



Rapportering – interne communicatie



Inhoud

0 Inleiding	2
1 Methodologie	2
2 Bevindingen en aanbevelingen	3
2.1 Taken en verantwoordelijkheden	3
2.2 Samen werken	4
2.3 Overlegstructuren en hun frequentie	5
2.4 Onze communicatiekanalen hebben niet het gewenste bereik	8
2.5 Top-down cultuur	13
2.6 Connectie met collega's	14
3 Conclusie.....	15

0 Inleiding

In het streven naar een optimaal functionerende interne communicatie is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de juiste informatie op de juiste plek belandt binnen onze organisatie. Het onderzoeken van interne communicatie biedt ons een waardevolle kans om te evalueren hoe effectief onze communicatie-inspanningen zijn in het bereiken van dit doel.

Dit verslag presenteert de bevindingen en aanbevelingen voortkomend uit een grondig onderzoek naar de interne communicatie binnen onze organisatie. We hebben een methodiek toegepast die zowel kwalitatieve als kwantitatieve benaderingen omvat: dit verslag combineert de inzichten verkregen uit dieptegesprekken met medewerkers met de kwantitatieve data uit een enquête.

Het doel van deze rapportering is om het management te voorzien van een duidelijk overzicht van de huidige stand van zaken met betrekking tot interne communicatie en om een basis te bieden voor de ontwikkeling van een actieplan dat de interne communicatie optimaliseert in de periode 2024 - 2030.

1 Methodologie

De toegepaste methode berust op zowel kwalitatieve als kwantitatieve benaderingen door een combinatie van dieptegesprekken en een anonieme enquête.

1. Dieptegesprekken met medewerkers:

Tussen oktober 2023 en januari 2024 hebben we dieptegesprekken gevoerd met medewerkers uit alle diensten en afdelingen. Deze gesprekken, inclusief directe dialogen met betrokkenen en gecoördineerde gesprekken met diensthoofden, richtten zich op het verkrijgen van een diepgaand inzicht in de breedte van interne communicatie. We hebben vragen gesteld over diverse aspecten waaronder toegang tot informatie, duidelijkheid in communicatie, kennis van organisatiedoelen, feedbackmogelijkheden, interne cohesie en communicatiebehoeften. De punten die consistent naar voren kwamen tijdens deze gesprekken zijn meegenomen in dit verslag. Alle ontvangen input is anoniem verwerkt.

2. Een anonieme enquête:

In februari 2024 hebben we een anonieme enquête uitgevoerd om ook een kwantitatieve benadering van het onderwerp te hebben. Deze enquête, die zowel digitaal als op papier kon ingediend worden, bevatte vragen gericht op verschillende aspecten van interne communicatie zoals toegang tot informatie, duidelijkheid in communicatie, het gebruik van verschillende communicatiekanalen, overlegstructuren, ...

In totaal ontvingen we 167 reacties, waarvan 107 digitaal werden ingediend en 60 op papier. De papieren enquêtes werden voornamelijk ingevuld door personeelsleden van de TUD en personeelsleden uit Zilverlinde.

2 Bevindingen en aanbevelingen

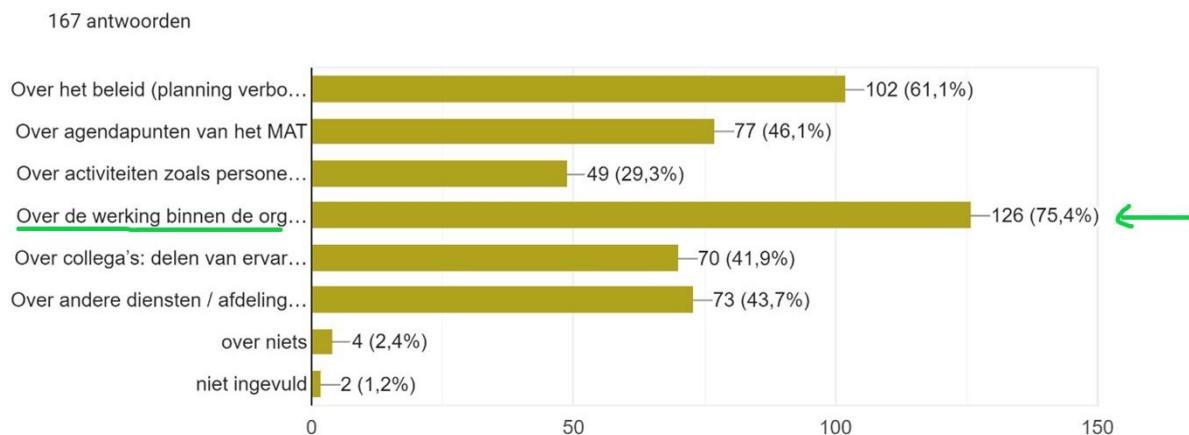
2.1 Taken en verantwoordelijkheden

De taken en verantwoordelijkheden binnen ons bestuur zijn niet duidelijk

Medewerkers ervaren onzekerheid over wie verantwoordelijk is voor welke taken en weten niet goed wie ze moeten benaderen voor specifieke onderwerpen. Dat kan leiden tot vertragingen in projecten en besluitvormingsprocessen omdat medewerkers niet meteen de juiste persoon kunnen aanspreken. Deze onduidelijkheid kan ook leiden tot frustraties en conflicten omdat taken overlappen of omdat de verkeerde personen aangesproken worden.

Dit is veelvuldig aangekaart tijdens de dieptegesprekken en komt ook duidelijk tot uiting in de resultaten van de digitale enquête. 75,4 procent van de respondenten geeft aan meer geïnformeerd te willen zijn over de werking binnen de organisatie: Wie doet wat? Wie is verantwoordelijk voor wat?

H. Over welke zaken zou je graag meer geïnformeerd worden?



Mogelijke acties:

Om deze kwestie aan te pakken, zou een centraal overzicht van taken en verantwoordelijkheden voor elke dienst binnen het lokaal bestuur geïmplementeerd kunnen worden. Dit kan worden gerealiseerd door voor elke dienst een informatieve fiche op te stellen waarin duidelijk wordt aangegeven welke taken de dienst uitvoert en wie de verantwoordelijke personen zijn. Dit overzicht moet regelmatig worden bijgewerkt om veranderingen in taken en verantwoordelijkheden nauwkeurig te weerspiegelen (taak diensthoofd).

Verder zou het nuttig zijn om een organigram op te stellen met alleen leidinggevend en spilfiguren (aanspreekpunten) per dienst of afdeling. Bij voorkeur met foto's, zodat medewerkers meteen kunnen zien wie hun aanspreekpunt is. Het overzicht van leidinggevend (met foto's) draagt bij aan een persoonlijke connectie en maakt aanspreekpunten direct herkenbaar, wat de communicatie en betrokkenheid ten goede komt.

Deze oplossingen bevorderen transparantie en efficiëntie binnen de organisatie. Het biedt medewerkers de nodige duidelijkheid over wie verantwoordelijk is voor welke aspecten, waardoor taken door de juiste personen uitgevoerd worden en de samenwerking wordt verbeterd.

2.2 Samen werken

Communicatiereflexen ontbreken

Er wordt onvoldoende dienstoverschrijdend gedacht. Diensten werken al te vaak naast elkaar en niet genoeg met elkaar. Effectieve communicatie vereist een tweerichtingsverkeer. Dat wil dus zeggen dat iedereen communicatiereflexen moet aanwenden om op een efficiënte manier te kunnen samenwerken.

Voorbeelden:

Vaak wordt vergeten te communiceren met alle diensten die met eenzelfde item in aanraking komen. Het is essentieel dat we onszelf de juiste vragen stellen. Heeft deze kwestie ook invloed op afdeling Y? Als dat het geval is, moeten we afdeling Y op de hoogte stellen. Moet deze informatie gedeeld worden met de burgers? Dan moeten we tijdig de communicatieafdeling informeren. Moet deze informatie breed worden verspreid onder alle medewerkers? Dan moeten zowel de personeelsdienst als de communicatieafdeling op de hoogte worden gebracht. En zo verder. Uiteindelijk is het altijd beter om een e-mail te veel in cc te sturen dan één te weinig.

Al te vaak worden mails niet beantwoord. Dit belemmert de vlotte werking. Zeker wanneer het gaat over dringende zaken waarvan de dringendheid niet door iedereen ingezien wordt. In bepaalde gevallen komt er plotseling wel een antwoord als de leidinggevende betrokken wordt (dit probleem is bevestigd door een afdelingshoofd). Dat is bijzonder jammer en zorgt terecht voor frustraties bij de werknemers.

Sommige cruciale diensten binnen onze organisatie zijn moeilijk te bereiken wanneer andere afdelingen hun hulp nodig hebben. Dit is echter niet de schuld van deze diensten zelf. Vaak hebben ze te maken met een beperkt aantal personeelsleden en missen ze het contact met andere afdelingen.

Gevolgen:

Het gebrek aan communicatiereflexen zorgt voor heel wat frustraties bij de diensten die niet geïnformeerd worden. Ook omdat ze hierdoor soms niet kunnen antwoorden op vragen van burgers, terwijl dat één van onze kernverantwoordelijkheden is.

Verder is er ook weinig begrip bij administratieve diensten ten opzichte van de operationele diensten (diensten op het terrein die in rechtstreeks contact staan met inwoners). Vaak moeten operationele diensten beroep doen op administratieve diensten en wanneer deze dan niet of veel te laat reageren, zorgt dat voor frustraties bij de collega's op het terrein. Het zijn tenslotte zij die de impact op het terrein moeten opvangen.

Mogelijke acties:

Om dit probleem aan te pakken, kan worden overwogen een systeem te ontwikkelen voor regelmatige zitdagen, waarbij diensten zoals personeelszaken, de financiële dienst, de ICT-dienst... fysiek aanwezig zijn op verschillende locaties. Dit kan op een gestructureerde manier worden geïmplementeerd, wat zal bijdragen aan een snellere

aanpak van dringende kwesties. Bovendien zal dit de samenwerking tussen personeelsleden van verschillende afdelingen bevorderen, ongeacht of zij zich bevinden op het gemeentehuis of op andere locaties zoals het WZC, de Wilgenhofsites, Hemelrijk...

Tot slot zou het misschien ook zinvol kunnen zijn om overweging te geven aan het uitbreiden van de leesrechten voor bepaalde tools aan meer medewerkers, of het vergroten van de toegang tot de server. Hierdoor zouden medewerkers meer zelfstandig kunnen raadplegen in plaats van afhankelijk te zijn van de input van anderen. Het is uiteraard aan het management om te beslissen of en welke tools hiervoor in aanmerking komen.

Voorbeelden: lijst inname openbaar domein, wegenwerken/signalisatievergunningen, leegstand, brandpreventieattesten, horecavergunningen, verzekering objectieve aansprakelijkheid brand en ontploffing,...

2.3 Overlegstructuren en hun frequentie

Het doel van vergaderingen moet altijd zorgvuldig worden overwogen om te voorkomen dat we bijeenkomen om alleen maar bijeen te komen. Het is essentieel om te bepalen of we willen informeren of overleggen. Informeren is geschikt voor grotere groepen, terwijl overleggen doorgaans plaatsvindt in kleinere groepen. Beide vormen zijn waardevol en moeten op een gestructureerde wijze worden geïntegreerd in de werking van de organisatie.

Gebrek aan duidelijke / goede overlegstructuren

Het personeel is vaak onvoldoende op de hoogte van de overlegstructuren binnen het lokaal bestuur, waardoor ze niet weten aan wie of wanneer ze informatie kunnen doorgeven of vragen kunnen stellen. De verschillende overlegstructuren vertonen tekortkomingen op het gebied van betrokkenheid, transparantie en inclusiviteit. Er is ook behoefte aan duidelijkheid over wie bepaalt welke medewerkers moeten deelnemen aan deze overlegstructuren.

Mogelijke actie:

Het opstellen van een helder overzicht van de verschillende overlegstructuren, inclusief deelnemers en frequentie kan voordelen opleveren. Dit overzicht kan dienen als een 'overlegkalender' die beschikbaar wordt gesteld aan alle medewerkers binnen het lokaal bestuur, waardoor de communicatie en samenwerking worden verbeterd.

Overlegmoment tussen afdelingshoofden en betrokken diensthoofden

Er is geen uniforme aanpak in overlegmomenten tussen afdelingshoofden en diensthoofden. Bepaalde afdelingshoofden hebben wel een vast overlegmoment met hun diensthoofden en andere afdelingshoofden hebben dat niet.

Medewerkers geven aan vragende partij te zijn voor dergelijke overlegmomenten. Dat hoeft niet maandelijks, maar zou wel op een gestructureerde manier geïmplementeerd kunnen worden.

Een structureel overleg biedt de mogelijkheid voor afdelingshoofden om vroegtijdig te overleggen met diensten voordat beslissingen met impact op de werking van die diensten

worden genomen. Hierdoor kan een breder perspectief worden meegenomen in de besluitvorming, wat de effectiviteit van genomen beslissingen kan verbeteren.

Gebrek aan transparantie na overlegmomenten

Ook naar rapportering toe is er een verschil op te merken tussen verschillende overlegstructuren: er is geen uniforme aanpak wat rapportering betreft.

Er is bijvoorbeeld vraag naar een betere informatiestroom vanuit het management. Medewerkers worden niet consequent op de hoogte gesteld over zaken die impact hebben op het uitvoeren van hun taken of op de opvolging van dossiers. Ze krijgen geen of nauwelijks toelichting over het waarom van genomen beslissingen, waardoor er een kloof ontstaat tussen leiderschap en personeel. Medewerkers voelen zich niet voldoende geïnformeerd over de strategische richting en beslissingen van het bestuur, wat leidt tot verminderd vertrouwen en betrokkenheid.

Rapporteren is essentieel voor het bevorderen van transparantie, communicatie, coördinatie en verantwoording. Het zorgt ervoor dat alle medewerkers op één lijn zitten en effectief kunnen samenwerken om de doelstellingen van de organisatie te bereiken. Je draagvlak wordt dus groter.

Het is belangrijk dat alle leidinggevenden effectieve communicatievaardigheden toepassen en belangrijke informatie op een doeltreffende manier delen met hun collega's. Op dit moment lijkt echter niet iedereen zich hier in gelijke mate voor in te zetten, waardoor sommige waardevolle informatie mogelijk niet wordt doorgegeven zoals het zou moeten.

Mogelijke acties:

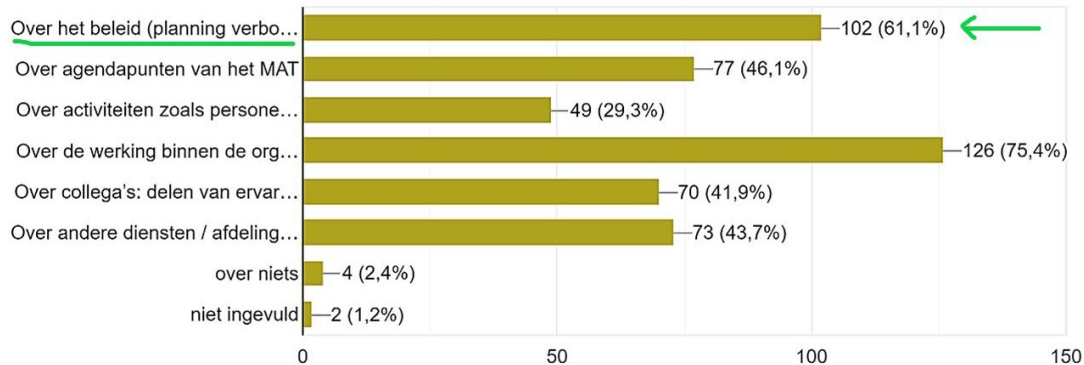
Om dit op te vangen zou een standaardsjabloon voor verslaglegging gebruikt kunnen worden met een vast component getiteld 'communicatie', waarin wordt aangegeven wat er gecommuniceerd moet worden en naar wie. Deze informatie zou vervolgens verspreid moeten worden door een verantwoordelijke (iemand die dat effectief kan opnemen) die ervoor zorgt dat de informatie tijdig bij de juiste personen terechtkomt.

Voor verslaggeving vanuit het management zou het zeker goed zijn om in het component 'communicatie' aandacht te besteden aan toelichting bij genomen beslissingen. Dit kan het vertrouwen van medewerkers in het management vergroten, zelfs als ze het niet eens zijn met de uiteindelijke beslissing. Uiteraard worden vertrouwelijke of gevoelige zaken niet opgenomen in die berichtgeving.

Door aandacht te besteden aan degelijke rapportering wordt niet alleen de communicatie verbeterd, maar krijgen medewerkers ook de kans om meer betrokken te zijn bij het beleidsproces. Medewerkers krijgen een beter begrip van de besluitvormingsprocessen binnen het bestuur. De enquête geeft bovendien aan dat medewerkers graag meer informatie ontvangen over het beleid.

H. Over welke zaken zou je graag meer geïnformeerd worden?

167 antwoorden



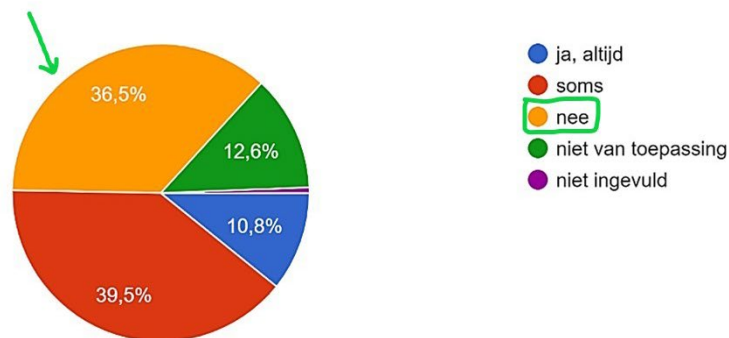
Het diensthoofdenoverleg

Ook hier is er een duidelijke vraag van medewerkers naar een betere informatiedoorstroming: verslaggeving sneller online zetten en aandacht hebben voor personen die geen toegang hebben tot intranet.

Verder vragen veel medewerkers zich af wie er aanwezig is en wat er precies met de informatie gebeurt. Dat er geen goede doorstroom van informatie is, blijkt ook uit de enquête.

F. Krijg je na een diensthoofdenoverleg informatie van jouw leidinggevende over wat er besproken werd?

167 antwoorden



Mogelijke acties:

Bovendien dekt de naam van deze vergadering niet de volledige lading. Niet enkel diensthoofden, ook andere spilfiguren uit verschillende afdelingen kunnen/ moeten hier aanwezig zijn. Een geschiktere naam zou bijvoorbeeld 'dienstoverschrijdend infomoment' kunnen zijn.

Ten slotte zou het ook interessant kunnen zijn om de dynamiek van deze vergadering te herzien. De samenstelling van de deelnemers kan bijvoorbeeld variëren afhankelijk van de onderwerpen die worden behandeld. Je kan overwegen om met afgevaardigden te werken of andere methoden te gebruiken om ervoor te zorgen dat de juiste expertise en

perspectieven aan bod komen tijdens deze bijeenkomsten.

Nood aan herinvoeren personeelsvergaderingen

Het stopzetten van personeelsvergaderingen wordt door heel wat medewerkers als een gemis ervaren en niet alleen omdat ze hierdoor minder geïnformeerd zijn, maar ook omdat het een gevoel van verbondenheid en betrokkenheid onder de medewerkers bevorderde.

Mogelijke acties:

Hoewel het organiseren van dergelijke vergaderingen logistieke uitdagingen met zich meebrengt, kunnen de voordelen ervan opwegen tegen de inspanningen die nodig zijn voor de uitvoering ervan.

Verder is het misschien interessant om personeelsvergaderingen af en toe te differentiëren en af te stemmen op specifieke doelgroepen binnen de organisatie. Zo kunnen er aparte sessies worden georganiseerd voor bijvoorbeeld administratief personeel, operationele medewerkers en leidinggevenden, waarin de informatie en onderwerpen relevant zijn voor elk van hen.

2.4 Onze communicatiekanalen hebben niet het gewenste bereik

Intranet

Intranet is gelinkt aan mailadressen en vaak wordt dit voornamelijk gebruikt door personeelsleden die het merendeel van de tijd aan hun pc werken. Niettemin geven heel wat van die personeelsleden aan dat ook zij niet vaak op het intranet kijken. Ze missen dus ook de nieuwe berichten. Dit komt onder andere omdat onze intranetpagina beperkt is in mogelijkheden, weinig aantrekkelijk en niet dynamisch is.

Intranet zou een goed platform kunnen zijn mits een andere opbouw en vooral breder toegankelijk, want intranet is bedoeld om alle personeelsleden te informeren, maar niet alle personeelsleden hebben toegang. We missen een grote groep personeelsleden zoals arbeiders, poetspersoneel, verpleegkundigen ...

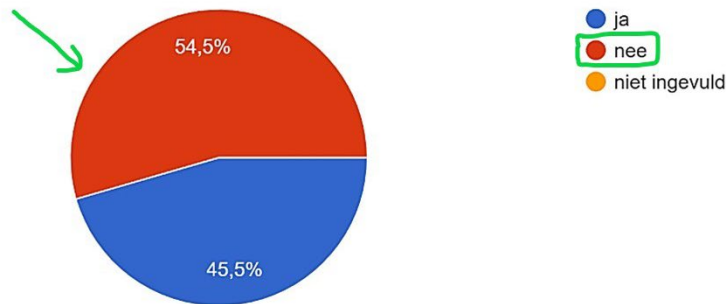
Ook de enquête toont aan dat ons intranet niet het gewenste bereik heeft:

A. In welke mate maak je gebruik van Intranet?



B. Weet je wat je allemaal kan raadplegen op het intranet?

167 antwoorden



Niet alle personeelsleden beschikken over een laptop, wat toegang tot het intranet bemoeilijkt voor degenen die geen laptop hebben. Daarnaast vereist het verkrijgen van toegang tot het intranet het opgeven van een persoonlijk mailadres als je geen mailadres van de organisatie hebt. Dit vormt een drempel en is nog steeds onvoldoende geweten bij de medewerkers. Bovendien ervaren personeelsleden die niet vaak met een computer werken het inloggen op het intranet als omslachtig.

Het is moeilijk om informatie te verspreiden naar personeel dat geen mailadres heeft en geen intranetaccount. Wanneer de communicatie door de leidinggevende wordt doorgegeven (mondeling) dan is niet iedereen aanwezig en is het bijgevolg ook moeilijk bij te houden voor de leidinggevende wie de info gekregen heeft en wie niet.

Conclusie: We bereiken niet alle personeelsleden en er ontstaat een ongelijkheid tussen personeelsleden in de mate waarin de informatie toegankelijk is.

Mogelijke acties / opportuniteiten:

Stel iedereen gelijk op vlak van toegang tot informatie: van arbeider tot afdelingshoofd.

Je kan hier op verschillende manieren naar oplossingen toe gaan, van kleinere ingrepen tot drastische veranderingen.

- Geef alle medewerkers een mailadres van het bestuur. Met dat e-mailadres kunnen medewerkers toegang krijgen tot platformen zoals Teams en/of intranetapplicaties, waardoor samenwerking en informatie-uitwisseling soepeler verlopen.
- Doe een beroep op sms-dienst voor noodsituaties waarbij het noodzakelijk is snel al de medewerkers te alarmeren. Zo'n sms gateway is eenvoudig te implementeren in de organisatie met een simpele sms API.
- Meer schermen zoals in de Brabantpoort. Als er in elke personeelsruimte een scherm komt, dan vervangt dat als het ware het vroegere prikbord aan de koffiemachine. Het garandeert echter geen volledig bereik omdat er personeelsleden zijn die nauwelijks tot niet in een personeelsruimte komen. 1 toestel wordt geraamd op 1.106,40 euro incl. BTW + 1 licentie voor Pixee Cloud (3 jaar) wordt geraamd op 914,76 euro incl. BTW.
- Kies voor een intranetapp OF een intranetpagina in Office 365. Met deze tools die op een gsm geïnstalleerd kunnen worden, kunnen we aanzienlijk het bereik

vergroten. Het zou ons in staat stellen om snel en efficiënt informatie te delen, nieuwsbrieven te verspreiden en updates te geven die belangrijk zijn voor alle personeelsleden. De toegankelijkheid van informatie wordt hier aanzienlijk vergroot.

- Overweeg (op termijn) om meer in te zetten op smartphones. Een smartphone opent in het algemeen de deur naar een breed scala aan applicaties en tools die ons werk gemakkelijker en productiever maken. Denk aan de prikklok op je telefoon, e-mail, intranet app, Teams, agenda's, taakbeheer-apps Met een smartphone hebben we altijd toegang tot belangrijke informatie en kunnen we snel reageren.
- Overweeg een nieuw smartphonebeleid om het bovenstaande te kunnen uitrollen voor iedereen: door te investeren in een smartphone voor iedereen faciliteer je niet alleen een vlotte interne communicatie, maar geef je ook blijk van een modern en vooruitstrevend beleid. Dit kan tevens bijdragen aan het imago van het lokaal bestuur als een aantrekkelijke werkgever die investeert in de ontwikkeling en het welzijn van haar medewerkers.

E-mail

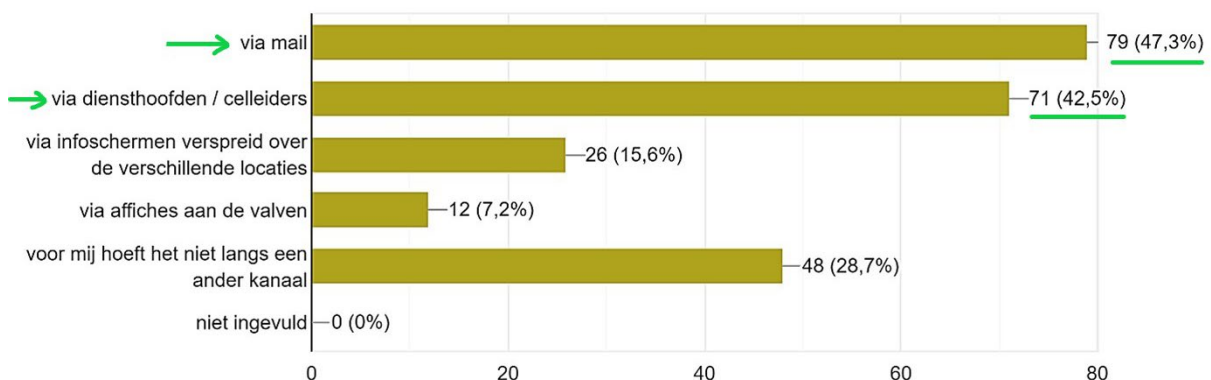
Niet alle personeelsleden hebben een mailadres van het bestuur.

Uit de enquête blijkt dat heel wat medewerkers liever meer via mail geïnformeerd willen worden. Dat hangt deels samen met het feit dat onze huidige intranetpagina niet dynamisch genoeg is waardoor heel wat berichten niet gezien worden. Ook onze interne nieuwsbrief (Infokanaal) die daar maandelijks verschijnt, wordt hierdoor door veel te weinig personeelsleden gelezen.

Personeelsleden die geen e-mailadres en geen intranet-account hebben, geven ook aan dat ze meer willen te weten komen via hun diensthoofd of celleiders. Dit hangt samen met het eerste puntje 'ongelijkheid tussen personeelsleden in de mate waarin zij toegang hebben tot informatie'. Alleen is dit niet evident omwille van de reeds aangegeven reden dat op het moment dat de leidinggevende de informatie doorgeeft (mondeling) niet iedereen aanwezig is waardoor het bijgevolg voor de leidinggevende ook moeilijk bij te houden is wie de info gekregen heeft en wie niet.

F. Als je van mening bent dat de informatie voor personeel ook op andere manieren dan via 't Infokanaal verspreid zou moeten worden, hoe zou je dat dan willen?

167 antwoorden



Teams

Teams wordt door het merendeel van de personeelsleden als een heel goed kanaal ervaren. Het lijkt een verstandige zet om meer te investeren in Microsoft 365 zodat alle applicaties zoals Teams, Forms, Sway... optimaal benut kunnen worden. Binnen een Microsoft 365-omgeving zijn heel wat mogelijkheden, waaronder:

Een intranet omgeving:

Een intranet binnen de Microsoft 365-omgeving (Teams/Sharepoint) van het lokaal bestuur Sint-Pieters-Leeuw is een centrale hub waar medewerkers van de organisatie kunnen communiceren, samenwerken en informatie delen. Dit intranet wordt gehost als een specifiek team binnen Microsoft Teams, waarin verschillende kanalen worden gecreëerd voor verschillende doeleinden. Binnen elk kanaal kunnen teamleden bestanden delen, chatten, vergaderen en samenwerken aan documenten in realtime. Het intranet kan ook worden uitgebreid met tabbladen voor het delen van belangrijke informatie zoals nieuws, aankondigingen, kalenders, takenlijsten en meer.

Bovendien biedt het intranet via Teams de mogelijkheid om hoogdringende berichten naar iedereen te versturen, waardoor kritieke informatie snel en effectief kan worden verspreid onder alle teamleden van het Lokaal bestuur Sint-Pieters-Leeuw.



Een organogram: Het organogram van ons lokaal bestuur kan opgebouwd worden via het accountbeheer van onze server- en computeromgeving. Door bij iedere collega in dienst accountinformatie te geven (in welke dienst/afdeling hij of zij werkt, zijn/haar leidinggevende in te stellen ...) bouwt de Microsoft-omgeving vrijwel automatisch een dynamisch organogram op. Aangezien het beheer van accounts nauw opgevolgd wordt, kan het dynamisch organogram makkelijk up-to-date gehouden worden.

Hieronder een voorbeeld van hoe een organogram eruit zou kunnen zien in Teams. Dit voorbeeld bevindt zich nog in de testfase en is dus nog niet volledig geoptimaliseerd.

Anne-Sophie Delay
communicatieambtenaar • communicatie en informatie

Overzicht Contactpersoon **Organisatie** LinkedIn

Patricia Dereymaeker
afdelingshoofd
interne zaken

Anne-Sophie Delay
communicatieambtenaar
communicatie en informatie

Personen die rapporteren aan u (3)

Ben Brillard
Admin. medewerker commun...

Elke Hemelings
Deskundige communicatie, in...

Rhea Moonen
Deskundige communicatie, in...

Opportunities:

Momenteel is er nog geen geavanceerd backupsysteem actief op onze Microsoft 365 omgeving. Een geavanceerd backupsysteem voor cloudtoepassingen of Microsoft 365 omgeving is technisch mogelijk maar brengt ook wel een kost met zich mee.¹

Hoewel het een aanzienlijke investering betreft, onderstrepen de volgende punten (samen met de hierboven vermeldde mogelijkheden) de waarde van investeren in een geavanceerd backupsysteem voor onze Microsoft 365 omgeving:

Gegevensbescherming en -herstel

Een geavanceerd backupsysteem biedt een extra laag van gegevensbescherming en zorgt ervoor dat bedrijfskritieke gegevens veilig zijn, zelfs in noodsituaties zoals per ongeluk verwijderde bestanden of ransomware-aanvallen. Dit minimaliseert kostbare downtime en waarborgt bedrijfscontinuïteit.

Compliance en regelgeving

Veel voorschriften, wet- en regelgeving vereisen dat organisaties een backup- en hersteloplossing implementeren om aan compliance-eisen te voldoen en gegevens te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang of tegen het verlies van gegevens. Een geavanceerd backupsysteem kan helpen bij het naleven van deze vereisten.

Flexibiliteit en schaalbaarheid

Dit systeem maakt eenvoudige backups van Microsoft 365-gegevens mogelijk, inclusief e-mails, documenten, agenda's, contacten ... Het biedt tevens flexibele opslagopties en

¹ Voor een ideale cloud backupoplossing met ongelimiteerde opslag en retentietijd wordt de kostprijs¹ geraamd op 2,78 euro incl. BTW (21%) / gebruiker / maand of 33,36 euro incl. BTW (21%) / gebruiker / jaar (of 2,30 euro excl. BTW (21%) / gebruiker / maand of 27,60 euro excl. BTW (21%) / gebruiker / jaar). Momenteel (dd. 07/03/2024) hebben we 275 actieve Microsoft-licenties. Wat neerkomt op een totaal geraamde kostprijs van 765,33 euro incl. BTW (21%) / maand of 9.183,96 euro incl. BTW (21%) / jaar (of 632,50 euro excl. BTW (21%) / maand of 7.590,00 euro excl. BTW (21%) / jaar) - Prijzen zijn gebaseerd op de Marketplace van Inetum-Realdolmen voor het product AvePoint Cloud Backup for Microsoft 365.

schaalbaarheid, waardoor het systeem zich gemakkelijk kan aanpassen aan de groei van de organisatie.

Kostenbesparingen op lange termijn

Hoewel de initiële investering in een geavanceerd backupsysteem een kost met zich meebrengt, kunnen de kosten van dataverlies en downtime als gevolg van een gebrek aan back-upvoorzieningen veel hoger zijn. Door te investeren in een betrouwbare backupoplossing, kunnen we potentiële kosten van dataverlies vermijden en op lange termijn kosten besparen.

Vertrouwen en gemoedsrust

Een geavanceerd backupsysteem biedt gemoedsrust wetende dat onze bedrijfsgegevens veilig zijn, zelfs in onvoorziene omstandigheden. Dit helpt ook om het vertrouwen van klanten, partners en stakeholders te versterken en het bevordert onze reputatie als betrouwbare organisatie.

Bovendien draagt het consolideren van verschillende applicaties en processen in één geïntegreerd systeem bij aan efficiëntie.

2.5 Top-down cultuur

Personeelsleden geven aan dat de heersende top-down cultuur binnen de organisatie de interactie tussen hoger management en andere medewerkers belemmert.

Een gevolg van deze cultuur is dat er een zekere terughoudendheid is bij personeelsleden om feedback te geven, suggesties te doen of zelfs vragen te stellen. Dit komt deels voort uit eerdere ervaringen waarin feedback niet werd opgevolgd of er geen terugkoppeling werd gegeven. Dit creëert het gevoel dat hoewel medewerkers de indruk krijgen dat ze gehoord worden, er uiteindelijk niets mee wordt gedaan.

Hoewel communicatie zeker een gedeelde verantwoordelijkheid is, ervaren medewerkers drempels bij het stellen van vragen aan leidinggevendenden waar ze zich niet comfortabel bij voelen.

Mogelijke acties/opportunities:

Het is wellicht waardevol om eens stil te staan bij de heersende top-down cultuur binnen onze organisatie. Het zou interessant zijn om te onderzoeken of deze cultuur een bewuste keuze is en welke voor- en nadelen hierin gezien worden in vergelijking met een bottom-up benadering. Door hierover na te denken, kan er bepaald worden welke cultuur het beste aansluit bij onze doelen en waarden, en welke stappen we kunnen nemen om deze te bevorderen.

Het zou gewaardeerd worden door medewerkers als er een open cultuur voor feedback wordt gecultiveerd, waarin ze zich aangemoedigd voelen om hun mening te delen. Het is ook belangrijk om transparant te zijn over de opvolging van de feedback door regelmatig terugkoppeling te geven. Het vermogen om feedback te ontvangen en constructief om te gaan met de behoeften en zorgen van medewerkers draagt bij aan het creëren van een positieve werkomgeving en bevordert effectieve samenwerking binnen het team.

Er is ook enkele keren opgemerkt dat het handig zou zijn om een aanspreekpunt te hebben dat als tussenpersoon kan fungeren om ideeën of bemerkingen door te geven (≠vertrouwenspersoon). Het zou goed zijn om binnen de organisatie enkele specifieke

personen aan te wijzen waar medewerkers hun ideeën en bemerkingen mee kunnen delen, of om een centraal meldpunt te creëren. Het is belangrijk om helder te communiceren over hoe dit aanspreekpunt te bereiken is of over hoe het centraal meldpunt functioneert.

2.6 Connectie met collega's

Collega's missen connectie met elkaar. Veel diensten opereren op hun eigen eiland waardoor er weinig affiniteit is met andere diensten. Het personeelsbeleid speelt hier een belangrijke rol in.

Nieuwe medewerkers

Het valt op dat nieuwe medewerkers zelden worden geïntroduceerd, wat de connectie met collega's niet ten goede komt.

Mogelijke actie:

Het zou waardevol zijn om effectieve manieren te verkennen om nieuwe medewerkers te introduceren. Hoewel we samenwerken, missen veel collega's vaak een gezicht.

Initiatieven voor personeelsleden

Het is praktisch niet mogelijk om steeds alle collega's samen te krijgen of om rekening te houden met elke dienst en/of werking. Je kan dus niet vermijden dat er mensen uit de boot vallen, maar het zijn wel meestal dezelfde mensen die uit de boot vallen en dat is wel een aandachtspunt. Arbeiders, poetspersoneel, verpleegkundigen ...

Voorbeeld: fietsnamiddag op vrijdag vóór de Trekpaardendag. De arbeiders zijn dan volop bezig met voorbereidend werk voor de Trekpaardendag en kunnen dus niet deelnemen. Dat is in 2022 meegedeeld aan de organiserende dienst die dat ging meenemen naar het volgende jaar, maar in 2023 was het opnieuw de vrijdag vóór trekpaardendag.

Mogelijke acties:

Geef afdelingen die gebonden zijn aan openingsuren, indien mogelijk, de kans om eerder te sluiten (zoals voor het recyclagepark tijdens de lentedrink). Gaat het over diensten die permanent open zijn, dan kan je zorgen voor een attentie voor de mensen die er niet bij kunnen zijn zodat zij zich niet vergeten voelen. Zo toon je dat alle diensten en afdelingen in overweging genomen worden.

Verder kan het ook interessant zijn om een jaaroverzicht met grote evenementen kenbaar te maken zodat diensten kunnen zien wanneer het wel/niet geschikt is een activiteit te organiseren voor alle collega's.

Samenwerking diensten gemeentehuis – andere locaties

Wat ook regelmatig naar boven gekomen is tijdens de gesprekken is dat medewerkers die op een verschillende locatie dan het gemeentehuis werken zich niet volledig geïntegreerd voelen als 'gemeentepersoneel'.

Mogelijke actie:

Het is zeker het overwegen waard om na te denken over remediëring voor dit probleem, want gevoelsmatig zit het diepgeworteld.

Men zou bijvoorbeeld extra flexplekken kunnen voorzien bij buitendiensten zodat personeelsleden die bijvoorbeeld steeds op het gemeentehuis zitten evengoed aan de slag kunnen in Hemelrijck, Het Welpennest, De Wilg Door personeelsleden op die manier te mengen kunnen we een betere samenwerking en integratie bevorderen.

Te veel gesnoeid in personeelsinitiatieven

Heel wat medewerkers geven aan dat over de jaren heen de fijne initiatieven, zoals het Sinterklaasfeest, personeelsuitstappen, jaarlijkse teambuilding, ... weggevallen zijn.

Teambuildings binnen elke dienst worden als zeer waardevol beschouwd. Hoewel dit nu een frequentie van eens om de twee jaar heeft, blijft er een duidelijke vraag naar de mogelijkheid om jaarlijks een teambuilding te organiseren.

Mogelijke actie/toegeving:

Misschien kan overwogen worden om per jaar een halve dag dienstvrijstelling te voorzien voor een jaarlijkse teambuilding.

3 Conclusie

Op basis van de bevindingen in het rapport kan geconcludeerd worden dat er diverse uitdagingen zijn die de effectiviteit en cohesie binnen onze organisatie beïnvloeden. Het rapport biedt inzichten en aanbevelingen die kunnen leiden tot verbeteringen in de komende jaren.

Allereerst is het duidelijk geworden dat er behoefte is aan meer duidelijkheid omtrent taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie. Dit gebrek aan helderheid kan leiden tot vertragingen en frustraties. Een centraal overzicht van taken en verantwoordelijkheden, samen met een organigram van leidinggevendenden, zou deze kwestie kunnen aanpakken en transparantie en efficiëntie bevorderen.

Ten tweede is er een gebrek aan effectieve communicatie en samenwerking tussen verschillende diensten geconstateerd. Het ontbreken van communicatiereflexen en het gebrek aan duidelijke overlegstructuren dragen bij aan deze uitdaging. Door regelmatige zitdagen te organiseren en door het implementeren van gestructureerde overlegmomenten kan de samenwerking tussen afdelingen verbeterd worden.

Verder is gebleken dat de huidige communicatiekanalen voor interne communicatie, zoals het intranet en 't Infokanaal, niet efficiënt genoeg zijn en niet alle personeelsleden bereiken. Het

investeren in nieuwe technologische oplossingen, zoals een geïntegreerd intranet binnen Microsoft 365 en het verschaffen van gelijke toegang tot informatie voor alle personeelsleden, kan de communicatie en betrokkenheid aanzienlijk verbeteren.

Tot slot is er aandacht besteed aan de heersende top-down cultuur binnen de organisatie, die de interactie tussen hoger management en andere medewerkers belemmert. Het cultiveren van een open cultuur voor feedback en het transparant zijn over de opvolging hiervan kan bijdragen aan het creëren van een positieve werkomgeving en effectieve samenwerking.

Door het implementeren van een aantal acties en aanbevelingen zou onze organisatie de interne communicatie kunnen optimaliseren en een cultuur van transparantie, samenwerking en betrokkenheid bevorderen. Dit zal niet alleen de efficiëntie en effectiviteit ten goede komen, maar ook de algehele tevredenheid en betrokkenheid van de medewerkers verhogen.