



*Zelfevaluatie van 25 centra
Terugblik*

Herlinde De Vos

Publieke Werken



Tendens: CC/GC en bib moet steeds meer bewijzen dat het efficiënt en effectief zijn missie uitwerkt

efficiënt = de korte weg naar het doel

effectief = het doel raken

Voert druk op:

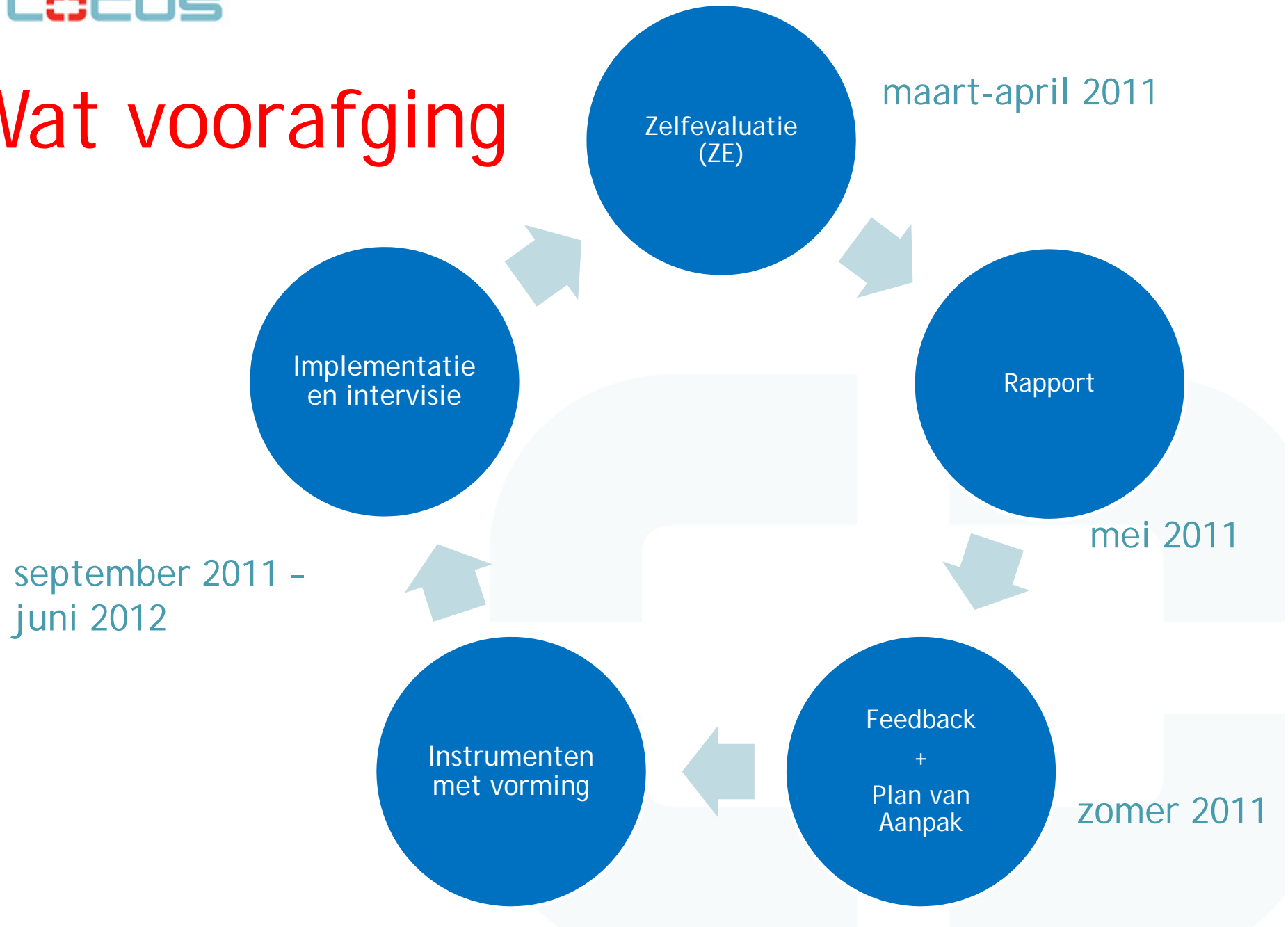
- Economische crisis: middelen onder druk
- Gemeentedecreet: o.a. beleids- en beheerscyclus
- Concurrentie in het vrijetijdsveld

Waarom?



Je moet je dak herstellen
als de zon schijnt

Wat voorafging



Instrumenten

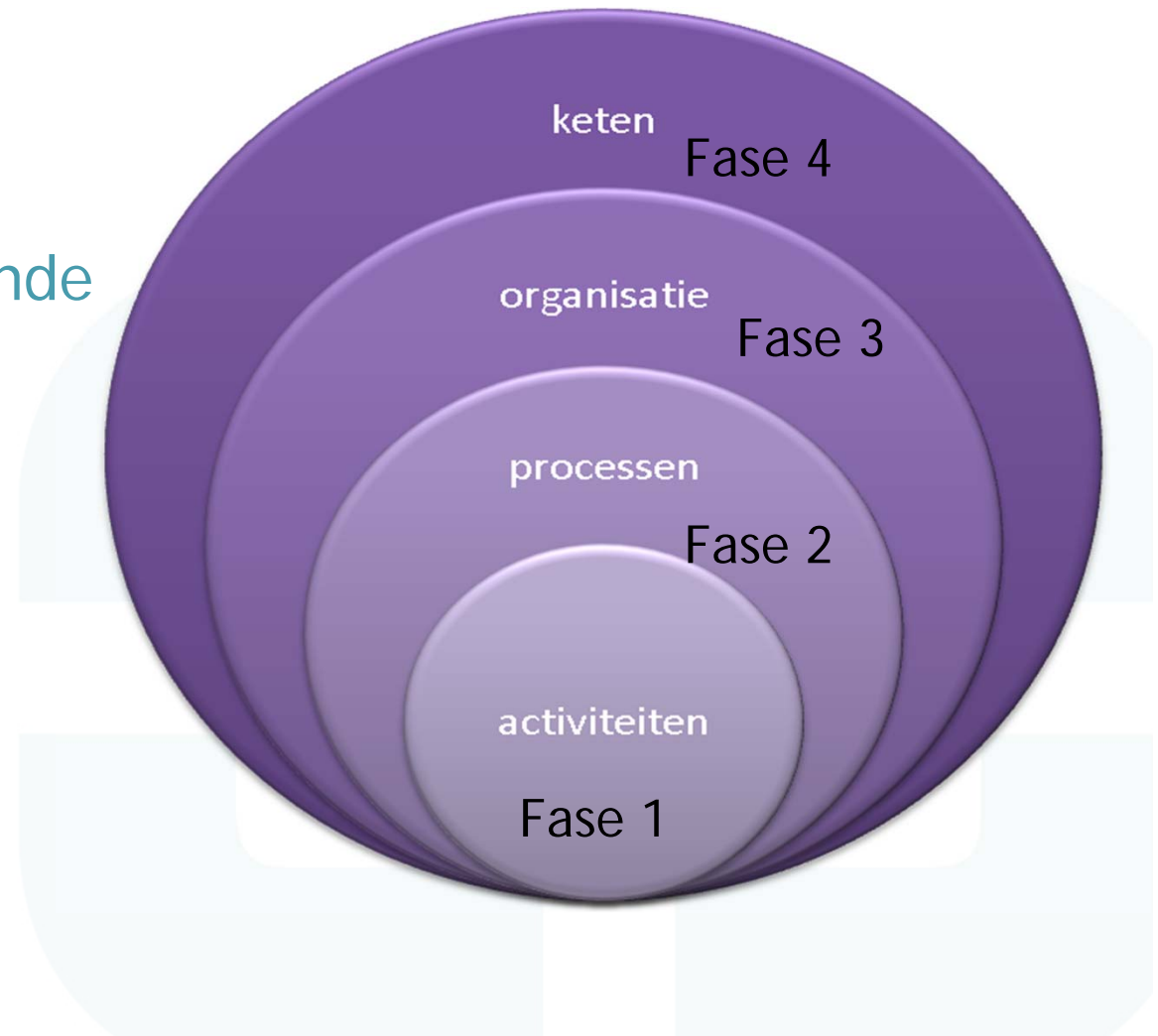


Een lavabo geraakt niet
ontstopt door enkel het
gereedschap in huis te halen

Het zelfevaluatiemodel

Organisatiecriteria
doorheen de verschillende
fasen:

- Leiderschap
- Beleid & strategie
- Medewerkers
- Middelen
- Processen



Het zelfevaluatiemodel

Resultaatscriteria:

- Klanten
- Medewerkers
- Maatschappij
- Bestuur



Zelfevaluatie is gebaseerd op EFQM - model



Stellingenlijst vertaald naar cultuur- en gemeenschapscentra



Ingevuld door leidinggevende(n), medewerkers, externen

Rode draden

Vaak ligt het bord te vol

- Fase 1 scoort het hoogst
- Na fase 1 duiken de scores

Te weinig zicht op resultaten

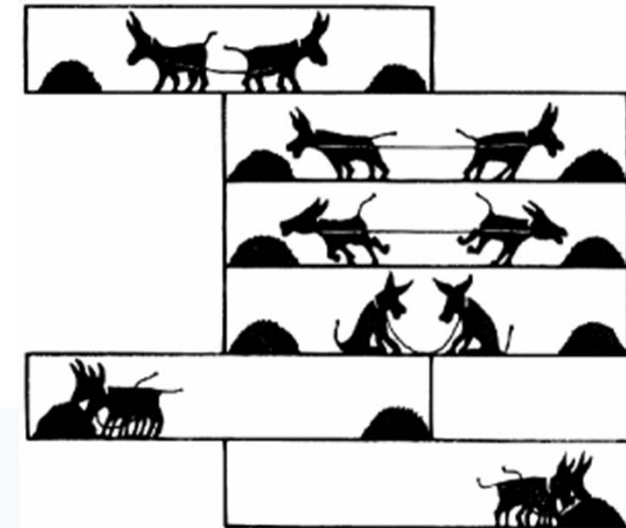
Tekort doeltreffende communicatie (intern-extern)

Processen vastleggen



Rode draden

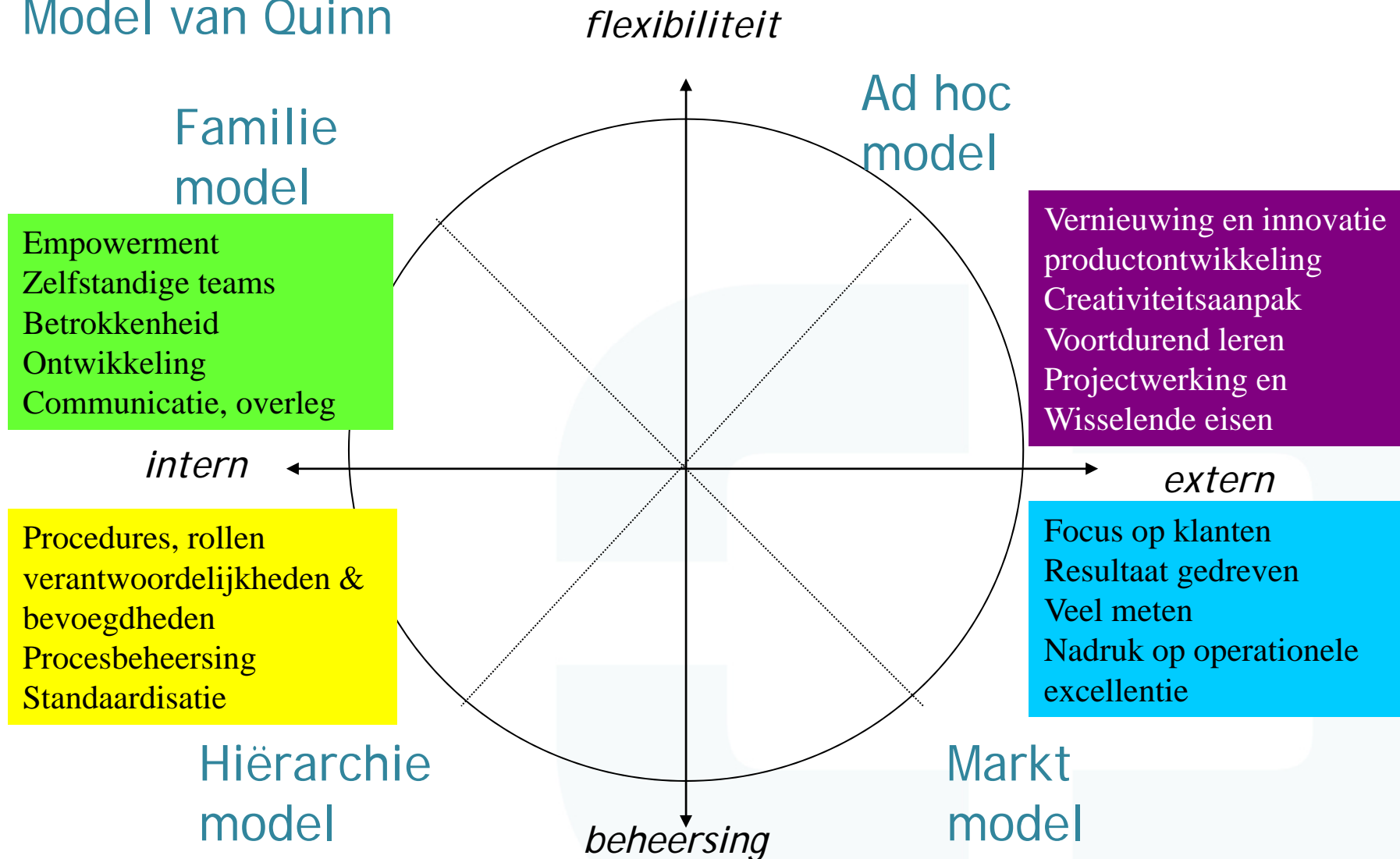
Samenwerken
omdat we het gewoon zijn?



- Fase 4 (externe focus) scoort het zwakst
- Nood aan afwegingskader voor samenwerkingsverbanden
Eerder ad hoc dan doordacht en gestructureerd
Samen met partners werken aan vernieuwing: zwakke score
- Tendens naar meer samenwerking

Rode draden

Model van Quinn



Rode draden

“Samen” heeft zo
zijn voordelen



- Leiderschap scoort goed
 - Er is vaak een basisvertrouwen
- Maar, de visie van directie niet altijd duidelijk
- Personeelsbeleid beter afstemmen op algemene beleid
 - Balans tussen persoonlijke ambitie en verwachtingen
 - Loopbaanontwikkeling
 - Waardering individuele prestaties

Rode draden

Deel van het geheel

- Lage betrokkenheid bij het beleid
Beleidscommunicatie intern + extern
- Vertaling visie en beleid van het centrum
Medewerkers kunnen beleid onvoldoende vertalen naar concrete acties
Tussentijdse resultaten/successen zichtbaar maken
- Staf - technici - baliepersoneel: eilanden
Aandacht voor interne communicatie en samenwerking



Rode draden

Waar zijn die resultaten?

Resultaatscriteria scoren zwak

- Informatie te weinig beschikbaar/verzameld
- Informatie te weinig gebruikt om te optimaliseren

vb. Tevredenheid van medewerkers meten

vb. Klachtenmanagement

vb. Financiële gezondheid

vb. Tevredenheid partners

...

- Startdag Publieke Werken: 28/11
volgende groep centra van start met Publieke Werken
nog twee plaatsen beschikbaar!
- Workshop financieel instrument
Nog twee plaatsen beschikbaar!
22/11 + 13/12
- Inforondes nieuw decreet en beleids- en beheerscyclus
10/11 (Brussel), 16/11 (Antwerpen), 23/11 (Izegem), 01/12
(Genk), 06/12 (St-Niklaas)
- Welkom An Vanlierde!