

Evaluatie van de decretale graden
Tevreden klanten, enthousiaste klanten
Interne controle: voorbeeld van een ernstige en pragmatische aanpak
Opleidingsaanbod voorjaar 2008
Vacatures
Nieuwe aanwinsten bibliotheek

Evaluatie van de decretale graden

Het gemeentedecreet bepaalt dat de beoordeling van de secretaris, de adjunctsecretaris en financieel beheerder gebeurt door een bijzondere gemeenteraadscommissie. Een uitdaging voor zowel de beoordelaars als de beoordeelde! Een extern deskundige dient de evaluatieprocedure te begeleiden. WIVO begeleidde reeds enkele procedures.

Hoe pakt WIVO de evaluatie van de decretale graden aan?

De evaluatie van decretale graden in lokale besturen dient te verlopen binnen de formele context van de rechtspositieregeling en het gemeentedecreet. Wij vinden dat de evaluatie het meest effectief is als deze ook binnen een ontwikkelingsperspectief geplaatst wordt.

Wat houdt dit concreet in?

We starten met een grondige intake en voorbereiding. Hierbij betrekken we de voorzitter van de Gemeenteraadscommissie, Collegeleden (bijvoorbeeld de schepenen van personeel, schepenen van financiën,...) en de functiehouders. Het opmaken of actualiseren van het functie- en competentieprofiel van de decretale graden is een eerste, cruciale stap. Vervolgens leggen we de inhoud van de evaluatie, de evaluatiecriteria en de objectieve meetpunten vast. Het verzamelen van informatie gebeurt aan de hand van vragenlijsten en/of interviews. We maken een kwalitatief beoordelingsverslag op en rapporteren onze resultaten aan het college. Tenslotte krijgen de functiehouders feedback over de evaluatie.

Ligt de inhoud van dergelijke functie- en competentieprofielen vast?

In principe zijn de profielen spiegels van de formele bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de functiehouders, zoals bepaald in het gemeentedecreet en de rechtspositieregeling.

Maar dit neemt niet weg dat elk profiel verschillend is. Verschillende elementen beïnvloeden het functioneren van de decretale graden, bijvoorbeeld de mate van samenwerking met het OCMW of buurgemeenten, de structuur van de organisatie, de mate waarin een gemeentesecretaris ondersteund wordt door de dienstverantwoordelijken,...

Bij de informatieverzameling kan het bestuur kiezen voor verschillende methodes: de vragenlijst en/of het interview. Leveren beiden dezelfde resultaten?

Beide technieken kunnen elkaar aanvullen. We ondervinden dat de informatie uit interviews een meer genuanceerd beeld geeft van het functioneren van de decretale graden.

Afhankelijk van hun organisatiecultuur kunnen besturen kiezen voor individuele en/of groeps gesprekken.

Wie bevragen jullie?

We richten ons naar het College, naar de leden van het Managementteam en naar de functiehouder zelf. We kunnen ook rechtstreekse medewerkers van de functiehouder bevragen. Zo krijgen we vanuit verschillende invalshoeken informatie om een voldoende genuanceerd beeld van het functioneren te kunnen vormen. Tijdens deze gesprekken groeit vaak al een aanzet om leerpunten te ontdekken en sterktes te consolideren.

Hoe reageren de functiehouders op de feedback?

De resultaten van de bevraging kunnen zowel een bevestiging als een aanvulling zijn op het beeld dat de functiehouders van zichzelf heeft. We staven onze bevindingen met voorbeelden of situaties zodat de feedback voor hen heel concreet en duidelijk is. Maar sowieso is de doelstelling dat wij er iets uit kunnen leren. Het gebeurt dan ook dat we samen met hen een persoonlijk ontwikkelingsplan opmaken rond de leerpunten die uit de evaluatie naar voren gekomen zijn.

Meer informatie en vragen? www.wivo.be, catherine.ruys@west-vlaanderen.be of sabine.vermeire@west-vlaanderen.be

Tevreden klanten, enthousiaste klanten

WIVO kreeg van gemeente en OCMW Staden de vraag hen op weg te helpen om hun organisatie meer klantgericht te maken. Doelstellingen van het traject:

- de personeelsleden bewust maken van wat **klantvriendelijk gedrag** eigenlijk betekent
- de personeelsleden zelf betere **afspraken** laten voorstellen om de toegankelijkheid van de diensten te verbeteren
- voorzien in een **duurzaam resultaat**

We kozen voor een **mengvorm tussen trainingsgroepen en een stuurgroep**. De trainingsgroepen kregen vier keer een halve dag opleiding. De stuurgroep, bestaande uit leidinggevenden, kwam tussendoor bijeen om afspraken vast te leggen, projectfiches op te maken...

Aan de start van het traject heeft een **mystery shopper** enkele medewerkers opgebeld, gemaïld en bezocht. De resultaten hiervan zorgden voor de nodige aandacht bij de deelnemers. Tijdens het traject kwamen zowel de **harde kant** van klantvriendelijkheid (infrastructuur, werkafspraken, procedures...) als de **zachte kant** (training van competenties) aan bod. Streefdoel is om klanten niet alleen tevreden naar huis te sturen, maar ook echt enthousiast!

Meer informatie en vragen over een toepassing in jouw bestuur? nele.hermie@west-vlaanderen.be of 050 40 35 64

Interne controle: voorbeeld van een ernstige en pragmatische aanpak

Bij vele besturen staat de uitwerking van het intern controlesysteem nog in z'n kinderschoenen. Voor wie op zoek is naar een ernstige en pragmatische aanpak, kan het verhaal van de gemeenten Vorselaar, Grobbendonk, Rijkevorsel, Malle, Vosselaar, Zandhoven, Turnhout en Arendonk misschien een inspiratiebron zijn?

Deze gemeenten hebben **twee bekommernissen**:

- enerzijds willen zij het voltallige (administratieve) gemeentepersoneel **sensibiliseren en informeren** over interne controle,
- anderzijds willen zij van start gaan door een **eerste proces** in kaart te brengen en er controlepunten op te enten, namelijk het proces kasstromen.

WIVO en P&S Problem Solving bieden hen het volgende antwoord:

- in een **eerste fase** organiseren we in elk gemeentebestuur, één of twee informatiesessies rond interne controle. Op deze informatiesessies nodigt elk gemeentebestuur alle (administratieve) personeel uit. Zij krijgen uitleg over het 'wat

en waarom' van interne controle, de stappen die in hun bestuur worden gezet en hun eigen rol in het proces.

- in een **tweede fase** richten we een werkgroep interne controle op. Deze werkgroep bestaat uit de secretaris en één projectverantwoordelijke per gemeente. Aan de hand van verschillende bijeenkomsten leert de werkgroep hoe een proces in kaart te brengen en daar controlepunten op te enten. Na elke bijeenkomst past elk secretaris/projectverantwoordelijke-duo het geleerde toe in het eigen bestuur. Op een volgende bijeenkomst koppelt elk duo terug en helpen de besturen elkaar vooruit.

Geïnspireerd door deze aanpak of op zoek naar meer informatie? nele.hermie@west-vlaanderen.be

Opleidingsaanbod voorjaar 2008

Opleiding	Data	Regio
Voor technisch personeel		
Bouwstenen voor samenwerken	8 en 15 mei	Torhout
Omgaan met verschillen op de werkvloer	8 mei	Aalter
Voor administratief personeel		
Klantgericht en efficiënt telefoneren	17 en 24 april	Roeselare
Assertiviteit	29 mei, 5 en 12 juni	Torhout
Stresshantering	6, 13 en 27 mei	Brugge

zie vormingsaanbod 2008 : [link maken](http://www.wivo.be/vto/vormingsaanbod/vormingsaanbod_2008.htm)
http://www.wivo.be/vto/vormingsaanbod/vormingsaanbod_2008.htm

Vacatures

Als gratis dienstverlening, publiceren wij graag uw vacatures op onze website <http://www.wivo.be/vacatures/index.htm>. Wilt u hiervan gebruik maken, dan volstaat het uw vacaturetekst (met vermelding van de uiterlijke kandidaatstellingsdatum) te mailen naar charlotte.coudeville@west-vlaanderen.be

- Startbaan "Verkeersveiligheid" – stad Blankenberge (uiterlijke kandidaatstelling 25/04/2008)
- Stafmedewerker lokaal cultuurmanagement - Cultuur Lokaal vzw en VCOB vzw (uiterlijke kandidaatstelling 28/04/2008)
- Begeleid(st)er buitenschoolse kinderopvang – OCMW Gistel (uiterlijke kandidaatstelling 23/04/2008)
- Coördinator buitenschoolse kinderopvang – OCMW Gistel (uiterlijke kandidaatstelling 05/05/2008)