

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert



SLIDE 1

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert



Nine Eleven een nieuwe betekenis geven. Da's Willebroek

1 organisatie sinds 11/9/2012

SLIDE 2

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert



Willebroekse
Wistjedatjes

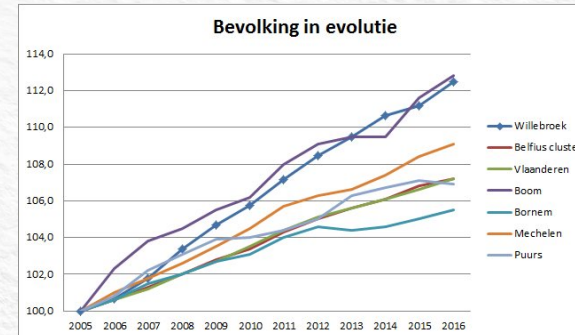
SLIDE 3

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert



- > 26.000 inwoners
- > 27 ha
- > 3 deelgemeenten
- > sterke aangroei
- > vergroening



SLIDE 4

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert



Economische slagkracht
Ambitie en ondernemerschap



Actief sociaal weefsel
in alle diversiteit



Ruimtelijke balans
Wonen, groen en mobiliteit



Schitterend patrimonium
en cultureel erfgoed

SLIDE 5

dirk.blommaert

dirk.blommaert



Report

E

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert

12.000 m²
beschikbare
ruimte
op een
kruispunt
van land-en
waterwegen



**150 jaar
ondernemerschap**



SLIDE 7

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert



Wie we zijn

Gewoon heel simpel 1 organisatie
met een volledig geïntegreerde werking,

..... maar

jammer genoeg met 2 financieel beheerders en 2
financiële diensten :)

- > 550 tal enthousiaste medewerkers
- > zeer uitgebreide dienstverlening
- > 1 secretaris - 1 MAT
- > 1 GR commissie met telkens
OCMW-raad er bij
- > schepenen bevoegd voor volledige
organisatie

SLIDE 8

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert



Hoe aangepakt



Projectbeheer

Startnota
een visie op dienstverlening en organisatie
stapsgewijze implementatie van de visie
bouw nieuw administratief centrum als uitstekende wortel

SLIDE 9



Participatie – draagvlak

Doorheen het volledige traject een samenspel van brainstormmomenten, focusgroepen, plaatsbezoeken, droombeeld van onze organisatie, thematische werkgroepen, overleg met Vereniging waar armen het woord nemen,
Maar ook duidelijkheid over wat NIET bediscussieerbaar is



SLIDE 10



Startnota

Na 15 tal plaatsbezoeken een startnota met 9 uitgangspunten

- *Integratie gemeente en OCMW

- *Focus op de klant

- *klantvriendelijk, uitnodigend, open en goed bereikbaar, bezoekers weten waar ze moeten zijn

- *multikanaal met gelijkwaardige service

- *Ontmoetingsplaats

- *kennis van de organisatie

- *ontwerp met oog op toekomst

- *publiek en privaat gedeelte scheiden waar het kan

- *open en licht met ruimte voor discretie

- *respect voor geschiedenis en deelgemeenten

SLIDE 11

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert



Thuiskomen

Omgaan met collega's,
zoals we graag hebben dat men met
ons omgaat



Inwoners helpen,
zoals we zelf geholpen willen worden



**Een koffietje
meenemen voor
de collega's**

SLIDE 12

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert

Dienstverlening met de glimlach



Klantbegeleiding

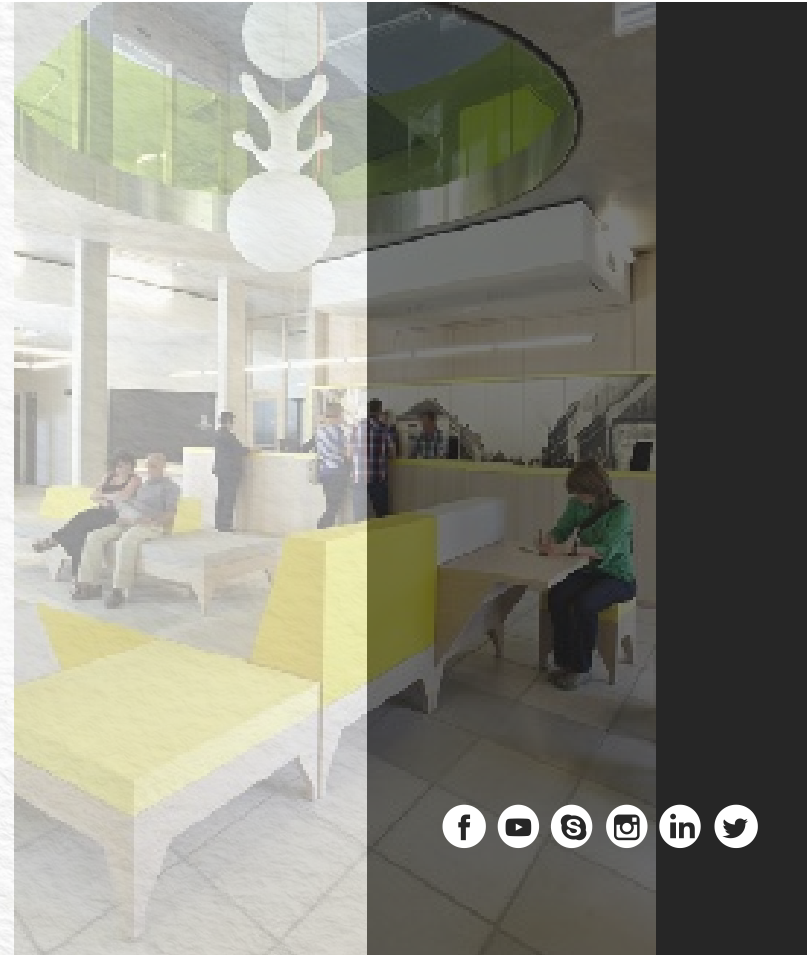
- *Inwisselbare FO, Managen van loketten en profielen
- *registratie van klantgegevens
- *managen van openingsuren
- *afsprakensysteem

Productencatalogus

Doel: inzichtelijk en vindbaar maken van alle af te leveren producten

Gemeenschappelijke Website

Doel: profileren als 1 organisatie en doortrekken dienstverleningsconcept in wijze waarop we ons presenteren



SLIDE 13

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert

Zichzelf op de rooster leggen



Mystery onderzoek

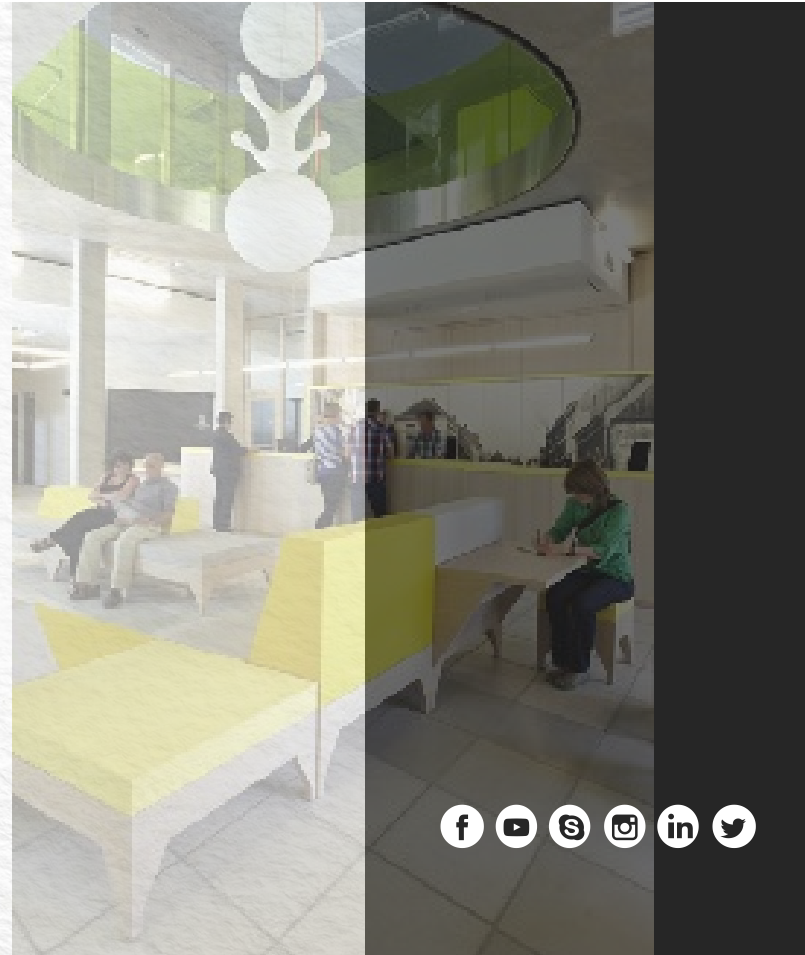
Doel: komen tot cultuurverandering. Bevorderen van klantgericht werken en bieden van concrete handvaten voor goede dienstverlening

Kwaliteitshandvest

Doel: verbeteren kwaliteit dienstverlening door zelf prikkels te formuleren. Garanderen van bepaalde kwaliteitsnorm van dienstverlening

Klantenbevragingen

Doel: peilen naar beleving klanten ter verbetering van de dienstverlening (obv KING bevraging)



SLIDE 14

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert

Moeilijke momentjes doorstaan



OCMW en Gemeente als 1 organisatie

Als we vertrekken vanuit de logica van klanten, maakt niet uit uit welke organisatie wat aflevert. Als het maar kwalitatief, toegankelijk, efficiënt en correct is

MAT DAG

Ideaal organogram
Tussenscenario
Pragmatische aanpak



**Van koper
goud maken**



PARTICIPATIEF PARCOURS



PARTICIPATIEF PARCOURS



PARTICIPATIEF PARCOURS

SLIDE 15

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert

Oplossingen niet te ver zoeken



Gemeenschappelijk logo en huisstijl

1 organisatie = 1 logo = 1 huisstijl

Organogram

Alle ondersteunende diensten werken
gemeenschappelijk
afdeling welzijn is gemeenschappelijke afdeling
1 werf
1 magazijn
.....



SLIDE 16

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert

5
jaar later

**Nog steeds
stapelen we de
mogelijkheden op**



SLIDE 17

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert



BBC –
traject

gemeenschappelijk

Financiële keuzes vanuit behoefte,
niet vanuit dotatie
werken met gemeenschappelijke Mz
volledige dienstverlening in
doelstellingencascade
1 MJP en 1 budget
1 jaarrekening



IGEN

gemeenschappelijk

Gemeenschappelijk
procesmanagement
generieke processen
generieke indicatoren
generieke risico's
generieke beheersmaatregelen

SLIDE 18

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert



Projectmanagement

gemeenschappelijke methodiek
procesmanagement
obv prince 2



1 organisatiemodel

Organisatiemodel inzake
organisatiebeheersing
(zelfevaluatie)



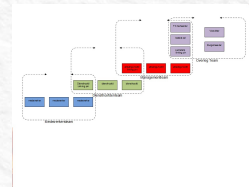
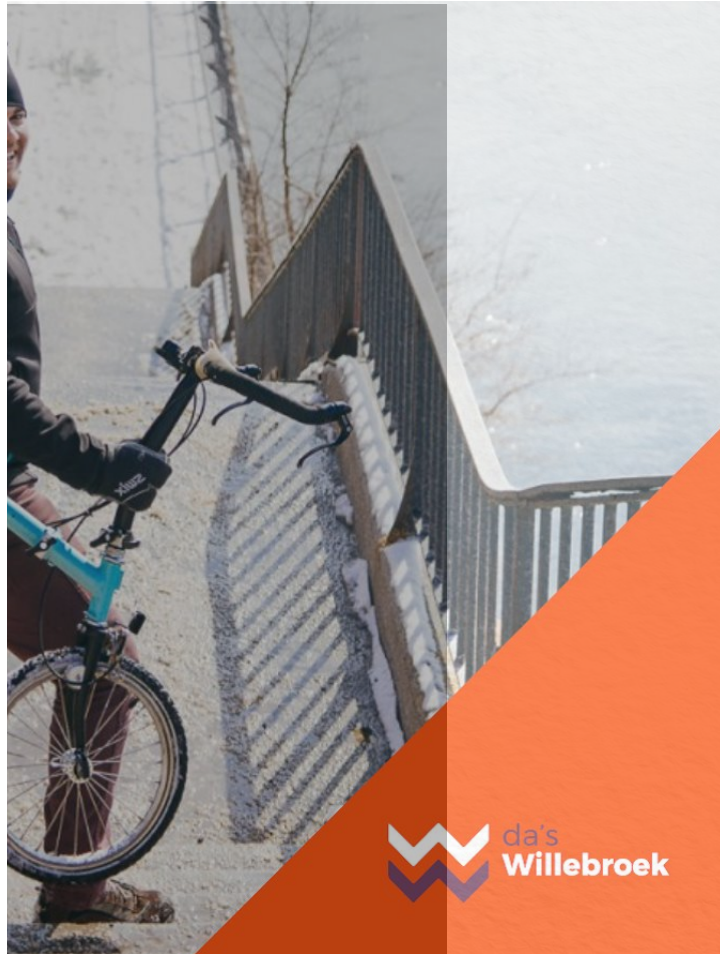
1 dashboard

obv LoKoMoTieFF

SLIDE 19

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert



Overleg model

gemeenschappelijk
k

1 gemeenschappelijk overlegmodel
op basis van linking pin model
alle verslagen op intranet



werf / magazijn/gebouwen beheer / catering

gemeenschappelijk

1 werf, inclusief sociale
tewerkstellingsplaats
1 magazijn
1 dienst facility, inclusief pendel, catering,
keuken, gebowuenbeheer, ...

SLIDE 20

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert



HRM

alles gemeenschappelijk
gezamenlijke werfreserves
thanksday
opleidingstrajecten leidinggeven

Mid-office

1 mid-office
notulenbeheer
postregistratie
meldingen / klachten
contactenbeheer



citymarketing

1 manier van communiceren
1 logo met veel vrijheid
1 verhaal extern en intern

SLIDE 21



Vertrouwen in medewerkers



Zelfsturing en nieuwe werken

experimentele aanpak

Stel je voor dat je werkt waar je wil, wanneer je wil en hoe je wil

M.a.w. geen betuttelend kader van regels

M.a.w. vanuit de autonomie van het individu en het team

Vertrekkende van vertrouwen

Vandaag lopen er heel wat kleine en grote experimenten:

- communicatie via nieuwe werken
- burgerteam: eigen planning en rapportage
- bko en kribbe: zelfroostering
- vrije tijd: gedeeld leiderschap obv rollen
- HR: rollen ipv functies

SLIDE 22

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert

Cultuurverschillen?

- verschil in werkwijze
- verschil in leidinggeven
- verschil in mate van autonomie
- verschil in

Maar die waren er ook binnen de beide organisaties apart.

En OPGELET: Niet alles is de schuld van Het meeste zelfs niet



SLIDE 23

SAMEN 1 ORGANISATIE: DA'S WILLEBROEK

dirk.blommaert

Hoe iedereen aan boord houden

Zorg voor een gemeenschappelijk verhaal

als jus, als lijm tussen alle prachtige puzzelstukken

Zorg voor vertrouwen in mensen

zij weten het bij god veel beter dan u!

Zorg voor vrijheid

want vrijheid geeft creativiteit



SLIDE 24