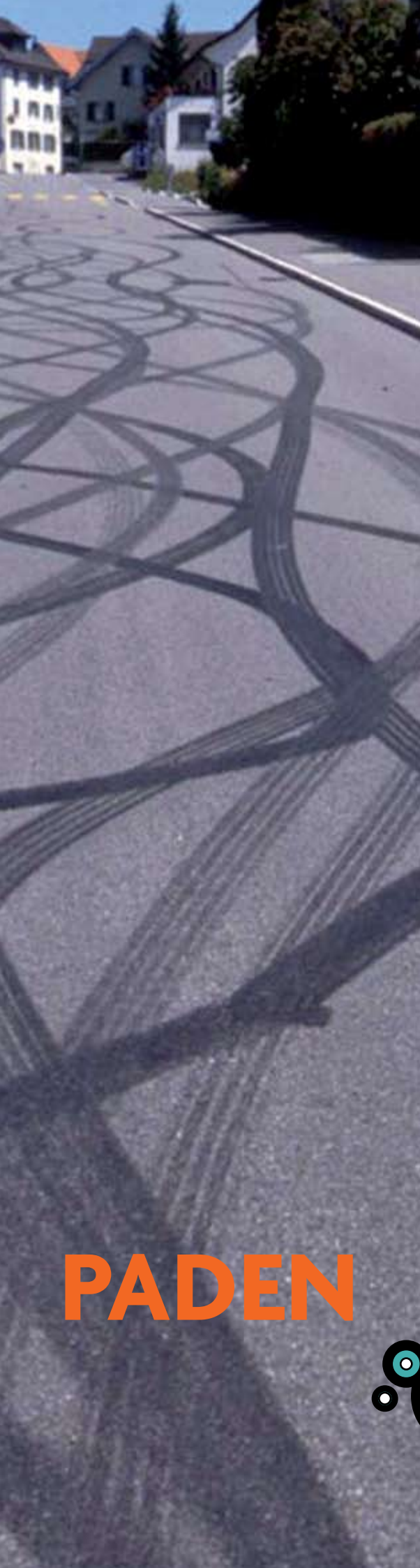
Het nieuwe POCO-systeem creëert een gebruiksvriendelijk en laagdrempelig platform voor alle projectverantwoordelijken. Voor alle projecten wordt weergegeven wat de doelstellingen en de resultaten zijn en wordt aangeduid welke concrete acties, stappenplannen en financiële middelen nodig zijn om het project te realiseren. ‘Zonder correcte invulling blijft het systeem een lege doos. Daarom zorgen we ervoor dat gebruikers ook direct voordeel ondervinden.’ Per proces worden de stappen zoveel mogelijk gestandaardiseerd. Zo staan bv. voor de totstandkoming van een nieuw decreet alle formele stappen al aangeduid met telkens de bijbehorende termijnen.

Zo kan de uitvoering van de beleidsnota beter worden opgevolgd. Managementoverleg kan efficiënter worden voorbereid. Projectverantwoordelijken kunnen POCO gebruiken voor hun eigen planning en die van hun medewerkers. ‘Naarmate plannings gerealiseerd worden, geven de trekkers in POCO aan hoe en wanneer dat gebeurde. Gebruikers kunnen op maat rapporten samenstellen, of de voorgeprogrammeerde standaardrapporten gebruiken. Er is ook een bijlagenrubriek waar je onder meer beleidsnota’s, adviezen en onderzoeksrapporten kunt bewaren. Er zijn ook links voorzien met het elektronische boekhoudingsysteem zodat boekhoudkundige gegevens automatisch worden overgenomen.’





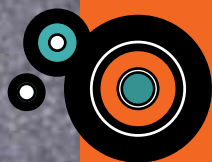
**VERLAAT
DE GEBAAANDE**



PADEN

6

Vanzelfsprekendheden kunnen in vraag worden gesteld. Bestaande werkwijzen zijn niet in steen gebeiteld. Anders en beter, is soms gewoon een kwestie van proberen. En zo worden doelstellingen ook bereikt.





Wie? » EWI

Departement Economie,
Wetenschap en Innovatie
Afdeling strategie en coördinatie
samen met team Communicatie

In een notendop

Hoe een infozine naast een promotiemiddel ook een hefboom wordt voor meer onderlinge samenwerking en personeelstevredenheid.

Contact

Emmelie Tindemans
Communicatieverantwoordelijke
emmeliie.tindemans@
ewi.vlaanderen.be

Wie? » MOW

Departement Mobiliteit en
Openbare Werken
Afdeling Verkeerscentrum

In een notendop

Een goed voorbeeld van roeien met de riemen die men heeft. Stapsgewijze ontwikkeling van deelprojecten. Klantgerichte aanpak met aandacht voor leer- en groeikansen van de eigen medewerkers.

Contact

Mieke Van Grimberge
Specialist systeem- en
gebruikersergonomie
mieke.vangrimberge@
mow.vlaanderen.be

6.1 Zeg het met een magazine

Het departement Economie, Wetenschap en Innovatie profileert zich sinds 2007 elk kwartaal met een extern magazine: Review.

Hoofdredacteur Peter Spyns: 'EWI-Review geeft om de vier maanden een eigenzinnige kijk op economie, wetenschap en innovatie. Het magazine bevat laagdrempelige teksten over activiteiten binnen het EWI-beleidsdomein, supranationale instellingen als de EU en de OESO, internationale studies, interviews enzovoort. Met EWI-Review willen we de kennis over ons beleidsdomein en ons departement vergroten en de geïnteresseerde buitenstaander inzicht bieden in het beleid.'

Het blad is een succes. 'We krijgen veel aanvragen voor een (gratis) abonnement. Een internationaal expert op het vlak van innovatie zei zelfs dat de Engelstalige versie van EWI-Review in Europa een unieke positie inneemt, juist door de vaak specialistische informatie voor leken bevattelijk te maken.'

Het tijdschrift bevordert de interne samenwerking. 'Een extern bureau doet de eindredactie en vertaling naar het Engels, maar de EWI-medewerkers staan zelf in voor de inhoud. Zo fungeert een collega als huisfotograaf. Een mooi voorbeeld van *Empowerment* zonder al te grote theorieën, maar met een hoge jobtevredenheid. Onze projectmatige en productiegerichte aanpak levert telkens weer een mooi product op.'

EWI-Review overstijgt de 'muurtjes' tussen organisaties en afdelingen. Vaak werken mensen van verschillende afdelingen samen aan één artikel, en door het blad leren ze elkaars werk ook beter kennen. Door de samenwerking met externe auteurs, komen ze bovendien in contact met goed onderbouwde standpunten of ideeën van buiten het departement. Als gevolg hiervan wordt nu ook een maandelijkse interne nieuwsbrief verstuurd.

6.2 Verkeersinformatie op maat van mensen



De website www.verkeerscentrum.be geeft onder meer informatie over files en wegwerkzaamheden. De site is onlangs geoptimaliseerd. Ze kan nu een groter bezoekersaantal aan, heeft een meer logische structuur gekregen en er werden nieuwe mogelijkheden toegevoegd, zoals een makkelijker leesbare wegenkaart en een filekaart voor kleurenblinden.

'We hebben ook een mobiele website gelanceerd die gemakkelijk raadpleegbaar is met de gsm', zegt Mieke Van Grimberge, die de site mee heeft vernieuwd. 'www.filebeeld.be is een meerwaarde voor mensen die de hele dag onderweg zijn.'

De weggebruiker heeft een centrale rol gespeeld in het volledige verbetertraject. 'We willen die betrokkenheid voortzetten met een jaarlijkse klantenbevraging en een klankbordgroep die regelmatig gebruikstests uitvoert. Het aanbieden van gepersonaliseerde verkeersinformatie is onze volgende doelstelling.'

De bezoekersaantallen van de website zijn alvast gestegen: van 8000 naar 12000 unieke bezoekers per dag. Een multidisciplinair team werkte samen in dit project. De website werd in eigen beheer uitgewerkt. Hij maakt uitsluitend gebruik van open-sourcetechnologieën.

6.3. Een dynamisch aanwervingsbeleid

In een krappe arbeidsmarkt moet ook de overheid inspanningen doen om het nodige talent binnen te halen. De afdeling Personeel en Logistiek van het Departement Mobiliteit en Openbare werken heeft het aanwervingsbeleid drastisch hervormd.

‘We zijn begonnen met een arbeidsmarktonderzoek’, zegt afdelingshoofd Wim Verheyen. ‘Welke competenties hebben we nodig en waar zijn die te vinden? We onderzochten ook het imago van MOW bij de verschillende doelgroepen en ontwikkelden een communicatiestrategie om het gewenste beeld van de organisatie uit te dragen.’

Nieuwe manieren om sollicitanten te bereiken zijn onder meer:

- een eigen MOW-stand op jobbeurzen, universiteiten, hogescholen en studentenverenigingen,
- de website www.bouwmeeaanvlaanderen.be met alle MOW-vacatures,
- een wekelijkse direct mailing met vacatures.

Sinds eind 2007 worden laatstejaarsstudenten burgerlijk ingenieur, industrieel ingenieur en technische bachelors rechtstreeks gecontacteerd om te solliciteren voor specifieke vacatures. Vanaf september 2008 is geëxperimenteerd met searching via websites als Monster en Stepstone, en worden andere initiatieven inzake headhunting genomen. Iedere lijnmanager van MOW kan sinds het voorjaar 2008 via het internet de laatste stand van zaken van zijn of haar aanwervingsprocedures nagaan.

‘We gaan dus veel actiever en gericht op zoek naar sollicitanten dan vroeger, met meer aandacht voor diversiteit. Dat is ook nodig, want bij MOW zitten veel knelpuntberoepen en veel ingenieurs en technici gaan de komende jaren op pensioen. Een probleem waar wij als een van de eersten mee worden geconfronteerd, maar dat ook andere entiteiten zal treffen... Anderzijds zal de economische crisis de arbeidsmarkt op korte termijn drastisch wijzigen, met nieuwe opportuniteiten voor creatieve en dynamische rekruteerders.’

6.4 Een nieuwe stand om naar buiten te komen

Het team Evenementen en Tentoonstelling bouwt al een aantal jaren de stand van de Vlaamse overheid op de Bootmesse Düsseldorf. Nu heeft het team een nieuwe stand gemaakt: een opgefrist en transparant geheel. ‘Want uiteindelijk zijn wij het uithangbord van Vlaanderen in het buitenland’, zegt teamverantwoordelijke Luc De Quidt.

De verbetering ligt vooral op het vlak van openheid en het gebruik van nieuwe materialen. ‘De vorige stand bestond uit panelen van 1 vierkante meter. Mooi, maar gesloten. Met de input van de standgebruikers hebben we nu een open en uitnodigend geheel!’



Wie? » MOW

Departement Mobiliteit en Openbare Werken
Afdeling Personeel en Logistiek

In een notendop

Een mooi voorbeeld van niet bij de pakken blijven zitten en actief op zoek gaan naar een oplossing voor een probleem dat op de organisatie afkomt.

Contact

Wim Verheyen
Afdelingshoofd
wim.verheyen@
mow.vlaanderen.be

Wie? » DAR

Departement Diensten
Algemeen Regeringsbeleid
Afdeling Communicatie
Team Evenementen en tentoonstelling

In een notendop

Enthousiast team neemt zelf het initiatief tot verbetering. Hun slogan: ‘Niet bang zijn voor nieuwe uitdagingen’.

Contact

Luc De Quidt
Teamverantwoordelijke
luc.dequidt@
dar.vlaanderen.be

6.5 Rendementsondersteuning voor

medewerkers met een handicap



Wie? » BZ

Departement
Dienst Emancipatiezaken

In een notendop

Een interessant concept:
meer doen dan subsidiëren.
Kijken hoe je integratie in de
praktijk kunt bevorderen, in
samenspraak met de collega's.
Verder bouwen op ervaringen
uit de praktijk.

Contact

Johan Vermeiren
Stafmedewerker gelijkekansen-
en diversiteitsbeleid
johan.vermeiren@
bz.vlaanderen.be

Wie mensen met een handicap in dienst wil nemen, kan in de privésector rekenen op een tegemoetkoming. De Vlaamse overheid realiseerde vorig jaar een eigen systeem voor dezelfde doelgroep: de rendementsondersteuning. Een loonkostsubsidie met een extra.

Johan Vermeiren van de dienst Emancipatiezaken: 'We geven niet alleen geld maar vooral ook inhoudelijke ondersteuning. De slaagkansen van werkzoekenden met een handicap hangen immers ook samen met de ingesteldheid van henzelf, van leidinggevenden en van collega's. Voor een goede start wordt daarom standaard een overleg georganiseerd tussen de leidinggevende, de persoon met een handicap zelf en de personeelsverantwoordelijke. Concrete afspraken worden opgenomen in een integratieprotocol.'

'Op die manier zorgen we ervoor dat de nodige aanpassingen voor de persoon met een handicap gebeuren en dat de violen gelijk worden gestemd. Het is ook een manier om de handicap bespreekbaar te maken. Zo wordt bijgedragen aan een duurzame tewerkstelling van personen met een handicap.'

Het integratieprotocol heeft een sterk preventief karakter. 'We wachten niet tot er zich problemen voordoen. We voorkomen ze. Alle afspraken en aandachtspunten staan op papier; als er later toch problemen zijn, is er zo een basis gelegd voor een snellere oplossing.'

De Vlaamse overheid is de eerste en momenteel nog enige werkgever in Vlaanderen die met dit beleid elke instroom van een persoon met en handicap systematisch omkadert.





VERRUIM UW BLIK



VELD

7

Om goed en beter te werken, moet u al eens over de muren van de eigen werkplek kijken. Zo vindt u andere invalshoeken. Of nieuwe partners. Of andere oplossingen.





Wie? » LNE

Instituut voor
Natuur- en bosonderzoek

In een notendop

Het project maakt het mogelijk om op lange termijn te denken.

Project en resultaat kijken ruimer dan de eigen organisatie of het eigen beleidsdomein.

Contact

Myriam Dumortier
Coördinator Natuurrapport
myriam.dumortier@inbo.be

7.1 Een toekomstscenario voor de natuur

Vlaanderen heeft nauwelijks ervaring met scenariorapportering inzake natuur. Nochtans blijkt uit andere beleidsdomeinen en internationale voorbeelden dat scenarioanalyses zeer verhelderend kunnen zijn voor het beleid.

Daarom besloot het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek om een Natuurrapport 2009 – scenariorapport te maken. Coördinator Myriam Dumortier: 'We beschrijven hoe de natuur er in 2030 zou kunnen uitzien in functie van gemaakte beleidskeuzes. In samenwerking met het Vlaams Instituut voor Technologische Ontwikkeling (VITO) ontwikkelden we daarvoor een rekenmodel. De scenario's zijn afgestemd op de keuzes die vandaag in Vlaanderen moeten worden gemaakt.'

'Om cijfermateriaal te vinden, sloten we nieuwe partnerschappen. Ook beleidsdomeinoverschrijdende factoren hebben invloed op de natuur. We verwerkten ze geïntegreerd in ons model. Nooit eerder werden binnen de Vlaamse overheid gegevens inzake natuur gezamenlijk verwerkt met socio-economische, landbouw-, milieu- en ruimtegebruiksgegevens. Nochtans zijn we ervan overtuigd dat dit de toekomst is. Het ontwikkelde computermodel wordt gevisualiseerd in een kaart van Vlaanderen; de effecten van de beleidskeuzes worden zichtbaar.'

De uitgewerkte modellen en het werken met scenario's kunnen ook door andere onderzoekers of beleidsmedewerkers toegepast worden. 'Scenariodenken is echt de toekomst. Het evalueren van toekomstige ontwikkelingen verplicht de Vlaamse overheid om veel proactiever en oplossingsgerichter te denken. Zo worden beleidskeuzes ook transparanter voor burgers.'



7.2 Ruimtelijke ordening met lokale betrokkenheid

In de Gentse kanaalzone wil de Vlaamse Landmaatschappij bufferzones creëren tussen de kanaaldorpen en de industriegebieden. De uitdaging is om in die bufferzones het landschap op te waarderen met natuur en landschapselementen.

Projectleider Sylvie Fosselle: 'Tot nu toe was het de overheid zelf die de bufferzones aanlegde, maar hier willen we eerder regisseur en facilitator van anderen zijn. Landbouwers en industrie moeten zelf initiatieven nemen, met ondersteuning van de overheid. Daardoor ontstaat een hogere betrokkenheid en dus ook duurzaamheid.'

Samen met de betrokken partijen (bewoners, landbouw, industrie) zoeken we een haalbare oplossing.'

Een tweede innovatie is de vermarkting van het product landschap. 'Burgers, overheid en bedrijven willen allemaal meer landschap. Ook daar kunnen we de betrokkenen responsabiliseren. Landbouwers kunnen daarvoor zorgen. In plaats van nóg een subsidieregeling uit te werken voor de landbouwsector proberen we een zelfonderhoudend gebiedsgericht financieringssysteem op poten te zetten voor de aanleg en het onderhoud van meer groen. ' Ondertussen werd het project ingediend voor een Europese financiering, wat bijkomende middelen geeft om te experimenteren met nieuwe structuren en instrumenten.

De bovenstaande aanpak heeft niets dan voordelen, vindt Sylvie Fosselle. 'De verantwoordelijkheid van de betrokken actoren verhoogt. De overheid bespaart geld. En door samen te werken, krijgen bedrijven en bewoners meer begrip voor elkaars standpunt.'



LAUREAAT!

Wie? » LNE

Vlaamse Landmaatschappij
Oost-Vlaanderen
Dienst projectrealisatie

In een notendop

Een participerende aanpak. Het project groeide door open te staan voor de signalen van de doelgroepen en door verder te kijken dan de bestaande aanpak.

Contact

Sylvie Fosselle
Projectleider
sylvie.fosselle@vlm.be

Stefan De Brabander
Projectcoördinator
stefan.debrabander@vlm.be





7.3 Rijbewijs op School

De Vlaamse Stichting Verkeerskunde wil meer aandacht voor verkeerseducatie bij jongeren. Een belangrijke, maar moeilijk te bereiken doelgroep. Daarom lanceerde de stichting het project Rijbewijs op School.

Het project startte vanuit een proefproject in 25 scholen waarbij de leerlingen van de derde graad de kans kregen om hun voorlopig rijbewijs te behalen, met gratis theoretische rijlessen en examens. De reacties waren positief. Bijna 60 % was geslaagd, wat een stuk hoger is dan in de examencentra.

Wie?

Vlaamse Stichting
Verkeerskunde

In een notendop

Dit project vindt een originele invalshoek om de doelstelling rond verkeerseducatie te bereiken en haalt een groot bereik. Het beheer van het programma wordt op een zeer gebruiksvriendelijke en efficiënte manier aangepakt.

Contact

Els Hendrickx
Coördinator Rijbewijs op School
els.Hendrickx@
verkeerskunde.be

'Dit schooljaar hebben we alle scholen de kans gegeven om in het project te stappen', zegt coördinator Els Hendrickx, 'en meer dan 95% is daar ook op ingegaan. Bijna 45.000 leerlingen zullen dit schooljaar hun theoretisch rijbewijs op school kunnen halen.'

Rijbewijs op School gaat ervan uit dat de voorbereiding op deelname in het verkeer deel uitmaakt van de opvoeding. De school is daar de meest geschikte plek voor aangezien ze alle leerlingen bereikt, wat ook hun afkomst of achtergrond is. 'Belangrijk is, dat die opleiding meer is dan alleen maar verkeerstheorie. Ook verkeersveiligheid en milieuvriendelijke mobiliteit komen uitgebreid aan bod. Een eerste stap dus, die de aanleiding kan vormen tot een degelijke en permanente verkeerseducatie in het secundair onderwijs.'

De VSV werkt voor de uitvoering samen met verschillende partners: secundaire scholen, rij-instructeurs, examencentra. De VSV coördineert. De website www.rijbewijsopschool.be is de draaischijf voor informatie, voor de opvolging van schooldossiers en voor rapporteringen en evaluaties. Alles verloopt met een minimale administratieve last voor de partners. Uit de evaluatie-enquêtes blijkt dat meer dan 95% van zowel de leerlingen als de leerkrachten 'Rijbewijs op School' een zeer goed project vinden, dat ze ook zouden aanraden aan andere scholen.



7.4 Portfolio Werkzoekenden

‘Opleiding, een omleiding naar werk’, luidt de slogan van de VDAB opleidingscentra. Technische kennis is onontbeerlijk, maar een werkzoekende moet ook ruimer kijken naar wat hij wil en kan. ‘Daarvoor gebruikt ons opleidingscentrum de portfoliomethodiek’, zegt Paul Vliegen, campusmanager van de campus Noord Limburg. ‘De portfolio geeft een overzicht van mogelijkheden en beperkingen van de werkzoekende.’

‘Ons opleidingscentrum gebruikt de portfoliomethodiek al sinds 2003 voor de cursisten die een opleiding tot administratief medewerker volgen. Nu breiden we uit naar cursisten die een technische opleiding volgen: confectie en schoonmaak. We doen dat voor die kandidaten die wel de gewenste technische bagage hebben, maar niet aan de bak komen doordat ze te weinig zelfkennis hebben.’

De portfoliomethodiek past in een ruimer begeleidingstraject bij het zoeken naar een job. Naarmate het traject vordert, wordt de portfolio verder aangevuld. Niet-technische competenties zoals nauwkeurigheid, omgaan met regels of efficiëntie krijgen zo meer nadruk. Alle medewerkers in het begeleidingstraject worden betrokken bij de samenstelling van de portfolio.

‘Werken met een portfolio: het klinkt misschien niet revolutionair, maar het is dat wel. Door deze globale aanpak denkt de cursist meer in termen van loopbaan dan in ‘aantallen gevolgde vakken’. In plaats van een bescheiden cv beschikken cursisten nu over een onderbouwd geheel van technische en niet-technische competenties, aangevuld met ervaringen. We zijn zelf verrast door het effect van de vernieuwde aanpak op de ‘cultuur’ en het zoekgedrag van de cursisten.’

Wie? » WSE

VDAB

VDAB – opleidingscentra
Campus Noord Peer

In een notendop

Een klantgedreven, non-sense aanpak. Exploreert de mogelijkheden van een bestaande methodiek voor een nieuwe doelgroep en bouwt zo competenties op.

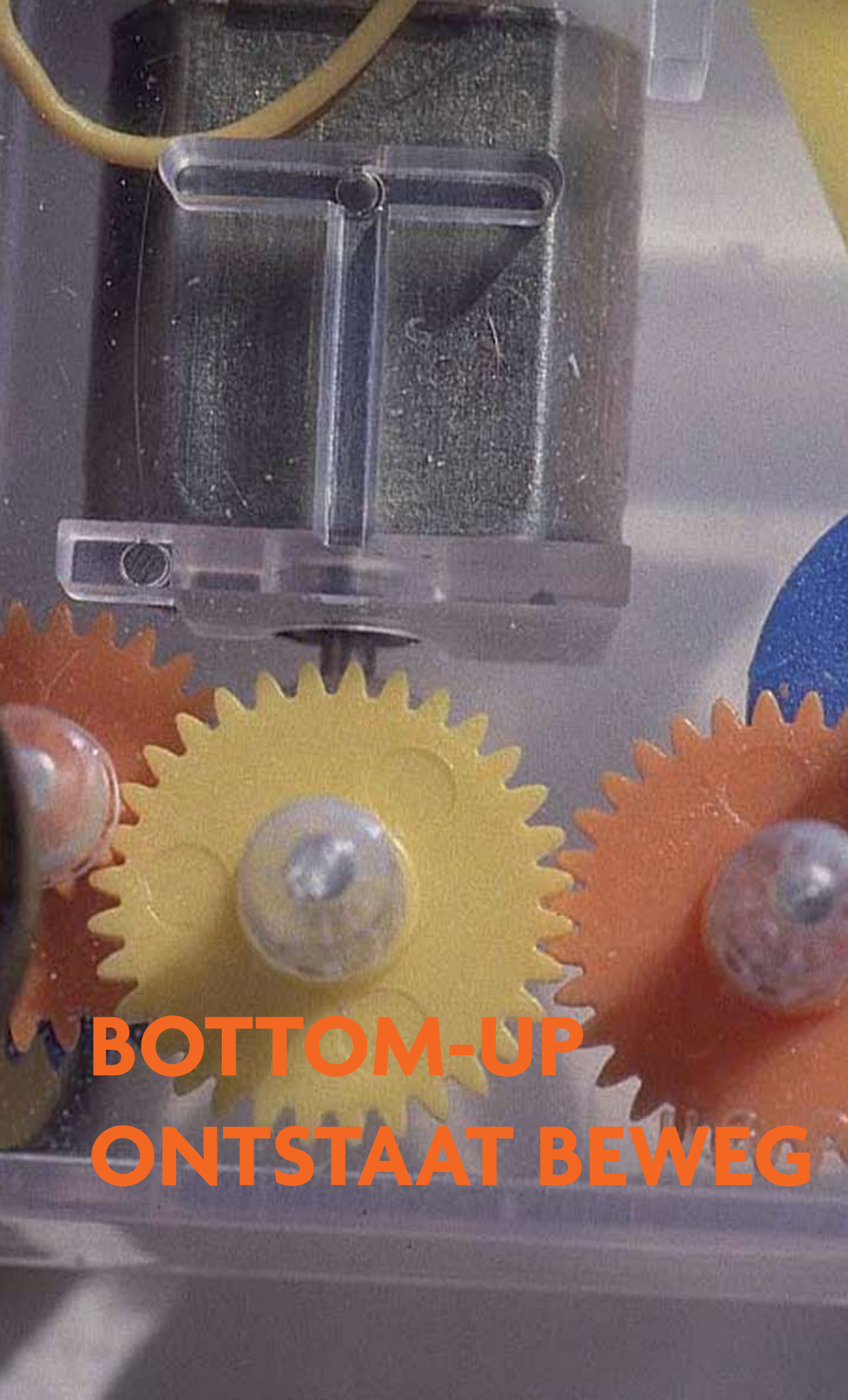
Contact

Paul Vliegen

Campusmanager

paul.vliegen@vdab.be





**BOTTOM-UP
ONTSTAAT BEWEG**



ING

8

Betrokken medewerkers kunnen meer. Ideeën die van onderuit in een organisatie opborrelen, kunnen een wereld van verschil maken. Vaak hebben werknemers aan de basis een heel goed zicht op mogelijke verbeteringen of nieuwe opties.





Wie? » MOW

Agentschap Wegen en Verkeer
Afdeling Verkeerskunde
Cel Verkeersparameters

In een notendop

Bottom-up project waarin samenwerking en voortdurende verbetering centraal staan. Een alternatief samenwerkingsmodel op basis van knowhow. Sterke betrokkenheid van medewerkers op het terrein.

Contact

Stijn Goossens
Adjunct van de directeur
stijn.goossens@
mow.vlaanderen.be



8.1 Zoeken naar meer nauwkeurige verkeerstellingen

De cel Verkeersparameters van het Departement MOW doet verkeerstellingen door middel van een telsing: een kabel op de weg detecteert hoeveel auto's er over rijden, welk type voertuig, met welke snelheid, ... Verspreid over Vlaanderen zijn er ongeveer 500 dergelijke teltoestellen in gebruik.

'Een goedkoop, robuust en gemakkelijk verplaatsbaar systeem, maar weinig nauwkeurig bij lage verkeerssnelheden', zegt projectleider Stijn Goossens. 'En dat zijn nu net de situaties waar nauwkeurige informatie cruciaal is.'

Om de beperkte nauwkeurigheid te verbeteren, was studiewerk nodig. 'We werkten daarvoor samen met externe partners op basis van een win-win-situatie. Studiewerk gebeurde o.a. door thesisstudenten van de KaHo Sint-Lieven Gent en in het labo van een privé-partner. Zo ontwikkelden we samen een nieuwe meetmethode; de nauwkeurigheid van de telsing werd opgekrikt van 55 % naar 95 % of hoger.

'Daardoor kunnen we de tellingen nu beter gebruiken voor de verkeersinrichting van filegevoelige locaties, afslagstroken aan verkeerslichten, stadsverkeer, verkeerslichtenregeling, de opmaak van gemeentelijke mobiliteitsplannen, enzovoort.'

De nieuwe meetmethode werd gepatenteerd door alle partners samen. Bij het onderzoek op het terrein werd volop gebruik gemaakt van de expertise van de eigen medewerkers op alle niveaus. De stimulans tot voortdurende verbetering wordt gedeeld door het hele team. Daardoor werden onder meer ook nieuwe verankeringsklemmen ontwikkeld die sneller en veiliger aan te brengen zijn.

8.2 Open Dienstendag

'OVAM is op een paar jaar tijd een grote organisatie geworden', zegt interne communicatieverantwoordelijke Sofie Feytons. 'We merken dat OVAM'ers elkaar en elkaars werk niet meer kennen. Het idee voor een Open Dienstendag groeide op de werkvloer: een open bedrijvendag, maar dan intern, om kennisdeling en netwerking met collega's bevorderen. En kunnen uitpakken met de resultaten van je dagelijks werk, is motiverend voor iedereen.'

De diensten stonden zelf in voor de uitwerking. De dienst Communicatie zorgde voor de coördinatie en wat ondersteuning. Er werden met enkele maanden tussentijd 2 sessies georganiseerd, waarbij telkens de helft van de diensten de deuren opende voor de andere helft. Deze indeling gebeurde afdelingsoverschrijdend. 'Een andere manier om elkaar te leren kennen, en goed voor het groepsgevoel. Zowel tijdens de Open Dienstendag zelf als tijdens de voorbereidingen vooraf. En dat komt onze dienstverlening ten goede.'

Wie? » LNE

OVAM
Algemene diensten
Dienst communicatie

In een notendop

Een eenvoudig bottom-up initiatief dat de interne werking ten goede komt. Enthousiaste voorbereiding en enthousiaste reacties.

Contact

Sofie Feytons
Interne
communicatieverantwoordelijke
sofie.feytons@ovam.be



8.3 Drie sporen voor een innovatieve organisatie

Hoe kun je een cultuur van innovatie en ondernemerschap structureel inbedden in de werking van je organisatie? Bij de VDAB West-Vlaanderen kozen ze voor het project Winnovation, of Winnen door innovatie. Het project omvat drie sporen: klankbordgroepen, campusprojecten en innotteams.

Klankbordgroepen. Maandelijks wordt een willekeurig samengestelde groep medewerkers uitgenodigd voor een ontbijtsessie bij de directeur. De medewerkers brengen zelf thema's aan uit alle domeinen van het werkveld: HRM, communicatie, doelstellingen, enzovoort. De bedoeling is om voeling te houden met de werkvloer en signalen te capteren, en tegelijk vernieuwende voorstellen te sprokkelen.

Campusprojecten. Iedere campus van de VDAB-competentiecentra in West-Vlaanderen definieert voor zichzelf één of meer vernieuwende projecten rond een facet van het dienstverleningsproces. Dat project vormt dan een van de ontwikkelingsdoelen van het team. De realisatie van het project is een teamopdracht.

Innotteams. Rond vier belangrijke luiken van de werking van de VDAB-competentiecentra worden gemengde teams samengesteld die als uitdaging hebben om innoverende voorstellen te doen en uit te werken betreffende de hun toegewezen topic. De samenstelling van de teams gebeurt los van specialisatie, op basis van interesse.

'Zo wordt ondernemerschap iets vanzelfsprekends voor onze werknemers', zegt directeur Luc Huysentruyt. 'Door de grote autonomie die een team krijgt, is er een groot eigenaarschap rond de projecten.'

Het hele Winnovation-concept kan door andere organisaties worden overgenomen. 'Nieuwsgierig? Surf dan naar onze website www.winnovation.be.'



Wie? » WSE

VDAB
VDAB-competentiecentra
West-Vlaanderen

In een notendop

Een totaalproject dat door de directie werd opgezet om de bottom-up werking te stimuleren. Dit project brengt een hele dynamiek teweeg in de organisatie. Doel is om de interne en externe dienstverlening verbeteren.

Contact

Luc Huysentruyt
Directeur
luc.huysentruyt@vdab.be





Colofon

Tekst

Jansen en Janssen

Coördinatie

Linda Wouters

Falke Meyers

Agentschap voor Overheidspersoneel

Lay-out

Leen De Rammelaere

Agentschap voor Facilitair Management

Digitale Drukkerij

Druk

Agentschap voor Facilitair Management

Digitale Drukkerij

Foto's

www.freefoto.com (1)

www.freerangestock.com (4 en 7)

www.bigfoto.com (3, 5, 6 en 8)

Verantwoordelijke uitgever

Frans Cornelis

Administrateur-generaal

Agentschap voor Overheidspersoneel

Wettelijk depotnummer

D/2009/3241053

Aan deze publicatie hebben veel mensen meegewerkt,
met in eerste instantie alle collega's die hun project indienden voor SPITS.

Dank aan hen en hun collega's.



