

## Software bouwt mee aan groei OCMW Harelbeke

01

**H**arelbeke is meer dan louter de aankomstplaats van één van onze grootste voorjaarsklassiekers. De stad aan de Leie is volop in beweging. De uitdieping van de rivier om een verbinding tussen de Seine en de Schelde te realiseren, vormde het sein om het marktplein een nieuw aangezicht en de volledige stad een nieuw elan te geven. Ook het OCMW Harelbeke deint mee op deze golf en groeit. Vorig jaar werd met De Vlinder een nieuw woonzorgcentrum geopend. Om het beheer van al zijn diensten vlot te regelen, kan het OCMW rekenen op de software van Ultimo.

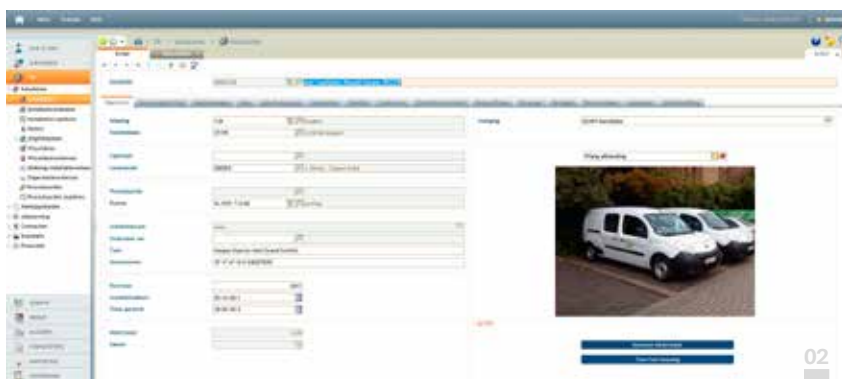
Het OCMW Harelbeke mag zich één van de grootste werkgevers van de stad met iets meer dan 30.000 inwoners noemen. Het kan rekenen op 350 medewerkers en bijna 300 vrijwilligers die zich elke dag weer tot het uiterste inzetten. Een van die medewerkers is Kenny Verhulst, directeur aankoop en facilitair beheer. "Onze organisatie rust op twee pijlers: enerzijds de residentiële ouderenzorg, anderzijds de sociale dienstverlening. Naarmate beide takken de voorbije jaren aangroeiden, kwamen er ook steeds meer medewerkers bij op de ondersteunende

diensten. Daarom kregen wij ook onze plek binnen het nieuwe woonzorgcentrum De Vlinder. Deze campus staat symbool voor de ambitie van het OCMW om een zorgketen te creëren, een plaats waar verschillende zorgdiensten aangeboden worden. We hebben hier alle ruimte in de vorm van kantoren en een magazijn om die diensten efficiënt te beheren. Aan het project De Vlinder hebben we meer dan acht jaar gewerkt. De opening was dan ook een mooie bekroning van heel veel werk. Maar een jaar later zitten we al weer volop met nieuwe projecten. Dat maakt het

OCMW tot een heel aangename werkplek. Er is nooit stilstand, er heerst hier een dynamiek, een streven naar innoveren."

### Investeren in informatiseren

Verhulst zag zijn job gedurende de jaren enorm evolueren naarmate de facilitaire diensten meer en meer gecentraliseerd werden. Ook de manier van werken professionaliseerde. "Onze technische dienst telt nu twaalf medewerkers. Vroeger was dat een stuk minder. Als iemand een probleem had, noteerde hij dit in een schriftje op de afdeling. Wanneer de technische dienst dan zijn ronde deed, werd het euvel aangepakt. Door de snelle groei van het OCMW werd deze situatie echter onhoudbaar. Daarom deed de informatisering zijn intrede. In eerste instantie met een bescheiden programma dat eigenlijk weinig meer was dan een uitgebreid e-mailsysteem waarin periodiek terugkerende taken geregistreerd konden worden. Het bood ons echter te weinig rapportagemogelijkheden, dus keken we uit naar een volwaardig pakket." Zoals de wetgeving het verplicht schreef het OCMW Harelbeke in 2009 een overheidsopdracht uit met een duidelijk eisenpakket. Verhulst verduidelijkt: "We wilden een gebruiksvriendelijk systeem, zowel voor medewerkers van de technische dienst als voor interne klanten. Daarin wilden we in >>>



02

**01.** Het nieuwe woonzorgcentrum De Vlinder. Deze campus staat symbool voor de ambitie van het OCMW om een zorgketen te creëren.

**02.** Het OCMW Harelbeke wil de gegevens die het nu al ter beschikking heeft gebruiken voor een groter inzicht in zijn werking.

eerste instantie 'jobs' kunnen melden: technische problemen signaleren. Daarnaast moest het ook ons patrimonium helpen beheren."

### Alles gekoppeld in één database

Uit de verschillende offertes stak de oplossing van Ultimo er met kop en schouders bovenuit. "De sterke troeven waren de resem extra mogelijkheden die de software bood en de modulaire opbouw. Elke module kan apart aangekocht worden in functie van onze groei, maar koppelt wel altijd terug naar dezelfde database. Alle gegevens zijn dus gekoppeld aan elkaar. Neem nu een bureaumeubel. Dat krijgt niet alleen een koppeling met de leverancier en alle gegevens bijvoorbeeld rond onderhoud, maar tevens met het kantoor en het gebouw waarin het zich bevindt. Zo weet onze technische dienst meteen ook waarheen als er een euvel gesignaleerd wordt." Vanaf 2009 begon OCMW Harelbeke met de implementatie van de software. Een ambitieuze start want het koos meteen voor een breed pakket aan modules: werkopdrachtbeheer, contractbeheer, gebouwbeheer, sleutelbeheer, aankopen... "Toen we de demo van Ultimo gezien hadden, duizelden we van de mogelijkheden die plots binnen handbereik lagen. We wilden deze meteen waarmaken in onze organisatie, maar hebben wat onderschat hoeveel tijd er zou inkruipe om alle basisgegevens te verzamelen en te implementeren. We hadden immers geen Excel-lijsten ter beschikking. Alles moest nog aangemaakt worden

en bovendien konden we hier geen extra kracht voor vrijmaken. Dit moest gecombineerd worden met ons normale takenpakket. Gelukkig konden we toen rekenen op het advies van Ultimo om snel te schakelen en dit stap voor stap tot een goed einde te brengen."

**"Software is een krachtige tool om beslissingen te motiveren want je hebt de gegevens zwart-op-wit."**

### Onmisbaar instrument

Dat heeft gerendeerd. Zeven jaar later beschikt het OCMW Harelbeke reeds over meer dan 8.000 unieke installaties in zijn systeem en zijn er meer dan 23.000 jobs tot een goed einde gebracht. Verhulst blijft bijzonder te spreken over het systeem. "Software kan snel achterhaald zijn. Ultimo is een partner die innoveert. Ze werken constant aan nieuwe updates en functionaliteiten om mee te zijn met hun tijd, zowel qua uitzicht als qua werking. Als ik 's ochtends aan mijn dag begin zet ik drie programma's zonder nadenken open: mijn mail, Ultimo en nog een speciaal programma voor overheidsopdrachten. Dat zegt veel. We zouden het niet meer kunnen missen." Toch is dit zeker nog niet het einde van de rit. OCMW Harelbeke ziet nog verdere mogelijkheden om in de toekomst met nieuwe modules zijn werking verder te profesio-

naliseren. "Bijvoorbeeld door de indienststellingsverslagen van nieuwe apparatuur aan te maken in Ultimo en ineens te linken aan de betreffende installatie. Maar in eerste instantie willen we de gegevens die we nu ter beschikking hebben gebruiken voor een groter inzicht in onze werking. We kunnen van onze installaties nu zowel de economische als de technische levensduur in kaart brengen om weloverwogen beslissingen te maken over herstellen of vervangen. Software is een krachtige tool om beslissingen te motiveren want je hebt de gegevens zwart-op-wit. Het systeem heeft dus een meerwaarde voor iedereen. Onze technische dienst heeft een overzicht van wat hen te doen staat. Onze interne klanten kunnen zaken melden en zien dat er iets mee gebeurt. En wij hebben alle tools en rapportagemogelijkheden ter beschikking om het bestuur onderbouwd te informeren."

Door Valérie Coupez

[www.ocmwharelbeke.be](http://www.ocmwharelbeke.be)

[www.ultimo.com](http://www.ultimo.com)

**03.** De technische dienst bestaat uit twaalf medewerkers die dankzij de software van Ultimo een perfect overzicht hebben van wat hen te doen staat.

**04.** Zeven jaar later beschikt het OCMW Harelbeke reeds over meer dan 8.000 unieke installaties in zijn systeem en zijn er meer dan 23.000 jobs tot een goed einde gebracht.

**05.** Kenny Verhulst, directeur aankoop en facilitair beheer: "Toen we de demo van Ultimo gezien hadden, duizelden we van de mogelijkheden die plots binnen handbereik lagen."



03



04



05