



**Stad Mechelen - Een digitale stad voor iedereen**  
**Commissie 09/02/2022**



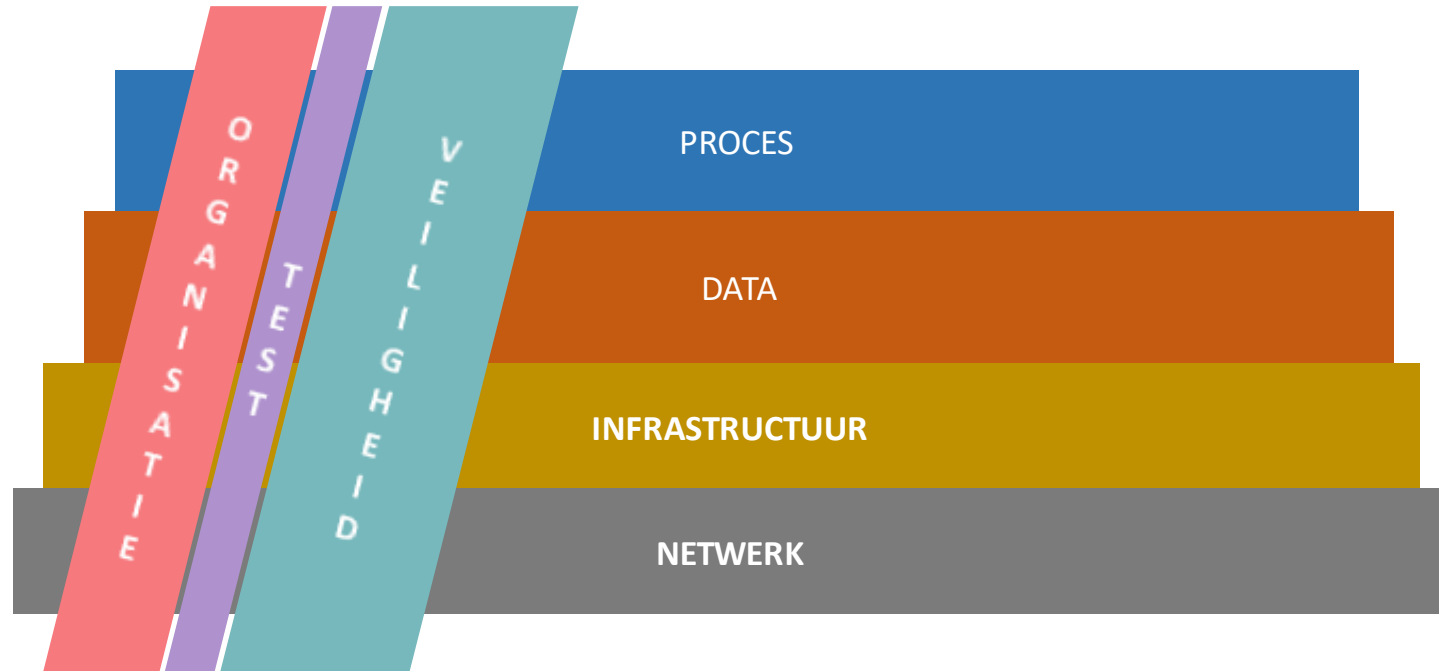


# Strategie digitale transformatie

Myriam Colle



# Componenten ICT



## Waarom (nog meer) inzetten op digitale transformatie?

Digitale transformatie is vandaag een kracht van vernieuwing, ook voor lokale besturen. Een stad ondersteunt verschillende belanghebbenden en speelt hierbij een zeer belangrijke rol als katalysator voor een digitale lokale maatschappijen in de realisatie van de beleidsprioriteiten.

Vandaag verwachten burgers en ondernemers een vlotte, klantgerichte dienstverlening zonder bij het gemeentehuis langste moeten gaan; voor medewerkers is digitalisering een manier om een professionele en efficiënte dienstverlening te bieden en meer te kunnen focussen op kwalitatieve, beleidsondersteunende diensten door het automatiseren van repetitieve, manuele taken; het management en het beleid verwacht inzichten en slagkracht te hebben door het inzetten van digitalisering en data. Op al deze vlakken kan digitale transformatie een kracht van vernieuwing zijn.

## Is digitale transformatie dan nieuw voor Stad Mechelen?

Nee! Mechelen heeft zich in het verleden reeds meermalen bewezen als pionier op het vlak van digitalisering. Het is onze blijvende ambitie om de werking verder te optimaliseren en digitaliseren gebruikmakend van bewezen oplossingen.

We hebben dan ook al heel wat stappen gezet op het vlak van digitalisering. Zo zijn er al heel wat succesvolle Slimme Stad initiatieven gerealiseerd, is er een Vrije Tijdsportaal, zijn er al pilootprojecten met generieke componenten als LB365, om er maar enkele te noemen uit een lange lijst van geslaagde projecten. Bovendien staan er ook nog heel wat in de steigers. Denk maar aan Gemeente zonder gemeentehuis of de vernieuwing van de website die als digitaal Huis van de Mechelaar in de toekomst 24/7 dienstverlening mogelijk zal maken.

## Waarom deze nota?

**Burgers verwachten steeds meer van hun lokaal bestuur waardoor de nood aan digitalisering versnelt.** Stad Mechelen wil met deze visie op digitale transformatie het juiste kader scheppen waarbinnen projecten uitgevoerd worden om sneller naar een echt digitale stad te evolueren.



# Speerpunten (pijlers) voor digitale transformatie

## Digitaal is normaal

Alle Mechelaars hebben toegang tot een klantvriendelijke, digitale dienstverlening



## Iedereen is digitaal

De ambitie van de Stad is om alle Mechelaars digitaal geletterd te maken en toegang te geven tot internet



## Beter werken dankzij digitaal

Medewerkers beschikken over de nodige digitale tools om een efficiënte en professionele werking van de stadsdiensten te verzekeren en kunnen zo voluit inzetten op de realisatie van het beleid



## Beter beleid dankzij data

Data-gedreven inzichten maken slim en innovatief beleid mogelijk



Elk project in het kader van digitale transformatie moet bijdragen aan het realiseren van deze speerpunten.

# Uitdagingen en strategische keuzes

Vandaag

Versnipperd applicatielandschap



Toekomst

Inzetten op generieke componenten zoals LB365 en het beter benutten van bestaande oplossingen

Denken vanuit interne processen en de eigen afdeling



Processen end-to-end herbekijken startend vanuit de vragen van de burger

Werken vanuit eigen expertise, terwijl vragen van burger breder kunnen gaan



Organisatiebrede samenwerking om kennis te delen en een echt klantgerichte dienstverlening uit te bouwen

Vandaag

Rollen en verantwoordelijkheden zijn niet altijd duidelijk



Toekomst

Duidelijke rollen voor al wie meewerkt aan digitale transformatie

Kennis over digitale transformatie is soms onvoldoende en evolueert snel



Inzetten op begeleiding en opleiding om het kennisniveau in de organisatie te verbeteren, rekening houdend met verschillen in niveaus en interesses

Wijzigingen in prioriteiten bemoeilijken beheer van het programma



Een vast kader voor het uitvoeren van projecten waarbinnen wijzigingen in de prioriteiten samen besproken worden



# Programmastructuur Digitale Transformatie

Karen Claes



## Strategisch coördinator

Meet- en weetcel

Organisatiebeheersing

Programmamanagement

Speerpunten: Kinderarmoede, Mobiliteit en Ondernemen

Duurzame stad, mondiaal beleid

Slimme stad en innovatie

Circulaire stad

Inclusieve stad

Projectmanagement bureau

Strategische ondersteuning

Subsidiewerving

AGB Energiepunt Mechelen

**ICT**

Klantenondersteuning

Projectmanagement

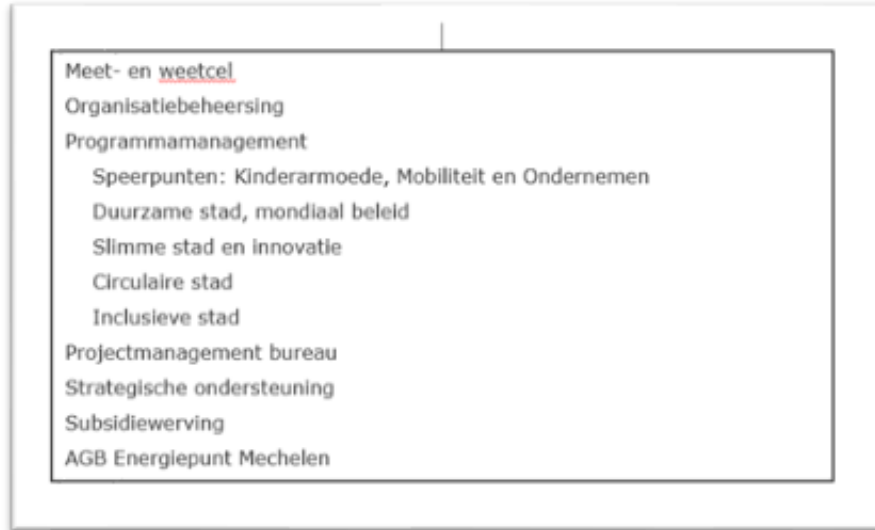
Technische ondersteuning



Integratie STRO & ICT



STRO werkt volgens de principes van de innovatieve arbeidsorganisatie met zelfsturende teams



De afdeling STRO is verdeeld over 5 experten-teams



Team Slimme Organisatie



Team Inclusie en mondiaal



Team Klimaat



Team Lead Europese projecten en  
subsidie adviseurs



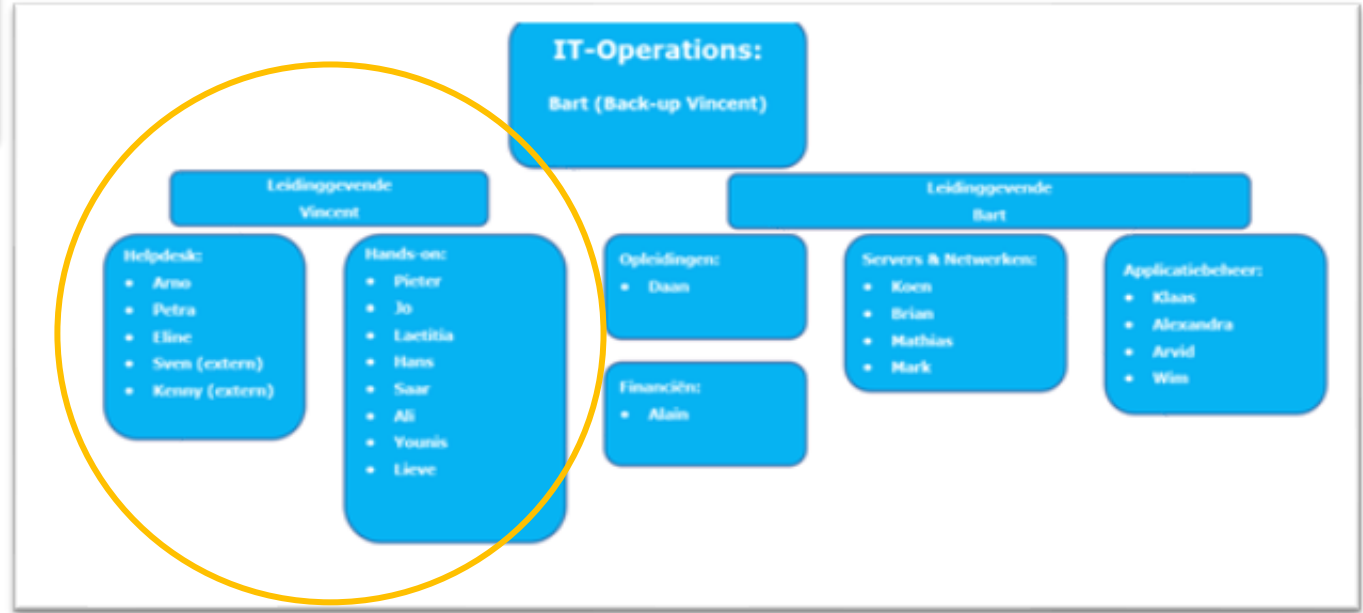
AGB Energiepunt Mechelen



STRO werking: IAO

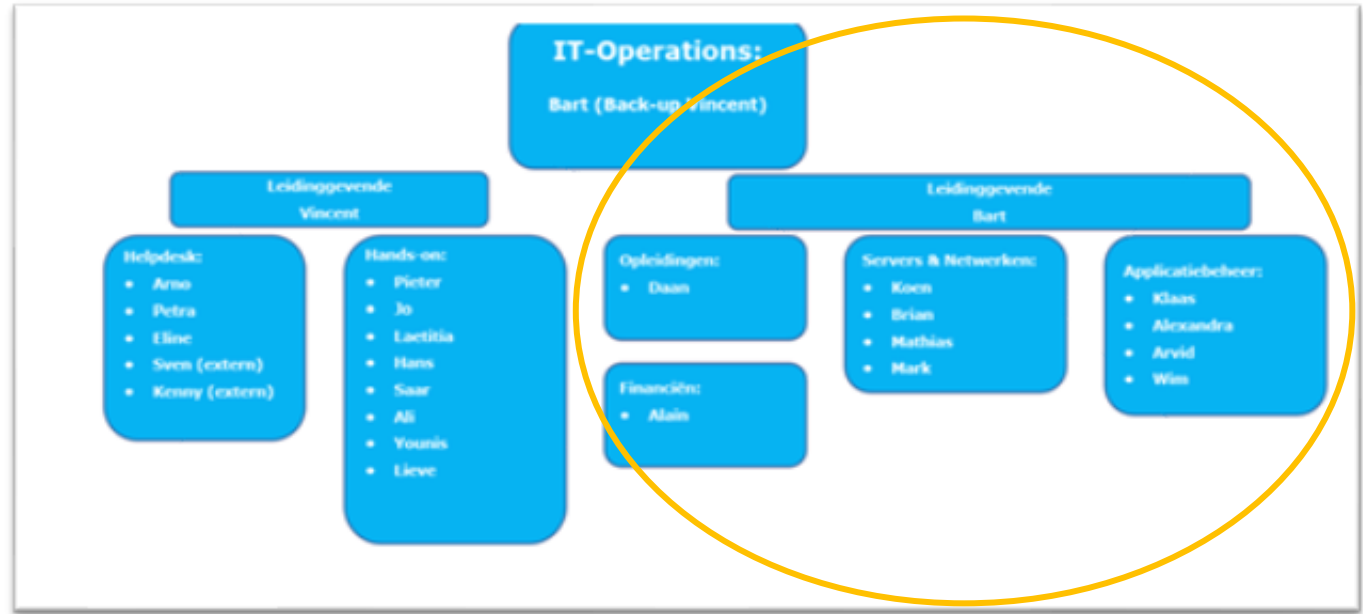
## ICT

Klantenondersteuning  
Projectmanagement  
Technische ondersteuning

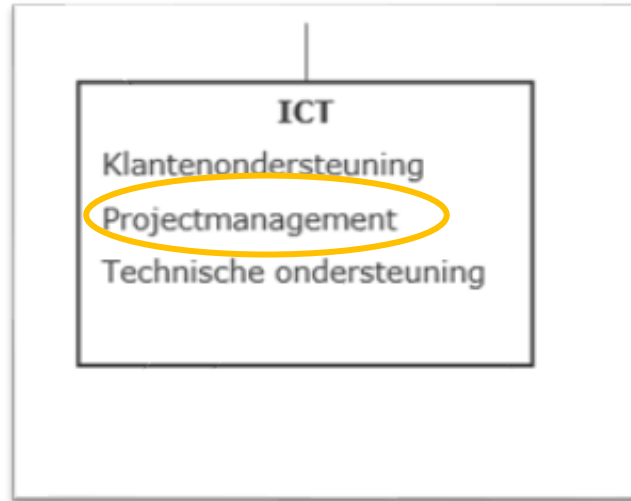


ICT werking: operations

ICT  
Klantenondersteuning  
Projectmanagement  
Technische ondersteuning



ICT werking: operations



ICT: Projectmanagement -> Programma DT

# Programma Digitale Transformatie

## Programmamanager

### Operations

- Klantenondersteuning
- Hands-on
- Helpdesk
- Opleidingen
- Servers & netwerken

### Applicatie-beheer

### Financieel luik

### Projectbeheer

#### Teamcoach

- ICT projectbeheerders

---

#### Extra expertise:

- Team slimme organisatie
- Meet en weet cel/data
- Stadsarchief
- Informatie-veiligheid
- (Europese) subsidies
- Webmaster

### Business

- Pijler-verantwoordelijk en
- SPOC's

### Procesbeheer

- Business analysts
- Functioneel beheerder



✓ **Business meer betrekken dan voorheen**

Pijlerverantwoordelijke <-> wisselwerking met ICT collega's

✓ **Een dienstgerichte aanpak naar een proces gerichte aanpak**

- Organisatiebreed van start tot einde door de programmapijlers te definiëren
- Pijlerverantwoordelijken krijgen mandaat om hun visie om te zetten naar organisatiebrede projecten = omslag van directie gestuurd naar organisatiebreed= *CHANGE!*



Programma uitdagingen: next steps: lange termijn

- **NIEUWE MECHELEN BON**-> digitaal
  - Klantvriendelijker (mailbox) en laagdrempelig
  - Minder fraudegevoelig
  - Meer groeimogelijkheden te hebben, ook bedrijven aanmoedigen om MB aan te kopen voor personeel of relatiegeschenken
  - Nog meer *features* te kunnen creëren zoals Bv. een app voor zowel de handelaar als de gebruiker,...
  - Gestart oktober 2020
  - Deelnemers rond de 250
  - Verkocht: 1.867.162,00€ (nu al meer dan de oude bon op 9 jaar tijd)
  - Gespendeerd: 1.097.560,00€



## **HORECA VERGUNNINGEN**

- Digitaal aanvragen van opstart of wijziging
- Verwerken niet via excell meer = centraal overzicht
- Next steps: terrasvergunning, nachtwinkel, CBD shops, carwash ...)

## **HR SOFTWARE** pakketten

- Bv. loonmotor

## **CSkassa** systeem HVDM

## **WEBSITE STAD MECHELEN**

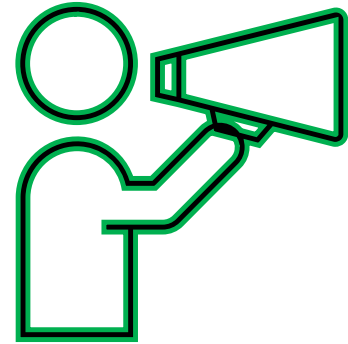
- Aanbesteding + vernieuwen van website





Programma bekendmaking =

- Raadscommissie presenteren
- Afkloppen met M-Team
- Afkloppen in Stuurgroep DT
  - Eerste meetings met betrokken collega's/experten
  - Werkwijze en flow communiceren
  - Rollen verduidelijken





# ICT- Operations

Bart Marien





Missie

**Samen voor een glimlach.**



We willen inzetten op een goeie samenwerking, dit in eerste instantie met onze **klanten** (de collega's), om zo onze eindklanten (de burgers) te kunnen bedienen. Dit om een zo goed mogelijk **resultaat** te bekommen gericht op de noden van onze (eind)klanten. Dit kan enkel door sterk in te zetten op tevreden en competente medewerkers en een goeie interne **samenwerking**.

ICT: Operations

# Doelstellingen

## Doelstellingen

Minimaliseren van periodes technische werkloosheid bij klanten.



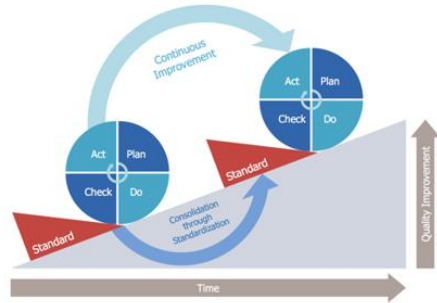
Standaardwijzigingen binnen de vijf werkdagen opgeleverd.



Projecten en opleidingen op maat van de klant.



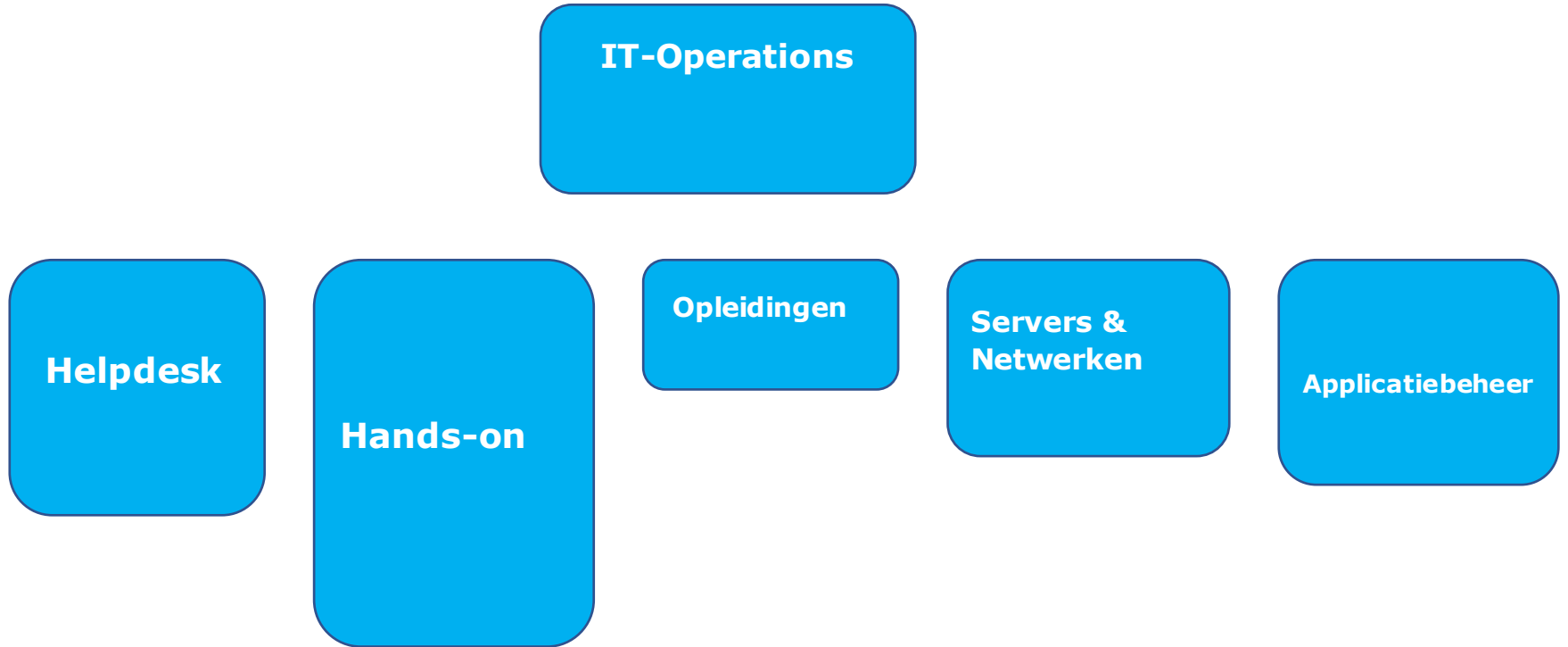
Stap voor stap naar een betere werking.



Transparantie over de werking naar de interne klant.



# Structuur



# Helpdesk

De helpdesk verzorgt de eerste lijn voor de meer dan 1800 personeelsleden van Stad Mechelen, Sociaal Huis Mechelen en Zorgbedrijf Rivierenland.



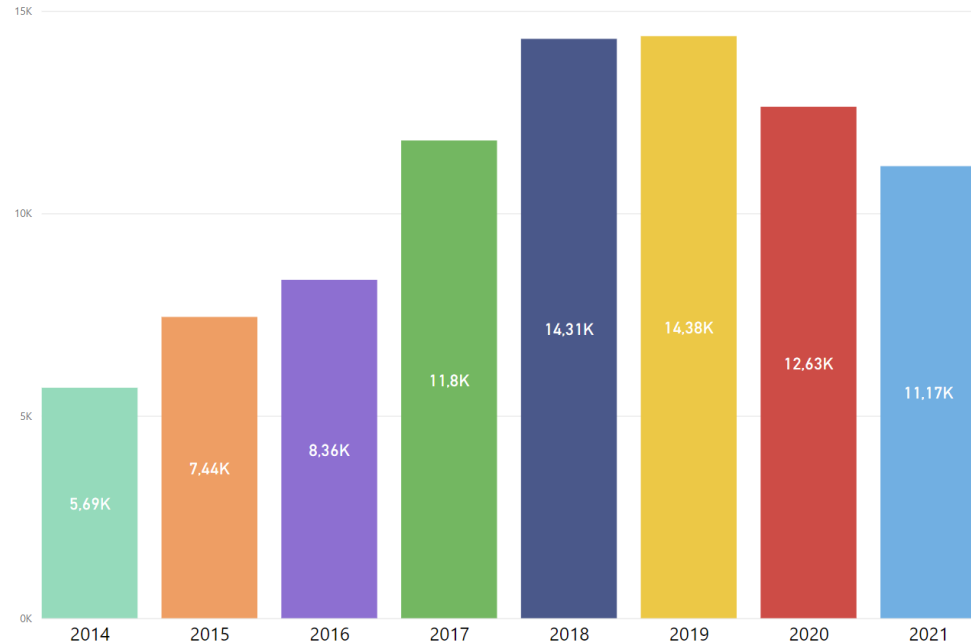
# Meldingen per jaar

## 2018 & 2019

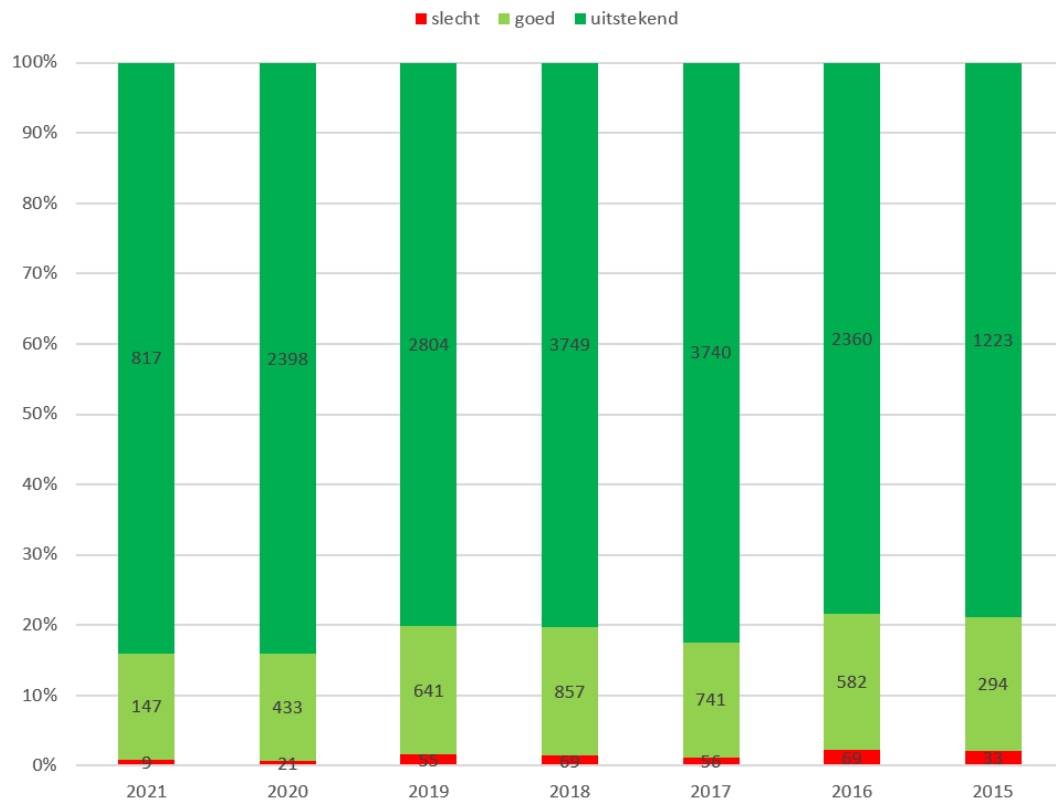
- Opstart zorgbedrijf
- Opstart Jabber
- E-mail-adressen voor zorgbedrijf, uitvoeringsdiensten, ...

## 2020 & 2021

- Wachtwoorden vervallen niet meer
- Probleem management
- Vruchten opleidingsbeleid



# Feedback Meldingen



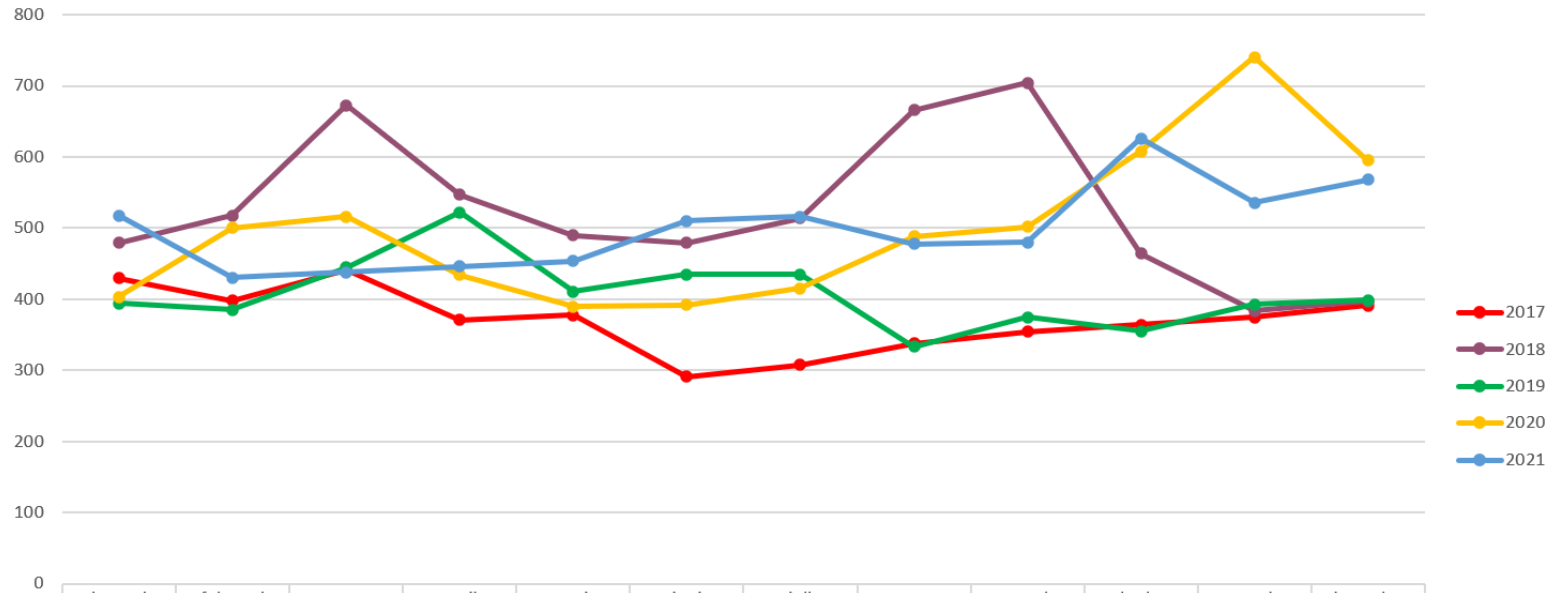
## Meldingen met feedback

2021	8,71% *
2020	22,58%
2019	24,35%
2018	32,67%
2017	38,45%
2016	36,03%
2015	20,83%

\*feedbacksysteem 4 maanden offline door technisch probleem



# Openstaande Meldingen



	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
2017	430	398	442	371	378	291	308	338	354	364	375	391
2018	479	518	673	547	490	479	514	666	704	464	384	397
2019	394	385	445	522	411	435	435	333	375	355	393	399
2020	403	500	516	434	390	392	415	488	502	608	740	595
2021	518	430	438	446	454	510	516	478	480	626	536	568

# Hands-on

Dagelijks zijn we op de baan om jullie ter plaatste verder te helpen. Dit varieert van het vervangen van een laptop, tot het vervangen van een beamer op 4 meter hoogte en zelf tot het herplaatsen van een camera op de Sint-Romboutstoren (op meer dan 90 meter hoogte).





# ONDERSTEUNING EVENEMENTEN

Ondersteuning van héél uiteenlopende evenementen en diensten zoals:

- Maanrock
- Torenavalken
- Aula begraafplaatsen
- Mechelen houdt je warm
- Vele andere

# Beheer IT-materiaal



**400**



**150**



**200**

We beheren volgende items:

- 1200 computers
- 1300 telefoonnummers
- 400 smartphones
- 150 tablets
- 200 printers



**1200**



**1300**

# Opleidingen

Onze office coach geeft gemiddeld 36 groepsopleidingen per jaar aan meer dan 250 medewerkers van de stad Mechelen en het zorgbedrijf rivierenland



# Servers en netwerk

We zorgen voor de continuïteit van onze servers en het netwerk over 35 fysieke locaties. Dit resulteert in het onderhoud van ruw geschat 13 kilometer glasvezelnetwerk. In het stadhuis alleen hebben we in het gebouw meer dan 20 kilometer (afstand Mechelen-Antwerpen, Mechelen-Brussel of Mechelen-Leuven) bekabeling en 500 connectiepunten.



# Servers en netwerken



**5**



**76**

We beheren volgende items:

- 76 virtuele servers
- 5 cloud servers
- 9 fysieke servers
- 213 switchen



**9**



**213**

# Applicatiebeheer





# APPLICATIEBEHEER

- Ondersteunen van >250 applicaties doorheen de stad en Zorgbedrijf
- Up-to-date houden van deze applicaties
- Uitrollen van updates
- Nieuwe software





**Gemeente zonder Gemeentehuis**  
Myriam Colle





# PRINCIPES GZG

- Burger centraal
- Maximaal digitaal
- Laagdrempelig en inclusief
- Proactieve en gepersonaliseerde dienstverlening
- Gebruiksvriendelijkheid
- Werkplekonafhankelijk
- Hergebruik van informatie
- Optimalisatie van processen
- Data gedreven
- Digitale democratie



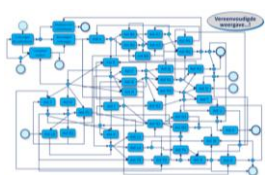
# PROJECTEN GZG

Oproepen en projecten	Verantwoordelijke dienst	Status
Oproep 1: conceptaanvraag Bouwloket: samen bouwen aan dienstverlening	Bouwdienst	ingediend
Oproep 2: Loket van de ondernemer	Dienst economie	ingediend
Oproep 3: Burgerloket: Digitale Front Office	Front-office	Indienen 18 febr 2022
Oproep 4: Datagedreven ruimtegebruik	Vastgoedbeleid	Indienen 27 febr 2022
Oproep 5: projectaanvraag Bouwloket: samen bouwen aan dienstverlening	Bouwdienst	Indienen 10 juni 2022

# VOORBEELD: BOUWDIENST - SELFSERVICE



75 dagen max



Toename  
complexiteit



Meer bouwaanvragen



Ondersteuning  
Minder van Vlaanderen  
Meer vragen burgers

# BOUWDIENST - SELFSERVICE



**Nee**



**Ja**



**Ja**

GEOWEB MECHELE Zoeken...

Start Kaarten & Informatie Taken Analyse

CRAB (recent) (1) ik wil...

Adres: Adres: Weerg: Standard WKID: 31370 X/Y 137953,11 190661,18

# CONTACTPERSONEN



Algemene vragen, Procesoptimalisatie, Herstructurering/samenwerking STRO-ICT  
[myriam.colle@mechelen.be](mailto:myriam.colle@mechelen.be)



Algemene ICT vragen, Operations, Applicatiebeheer  
[bart.marien@mechelen.be](mailto:bart.marien@mechelen.be)



Programma Digitale Transformatie, programmamanagement  
[karen.claes@mechelen.be](mailto:karen.claes@mechelen.be)

