

# BDO x Filbert Academy

Interactief gesprek rond organisatiebeheersing

Sarra Hedhili

Koen Defauw

# Inleiding

# Organisatiebeheersing

Wat is organisatiebeheersing?

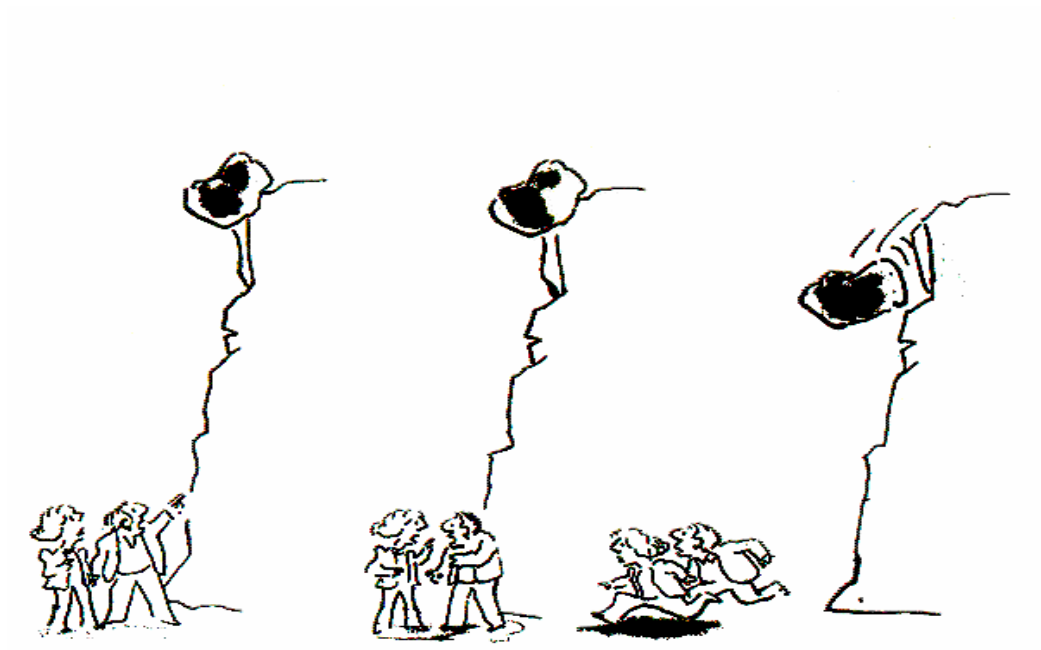
Organisatiebeheersing is een kwestie van

het **waarborgen** van de **doelstellingen**

het **beheersen** van **risico's**

Concreet: ORGANISATIEBEHEERSING DOOR goede processen, duidelijke rollen & verantwoordelijkheden,  
geïdentificeerde doelgroepen, juiste communicatielijnen, strategische visie, leiderschap  
OVER DE ORGANISATIE HEEN

# Organisatiebeheersing





## WAAROM WERKEN AAN ORGANISATIEBEHEERSING?

- Een **goed functionerende** lokale overheid waar de burger op kan **vertrouwen** =





## WAAROM WERKEN AAN ORGANISATIEBEHEERSING?

- Een **goed functionerende** overheid waar de burger op kan **vertrouwen** =



# Wat staat er op de agenda voor vandaag?

- BDO begeleidt lokale besturen o.a. op vlak van organisatiebeheersing
  - Opmaken kader organisatiebeheersing
  - Voorbereiden audits
  - Implementeren actiepunten organisatiebeheersing
  - ...
- We willen hierover in gesprek gaan aan de hand van een evolutie en een thema waar de link tussen organisatiebeheersing en de meerwaarde voor onze klant, de burger, ook heel duidelijk is

# EEN STERKERE ORGANISATIEBEHEERSING DOOR DIGITALISERING

Dialogo over de dienstverlening

DO

## DOELSTELLING ROND ORGANISATIEBEHEERSING

2.4. De organisatie houdt rekening met signalen van klanten voor de organisatie van haar dienstverlening.

Projectmanagement

PLAN/DO/CHECK/ACT

## DOELSTELLING ROND ORGANISATIEBEHEERSING

4.4. Projecten worden uitgewerkt volgens een haalbare methodologie.

## DOELSTELLING ROND ORGANISATIEBEHEERSING

4.3. De organisatiestructuur wordt wanneer nodig en minstens op regelmatige basis geëvalueerd en zo nodig geoptimaliseerd.

Evaluatie en bijsturing

CHECK/ACT

## DOELSTELLING ROND ORGANISATIEBEHEERSING

10.6. De ICT wordt regelmatig beoordeeld op haar degelijkheid en de mate waarin ze voldoet aan de realisatie van de beleidsdoelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.

Een sterker systeem van organisatiebeheersing door een doelgerichte aanpak rond digitalisering

## Herkenbaar?

Ik kan overkoepelend  
bekijken hoe het budget  
verdeeld is over de  
verschillende afdelingen

Ik kan nagaan dat de  
resources billijk  
verdeeld zijn

Alle dossiers zijn  
digitaal beschikbaar en  
makkelijk raadpleegbaar  
door verschillende  
diensten

Ik heb een overkoepelend  
zicht op welke projecten  
er binnen mijn LB lopen,  
wat de status ervan is en  
of ze nog op budget zitten

Mijn  
informatieveiligheid is  
doordacht en staat op  
punt

Als mijn lokaal bestuur  
morgen gehackt wordt,  
weet ik wat ik moet  
doen

Ik heb een  
overkoepelend  
overzicht van de  
klachten die zijn  
binnengekomen en  
hun status

Er zijn vandaag veel GEDEELDE BEHOEFTE en PROCESSEN, waardoor er nood is aan een  
OVERKOEPELEND PLAN

# Lokale besturen willen inzetten op ICT en digitalisering, maar pakken dit weinig gestructureerd en concreet aan

85% van de 144 lokale besturen heeft expliciet doelstellingen m.b.t. ICT en digitalisering vooropgesteld

46% van de bevraagde lokale besturen heeft een met het management besproken en gevalideerde ICT-visie/-strategie



40% van de bevraagde lokale besturen heeft een concreet actieplan.

**Slechts 11% (5/45) van de bevraagde besturen haalt maturiteitsniveau 4 en heeft een coherente en onderbouwde visie voor ICT en digitalisering die ook aansluit op de organisatiedoelstellingen en een concreet actieplan dat ook effectief wordt opgevolgd (gemonitord).**

# Waarom gestructureerd werken aan digitale dienstverlening binnen organisatiebeheersing?



## Burger centraal

- ▶ Burger wordt meer en meer digitaal geletterd
- ▶ Dienstverlening digitaal aanbieden waar mogelijk én wenselijk



## Organisatiebeheersing

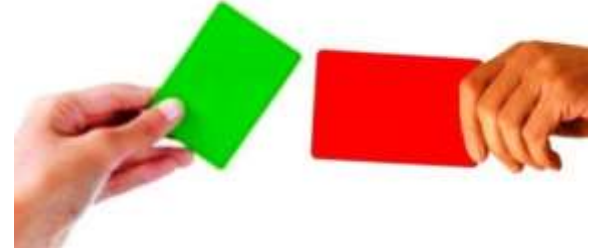
- ▶ Inspelen op doelstellingen organisatiebeheersing vanuit de leidraad
- ▶ Strategische visie is nodig
- ▶ Door gerichte digitaliseringsinitiatieven en -projecten

## DIGITAAL DIENSTVERLENINGSPLAN ter ondersteuning van ORGANISATIEBEHEERSING

- Initiatieven gebundeld en gestructureerd
- Analyse as-is, verbeterpunten en impact op dienstverlening
- Roadmap: nieuwe processen en organisatie ondersteund door technologie
- Governance om alles met elkaar te verbinden en risico's te beheren

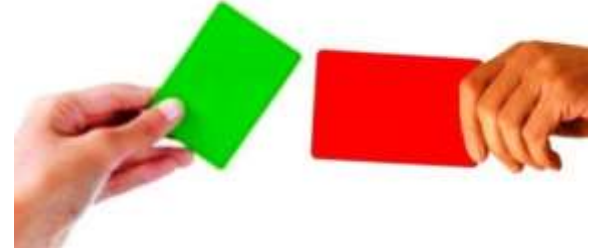
Tijd om met elkaar in gesprek te gaan

## Een aantal stellingen - Graag jullie mening



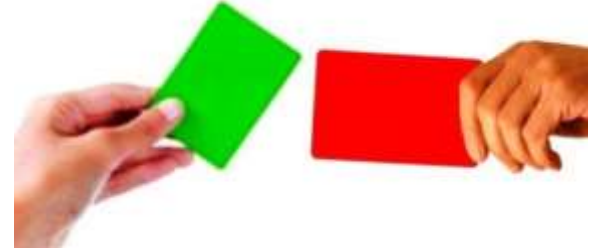
In de leidraad organisatiebeheersing zitten er genoeg handvaten voor lokale besturen om gericht te werken aan een digitale dienstverleningsstrategie.

## Een aantal stellingen - Graag jullie mening



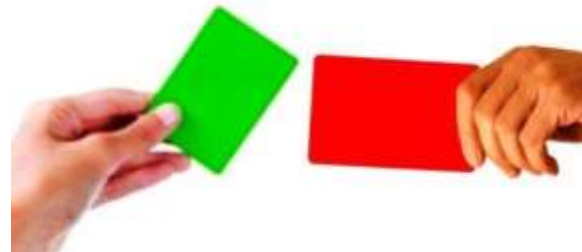
De grootste digitale risico's voor mijn organisatie zijn gekend. We werken er aan om deze te minimaliseren of uit te sluiten.

## Een aantal stellingen - Graag jullie mening



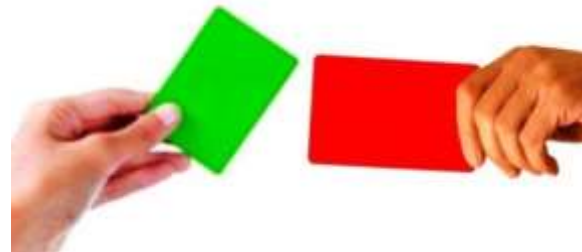
Gemeente zonder Gemeentehuis heeft gezorgd voor een versnelling van de digitale dienstverleningsinitiatieven binnen lokale besturen.

## Een aantal stellingen - Graag jullie mening



Een gerichte dienstverleningsstrategie vraagt om een cultuurverandering waarbij kwaliteit en nauwkeurigheid inherent zijn aan alle digitale processen en systemen. Dit vereist een continue integratie van kwaliteitsdenken in de digitale strategie van de lokale overheid.

## Een aantal stellingen - Graag jullie mening



Een gerichte digitale strategie biedt lokale overheden de mogelijkheid om inspanningen te leveren om processen te verbeteren en dienstverlening efficiënter te maken. Hoewel perfectie niet gegarandeerd is, kan digitalisering helpen bij het minimaliseren van fouten en het verbeteren van de algehele servicekwaliteit.

Bedankt voor jullie aandacht!

Koen Defauw - [koen.defauw@bdo.be](mailto:koen.defauw@bdo.be)  
Sarra Hedhili - [sarra.hedhili@bdo.be](mailto:sarra.hedhili@bdo.be)