

Samenwerking op lokaal vlak:

Van opportuniteit naar noodzaak

SLIDE 1

Geachte aanwezigen,

Klantvriendelijkheid en efficiëntie, het zijn twee begrippen die we haast onmiddellijk met de bedrijfswereld associëren en pas daarna, in mindere mate, met overheden. Ik vermoed dat het te maken heeft met de geschiedenis en de reputatie die overheden nu eenmaal, willens nillens, met zich meeslepen. Het filmpje destijds uit 'Echo', op de tonen van 'Als ik ooit eens vijf minuten tijd heb' van Louis Neefs over enkele gemeentearbeiders duidt meteen treffend aan waar ik het over heb. De grapjes over gemeentepersoneel en ambtenaren eveneens.

Desalniettemin, sinds geruime tijd is er een kentering aan de gang. De klant, in het geval van overheden, de burger, eist terecht van de diverse overheden, dat die als een geïntegreerde en goed geoliede machine optreedt. Efficiënt, snel en klantgericht. Wat meer is, de overheden werken daar ook gericht aan en zetten, hoewel mentaliteitswijzigingen doorvoeren nooit een gemakkelijke opdracht is, grote stappen vooruit.

SLIDE 2

Eén klein voorbeeldje misschien om dit te illustreren. We zijn hier samen met allemaal mensen die vertrouwd zijn met de wereld van de informatica. Wie herinnert zich nog de eerste generatie van gemeentelijke en/of stedelijke websites ? Met alle respect, maar

navelstaarderij leek wel het motto te zijn. Onze lokale overheden gingen uit van de structuur van hun diensten, de diensten stonden centraal,... Vanuit die filosofie werd de website opgebouwd. De navigatiestructuur bestond uit: Financiële dienst, Bevolking en Burgerlijke Stand, Secretariaat, enzovoort... Er werd van de burger verwacht dat die zich, bij wijze van spreken, het organogram van de gemeente had eigen gemaakt en van daaruit zijn weg wel zou vinden naar alle producten die voor hem interessant waren. Alsof een grote winkelketen zich op het net zou aanprijzen via zijn personeelsdienst, dienst boekhouding en de klant pas later, helemaal op het einde van de navigatie, terugvindt wat de keten zoal allemaal aan de man brengt. Een dergelijke aanpak behoort gelukkig bijna volledig tot het verleden. Deze slide toont de homepage van de Lokerse website en maakt duidelijk dat hier voor een andere aanpak werd gekozen. Hier wordt uitgegaan van thema's die de burger aangaan en van waaruit hij gemakkelijk zijn weg zou moeten vinden naar alle aangeboden producten.

SLIDE 3

Efficiënter en klantgerichter werken vergt natuurlijk ook op heel wat andere vlakken aanpassingen en koerswijzigingen. Het thema van dit congres 'Van eiland naar archipel' maakt dit meteen duidelijk. Er is een paradox. Enerzijds: een klantvriendelijke overheid is een geïntegreerde overheid, is een overheid die de burger niet van het kastje naar de muur stuurt. Anderzijds: we splitsen onze overheid steeds meer op, ook op het lokale vlak :
gemeentebestuur, OCMW, Politiezone, PWA,...

Maar, geloof me, de tijd dat elke gemeentedienst op zijn eigen eilandje werkte is definitief voorbij, integratie is een feit. Ook op grotere schaal: niet enkel tussen diensten, maar ook

tussen instanties, tussen overheden, zelfs. Samenwerkingen tussen lokale overheden en de federale overheden zijn legio, tussen provincie en gemeente.

SLIDE 4

Ook tussen Vlaanderen en de gemeenten. Als Vlaams volksvertegenwoordiger ben ik verheugd dat de Vlaamse regering in haar regeerakkoord voor een sterk partnerschap met de lokale besturen. De Vlaamse Regering zal zich naar eigen zeggen, ik citeer even - *tijdens deze beleidsperiode sterk inzetten voor de verbetering van de eigen binnenlandse organisatie. Uitgangspunten daarbij zijn: de versterking van de bestuurskracht van alle lokale besturen, herfinanciering van de steden en gemeenten, een sterk partnerschap tussen Vlaanderen en de provincies en de lokale besturen op basis van gelijkwaardigheid. De Vlaamse Regering zal zich tijdens deze legislatuur terughoudend opstellen bij nieuwe decreten, uitvoeringsbesluiten en richtlijnen die effect hebben op de lokale besturen.*

Het is een droge tekst, maar tegelijk een geruststellende gedachte. Eens het besef van gelijkwaardigheid er is tussen verschillende niveau's kan men aan samenwerking beginnen denken. Het zal leiden tot sterkere steden en gemeenten, en dat is – gezien dit niveau het dichtst bij de burger staat – net wat we nodig hebben. In het belang van die sterkere gemeenten moeten we bepaalde zaken in vraag durven stellen. Zouden we niet beter af zijn met minder politieke niveau's ? Durven we het nut van provinciale structuren betwijfelen ? En wat met de vele 'oncontroleerbare intercommunales', die ondanks hun doel, intergemeentelijke samenwerking, afzonderlijke eilanden vormen ?

Vanuit mijn ervaring als burgemeester van de stad Lokeren zal ik nu graag even dieper ingaan op een samenwerkingsverband dat bij ons heel concrete vormen aanneemt: die tussen gemeente en OCMW.

SLIDE 5

Voor een goed begrip wens ik toch even heel kort de historische context van onze OCMW's te schetsen. Om aan de armoede na de eerste wereldoorlog tegemoet te komen kwam er na 1918 vrij snel een sociale wetgeving tot stand, maar die kon, evenmin als de bestaande private initiatieven van destijds de opkomende armoede tegenhouden. Daarom werd in 1925 de Commissie voor Openbare Onderstand opgericht. Die commissies waren samengesteld uit burgers die voorgedragen en verkozen werden door gemeenteraadsleden, zij werden bijgestaan door een secretaris en een ontvanger. In 1976 komt er dan de befaamde wet op het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn. De Commissies voor Openbare Onderstand gaan daar in op.

SLIDE 6

Die OCMW's groeien uit, met hun eigen structuren, hun eigen OCMW-raad, secretaris en ontvanger, personeel, diensten, enzovoort... De OCMW's worden zelfstandige structuren, organen die tot de bevoegdheden van de gemeente behoren, maar tegelijk op zichzelf staan.

SLIDE 7

Toen ik, ongeveer tien kilo geleden, burgemeester werd in Lokeren kwam ik geregeld, door de situatie die ik zonet schetste, in contact met Kafkaïaanse toestanden. Eén concreet voorbeeldje misschien om het heel concreet te maken.

Eksaarde is sinds de fusies een deelgemeente van Lokeren. Het oude gemeentehuis dat eigendom is van de stad grenst er aan het OCMW-rusthuis. Beide gebouwen zijn omgeven door een grasperk. De situatie was zo dat op donderdag de technische dienst van het OCMW het gras ging afrijden rond het rustoord. Eens die klus geklaard werd de grasmachine in de vrachtwagen geladen. En dan was het heel goed mogelijk dat daags nadien de technische dienst van de stad er het gras rond het oude gemeentehuis kwam afrijden. Ik moet u niet zeggen hoe absurd een dergelijke situatie is.

Dus stilaan groeide wel het besef dat een intensere samenwerking tot wederzijdse voordelen zou kunnen leiden. In oktober 2001 werden daarvoor de eerste officiële stappen gezet. Stadsbestuur en OCMW voerden samen, maar ook deels afzonderlijk – zo was er een schepen voor Sociale Zaken en tegelijk een OCMW-voorzitter, een plaatselijk actief welzijnsbeleid. (Sinds het nieuwe gemeentedecreet kan de OCMW-voorzitter gelukkig als volwaardig schepen zetelen in het college, het vermijdt de doublure) Netwerkontwikkeling onderling, maar ook met derden, werd als een must aanzien. De stad verzorgde enkele sociale diensten op een eigen locatie, het OCMW deed dat ook. Heel logisch en doorzichtig is dat allemaal niet voor de burger. En omdat we in sociale materies dikwijls met kansengroepen te maken krijgen, moet dat alles zo helder mogelijk worden georganiseerd, mijns inziens. Om tot een degelijke samenwerking te komen werd uitgegaan van 'gelijkwaardigheid'.

Laat ik iets concreter worden.

SLIDE 8

In 2002 werd gestalte gegeven aan een eerste concrete vorm van samenwerken. Ik citeer even: *'Omwille van het streven naar meer efficiëntie en kostenbesparingen door schaalvergroting gaan stad en OCMW principieel akkoord om samen te werken waar mogelijk.'* In de praktijk kwam het erop neer dat in eerste instantie de informaticadienst, de technische dienst, de aankoopdienst en de welzijnsdiensten grondig zouden gaan netwerken.

Het moet gezegd: de informaticadienst heeft de kar getrokken. Eddy, jullie kennen hem allemaal, want voorzitter van V-ict-or, de organisator van dit congres, leidde dit proces. Het werd meteen de meest verregaande samenwerking. Vrij snel werd beslist om beide informaticadiensten, van zowel stad als OCMW, in elkaar te integreren tot één dienst. We waren ervan overtuigd dat het eenmaken van de informaticadienst zou kunnen leiden tot verregaandere samenwerking op andere diensten. Om maar één voorbeeldje te geven: als er eenvormigheid komt in de computerprogramma's waarmee de diensten elke dag aan de slag zijn heeft dat repercussies en is dat bevorderlijk voor een uniformisering op andere terreinen. Heel wat lokale overheden informatiseren enkele de door de hogere overheden opgelegde processen, waar en wanneer de nood zich opdringt. Hierdoor verkrijgt men vaak dat ICT-projecten dikwijls als los van elkaar staande silo's in de organisatie zijn opgenomen. Vaak zijn er geen verhoudingen tussen lopende projecten, terwijl die er logischerwijze wel zouden kunnen zijn en de bedrijfsprocessen op hun beurt kunnen vereenvoudigen. Een

klassiek voorbeeld is het uitwisselen van gegevens tussen diverse applicaties. Dergelijke zaken op elkaar afstemmen, kan enkel heilzaam zijn voor een organisatie.

SLIDE 9

Ik ga er niet in detail op ingaan maar de eenmaking van de dienst gebeurde op verschillende manieren en leidde tot heel wat onmiddellijke voordelen:

- Gezamenlijk aankoopbeleid (schaalvergroting maakt goedkoper)
- Eén netwerk voor OCMW en stad
- Eén locatie voor de diensten
- Gezamenlijke website en intranet
- Gezamenlijke helpdesk die moet leiden tot een kennisbank. Die kennisbank moet zorgen voor de verdere professionalisering van de ICT-diensten

Omdat we snel de voordelen van een dergelijke coöperatie aanvoelden gingen we in 2006 nog een stapje verder en werd op het vlak van ICT een beheersovereenkomst gesloten tussen OCMW, de stad en zelfs de politie.

SLIDE 10

Lokeren is heus niet de enige stad of gemeente die dergelijke stappen neemt. Het besef groeit zienderogen. Voor de vuist weg herinner ik me gemeenten zoals Beveren en Zoersel die op een doorgedreven manier aan de weg van de samenwerking timmeren. Bart Sebreghts, bevoegd schepen in Zoersel, verwoordt het als volgt: *'Voor de buitenwereld lijkt*

het misschien logisch dat je gezamenlijk dezelfde toepassingen gaat gebruiken, maar elke dienst had in het verleden zijn eigen applicaties, en het is niet gemakkelijk om de muurtjes daartussen af te breken. Maar de meerwaarde die je krijgt door transversale processen is voor een organisatie als de onze gigantisch. Zo ontwikkelen we nu één centraal adressenbestand, gekoppeld aan het bevolkingsregister, dat ter ondersteuning van alle andere applicaties gebruikt zal worden - overal dezelfde schrijfwijzen, een adreswijziging wordt dan in één keer overal aangepast. Ook eenvoudige praktische dingen zoals het reserveren van lokalen, maaltijden of een poetshulp bij het OCMW, of melden dat er ergens een voetpad of verlichting moeten worden hersteld, kunnen nu dankzij een frontofficemodule rechtstreeks ingegeven worden.'

SLIDE 11

'Bij huisbezoeken gaan we met een notebook en draadloze verbinding ter plaatse zodat de medewerker over alle gegevens beschikt die hij ook op het gemeentehuis zou hebben.' Het is duidelijk dat net als in Lokeren ook in Zoersel, ICT een wezenlijke bijdrage levert voor de samenwerking tussen gemeente en OCMW.

Laat ik misschien even terugkeren naar mijn eigen stad Lokeren.

ICT heeft de kar getrokken en doet dat nog steeds, maar de samenwerking tussen stad Lokeren en zijn OCMW gaat veel verder dan louter het informaticagedeelte. Ik som even op.

SLIDE 12

- Aankoopbeleid: De dienst Aankopen van de stad werkt samen met die van het OCMW teneinde gemeenschappelijke dossiers te detecteren en dubbel werk bij de uitvoering van

gunningprocedures te vermijden. De beide ontvangers werken samen om synergie te detecteren en informatie uit te wisselen.

SLIDE 13

- Communicatie: gezamenlijke website voor stad en OCMW, waarvan OCMW subsite vormt; OCMW en stad gebruiken dezelfde communicatiemiddelen en -kanalen: stadstv, persmeetings, infoblad, informatiegids tweejaarlijks, elektronische nieuwsbrief...; één communicatiedienst voor beiden (wel aparte communicatieambtenaar op OCMW); gezamenlijk communicatiebudget; gezamenlijk budget voor drukwerken; straks gezamenlijk logo ? (Moet nog worden bediscussieerd, idee wordt alvast door de OCMW-voorzitter ondersteund).

SLIDE 14

- Technische diensten: De samenwerking OCMW/technische dienst is niet structureel maar och enkele voorbeelden: de tuin van het nieuw rusthuis in Eksaarde werd door de stedelijke groendienst volledig gerenoveerd; de parking van het OCMW wordt door de stadsaannemer mee gestrooid bij ijzelbestrijding; de asfaltparking van het OCMW werd in het verleden al eens hersteld door de onderhoudsploeg van de stad; verkaveling "Lokerhoutstraat": OCMW-gronden en gronden van de stad werden gezamenlijk in één groot project verkaveld (de stad voerde hier de regie)

SLIDE 15

- Personeelsdiensten werken zeer nauw samen wat de rechtspositieregeling betreft. Het is immers zo dat OCMW onze rechtspositieregeling van stad moet volgen. Ook regelmatig uitwisseling van vragen, adviezen, over alles wat personeel betreft. Soms beroep op onderlinge kandidatenbestanden bij vervangingen.

SLIDE 16

Geachte aanwezigen,

Aan de hand van heel concrete gevallen heb ik proberen aantonen dat samenwerking enkel baten heeft. Onze gemeenten en OCMW's zijn historisch uitgegroeid tot twee verschillende entiteiten maar de hereniging is onafwendbaar teneinde tot een efficiënt en klantvriendelijk overheidsapparaat te komen.

Dat het ICT-gegeven hierin de rol van katalysator kan spelen is een vanzelfsprekendheid. Ik heb in deze uiteenzetting vooral gefocust op de samenwerking tussen gemeenten en OCMW, maar ook in relatie met andere instanties en overheden moeten we uit onze schelp durven komen. Samenwerking met federale overheid, provincies en Vlaanderen haalde ik al aan. De politiehervorming heeft in het verleden al aangetoond dat dergelijke operaties tot successen kunnen leiden. Hopelijk wordt de brandweershervorming even.

SLIDE 17

Dergelijke operaties zijn van lange adem, uiteraard, lopen dikwijls niet van een leien dakje, maar zijn onontbeerlijk. Ze zijn ook nooit af, geloof ik. Het zijn permanente processen die voortdurend moeten worden bijgestuurd, geëvalueerd en uitgebreid.

Het is mijn overtuiging dat we dergelijke samenwerkingsverbanden moeten durven opzetten. Koudwatervrees is uit den boze. Dergelijke samenwerkingsverbanden gaan opleggen vanuit hogere overheden, daar geloof ik niet in. Dit alles moet geleidelijk gebeuren, zonder te bruskeren, en liefst – zoals het destijds met de politiehervorming is gegaan – door her en der proefprojecten op te starten.

Eén ding is zeker: het besef van de noodzaak tot samenwerking groeit. Een weg terug is er niet !

Filip Anthuenis

