

# OMGEVINGSANALYSE DLOG

Voorstelling van het departement logistiek:

Het departement Logistiek (DLOG) ondersteunt de provinciale medewerkers en beleidsmakers met logistieke middelen bij het uitvoeren van hun taken.

Deze doelstelling vertaalt zich in de missie en de visie van het departement:

Missie:

**Wij zijn partners van onze provinciale collega's voor alle logistieke uitdagingen.  
Samen streven we naar slimme en creatieve oplossingen.  
Dat doen we kostenbewust, met expertise en focus op duurzaamheid.  
de teams van DLOG**

Visie:

**Als één trotse ploeg van enthousiaste medewerkers willen we:**

- **het onbetwiste eerste aanspreekpunt zijn**
- **op maat van onze partners een hedendaags dienstengamma aanbieden, gebaseerd op gedeelde objectieven**
- **echt maatschappelijk verantwoord ondernemen**
- **uitgroeien tot hét referentiepunt voor lokale besturen**

Concreet zorgt DLOG voor duurzame, goed onderhouden gebouwen en beheert vastgoed voor alle provinciale entiteiten.

DLOG richt werkplekken in en onderhoudt ze, zorgt voor kantoormateriaal, stelt vergaderzalen ter beschikking, staat in voor een klantvriendelijk onthaal en bewaking, zorgt voor catering en vervoersmiddelen. Daarbovenop zorgt DLOG voor centrale aankoop van goederen en diensten, ondersteuning bij het opstellen van overheidsopdrachten en de opvolging van verzekeringen. DLOG biedt algemene juridische ondersteuning. Ook het actieve beheer van informatie (archief en bibliotheek) en het uitzetten van een organisatie breed informatiebeleid, behoren tot de taken van het departement.

DLOG voert deze taken uit voor de centrale diensten en ondersteunt en adviseert de andere Provinciale entiteiten.

Kortom: een omvangrijk dienstenpakket zorgt ervoor dat iedereen optimaal kan functioneren en zich kan focussen op de basisactiviteiten. DLOG heeft zich georganiseerd in teams, gegroepeerd in administratieve diensten, die samenwerken over de team- en dienstgrenzen heen om onze provinciale partners een zo volledig mogelijke, geïntegreerde service aan te bieden.

Onze teams:

- De teams projecten en ontwerpen realiseren de bouwprojecten en masterplannen voor alle provinciale entiteiten. Ze doen dit hetzij in eigen ontwerp, hetzij in samenwerking met externe ontwerpbureaus.
- Het team juridische ondersteuning verleent advies en ondersteuning inzake juridische materie en geschillen.
- Het team vastgoed beheert de vastgoedportefeuille, adviseert, onderhandelt en voert de vastgoedtransacties uit. Het beantwoordt de ruimtevragen op basis van een vastgoed inventaris.
- Het team administratie architectuur ondersteunt de projectleiders en voert de overheidsopdrachten voor werken.
- De cel duurzaamheid ondersteunt het volledig departement inzake duurzaam bouwen.
- De cel kwaliteit draagt zorg voor de kwaliteit van het departement.
- De accountmanagers architectuur houden o.a. via structureel overleg met onze partners de vinger aan de pols wat betreft vragen over hun gebouwen. Tevens zijn zij de uitgelezen personen om alle vragen in verband met DLOG bij het juiste team aan te kaarten.

Deze teams en cellen zijn gegroepeerd in de Dienst Architectuur en Vastgoed (DAV)

- Het team gebouwbeheer heeft als hoofdtaak om het eigenaarsonderhoud, energiezorg en de belangrijke veiligheidsaspecten van de gebouwen in het volledige provinciaal patrimonium op pijl te houden. Verder zorgt het team voor de nodige raamcontracten voor de gebruikers om hun gebruikersonderhoud vlot te laten verlopen.
- Deze teams stellen de volgende diensten ter beschikking van de centrale administratie en adviseren en stellen raamcontracten ter beschikking voor al de andere entiteiten:
  - Team huisvesting zorgt dat de centrale administratie in propere en comfortabele gebouwen en omgeving kan werken en organiseert het gebruikersonderhoud.
  - Team goederenbeheer beheert de facilitaire helpdesk en zorgt o.a. voor het magazijn, de vloot, meubilair, gebruiks- en verbruiksgoederen.
  - Het team beveiliging en bewaking organiseert de dagelijkse beveiliging van de gebouwen en parkings. Ook het calamiteitenbeheer zoals onder andere evacuatieoefeningen valt onder hun verantwoordelijkheid.
  - Het team hospitality zorgt voor het onthaal, de catering, de organisatie van congressen en plechtigheden en organiseert de chauffeursdienst.

Deze teams vallen onder de Dienst Facilities & Maintenance (DFM)

- Team informatiebeheer en CRM zorgt voor kennisdeling en efficiëntie door het uitbouwen van het digitale werken via archiveren en digitaliseren. Ze beheren tevens het digitaal depot. Verder wordt vanuit dit team CRM uitgerold voor de hele provincie.
- Het team document- en archiefbeheer is verantwoordelijk, binnen de centrale administratie, voor de postbedeling, stilaan volledig digitaal, het archiveren en het verzorgen van het kopie- en drukwerk.

Deze teams werken binnen de Dienst Document-, Informatie- en Kennisbeheer (DDIK)

- Het team overheidsopdrachten plaatst de overheidsopdrachten voor leveringen en diensten voor DLOG en DICT en ondersteunt alle provinciale entiteiten in deze materie met advies, sjablonen, gidsen en opleidingen.
- Team verzekeringen sluit de polissen af, beheert deze en volgt schadedossiers op en adviseert waar nodig, ook voor specifieke en kortlopende polissen.
- De cellen financiën, communicatie, administratie en applicatiebeheer ondersteunen het departement met hun respectievelijke kennis.

Deze teams en cellen zijn gegroepeerd in de Dienst Algemene Ondersteuning (DAO)

Tenslotte is er de stafdienst logistiek (SLOG) waarin het beheer van de provinciale kunstcollectie en tijdelijk, zolang de werken duren, het programma nieuw provinciehuis gegroepeerd zijn.

Enkele kengetallen voor 2017

- We beheren ongeveer 780 gebouwen met een bruto vloeroppervlakte van 690.000 m<sup>2</sup> en hebben 1.928 000 m<sup>2</sup> terrein in gebruik
- We beheren bijna 5 500km papieren archief en 1,22 terrabyte digitaal archief
- 129.989 poststukken werden verstuurd, exclusief deze van de dienst fiscaliteit (belastingen)
- 52 projecten werden voorlopig opgeleverd
- 216 adviesvragen en 201 lopende dossiers over vastgoed en transacties waren in behandeling
- We ontvingen 304 adviesvragen voor juridische ondersteuning
- We maakten 479 uitgaande facturen voor een totaal bedrag van 17.394.545,58 EUR.
- We betaalden 4 854 inkomende facturen voor een totaal bedrag van 71.516.167,11 EUR
- 407 adviesvragen over overheidsopdrachten werden voor 98% binnen de 5 dagen beantwoord
- Er waren 1656 reserveringen voor wagens en 2024 reserveringen voor fietsen
- We organiseerden 259 plechtigheden en evenementen
- 117 686 items werden uitgeleverd via ons magazijn
- We beheren 246 verzekeringspolissen

## SWOT analyse van DLOG:

### Onze sterktes:

- vakkennis
- motivatie
- departement en medewerkers in ontwikkeling met de juiste focus
- 'provinciale' focus
- creativiteit
- relevant netwerk
- service gerichtheid
- gestructureerde aanpak
- innovatieve ingesteldheid

### onze zwaktes:

- onvolledige project rapportering
- soms zware, complexe procedures
- de reorganisatie is nog niet volledig geassimileerd
- de samenwerking/synergie tussen de teams is nog niet volledig uitgewerkt
- communicatie nog niet altijd voldoende duidelijk
- onvoldoende helder verwachtingsmanagement
- te weinig gecoördineerde samenwerking met DICT

In deze SWOT oefening beschouwen we als externe factoren deze buiten het departement DLOG

### opportuniteiten:

- duurzaamheid blijft een actueel thema
- de groeiende positieve perceptie van het departement
- een nieuw provinciehuis
- de provincie wordt gezien als een aantrekkelijke werkgever

### bedreigingen:

- de toekomst van de provincies
- het 'beperkte' investeringsbudget voor volgende legislatuur
- de complexe structuur van de provincie
- de grote zelfstandigheid van sommige provinciebedrijven die op eigen initiatief bouwprojecten zouden kunnen opstarten
- de stijgende complexiteit van de wetgeving i.v.m. huisvesting, privacy, archivering enz.
- de snelle groei van nieuwe technologieën
- de verwachting van een hoge service voor een lage kost
- snellere doorstroom van personeel

impact van de omgeving:

In een snel wijzigende wereld zijn er specifiek voor het departement Logistiek enkele items die direct impact hebben om de werking: klimaat, regelgeving en het verder doorstomen van de digitale (r)evolutie.

Provinciaal klimaatplan 2020, het nieuwe op te maken klimaatplan 2030 en alle mogelijke andere klimaatdoelstellingen zetten druk op het verduurzamen van het provinciaal patrimonium. De Provincie zal hier zijn deel van de verplichting moeten realiseren en kan in het beste geval een voorbeeldfunctie vertolken naar andere instellingen en/of de burger.

De steeds complexer wordende regelgeving voor gebouwen, diensten en veiligheid, die regelmatig op het randje balanceren van wat realistisch mogelijk is, zouden ons kunnen dwingen keuzes te maken in het inzetten van mensen en middelen voor de naleving hiervan.

De digitale evolutie zet zich verder, alles wordt binnenkort 'smart' met het 'internet of things', niet alleen verwarmingsketels, maar ook zaken als fietsen en koelkasten worden slim. Met deze tendens zullen we zorgzaam moeten omspringen en niet zomaar meegaan in deze trend. Onderzoeken, keuzes maken en slim inzetten van deze middelen waar het een duidelijke meerwaarde is wordt de boodschap.

speerpunten DLOG:

Door de ondersteunende opdracht, in dienst van de beleidsdepartementen, kan het departement Logistiek slechts beperkt 'beleid voeren' het kan wel het beleid van de provincie in een bepaalde mate faciliteren door een partnergericht serviceaanbod.

Waar het departement wel een directe impact kan hebben is in de verduurzaming van het provinciebestuur, immers daar staan we aan het stuur. We bouwen en verbouwen, onderhouden, kopen aan en digitaliseren. Ook in de beleving en toegankelijkheid van de gebouwde omgeving kunnen we onze rol volop spelen.

Het departement Logistiek plant dan ook verder in te zetten op deze twee volgende speerpunten: duurzaamheid en dienstverlening.

## DUURZAAMHEID:

- Mobiliteit:

De impact van mobiliteit op het milieu en de problematiek van de effectieve mobiliteit in deze dichtslibbende omgeving dwingen ons de nodige ambities te koesteren.

- Verdere vergroening van het eigen wagenpark en het aanbieden van voldoende duurzame alternatieven aan de medewerkers voor dienstverplaatsingen.
  - Tegen 2025 is de gemiddelde ecoscore van het eigen wagenpark min. 75
- Opmaken van een duurzame aankoopgids voertuigen voor alle entiteiten.
  - Tegen 2025 is de gemiddelde ecoscore van het provinciaal wagenpark min. 70



7.2



9.4 Energiebesparing & hernieuwbare energie:

Energie kan bespaard worden op meerdere niveaus. Vooreerst is de basisinfrastructuur van belang, de gebouwde omgeving en de technische uitrusting. Maar ook het gebruik van deze infrastructuur is een belangrijke factor, hoe springt de gebruiker om met deze infrastructuur. Enkel besparen is niet voldoende, er zal steeds energie nodig blijven en hier moeten we zo veel mogelijk gebruik maken van hernieuwbare energie.

- Sensibilisering door goede rapporteringen en benchmarking.
  - Tegen 2020 krijgen alle gebruikers jaarlijks een duidelijk rapport van hun energieverbruik en 50 % van de gebruikers een benchmark van waar ze zich bevinden met een mogelijk verbeteringsdoelstelling
- Project 'klimaat, klimaatadaptatie & energie'.
  - In 2020 wordt 1 300 000 euro voorzien, met zwaartepunt hernieuwbare elektriciteit.
  - In 2021 wordt 1 300 000 euro voorzien waarbij ook zal ingezet worden op groene warmteproductie
- Bij elk project, nieuwbouw of vernieuwbouw wordt de provinciale energiestandaard gerespecteerd.



12.7 Circulaire economie:

Deze tendens, om de afvalberg te verkleinen en de ontginning van nieuwe grondstoffen af te bouwen, zet zich voort.

- Onderzoeken hoe we de circulaire economie kunnen implementeren in de dagelijkse werking.
  - Er wordt een raamcontract opgesteld voor circulair meubilair.
  - In alle duurzame aankoopgidsen wordt voortaan een hoofdstuk gewijd aan circulair aankopen.



12.7 Duurzaam aanbesteden

Een groot aanbod van eenvoudig toe te passen raam- en typecontacten kan er voor zorgen dat de verduurzaming zich sneller over de hele provincie verspreidt.

- uitbreiden aanbod duurzame raamcontracten.
- er wordt onderzocht hoe circulair bouwen kan worden toegepast binnen het provinciebestuur.

- Digitalisering:

Digitalisering kan een belangrijke bijdrage leveren aan duurzaamheid doordat op fysieke archiefruimte kan bespaard worden en minder papierverbruik mogelijk is.

- Uitwerken van digitale processen i.p.v. 'papieren' processen. bv. het implementeren van de digitale handtekening
- Archiefrichtlijnen uitwerken en deze van in het begin van een proces definiëren om op die manier een correct, betrouwbaar en toegankelijk, bij voorkeur digitaal, archief te realiseren.
  - Tegen 2025 is voor 50% van archiefwaardige applicaties een archiefstrategie uitgewerkt
- Stappen zetten om deze digitalisering uit te rollen naar de buitendiensten.

## DIENSTVERLENING:

- Toegankelijkheid:

Het papieren en digitale archief van de provincie Antwerpen is toegankelijk voor de interne- en externe klant conform de betrokken wetgeving (privacy, openbaarheid van bestuur, GDPR, archiefwetgeving,...)

- Project implementatie Digitaal depot en van archiefbeheersysteem.
  - Tegen 2025 is 20% van het beheerde archief digitaal beschikbaar

De bedrijfsinformatie van de provincie Antwerpen is toegankelijk en betrouwbaar

- We implementeren centrale digitale klasseringen die plaats- en tijdonafhankelijk gebruikt kunnen worden

- Gastvrijheid in het PH:

Dat medewerkers zich goed onthaald voelen in het provinciehuis is niet alleen van belang voor het welbevinden en de betrokkenheid van de medewerkers, maar is ook een belangrijk aspect in het 'retentiemanagement'. Immers in een opnieuw aantrekkende economie is het van belang dat de medewerker zich welkom voelt in zijn werkomgeving en dat die hem de nodige faciliteiten aanbiedt om zijn of haar werk te doen. Het provinciehuis wordt een 'open' gebouw waar zowel de occasionele bezoeker als de congresgangers zich welkom moeten voelen en waar de gastvrijheid van de provincie voelbaar moet zijn.

- Het aanbieden van een aantrekkelijke, breinvriendelijke en efficiënte werkomgeving.
  - Een tweejaarlijkse gebruikersbevraging geeft een stabiele of een stijgende trend.
- Het organiseren van een warm onthaal.
  - Een moodboard peilt naar de tevredenheid van de gebruikers en geeft een positieve ervaring als resultaat.
- 

- Heldere communicatie:

Een goed verwachtingsmanagement en een heldere communicatie verhogen de tevredenheid van de partners.

- we zorgen voor een duidelijk investeringsprogramma en opvolging.
    - per kwartaal wordt een duidelijke stand van zaken gegeven van de bouwprojecten.
    - jaarlijks wordt het volledig investeringsprogramma geactualiseerd op niveau van budget en timing.
  - we zorgen er voor dat onze partners goed weten wat we wanneer voor hen zullen realiseren en zij zijn op de hoogte van de actuele situatie
    - Tegen 2025 is voor elke site een masterplan opgemaakt.
    - Tegen 2025 heeft elke gebruiker toegang tot zijn/haar gebouw gebonden informatie.
  - accountmanagers architectuur houden, niet alleen via structureel overleg, de vinger aan de pols bij onze partners over hun bouwprojecten maar zorgen er ook voor dat bij andere logistieke vragen de betrokken teams zo snel mogelijk worden ingeschakeld.
  - We evalueren permanent om te verbeteren
    - Na elk infrastructuurproject wordt dit geëvalueerd en worden de verbeteringspunten opgenomen in de reguliere werking.
    - Jaarlijks wordt een DLOG enquête georganiseerd om te peilen naar de tevredenheid van de werking van het departement en zijn teams en deze geeft een stabiele of stijgende tendens.
- Wettelijk conform en goed onderhouden patrimonium:

Om op een comfortabele manier te werken en de focus te houden op de primaire processen dienen de zorgen voor de wettelijke conformiteit en een veilig en goed onderhouden gebouw weggenomen te worden bij de gebruikers.

- Elk gebouw heeft alle nodige wettelijke keuringen.
  - Alle gebouwen hebben een correct opgevolgde keuringskalender.
  - Alle keuringsverslagen zijn zonder inbreuken.

Buiten deze twee speerpunten zal DLOG verder inzetten om de zwaktes uit de SWOT weg te werken en waar mogelijk de bedreigingen trachten onder controle te krijgen, onder andere door de missie en visie verder uit te werken en te implementeren.

#### **INDICATOREN:**