



**Organisatiebeheersing: Begeleidende  
nota Voortgangsrapport 2022**

## Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	3
1.1 Decreet lokaal bestuur .....	3
1.2 Voortgangsrapport .....	3
2. Organisatiecultuur.....	5
3. Bereiken doelstellingen .....	12
4. Voorkomen van fraude en fouten .....	14
5. Naleving wetgeving en procedures .....	17
6. Efficiënt gebruik middelen .....	19
7. Betrouwbare informatie.....	22
8. Bescherming activa.....	24

# 1. Algemeen

## 1.1 Decreet lokaal bestuur

De decretale bepalingen betreffende Organisatiebeheersing dienen als uitgangspunt van deze rapportering.

De Algemeen Directeur staat in voor het organisatiebeheersingssysteem, overeenkomstig artikel 217 tot en met 220 in hoofdstuk 5 van het decreet lokaal bestuur.

In **artikel 217** wordt uitgelegd wat er verstaan wordt onder Organisatiebeheersing:

*“Organisatiebeheersing is het geheel van maatregelen en procedures die ontworpen zijn om een redelijke zekerheid te verschaffen dat men:*

- 1. De vastgelegde doelstellingen bereikt en de risico's om deze te bereiken kent en beheerst*
- 2. Wetgeving en procedures naleeft*
- 3. Over betrouwbare financiële en beheersrapportering beschikt*
- 4. Op een effectieve en efficiënte wijze werkt en de beschikbare middelen economisch inzet*
- 5. De activa beschermt en fraude voorkomt*

Vanuit Stad Mechelen voegen we hier ook nog organisatiecultuur aan toe. Voor Stad Mechelen is de organisatiecultuur het startpunt van het organisatiebeheersingssysteem. Van hieruit vertrekt alles. (zie onderstaande)



In het decreet lokaal bestuur werden de domeinen ‘voorkomen van fraude en fouten’ en ‘het beschermen van de activa’ samengevoegd. Stad Mechelen kiest om deze domeinen apart te houden. Enerzijds omdat deze domeinen een andere finaliteit hebben en anderzijds omdat er reeds een historiek bestaat van rapporteren op deze wijzen.

## 1.2 Voortgangsrapport

In het voortgangsrapport zijn de hoge risico's, realisaties en geplande acties van zowel de interne als externe audits opgenomen. Daarnaast kijken we naar lopende en afgeronde projecten binnen de organisatie die gelinkt zijn aan een van de 7 domeinen.

Hiervoor gebruiken we de indeling van het decreet, aangevuld met eigen Mechelse onderdelen. Het betreft 7 domeinen :

1. Organisatiecultuur
2. Bereiken doelstellingen
3. Voorkomen van fraude en fouten
4. Naleving wetgeving en procedures
5. Efficiënt gebruik middelen
6. Betrouwbare informatie
7. Bescherming activa

Voor elk van deze 7 domeinen worden de volgende onderdelen weergegeven:

1. Criteria  
Dit zijn de zaken waarnaar gekeken wordt binnen dit domein. Welke acties en projecten worden opgenomen binnen realisaties en planning.
2. Op te volgen hoge risico's  
Dit zijn mogelijke risico's binnen dit domein waarmee rekening dient gehouden te worden bij het opstellen van de planning binnen dit domein. Deze risico's zijn naar boven gekomen in audits en onderzoeksrapporten.
3. Realisaties  
Hierin zijn de realisaties van de afgelopen jaren opgenomen die betrekking hebben op het domein. De realisaties in het afgelopen jaar worden toegevoegd in het wit. De realisaties van voorgaande jaren staan in het zwart. In deze nota lichten we de realisaties van 2022 verder toe. Op realisaties van voorgaande jaren wordt niet dieper ingegaan.
4. Planning  
Binnen deze blok worden de zaken opgenomen op de planning om tegemoet te komen aan de vastgestelde hoge risico's binnen een bepaald domein. Projecten en acties die nieuw zijn toegevoegd in het afgelopen jaar, staan in het wit. Zaken die al langer op de planning staan, staan in het zwart. Het is de bedoeling dat acties en projecten van de planning doorschuiven naar het vak realisaties. In deze nota worden de zaken die nieuw op de planning zijn gezet in 2023 verder toegelicht. Op zaken die al langer op de planning staan wordt niet dieper ingegaan.

Om deze verschillende onderdelen in te vullen, is er een standaard sjabloon opgesteld. Per domein wordt gekeken naar de uitgevoerde interne en externe audits, alsook verschillende acties en projecten die zijn opgestart en/ of afgerond in 2022.

## Voorbeeldsjabloon

<b>CRITERIA</b> - De wijze hoe leidinggevend met mekaar omgaan. - Missie, visie, waarden, normen en DNA - Deontologische code - Risicocultuur - HRM-beleid	<b>OP TE VOLGEN HOGE RISICO'S</b> Vanuit audits Audit Vlaanderen: - Audit 1 (overheidsopdrachten): ...  Vanuit audits Audio: - Audit 2 (klantgerichtheid) : ... - Audit 3 (kas- en bewonersgelden) : ...
<b>REALISATIES</b> Vanuit audits Audit Vlaanderen: - Audit 1 (overheidsopdrachten): ...  Vanuit audits Audio:  ...	<b>PLANNING</b> Vanuit audits Audit Vlaanderen:  Vanuit audits Audio: - Audit 2 (klantgerichtheid) : ... - Audit 3 (kas- en bewonersgelden) : ...

## 2. Organisatiecultuur

### Criteria

Binnen dit domein kijken we naar acties en realisaties die verband houden met de missie, visie, waarden en normen van de organisatie en de deontologische code. Ook het algemene HR beleid en aanpak leidinggevende wordt hierin opgenomen. Een laatste onderdeel van dit domein is risicocultuur.

### Op te volgen hoge risico's

Binnen dit domein moet er rekening gehouden worden met de volgende hoge risico's:

- Hoge werkdruk
- Meer betrokkenheid middenkader
- Beter leren omgaan met veranderingen
- Meer dienst overschrijdend weken

## Realisaties 2022

### - **Welzijn op het werk**

- Opleidingen Alcohol- en drugpreventie

Tussen maart en juni 2022 werden er opleidingen over Alcohol- en drugpreventie georganiseerd voor leidinggevenden. Deze sessies werden gegeven door de preventiedienst samen met Liantis, in aanwezigheid van een consultant van HR van de klantengroep. Daarnaast is er ook een FAQ opgesteld met de meest voorkomende vragen en antwoorden om de leidinggevenden te ondersteunen.

- Mindlab

Mindlab is een nieuw aanbod voor alle medewerkers van onze organisatie. Het platform biedt mentale gezondheidszorg op afstand aan. De online modules zijn ontwikkeld om mentaal welzijn te begrijpen en verbeteren. Je kan met je persoonlijke gebruikersprofiel op je eigen tempo aan de slag.

- Jaarplan Lunactive

In 2022 werd er voor de eerste keer een jaarplan opgemaakt door Lunactive met alle activiteiten die aangeboden zullen worden in het volgende jaar. Deze kalender is raadpleegbaar via Lunaweb.

Hierin staan zowel eenmalige activiteiten als wekelijks wederkerende activiteiten.

Op vrijdagmiddag bieden we bijvoorbeeld gratis yogasessies aan gegeven door 3 collega's en yogadocenten.

- Welzijnspiramide

Stad Mechelen wil als werkgever het welzijn van haar werknemers bevorderen. We willen alle kansen op groei ondersteunen en aanmoedigen. We hechten veel belang aan een gezonde en veilige omgeving voor onze medewerkers.

Om welzijn als basis van onze organisatiecultuur te verankeren, ondernemen we acties in diverse domeinen. Stad Mechelen engageert zich om dit beleid uit te rollen en om te zetten in een succesvolle preventieve aanpak: onze welzijnspiramide.

- Deconnectiecharter

Eind april 2022 werd het deconnectiecharter gepubliceerd.

Het charter bundelt enkele belangrijke onderwerpen die uit de welzijnsbevraging naar boven kwamen:

- een gezonde vergadercultuur,
- een stadsbrede mailletiquette,
- duidelijke afspraken rond beschikbaarheid en bereikbaarheid
- tijd voor verbinding
- sensibilisering en vorming rond (chronische) stress

Om op een gezonde manier met werkdruk of stress om te gaan is het belangrijk:

- Regelmatig te DE-CONNECTEREN van je werk: geen e-mails buiten je werkuren of tijdens je vakantie; voldoende pauze tussen vergaderingen.
- Regelmatig te CONNECTEREN met je team, formeel en informeel

- Kwartaalnieuwsbrieven preventie  
Sinds 2022 wordt er elk kwartaal een nieuwsbrief uitgestuurd over interne preventie binnen de organisatie. In deze nieuwsbrieven wordt er ingegaan op opleidingen die worden aangeboden en de thema's van het jaarplan.
- Week van het werkgeluk  
Iedereen wil graag gelukkig zijn, ook op het werk. Gelukkige medewerkers zijn gezonder, meer betrokken en werken beter samen. Tijdens de week van het werkgeluk, die plaatsvond in september, werd er elke dag op Lunaweb een tip gedeeld.

- **Baanbrekende werkgever 2022**

Vorig jaar zetten we in op Minder Onderweg & Slimmer en Groener Onderweg. Nu staat verbinding centraal.

Het charter Baanbrekende Werkgever sluit perfect aan bij onze visie op het welzijn van onze werknemers en onze visie op mobiliteit.

- Minder onderweg,
- mensgericht hybride werken en
- slimmer en groener onderweg

Dat zijn de drie pijlers van Baanbrekende Werkgever. Het is een initiatief van De Lijn, Antwerp Management School en de vacaturesite Jobat.

De initiatiefnemers willen zo een positieve impact hebben op het welzijn van de medewerkers. Eind 2020 tekende onze organisatie het charter en stapten we in een certificeringstraject. In 2022 hebben we het certificaat voor 2023 gehaald.

In ons HR-beleid hebben we al langer aandacht voor hybride werken en duurzame mobiliteit. We hebben ingezet op plaats- en tijdsafhankelijk werken, op vlotte verplaatsingen met (dienst)fietsen en geïnvesteerd in extra fietsenstallingen voor het personeel.

- **Vernieuwde CoFee gesprekken**

Op de M-dag van maart 2022 werd er een break-out sessie georganiseerd over CoFee gesprekken. Tijdens deze sessie werden de leidraden voor leidinggevenden en medewerkers besproken. Nadien werden deze gepubliceerd op Lunaweb.

Het is geen strak sjabloon maar een praktische leidraad voor zowel leidinggevenden als medewerkers.

- **2-daagse college, M-team en leidinggevende**

Op 09/06 en 10/06 is de 2-daagse voor het College, M-team en de Leidinggevenden doorgegaan. Tijdens deze 2-daagse werd externe begeleiding en coaching voorzien van The Shift. Om deze sessies goed voor te bereiden, werden intakegesprekken gehouden met verschillende collega's tijdens de maanden april en mei.

- **Bevraging digitale vaardigheden**

In november 2022 werd een organisatiebrede bevraging gelanceerd over digitale vaardigheden en leernoden.

Er werd een onderscheid gemaakt in de bevraging tussen bureaumedewerkers en niet-bureaumedewerkers. In totaal namen 197 collega's deel aan de bevraging.

De resultaten hiervan worden gebruikt om in 2023 opleidingen op maat aan te bieden op basis van de behoeften die naar boven kwamen in deze bevraging.

- **Interne fusie diensten**

In 2022 vonden er heel wat interne fusies plaats tussen diensten.

- Sportdienst en AGB SAM

De sportdienst en AGB SAM werkten apart van elkaar als 2 aparte entiteiten. Dat is verwarrend voor de burger. Met deze samenwerking zorgen we voor duidelijkheid, efficiëntie en kracht.

- Frontoffice en burgerzaken

De huidige afdelingen "Frontoffice" en "Burgerzaken" worden samengevoegd tot 1 afdeling met 1 afdelingshoofd. In deze afdeling zorgen verschillende teams voor de dienstverlening. We kijken naar de inhoud en processen van onze producten en diensten, vanuit het oogpunt van de burger, om de teams logisch in te delen.

- Visit en MARCOM

Zowel Marcom als Visit (Toerisme en Uit) werken - naar diverse doelgroepen – heel hard op 'city marketing'. Het samenvoegen van beide afdelingen biedt diverse opportuniteiten op het vlak van efficiëntie, professionalisering, transparante workflow en work-life balans. De officiële naam van de afdeling luidt: Communicatie, Citymarketing en Toerisme. Intern is de makkelijke bijnaam "Viscom" (Visit + Marcom)

- Strategie en ICT

ICT ging samen met STRO. Deze samenvoeging biedt meteen kansen voor nieuwe samenwerkingen. Eén van die kansen is digitale transformatie waar er meteen een nieuw programmamanagement uitgewerkt is met vertegenwoordiging vanuit de verschillende teams.

- IPOD: openbaar domein en publieke ruimte

Sinds maart 2022 verschoof het team Publieke Ruimte (onder Projecten en Planning) naar de afdeling Openbaar Domein ISB. De nieuwe afdeling heet nu IPOD, wat zoveel betekent als Infrastructuur Projecten Openbaar Domein. Met deze fusie volgen we alle wegenisdossiers en heraanlegdossiers van concept tot uitvoering op binnen één afdeling en verloopt de afstemming nog beter.

- **Telewerkvergoeding**

In 2022 werd de telewerkvergoeding geïntroduceerd in de organisatie. Collega's die structureel kunnen en willen telewerken komen in aanmerking voor deze vergoeding van €20 per maand.

Het minimum dat is vastgelegd door de fiscus en de RSZ is minstens 1 dag per week van thuis uit werken.



- **GDPR Review**

In 2022 werd de GDPR Review geïmplementeerd in de organisatie.

GDPR-review is een online toepassing om ons verwerkingsregister bij te houden. Zo'n register bijhouden is een wettelijke verplichting van de GDPR/AVG-wetgeving.

Een stadsorganisatie of Zorgbedrijf waar geen persoonsgegevens verwerkt worden, bestaat niet.

Alle bestaande en nieuwe verwerkingen moeten we in het register opnemen.

- een **persoonsgegeven** is informatie waarmee je een natuurlijk persoon kan identificeren, direct of indirect.
- een **verwerking** kan divers zijn: bewerken – doorsturen - wissen – vernietigen... van persoonsgegevens

- **Energieplan**

Europa vraagt om 15% gasverbruik te verminderen: Net als andere steden en gemeenten draagt Stad Mechelen hieraan bij en nemen we maatregelen.

Onze organisatie wil de niet-voorzien meerkosten n.a.v. de energiecrisis zo laag mogelijk houden om financieel overeind te blijven.

De ingrepen doen we financieel (tarieven gedeeltelijk vastklikken) en op gebouwen: door direct (= verwarming) en indirect (= elektriciteit) gasverbruik te verminderen. Hiervoor werd een Energieplan uitgewerkt dat bestaat uit 10 punten.

Uitgangspunten:

- We kiezen om te besparen op gebouwen, niet op medewerkers.
- We garanderen de dienstverlening voor de Mechelaars.
- We werken niet enkel op korte termijn – deze winter – maar ook op lange termijn aan energie-omslag

- **Interne Preventie**

- Blustechnieken

In februari 2022 namen bijna 50 medewerkers deel aan de opleiding blustechnieken van frietpotten tot brandende vaten. Naast praktijkoefeningen kwam er ook heel wat theorie over brandpreventie aan bod.

- **Werken bij de overheid: Mechelen – Kempen**

Met deze campagne hebben we de troeven en opportuniteiten van de regio Mechelen en Kempen in de kijker gezet. We hebben het positief imago benadrukt en komaf gemaakt met enkele hardnekkige vooroordelen.

Tijdens deze campagne werd extra data verzameld voor Stad Mechelen die we kunnen inzetten bij volgende campagnes.

### Planning 2023

- **Gunning aanbesteding en implementatie soft HR**

In 2022 werd de aanbesteding voor een ondersteunende tool voor softHR opnieuw opgestart. Dit bevat ondersteuning van opleidingen, allerhande gesprekken en ondersteuning van het proces voor aanwerving en selectie. De gunning en implementatie hiervan is voorzien in 2023.

- **Organisatie van de toekomst**

Dit traject is een vervolg na de 2-daagse van vorig jaar om onze organisatie verder te ontwikkelen tot de wensorganisatie die we allen voor ogen hebben. Om in deze snel evoluerende realiteit klaar te zijn voor de toekomst, werken we op verschillende thema's:

1. Financieel gezonde situatie
2. Degelijke systemen en processen
3. Sterk leiderschap gericht op het welzijn en werkgeluk van onze medewerkers

Voor de begeleiding (o.a. door workshops) doen we beroep op Mondea. We hopen op het einde van dit jaar te kunnen landen na een fase van analyse (voorjaar), ontwerp plan van aanpak (zomer) en gefaseerde uitrol (najaar).

Het voltallige M-team engageert zich samen met het college van burgemeester en schepenen om dit proces te trekken met ondersteuning van Mondea.

- **Omstaanderstraining**

In 2023 worden er verschillende omstaanderstrainingen georganiseerd.

Ben jij al eens getuige geweest van ongewenst gedrag? Pesten, (seksuele) intimidatie, beledigingen, discriminatie, racistische opmerkingen ...? Dan weet je ook dat het niet makkelijk is om juist te reageren. Niet alleen als slachtoffer, maar ook als getuige weet je vaak niet wat je moet doen. Eigenlijk wil je het wel, maar toch doe je het niet of niet altijd. Je bent bang of je wacht tot iemand anders als eerste reageert. Of je reageert niet omdat je denkt dat anderen zullen denken dat je overdrijft. Toch is reageren altijd het beste idee.

Wat kan je verwachten van de training?

- o Je leert je wat het omstaanderseffect is en wat het moeilijk maakt om als omstaander te reageren op ongewenst gedrag;
- o Je leert vijf strategieën die je kan inzetten om veilig en effectief te reageren op ongewenst gedrag in concrete situaties in jouw onmiddellijke omgeving;
- o Je staat stil bij de verschillende afwegingen die er kunnen zijn om al dan niet tussen te komen.

Het doel is om minstens 100 werknemers op te leiden

- **Telefonie in teams**

Eind februari loopt ons huidig telefoniecontract af. We schakelen over naar bellen via Teams. Dit project heeft impact op 900 Jabber gebruikers en onze 3 callcenters (M-bassadeurs, ICT-helpdesk en dienst toerisme)

Wat gaat er gebeuren:

- o Het netwerk wordt vernieuwd en geïntegreerd in Microsoft Teams
- o Rapportage wordt voorzien
- o De callcenters worden overgezet.

Deze nieuwe manier van werken brengt een aantal voordelen met zich mee:

- o We werken met 1 systeem in plaats van 2
- o Het biedt een volledige integratie met je andere MS Office toepassingen: bellen, vergaderen, je agenda beheren
- o Oproepen kan je ook opnemen op je gsm als je de Teams-app installeert

- **Informatieveiligheidstest + e-learning**

In februari 2023 krijgen, over een periode van 20 dagen, alle medewerkers willekeurig een 'phishing' e-mail. Deze mails worden verstuurd vanuit verschillende e-mailadressen. De tekst is zo opgesteld om de ontvanger te verleiden om op een (verdachte) link te klikken.

De medewerkers die op de verdachte link klikten, krijgen een e-learning (online training) aangeboden die meer informatie geeft over de gevaren van phishing en hoe je je ertegen kan weren.

- **Digitale vergoeding**

Vanaf maart 2023 keren we een forfaitaire (= vaste) maandelijkse vergoeding van 5 euro per maand uit aan medewerkers, van wie de taakhoud géén telewerkvergoeding en géén BYOD-vergoeding voorziet.

Het gaat hier hoofdzakelijk over (theater)technici, arbeiders (groen / wegen), zaalwachters, logistieke medewerkers, ...

Deze medewerkers beschikken niet over een toestel met VPN-verbinding.

De vergoeding vangt een deel van de kosten op om thuis een eigen internetverbinding of mobiele data in te zetten voor professionele doeleinden.

- **Nieuwe externe preventiedienst**

In 2023 schakelen we over naar een nieuwe externe preventiedienst. We gaan van Liantis naar IDEWE.

- **Nieuw intranet**

In 2023 wordt er werk gemaakt van een nieuw intranet. Dit nieuwe intranet moet voldoen aan de 4 pijlers die zijn opgenomen in de visie.

- Informatie: De homepage/ startpagina is de digitale werkplek voor alle werknemers en omvat zowel algemene, persoonlijke als aangepaste content.
- Nieuws: Medewerkers kunnen tot op een bepaald niveau zélf interesses aanduiden; beheerders kunnen gericht(er) segmenteren (targetting), om de nieuws waarde steeds relevant te maken voor de doelgroep.
- Toepassingen: Technisch integreren we de omgeving maximaal met andere toepassingen en databronnen, zodat er geen dubbele input/upload nodig is (foto's, documenten, profiel-info, ...). De navigatie naar andere locaties en/of tools werkt ook volgens het SSO-principe.
- Samenwerken: Met 'collaboration' bedoelen we niet enkel samenwerking, maar ook connectie: de portalen hebben ook een sociale functie, om het engagement te versterken (interne employer branding). De omgeving heeft de nodige functionaliteiten om online communities te bouwen/onderhouden (zowel binnen directies als dienst-overschrijdend).

- **Mechelen onze thuis**

In 2023 krijgen alle mechelaars 2 magazines in de brievenbus. Daarin lees je alles over de belangrijkste realisaties en toekomstplannen in onze stad.

'Mechelen, onze thuis' geeft een overzicht van de belangrijkste realisaties van deze bestuursperiode en toekomstplannen voor de komende jaren.

Deel 1 gaat over vergroenen, stadsvernieuwing, mobiliteit en klimaatneutrale ambities.

Deel 2 gaat dieper in op ondernemen, vrije tijd, samenleven en kansen geven.

- **Basisopleiding financiën**

Vanaf 2023 worden er op regelmatige tijdstappen basisopleidingen financiën georganiseerd. Deze opleiding is gericht op medewerkers die zich ontfemen over BBC, bestelbonnen & facturatie en meerjarenplan.

### 3. Bereiken doelstellingen

#### Criteria

Binnen dit domein kijken we naar acties en realisaties die verband houden met het formuleren van de doelstellingen en het toewijzen van verantwoordelijken. Alsook het uitvoeren van de actieplannen en acties, werken met indicatoren en het evalueren en bijsturen van doelstellingen.

#### Op te volgen hoge risico's

Binnen dit domein moet er rekening gehouden worden met de volgende risico's:

- Structurele evaluatie van samenwerkingsverbanden
- Monitoring van de operationele werking
- (Proces)eigenaarschap
- Duidelijk bepalen van de prioriteiten en het vermijden van ad hoc beslissingen

#### Realisaties 2022

- **Nieuwe tool opvolgen opdrachten CBS en M-team**

Vanuit het CBS en M-team worden vaak opdrachten gegeven aan diensten om bepaalde zaken uit te voeren of te onderzoeken. Deze opdrachten werden vroeger bijgehouden in Protime. Er is voor gekozen om dit nu te integreren in Cobra. Door deze integratie zijn alle CBS- en M-team-besluiten samen met de opdrachten die hieruit volgen terug te vinden in dezelfde toepassing.

- **Opstart project Digitaal ondernemersloket**

Mechelen ontwikkelt als projectleider samen met Kortrijk, Sint-Niklaas en de Vlaamse ICT-organisatie (V-ICT-OR) een digitaal loket voor startende en bestaande ondernemers. Ondernemers zullen via het e-loket premie -en vergunningsaanvragen kunnen indienen, opvolgen, wijzigen en raadplegen. Daarnaast biedt het hen de mogelijkheid om hun gegevens aan te passen en vragen te stellen. Dit wordt opgezet binnen LB365 en is gesubsidieerd via het subsidieprogramma 'Gemeente zonder gemeentehuis'.

- **Uitrol Programma digitale transformatie**

In 2022 hebben we volop ingezet op de uitrol hiervan. Digitale transformatie is vandaag een kracht van vernieuwing, ook voor lokale besturen. Een stad ondersteunt verschillende belanghebbenden (burgers, bedrijven, verenigingen en andere overheden). Hierbij heeft de stad een zeer belangrijke rol als katalysator voor een digitale lokale maatschappij (economie en vaardigheden van burgers) via gerichte investeringen in bedrijven, onderwijs, onderzoek en rechtstreeks naar de burger.

Binnen dit programma wordt er ingezet op 4 pijlers:

- Digitaal is normaal

- Iedereen is digitaal
  - Beter werken dankzij digitaal
  - Beter beleid dankzij data
- **Aanwerving BI-expert**  
 In november 2022 werd een BI-expert aangeworven. Door hier iemand fulltime voor aan te werven kunnen er enorme stappen vooruit gezet worden op het vlak van rapportering en de uitbreiding van de dashboards in Power BI.

### Planning 2023

- **Digibanken en e-inclusie coach**  
 Binnen het programma Digitale Transformatie van de stad Mechelen is e-inclusie een belangrijke pijler, omdat niemand uit de boot mag vallen in deze belangrijke, maar eveneens ingrijpende evolutie. Voor de ondersteuning van volwassenen tekende Mechelen in op de oproep Digibanken, waarmee Vlaanderen de risico's op digitale uitsluiting bij kwetsbare doelgroepen wil helpen tegen te gaan vanuit 3 doelstellingen: het bevorderen van gelijke toegang tot digitale technologie, het versterken van digitale vaardigheden via opleiding en vorming en verbeterde digitale toegang tot essentiële diensten.
- Daarnaast werd er besloten om een voltijdse e-inclusie coach aan te werven voor twee jaar via de subsidie-oproep van de Vlaamse overheid binnen het actieplan Iedereen Digitaal. De volgende taken worden verwacht van deze persoon: inclusiebeleid mee vorm geven, opvolgen en bijsturen, een centraal spilfiguur zijn op het gebied van digitale inclusie, investeren in stadsbrede partnerschappen, acties opzetten, fondsenwerving en het onderhouden van een lerend netwerk.
- **Nieuwe tool beheer autoluw gebied, inname openbaar domein, evenementen en doorgangsbewijzen**  
 Het project kadert in een heraanbesteding van de lopende software voor inname openbaar domein en evenementen en de software voor het beheer van het autoluw gebied. Voor beide pakketten loopt het huidige contract af. Daarnaast willen we een aantal processen die vandaag de dag nog volledig manueel verlopen, digitaliseren door dit alles te bundelen in één softwaretoepassing. Er is voor gekozen om dit aan te besteden via perceel 5 van het raamcontract van Vlaanderen.
- **Uitwerking processen in LB365**  
 Er staan verschillende projecten op de planning om verder uit te werken in LB365.
- Verkiezings- en mandatendatabank  
 Dit geeft een overzicht van de verkiezingsresultaten en de opvolgers alsook een overzicht van de verschillende mandaten die worden opgenomen.  
 Dit wordt momenteel opgevolgd in een Acces-bestand dat niet meer kan geüpdatet worden en waarvoor geen ondersteuning kan voorzien worden vanuit ICT. Dit wordt nu opgezet samen met een aantal andere lokale besturen binnen LB365. Ook Vlaanderen toont interesse in deze ontwikkeling.

- Overzetten CRM DOE  
De dienst duurzame ontwikkeling heeft momenteel zijn eigen CRM die werd opgezet als POC (Proof of concept). Nu is het de bedoeling om deze over te zetten naar de algemene CRM.
  - Vervanging Salesforce bij Toerisme  
De 5 kunststeden werken momenteel met Salesforce als CRM-tool. Dit contract loopt eind 2023 af en zal niet meer gezamenlijk aanbesteed worden. Mechelen en Leuven onderzoeken samen de mogelijkheid om Salesforce te vervangen door LB365.
- **Optimalisatie proces (A)MJP**  
In 2023 wordt het proces (A)MJP herbekeken en geoptimaliseerd. Dit als voorbereiding op de nieuwe legislatuur.  
Er zijn drie grote blokken in de aanpak:
- Proces van opmaak
  - Proces van aanpassing
  - Randvoorwaarden:
    - Andere processen die goed moeten werken om deze processen goed te laten werken
    - Gegevens die nodig zijn (en dus alles wat daarachter zit) om deze processen goed te kunnen laten werken
- **Opvolgen van indicatoren en strategische projecten**  
Er worden al heel wat indicatoren en projecten opgevolgd in de organisatie. In 2023 maken we werk van een koppeling tussen de verschillende informatiebronnen en dashboards op maat.  
Een van deze koppelingen is tussen de inhoudelijke projectinfo en voortgang uit ORBA en de financiële info uit Mercurius. Zo kan je in een oogopslag de volledige stand van zaken van een project raadplegen.

## 4. Voorkomen van fraude en fouten

### Criteria

Binnen dit domein kijken we naar acties en realisaties die verband houden met het in kaart brengen van fraudegevoelige aspecten en het nemen van maatregelen hiervoor. Het 2<sup>de</sup> criterium is een duidelijke afbakening van verantwoordelijkheden en taken en het omzetten van gemaakte afspraken in procedures en reglementen. Daarnaast wordt er gestreefd naar het automatiseren van specifieke processen. Het laatste criteria binnen dit domein is het garanderen van Informatieveiligheid.

### Op te volgen hoge risico's

Binnen dit domein moet er rekening gehouden worden met de volgende risico's:

- Facturatie
- Aankoopproces en controle goederen
- Onvoldoende zelfcontrole: voorraad, kwaliteit dossiers, ...
- Kernprocessen
- Beheer van kassa's
- Systeem van kwaliteitsbewaking ontwikkelen

## Realisatie 2022

### - **Facturen op basis van bestelbons**

Vanaf 01/09/22 betaalt Financiën enkel facturen die een bestelbonnummer bevatten. Financiën past de werkwijze toe omwille van de volgende 3 redenen:

- Organisatiebeheersing: overheidsopdrachten zijn onderhevig aan een interne controle of visum wat niet mogelijk is indien geen of laattijdige bestelbons worden opgemaakt
- Budgetbeheer: de beleidsorganen en het management hebben behoefte aan realtime data over de stand van de budgetten. In het verplicht decretaal semesterrapport wordt de stand van de budgetopgave gerapporteerd. Deze geeft bij gebrek aan de opmaak van bestelbons geen realistisch beeld weer.
- Sneller goedkeuringsproces en snellere betaling van leveranciers: indien een bestelbon bestaat, koppelt Mercurius deze automatisch aan de factuur en moet de dienst enkel nog een paar vinkjes zetten ter goedkeuring van de factuur. Een snellere goedkeuring leidt tot een snellere betaling en een tevreden leverancier.

### - **Nieuw wachtwoordbeleid (14 karakters)**

Een wachtwoord van 8 à 9 karakters kan een hacker binnen de 24u kraken. Daarom volgen we de aanbeveling van SafeOnWeb en de externe auditoren. Om onze PC's en onze data nog beter te beschermen, breiden we alle wachtwoorden uit naar minstens 14 karakters.

### - **Optimalisatie financiële processen (Audio)**

Naar aanleiding van de audit en Maturiteitsinschatting van de processen binnen Financiën worden er verschillende acties ondernomen. Er wordt een stappenplan opgemaakt en een methodologie uitgewerkt voor het in kaart brengen en verbeteren van de processen met maturiteitscore 1. Daarnaast wordt er ingezet op het systematisch uitvoeren van de verbeteracties i.s.m. de betrokken medewerkers door processen te beschrijven en documenteren op basis van de lijst verbeterpunten en voorgestelde timing.

### - **Uitgewerkte processen in LB365**

In 2022 werden de eerste volledige processen uitgewerkt en opgezet in LB365.

- Klachten  
Het proces van klachten werd herbekeken door de procesanalist en nadien uitgewerkt in LB365. Hiervoor werd het generiek proces gebruikt dat aanwezig was in LB365.
- Vergunningen  
Binnen het project e-service ondernemerschap werden een aantal vergunningen van de dienst economie gedigitaliseerd:
  - Horecavergeving
  - CBD shop
  - Wedkantoren
  - Nachtwinkel
  - Telefoonwinkel

Deze werden gebouwd met generieke componenten die herbruikbaar zijn voor het opzetten van andere vergunningen in LB365.

- **Audit informatiebeheer**

In 2022 werd door Audio een audit uitgevoerd over informatiebeheer.

Hierin werden de volgende doelstellingen onderzocht:

1. Maakt het informatiebeheer deel uit van het beleid van de organisatie met duidelijke richtlijnen voor de diensten?
2. Is het informatiebeheer gestructureerd op een efficiënte manier met duidelijke rollen en verantwoordelijkheden?
3. Gaan de medewerkers op een efficiënte en effectieve manier om met informatie gedurende de hele levensduur van de informatie?

Op basis van het onderzoek besloot Audio dat het beheer van de organisatie (m.b.t. de onderzochte doelstellingen) zwak is. Ze stelden naast 10 sterke punten 19 verbeterpunten vast waaronder 17 aanbevelingen m.b.t. hoge risico's (H-aanbevelingen).

### Planning 2023

- **Multi-factor-authenticatie voor Office 365 en WatchGuard VPN**

Naar aanleiding van de cyberaanvallen op steden en gemeenten besliste het informatieveiligheidsteam eind vorig jaar dat alle gebruikers verplicht met multi-factor-authenticatie- ook gekend als MFA - zullen moeten werken. Dit wil zeggen dat je buiten het stadsnetwerk (thuis, 4G, ...) niet meer alleen met je wachtwoord kan inloggen, maar dat je ook een code nodig hebt. Deze codes worden gegenereerd door een app op je smartphone.

Als extra veiligheidsmaatregel zal je ook Multi-factor-Authenticatie (MFA) moeten installeren voor je VPN-connectie. Dit werkt via de app WatchGuard AuthPoint.

- **Opvolgaudit financiële processen door Audio**

In 2021 werd een audit uitgevoerd over de financiële processen. Hierbij werd een opsplitsing gemaakt in financiële processen exclusief personeel en financiële processen inclusief personeel. Dit jaar komt Audio voor beide delen een opvolgaudit uitvoeren. Hierbij wordt gekeken naar de uitvoeringsgraad van het actieplan en dan voornamelijk de High aanbevelingen hierin.

- **Uitwerking processen in LB365**

Er staan verschillende projecten op de planning om verder uit te werken in LB365.

- Verkiezings- en mandatabank

Dit geeft een overzicht van de verkiezingsresultaten en de opvolgers alsook een overzicht van de verschillende mandaten die worden opgenomen.

Dit wordt momenteel opgevolgd in een Acces-bestand dat niet meer kan geüpdatet worden en waarvoor geen ondersteuning kan voorzien worden vanuit ICT. Dit wordt nu opgezet samen met een aantal andere lokale besturen binnen LB365. Ook Vlaanderen toont interesse in deze ontwikkeling.

- Overzetten CRM DOE

De dienst duurzame ontwikkeling heeft momenteel zijn eigen CRM die werd opgezet als POC (Proof of concept). Nu is het de bedoeling om deze over te zetten naar de algemene CRM.



- Vervanging Salesforce bij Toerisme  
De 5 kunststeden werken momenteel met Salesforce als CRM-tool. Dit contract loopt eind 2023 af en zal niet meer gezamenlijk aanbesteed worden. Mechelen en Leuven onderzoeken samen de mogelijkheid om Salesforce te vervangen door LB365.
  
- **E-facturatie**  
Vanaf 01.05.2023 zijn al onze leveranciers verplicht (KB 9 maart 2022) om E-facturen aan Stad Mechelen en Zorgbedrijf Rivierenland te verzenden via Peppol.  
Deze werkwijze is sinds november 2022 al van toepassing voor facturen in het kader van overheidsopdrachten met een waarde boven de drempel voor de Europese bekendmaking.  
Vanaf 1 mei 2023 volgen de opdrachten met een waarde vanaf 30.000 euro; vanaf 1 november 2023 alle opdrachten vanaf 3.000 euro (exclusief BTW). Andere toezendingen van facturen worden vanaf deze data niet meer aanvaard.
  
- **Audit digitaal informatiebeheer en informatiedoorstroming AMJP**  
Er is gekozen om een audit te laten uitvoeren op digitaal informatiebeheer en informatiedoorstroming bij AMJP. Vorig jaar werd al een algemene audit over informatiebeheer uitgevoerd. Nu laten we een vervolgaudit uitvoeren met een focus op het digitale luik. Daarnaast laten we ook een audit uitvoeren op de informatiedoorstroming bij AMJP. Dit sluit aan bij het verbetertraject dat momenteel lopende is voor (A)MJP.  
Deze audit zal uitgevoerd worden door Audio. De concrete inhoud en doelstellingen worden in samenspraak met Audio verder verfijnd.
  
- **Uitvoeren actieplan audit informatiebeheer**  
Naar aanleiding van de audit informatiebeheer in 2022 is er een actieplan opgemaakt. Hier wordt volop mee aan de slag gegaan in 2023. Dit actieplan bestaat uit 2 delen: het papieren archief en het digitale archief.  
Bij het papieren archief ligt de focus op het opruimen van de verschillende archieven, selectie van de documenten en het permanent bewaren van documenten.  
Voor het digitale archief is de eerste stap het opmaken van een visie en deze nadien uitrollen in de organisatie. Hiervoor wordt een digitale informatiecoach aangeworven voor een periode van 2 jaar.

## 5. Naleving wetgeving en procedures

### Criteria

Binnen dit domein kijken we naar acties en realisaties die verband houden met het omzetten van wetgeving in procedures en reglementen alsook een systematische evaluatie van de procedures. Daarnaast moet er ook voor gezorgd worden dat de procedures beschikbaar zijn en moet er hierover een duidelijke interne en externe communicatie zijn. Het laatste criteria binnen dit domein is het opzetten van gerichte controles (steekproeven) om na te gaan of de procedures gevolgd worden.

### Op te volgen hoge risico's

Binnen dit domein moet er rekening gehouden worden met de volgende risico's:

- Naleving procedure overheidsopdrachten
- Gebrek centrale contractendatabank en beheerder, procedures contracten
- Tijdige beantwoording vragen burgers

### Realisaties 2022

- **Optimaliseren proces en opvolging nominatieve subsidies**  
Naar aanleiding van de audit nominatieve subsidies heeft de afdeling Financiën een 10-punten plan opgesteld om te voldoen aan de vooropgestelde (high) verbeterpunten.  
  
Het proces en de opvolging van de nominatieve subsidies werden geoptimaliseerd.

### Planning 2023

- **Implementatie intern meldpunt klokkenluiders**  
Deze nieuwe wetgeving zorgt ervoor dat je anoniem een melding kan doen van onrechtmatigheden of schending van regelgeving. De nieuwe klokkenluidersregeling heeft als doel personen te beschermen als zij informatie uit hun werkomgeving over inbreuken op geldende regelgeving melden.  
  
Klokkenluiders moeten hiervoor terecht kunnen bij veilige meldingskanalen.
- **Implementatie nieuwe rechtspositieregeling (RPR) Vlaamse lokale besturen**  
De Vlaamse regering keurt op 20 januari 2023 het besluit voor de nieuwe rechtspositieregeling definitief goed. Als het rechtspositiebesluit gepubliceerd is, zet het de deur open voor een personeelsbeleid op maat bij lokale besturen.  
De rechtspositieregeling beschrijft de rechten en plichten van werknemers in dienst bij lokale overheden. Het gaat o.a. over de selectie van het personeel, de loopbaan, het salaris, vergoedingen, verloven en afwezigheden... Het besluit omvat de minimale voorwaarden van de rechtspositieregeling.  
Lokale besturen krijgen meer autonomie, waardoor ze een modern personeelsbeleid kunnen invoeren. Elk bestuur zal zelf invulling kunnen (en moeten) geven aan de basisregeling, weliswaar met respect voor de algemene beginselen behoorlijk bestuur.
- **Aanpassing decreet lokaal bestuur**  
In 2023 zullen een aantal punten gewijzigd worden in het decreet lokaal bestuur. Het doel is om de organieke regelgeving voor de lokale besturen verder te vereenvoudigen. De doorgevoerde wijzigingen hebben betrekking op verzelfstandiging en samenwerking, samen met andere inhoudelijke en technische verbeteringen.  
  
De aanpassingen beogen verbeteringen te zijn op vlak van organisatie en werking, voor mandatarissen, personeel en lokale financiën. Het zou de toezichtregeling voor politiezones verduidelijken en de vrijwillige fusies van gemeenten faciliteren. De digitalisering van de initiatieffase bij de volksraadpleging is voorzien.  
Deze wijzigingen moeten nadien ook intern geïmplementeerd worden.

- **Vergunningen.NET**

We schakelen over naar een nieuwe software voor het afleveren van omgevingsvergunningen.

Een aanvraag voor een Omgevingsvergunning die ingediend werd via het Omgevingsloket wordt automatisch gecreëerd in Vergunningen.NET voor de verdere behandeling ervan.

Verschillende stappen van de behandeling die geregistreerd worden in Vergunningen.NET zoals de verklaring van volledig en ontvankelijkheid, het opstarten van openbaar onderzoek ... worden telkens terug gesynchroniseerd naar het Omgevingsloket zodat de aanvrager zijn project kan opvolgen.

## 6. Efficiënt gebruik middelen

### Criteria

Binnen dit domein kijken we naar acties en realisaties die verband houden met het uitwerken van procedures, afspraken maken over het veilig gebruiken van middelen, duurzaamheid, personeel als belangrijkste kapitaal en budgetopvolging.

### Op te volgen hoge risico's

Binnen dit domein moet rekening gehouden worden met de volgende risico's:

- Onvoldoende kennisdeling
- Veel manueel werk door onaangepaste software
- Opvolgen budget van projecten
- Audit financiële stromen: strategie ontwikkelen financieel beheer en risicobeheersing met bijhorende procedures
- Financiële transparantie

### Realisaties 2022

- **Uitrol slim voorraadsysteem (Yucopia)**

In 2021 is een bestek uitgeschreven voor een slim voorraadsysteem. Er is gekozen voor Yucopia. Mechelen is hiermee de eerste stad die met Laura (een virtuele aankoop assistent) in zee gaat. Op basis van artificiële intelligentie wordt de stock beheerd en worden bestellingen geplaatst. Yucopia ontwikkelde daarvoor de technologie. In 2022 vond de uitrol hiervan plaats binnen de organisatie.

- **Reorganisatie team procesmanagement en uitwerken vernieuwde aanpak**

Vorig jaar zijn 2 nieuwe procesanalisten gestart, die samen met de functioneel analist het team procesmanagement vormen. Om de werking van het team te verduidelijken werd er een visietekst geschreven.

- **Integratie front office en burgerzaken**

Door te gaan naar een integratie, zorgen we ervoor dat de burger een dienstverlening aangeboden krijgt die klantgericht, op maat, efficiënt en transparant is. Concreet zijn de volgende doelen voorop gesteld:

- o Een snellere en betere afstemming tussen de diensten,
- o Meer efficiëntie voor de burger door kortere doorlooptijden,
- o Meer transparantie van de werking naar de burger en binnen de organisatie,

- verhoging van de kwaliteit van onze dienstverlening
- **Iedereen digitaal uitvoeringsdiensten**  
 Collega's op de werkvloer (uitvoeringsdiensten) worden gemobiliseerd om meer in te stappen in het digitale luik. Concreet wordt er gekeken naar hoe om te gaan met de digitale loonbrief en hoe technici toegang krijgen tot de juiste informatie en algemene informatie van de organisatie. Hier werd extra op ingezet in 2022 ihkv de digitale transformatie. 70% van de diensten gaat nu met een tablet op stap.
- **Opkuis teamssites**  
 In 2022 werd er een opkuis gehouden van inactieve teamssites. Hiervoor kregen alle eigenaars van teamssites die al meer dan 6 maand geen activiteit meer hebben een mail met de vraag of deze mocht gearchiveerd worden. In totaal werden er 400 teamssites gearchiveerd. Nadien werd het enkel nog mogelijk om een teamssite te laten aamaken door ICT. Dit om het aantal teamssites beheersbaar te houden.

### Planning 2023

- **Digibanken en e-inclusie coach**  
 Binnen het programma Digitale Transformatie van de stad Mechelen is e-inclusie een belangrijke pijler omdat niemand uit de boot mag vallen in deze belangrijke, maar eveneens ingrijpende evolutie. Voor de ondersteuning van volwassenen tekende Mechelen in op de oproep Digibanken, waarmee Vlaanderen de risico's op digitale uitsluiting bij kwetsbare doelgroepen wil helpen tegen te gaan vanuit 3 doelstellingen: het bevorderen van gelijke toegang tot digitale technologie, het versterken van digitale vaardigheden via opleiding en vorming en verbeterde digitale toegang tot essentiële diensten.  
  
 Daarnaast werd er besloten om een voltijdse e-inclusie coach aan te werven voor 2 jaar via de subsidie-oproep van de Vlaamse overheid binnen het actieplan Iedereen Digitaal. De volgende taken worden verwacht van deze persoon: het inclusiebeleid mee vorm geven, opvolgen en bijsturen, een centraal spilfiguur zijn op het gebied van digitale inclusie, investeren in stadsbrede partnerschappen, acties opzetten, fondsenwerving en het onderhouden van een lerend netwerk.  
  
 Ook voor de eigen medewerkers worden er acties opgezet.
- **Opleiding niet bureau medewerkers (digitale vaardigheden)**  
 Stad Mechelen startte in januari 2022 met het Programma Digitale Transformatie. Daarmee willen we het juiste kader scheppen waarbinnen projecten uitgevoerd worden om sneller naar een echt digitale stad te evolueren. Als stad hebben we een voorbeeldrol, ook naar onze eigen medewerkers toe. Daarom zetten we in op het versterken van de digitale vaardigheden van al onze medewerkers.  
 We gaan op zoek naar een partner om specifiek opleidingen op maat te geven voor de niet-bureaumedewerkers. Het is de bedoeling dat de volgende onderwerpen aan bod komen in de opleidingen:
  - Smartphone gebruik
    - Twee-staps verificatie (app of sms)
    - Surfen op internet (google?)

- Werkkledij bestellen (via Yucopia)
  - Lunaweb openen op smartphone
    - Wachtwoord wijzigen
    - Nieuws lezen
    - Servicedesk (meldingen maken)
    - Iets opzoeken op Lunaweb (bijv. verlof of een collega)
  - Apps installeren (niet verplicht)
    - Itsme
    - Outlook
  - Outlook (online?)
    - Wachtwoord wijzigen
    - E-mails lezen
    - E-mails versturen (nieuw + beantwoorden)
    - Bijlage openen
    - Phishing
  - E-box
    - Aanmelden
    - Loonbrief raadplegen
  
- **Uitrol contractbeheer (Yucopia)**

Er wordt een database opgezet waar alle contracten en leveranciers verbonden aan de stad verzameld zijn. Deze database zal raadpleegbaar zijn voor alle medewerkers.

Het is mogelijk om in deze tool het budget en timing van een contract te beheren. Hiervoor wordt een koppeling met Mercurius voorzien. Het aanmaken van een bestelbon in Mercurius zorgt voor een automatische aanpassing van het beschikbare budget in Yucopia.

Als beheerder van een bepaald contract ontvang je een melding via e-mail van zodra een contract bijna afloopt of als je x% van je budget hebt gebruikt.
  
- **Opleidingen procesmanagement**

Met het aanbieden van opleidingen procesmanagement in de organisatie worden een aantal doelen nagestreefd:

  - Procesmanagement op de kaart zetten
  - Procesmatig denken stimuleren
  - Handvaten aanreiken om zelf aan de slag te gaan
  - “Digitale transformatie” onder de aandacht brengen

Hiervoor wordt er gewerkt met 3 modules

  - Module 1: introductie tot processen
  - Module 2: procesmanagement
  - Module 3: procesoptimalisatie

Deze opleiding start in het najaar van 2023.
  
- **Vernieuwen applicatie voor groenbeheer**

Het contract met de huidige leverancier loopt af. Er moet een nieuw bestek uitgeschreven worden.

- **Digitaal aanbieden van diverse diensten vanuit directie facilitaire ondersteuning**  
Binnen de directie facilitaire ondersteuning wordt er bekeken om bepaalde diensten digitaal aan te bieden.  
Concreet gaat het over de volgende zaken:
  - Verhuur en beschikbaarheid van zalen
  - Verhuur en beschikbaarheid van materialen
  - Digitaal ondertekenen van documenten voor rioleringen

Het doel hiervan is een snellere en efficiëntere dienstverlening naar de burger toe.

## 7. Betrouwbare informatie

### Criteria

Binnen dit domein kijken we naar acties en realisaties die verband houden met het definiëren van relevante informatie en zoeken naar aangepaste registratietools. Een ander belangrijk criteria is de systematische registratie van financiële- en beheergegevens alsook een regelmatige financiële en operationele rapportering aan bestuurs- en managementorganen. En volgend belangrijk criterium is het verzamelen van gegevens voor regelmatige opvolging van de werking. Een laatste criterium is controle en betrouwbaarheid info.

### Op te volgen hoge risico's

Binnen dit domein moet er rekening gehouden worden met de volgende risico's:

- Monitoring
- Digitaal gegevensbeheer

### Realisaties 2022

#### - **Audit informatiebeheer**

In 2022 werd door Audio een audit uitgevoerd over informatiebeheer.

Hierin werden de volgende doelstellingen onderzocht:

1. Maakt het informatiebeheer deel uit van het beleid van de organisatie met duidelijke richtlijnen voor de diensten?
2. Is het informatiebeheer gestructureerd op een efficiënte manier met duidelijke rollen en verantwoordelijkheden?
3. Gaan de medewerkers op een efficiënte en effectieve manier om met informatie gedurende de hele levensduur van de informatie?

Op basis van het onderzoek besloot Audio dat het beheer van de organisatie (m.b.t. de onderzochte doelstellingen) zwak is. Ze stelde naast 10 sterke punten 19 verbeterpunten vast waaronder 17 aanbevelingen m.b.t. hoge risico's (H-aanbevelingen).

#### - **Optimalisatie financiële processen**

Naar aanleiding van de audit en Maturiteitsinschatting van de processen binnen financiën worden er verschillende acties ondernomen. Er wordt een stappenplan opgemaakt en een methodologie uitgewerkt voor het in kaart brengen en verbeteren van de processen met maturiteitscore 1. Daarnaast wordt er ingezet op het systematisch uitvoeren van de verbeteracties i.s.m. de betrokken medewerkers door processen te beschrijven en documenteren op basis van de lijst verbeterpunten en voorgestelde timing.

- **Orient8 – welkomapplicatie nieuwe Mechelaars**

Stad Mechelen heeft samen met het Agentschap Integratie en Inburgering en andere partners in Mechelen een welkomapplicatie ontwikkeld om nieuwkomers te informeren. De welkomapplicatie biedt op een toegankelijke manier informatie over Mechelen op vlak van huisvesting, gezondheidszorg, onderwijs, vrije tijd, algemene dienstverlening, werk, ... Aanvullend werd een buddyprogramma ontwikkeld waarbij Nederlandstalige en anderstalige Mechelaars gematcht worden. De noden van de anderstalige Mechelaar staan in dit buddyproject centraal. Via dit project wil Stad Mechelen inzetten op het verbeteren van het integratieproces bij nieuwkomers in Mechelen door:

- op een toegankelijke en gebruiksvriendelijke manier nieuwkomers te informeren
- het verhogen van digitale vaardigheden
- het vergroten van participatie en zelfredzaamheid

### Planning 2023

- **Maturiteitsinschatting**

Er wordt voor de 2<sup>de</sup> keer een maturiteitsinschatting uitgevoerd. Hiervoor maken we gebruik van de leidraad Organisatiebeheersing van Audit Vlaanderen. Hierin staan 10 thema's en per thema zijn er een aantal doelstellingen bepaald. Die doelstellingen zijn de basisvoorwaarden om een organisatie goed te kunnen beheersen. Per doelstelling wordt een score gegeven tussen 1 en 5. Daarnaast kan er ook nog een opmerking toegevoegd worden. Na het geven van de scores is er ruimte voor discussie om zo tot een consensus te komen.

De volgende 5 thema's worden opgenomen in de maturiteitsinschatting:

- Doelstellingen en procesmanagement
- Monitoring
- Financieel management
- Facilitaire middelen, opdrachten en contracten
- ICT

- **Audit digitaal informatiebeheer en informatiedoorstroming AMJP**

Er is gekozen om een audit te laten uitvoeren op digitaal informatiebeheer en informatiedoorstroming bij AMJP. Vorig jaar werd al een algemene audit over informatiebeheer uitgevoerd. Nu laten we een vervolgaudit uitvoeren met een focus op het digitale luik. Daarnaast laten we ook een audit uitvoeren op de informatiedoorstroming bij AMJP. Dit sluit aan bij het verbetertraject dat momenteel lopende is voor (A)MJP.

Deze audit zal uitgevoerd worden door Audio. De concrete inhoud en doelstellingen worden in samenspraak met Audio verder verfijnd.

- **Uitvoeren actieplan na audit informatiebeheer**

Naar aanleiding van de audit informatiebeheer in 2022 is er een actieplan opgemaakt. Hier wordt volop mee aan de slag gegaan in 2023. Dit actieplan bestaat uit twee delen: het papieren archief en het digitale archief.

Bij het papieren archief ligt de focus op het opruimen van de verschillende archieven, selectie van de documenten en het permanent bewaren van documenten.

Voor het digitale archief is de eerste stap het opmaken van een visie en deze nadien uitrollen in de organisatie. Hiervoor wordt een digitale informatiecoach aangeworven voor een periode van 2 jaar.

## 8. Bescherming activa

### Criteria

Binnen dit domein kijken we naar acties en realisaties die verband houden met het opmaken van een inventaris van activa binnen stad en OCMW en het uitschrijven van procedures en reglementen voor de bescherming van de activa.

### Op te volgen hoge risico's

Binnen dit domein moet er rekening gehouden worden met de volgende risico's:

- Up-to-date houden van inventaris activa
- Audit technische dienst: beperkte betrokkenheid technische dienst bij werken door derden
- Sleutelbeheer

### Realisaties 2022

#### - **Uitrol Slim voorraadbeheer (Yucopia)**

In 2021 is er een bestek uitgeschreven voor een slim voorraadsysteem. Er is gekozen voor Yucopia. Mechelen is hiermee de eerste stad die Laura in dienst neemt. Dit is een virtuele aankoopassistent die op basis van artificiële intelligentie de stock beheert en bestellingen plaatst. Yucopia ontwikkelde daarvoor de technologie.

#### - **Energieplan en beslissing verkoop Zeeridder**

In de herfst van 2022, in volle energiecrisis, namen we verschillende maatregelen om de stijgende kosten te beperken. Hiervoor werd een 10-punten energieplan uitgewerkt met de volgende uitgangspunten:

- o We kiezen om te besparen op gebouwen, niet op medewerkers.
- o We garanderen de dienstverlening voor de Mechelaars.
- o We werken niet enkel op korte termijn – deze winter – maar ook op lange termijn aan energie-omslag

Eén van deze maatregelen was de voltijdse sluiting van de Zeeridder, voor 6 maanden. Voor alle betrokken teams werd een nieuwe werkplek voorzien in onze andere gebouwen. Tegen de paasvakantie zouden we evalueren welke maatregelen we kunnen loslaten met zicht op de lente/zomer.

Tijdens de begrotingsoefening eind 2022 werd beslist om het gebouw te verkopen. Dat was initieel niet gepland, maar bleek noodzakelijk.

### Planning 2023

#### - **Uitrol contractbeheer (Yucopia)**

Er wordt een database opgezet waar alle contracten en leveranciers verbonden aan de stad verzameld zijn. Deze database zal raadpleegbaar zijn voor alle medewerkers.

Het is mogelijk om in deze tool het budget en timing van een contract te beheren. Hiervoor wordt een koppeling met Mercurius voorzien. Het aanmaken van een bestelbon in Mercurius zorgt voor een automatische aanpassing van het beschikbare budget in Yucopia.

Als beheerder van een bepaald contract ontvang je een melding via e-mail van zodra een contract bijna afloopt of als je x% van je budget hebt gebruikt.



- **Verduurzaming wagenpark**

De komende jaren verduurzamen én vernieuwen we ons volledige wagenpark.

Onze dienstvoertuigen zijn al fel verouderd en dat brengt hoge onderhoudskosten met zich mee.

De nieuwe voertuigen zijn gekozen op basis van prijs-kwaliteit, gebruiksgemak én duurzaamheid:

- de voertuigen op brandstof zijn de minst vervuilende op de markt en
- een derde van de nieuwe wagens rijdt elektrisch.

Die laatste laden we op met de energie van onze eigen zonnepanelen

- **Opdracht uitschrijven slim ruimtebeheer en toegangsbeheer**

Er wordt een opdracht uitgeschreven om een onderzoek te laten uitvoeren naar het ruimtebeheer binnen stad Mechelen. Hierbij wordt er gekeken naar wat onze noden en behoeften zijn en in welke mate onze huidige ruimtes hier aan voldoen. Na deze studie is het de bedoeling om een workspace manager aan te werven om de nodige aanpassingswerken te coördineren.

Naast het ruimtebeheer is het de bedoeling om ook het toegangsbeheer onder de loep te nemen. Dit omvat het badgesysteem, in- en uitsysteem en alles wat met toegang tot onze gebouwen te maken heeft.

- **Interne mobiliteit**

Het gebruik van de dienstfietsen en de stalling wordt herbekeken. Door de verschillende verhuisbewegingen is de huidige spreiding niet meer afgestemd op de noden van de organisatie.