

Project MVO

Handelsingenieurs academiejaar 2013-2014



Prof. dr. Johan Braet
Prof. dr. Herbert Peremans
Prof. dr. Kenneth Sørensen
Prof. dr. Johan Springael
drs. Jelle Van Camp

Printed by Deloitte

Copyright © 2014 by Johan Braet, Herbert Peremans, Kenneth Sørensen,
Johan Springael and Jelle Van Camp
Department Engineering Management (ENM)
Faculty of Applied Economics
University of Antwerp
Prinsstraat 13
2000 Antwerpen

www.ua.ac.be/ProjectMVO
www.facebook.com/UAProjectMvo
Twitter: @ProjectMVO

Voorwoord

Inleiding

Het boek dat u voor u heeft is de neerslag van 40 uitgevoerde projecten in het kader van Project Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, of kortweg Project MVO, een (verplicht) opleidingsonderdeel 'gedoceerd' aan alle masterstudenten handelsingenieur van de Universiteit Antwerpen. Gedoceerd is meteen ook sterk uitgedrukt, daar de studenten voornamelijk zelfstandig aan een geïntegreerd consulting-project werken gedurende een gans academiejaar.

De studenten tekenen in op een vraagstelling van een klant en gaan te werk als volleerd consultant. In dit specifiek geval, zijn de klanten organisaties die zich in de social-profitsector bevinden, waardoor een uniek kader gecreëerd wordt. De studenten stellen, in samenspraak met de interne- en externe begeleiders, een plan van aanpak op en werken zo toe naar bruikbare resultaten voor de organisatie.

Deze manier van werken is reeds aan zijn vierde jaargang toe, waardoor we stilletjesaan kunnen spreken van een gevestigde waarde. Steeds meer vragen bereiken ons: van organisaties die willen intekenen op een project tot instellingen en instanties benieuwd naar onze werking.

Het concept

Project MVO maakt als verplicht vak deel uit van het masterproefportfolio en wordt gelijktijdig aan zowel het eerste als het tweede jaar master Handelsingenieur aangeboden. Concreet bestaat de invulling van Project MVO uit een geïntegreerd project dat uitgevoerd moet worden in groepen van 4 studenten, samengesteld uit een combinatie van zowel eerste als tweede jaar master Handelsingenieurs. De projecten dienen ingevuld te worden bij social-profit organisaties, VZW's of andere stichtingen waar de studenten als het ware hun kennis en kunde gratis aanbieden, als waren het junior consultants. Gezien de brede achtergrond van de studenten kunnen allerlei mogelijke thema's aan bod komen. Projecten kunnen bijvoorbeeld kaderen binnen financiering, supply-chain, marketing, interne- en externe communicatie, management of recht.

Aan het einde van het academiejaar presenteren de groepjes studenten de resultaten van hun samenwerking. De studenten geven een korte toelichting op de specifieke doelstellingen van hun project, de gehanteerde methodologie en de verkregen resultaten. Onder de aanwezigen bevinden zich professoren van de Universiteit Antwerpen, medewerkers van de non-profit organisaties en geïnteresseerde externen, die allen verdiepende vragen kunnen en mogen stellen.

Doelstelling

Project MVO wil vooral het referentiekader van de studenten Handelsingenieur verruimen in belangrijke deelgebieden van de maatschappij en aspecten van de sociale sector. Op deze manier trachten we ook een originele focus te leggen op het immer belangrijker wordende Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (vandaar ook de titel van deze bundel). De geïntegreerde aanpak is een mooie aanvulling op de vaak theoretische cursussen die de studenten de afgelopen drie tot vijf jaar genoten en scherpt tevens enkele basiscompetenties aan: werken in team-verband, analytisch en oplossend denken, omgaan met praktische moeilijkheden, communiceren met meerdere partijen, . . . Bo-

vendien zijn we ervan overtuigd dat Project MVO de studenten van de eerste master kan helpen om zich nadien met een bredere kijk te kunnen oriënteren naar een eventuele bedrijfsstage of naar een geschikt onderwerp voor hun eindverhandeling. Organisaties die specifiek op zoek zijn naar studenten voor stages of thesissen kunnen tijdens hun contactmomenten expliciet de vraag stellen.

Kort gesteld heeft Project MVO vier doelstellingen:

- Een platform aan te bieden waar de student in contact komt met de buitenwereld, zowel de profit als de non-profitsector
- De studenten een bredere kijk geven op de maatschappij en hun actief te laten deelnemen in een levensechte omgeving
- Een meer gevarieerde opleiding aan te bieden vanuit de universiteit
- Behoeftige organisaties in het Antwerpse (en daarbuiten) proberen te helpen door een gratis vorm van consulting aan te bieden.

Opleidingsonderdeel in beweging

Project MVO is een dynamisch gegeven. Willen of niet. Het is een speeltuin waar veel mogelijk is en waar veel kan. Studenten krijgen de vrijheid om eigen projecten aan te reiken (BX Brussels, Stereo03...) en eigen invulling te geven aan projecten. De voorzet, gegeven door de organisaties, opent de ruimte en nodigt uit tot het stellen van naieve en kritische vragen, waardoor de vraagstelling (en het eigenlijke project) vaak na enkele sessies pas echt vorm krijgt.

Bovendien nemen de organisatoren ook deze vrijheid ter harte. Er wordt geëxperimenteerd met communicatiekanalen (Facebook, Twitter, website, nieuwsbrieven), rolverdelingen (groepsleider, communicatieverantwoordelijke, strategist en motivator), examinatievormen (klassieke presentatie en posterverdedigingen) en disseminatie van de resultaten (manuals en netwerkevents)... Toegegeven, de ene vorm is meer succesvol dan de andere. Het feit dat dit kan, is boodschap om te onthouden. Op deze manier trachten we namelijk tegemoet te komen aan zowel de vragen van de studenten, de faculteit én de organisaties.

Immens potentieel

Vervolgens wens ik ook zelf een kritische noot te plaatsen, nl. deze van het onaangewende ongebreideld potentieel. Project MVO is namelijk een uniek gegeven. Eén waar verschillende werelden samenkomen, elkaar ontmoeten en van elkaar (kunnen) leren. Sta me toe deze ruimte te gebruiken om blijf te geven van enkele aspiraties. Momenteel beperken wij ons tot één faculteit en is de inhoudelijke ondersteuning vaak eenzijdig. Wanneer Project MVO uitgebreid kan worden over meerdere kennisdomeinen, zowel naar studenten toe als naar begeleiding; wanneer Project MVO in orde-grootte kan groeien, zowel naar input toe als naar output; wanneer Project MVO ondersteuning zou kunnen krijgen van de privé-sector, zowel naar kennis als naar financiële ondersteuning (denk werkingsbudgetten), dan is Project MVO 13-14 slechts het topje van de ijsberg en is zeer veel mogelijk. Indien we echter blijven stilstaan en vervallen in een statisch concept, dan zal de ijsberg zonder twijfel de gevolgen van de opwarming moeten ondergaan en zal Project MVO langzaamaan zijn meerwaarde verliezen.

Book of abstracts

Dit "book of abstracts" bevat een samenvatting van vele uren arbeid, enthousiasme en creativiteit van de studenten. Het bundelt de resultaten en kan dienen als algemeen

overzicht van het geleverde werk van de studenten. Dit boek kan gezien worden als een naslagwerk voor verdere edities. Het biedt een referentie voor social-profit organisaties die op zoek zijn naar tips voor eigenhandige verbeteringen of misschien zelf interesse hebben in het indienen van een project in de (nabije) toekomst en zo een samenwerking met de studenten Handelsingenieur van de Universiteit Antwerpen willen opstarten. Mede door de brede waaier aan thema's hopen wij dat verschillende organisaties zich kunnen vinden in onze opzet en zich zullen aansluiten bij dit initiatief.

Dankwoord

Onterecht als laatste punt willen wij een aantal mensen, in willekeurige volgorde, hartelijk bedanken omdat zij Project MVO mogelijk hebben gemaakt. Eerst willen we de aandacht vestigen op alle begeleiders binnen de social-profit organisaties. Zonder hun vraaggedreven projecten, enthousiaste ondersteuning en bereidwillige medewerking, zou het onmogelijk geweest zijn dit opleidingsonderdeel in het leven te roepen. Zij maakten kostbare tijd vrij om de studenten met antwoorden en tips bij te staan, waardoor een zeer positieve samenwerking tot stand is gekomen. Wij hopen dan ook dat de opgeleverde resultaten deze mensen de nodige inspiratie kunnen geven om met nieuwe moed hun niet vanzelfsprekende, maar essentiële taken verder te zetten. Bedankt!

In deze context bedankt wij ook iedereen die direct en indirect projecten hebben aangekeurd. Via het delen van de oproep bijvoorbeeld op fora of websites hebben wij een grotere doelgroep kunnen aanspreken en zijn er nieuwe samenwerkingen opgestart. Bedankt!

Daarnaast dienen ook alle studenten Handelsingenieurs bedankt te worden. Wij zijn ons ervan bewust dat zij geen gemakkelijke taak voorgeschoteld kregen. Het eigenhandig opstellen van een projectplanning die loopt over een heel academiejaar, het samenwerken met nieuwe mensen, het frequent communiceren met en rapporteren aan externen zijn slechts enkele van de obstakels die zij hebben moeten overwinnen. Dit vereist competenties die niet met behulp van handboeken aangeleerd kunnen worden. Dit zijn competenties die de studenten zelf ontdekt hebben. Ondanks veelvuldige hindernissen hebben zij blij gegeven van een professionalisme, een analytische geest en een uitgebreide interesse en creativiteit. Hopelijk kunnen zij deze leerervaring naar waarde schatten en meenemen naar de toekomst. Bedankt!

Vervolgens wensen wij ook de interne begeleiders binnen de Universiteit Antwerpen te danken. Zowel professoren als assistenten maakten tijd vrij om met de studenten samen te zitten, de nodige vragen te stellen en bij te sturen waar nodig. Expliciet danken wij leden van het departement ENM: Heidi Arnouts, Sanne Lemmens, An Kempeneers, Dorien Herremans, Ellen Tobback, Annelies De Corte, André Boen, Adriaan Herremans, Kevin Milis, Jaco Van der Bank, Jochen Janssens en Christof Defryn. Ook voor hen is het niet altijd eenvoudig geweest om de agenda's af te stemmen voor de veelvuldige contactmomenten en om kritische bedenkingen te formuleren bij de tussentijds ingediende voortgangsrapporten. Ongetwijfeld hebben zij ook veel geleerd door de samenwerking met de studenten en de social-profit sector. Bedankt!

Tot slot nog een woord van dank aan alle organisaties die hun blij van appreciatie hebben laten merken voor de opzet van onze projecten. Zij erkennen dat Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) steeds meer aan belang wint en dat dit een belangrijke stempel kan drukken op onze gezamenlijke toekomst. Deze organisaties juichen toe dat studenten reeds in een vroeg stadium kennis maken met de sociale aspecten van onze maatschappij. Achteraan in het boek werd plaats voorzien om enkele organisaties te bedanken die expliciet hun steun hebben toegezegd aan de verwezenlijking van dit

opleidingsonderdeel. Bedankt!

Hopelijk neemt u dit boek niet enkel ter hand, maar ook ter harte. Zie het als een aanzet naar nieuwe projecten in de toekomst, naar nieuwe samenwerkingen. Mocht u ooit, naar aanleiding van dit boek en zijn verhalen, interesse hebben om met de masterstudenten Handelsingenieur van de Universiteit Antwerpen samen te werken, dan is onze opzet geslaagd en kunt u ons steeds contacteren via de website (www.ua.ac.be/forumtew) of via mail (jelle.vancamp@uantwerpen.be).

Antwerpen, mei 2013

Prof. dr. Johan Braet
Prof. dr. Herbert Peremans
Prof. dr. Kenneth Sörensen
Prof. dr. Johan Springael
drs. Jelle Van Camp

Inhoudsopgave

Centrum voor Ambulante Revalidatie Accent vzw	1
Antwerps Integratiecentrum de8	3
Antwerps Platform Generatiearmen vzw	5
Arktos vzw	7
Auxilia vzw	9
Belgisch centrum voor geleidehonden vzw	11
Boek.be	13
BX Brussels	15
Centrum Kauwenberg vzw	17
Centrum voor Natuur- en Milieueducatie vzw	19
Cirkant vzw	21
Cofena vzw	23
Creatief Schrijven vzw	25
Diensten- en begeleidingscentrum Openluchtopvoeding	27
De Open Deur vzw	29
deFilharmonie	31
Dienst Kinderopvang Stad Gent	33
'ELIZA' en UZA	35
FSC Belgium	37
Kavka vzw	39
Koraal vzw	41
Medisch Huis Colin en UZA	43
Maatschappij van Kristelijke Liefdadigheid MKL vzw - Kosten	45
Maatschappij van Kristelijke Liefdadigheid MKL vzw - Goederen	47
OCMW Antwerpen	49
OCMW Antwerpen - Departement Activering en Sociale Innovatie	51

OCMW Antwerpen - Energiecel	53
OCMW Kalmthout	55
Payoke	57
PEFC Belgium	59
Provincie Antwerpen, Dienst DMN	61
Regionaal Landschap de Voorkepen vzw	63
Roosendael vzw	65
Rotonde vzw	67
Strategische Projectenorganisatie Kempen vzw	69
Universiteit Antwerpen - Project MVO	71
Universiteit Antwerpen - Bridee	73
Universitaire Stichting voor Armoede Bestrijding	75
Universitair Ziekenhuis Antwerpen - UZA	77
Vlaamse actieve senioren vzw	79
Sponsors	82
Overzicht projecten	85

Centrum voor Ambulante Revalidatie Accent vzw

Intranet als praktisch werkinstrument voor alle medewerkers

Contactpersoon: Yvan Winne
Contactgegevens: Lagaeplein 12/14
8501 Kortrijk-Heule
tel. 056 36 10 20
Team: Charly Deighton, Joren Coussée, Gary Weimberg
Kernwoorden: Intranet, SharePoint, Digitalisatie

Voorstelling van de organisatie — Accent wil bij kinderen bijdragen tot herstel of verbetering van functioneel-structurele stoornissen. Via revalidatie beoogt Accent een adequater persoonlijk en sociaal functioneren van het kind in het gezin, de school en andere maatschappelijke situaties en een betere afstemming van deze omgeving op de specifieke noden van dat kind. Accent is een door de overheid erkende vzw die diagnostische en therapeutische interventies aanbiedt, gericht op kinderen met een stoornis en hun omgeving. Zij doen dit door kwaliteitsvolle diagnostiek en revalidatie aan te bieden met speciale aandacht voor enkele leidinggevende principes.

Doelgroepen: hyperkinetische stoornissen (ADHD, ...), pervasieve ontwikkelingsstoornissen (autisme, ASS, ...), mentale handicap, complexe ontwikkelingsstoornissen (dyslexie, dyscalculie, leerstoornissen, ...), gedragsstoornissen.

Getuigenis —

De samenwerking was leerzaam voor beide partijen: enerzijds werden de studenten ondergedompeld in de alledaagse realiteit van de non profit en anderzijds kon Accent beroep doen op mensen waarmee het anders weinig of niet in contact komt. De samenwerking verliep vlot en uiterst efficiënt, dit door het gebruik van moderne communicatietechnieken; zo konden wij via het gebruik van Skype de verplaatsingen tussen Kortrijk en Antwerpen tot een minimum beperken. Dit belette niet dat persoonlijk contact natuurlijk vereist was. Het meest leerrijk voor de studenten was meer dan waarschijnlijk het contact met de therapeuten zelf. Zo konden zij zich niet alleen verdiepen in de werking van het centrum zelf, zo konden zij ook hoogte krijgen van de problemen die leven binnen de instelling. Het leren kennen van de instelling en het nader inzicht krijgen in de wensen en de problemen gerelateerd aan de werking van Accent resulteerden in een document waaruit duidelijk blijkt welke weg we via SharePoint moeten inslaan om tot een nog betere werking te komen. Dit document moet dan ook de solide basis vormen voor hetzij een firma gespecialiseerd in ICT-toepassingen of voor studenten ICT die deze aanbevelingen kunnen omzetten in een SharePointomgeving die een dagelijkse verrijking kan vormen voor Accent. De eerste stap in die richting is dank zij dit project alvast gezet!

Probleemschets — Eén van de grootste troeven van Accent VZW is het multidisciplinaire aspect van elke behandeling. Dit zorgt ook echter voor de nodige problemen wat betreft de communicatie tussen de verschillende diensten. Aangezien 60% van de personeelsuren naar de behandeling gaat, dienen andere taken door de overige 40% te worden geklaard. Accent zou d.m.v. het digitaliseren van hun werkwijze een hogere efficiëntie willen nastreven. De huidige vorderingen m.b.t. het digitaliseren van het patiëntendossier is slechts beperkt. Een dossier, bestaande uit verschillende onderdelen, wordt deels opgeslagen op verschillende media: papier, een lokale server of via intranet. Inconsistentie met betrekking tot de opslag en verspreiding van documenten leidt tot tijdrovende zoektochten.

Methodologie — In oktober zijn we ter plaatse gegaan om ons voor te stellen en een beeld te krijgen van de werking van de organisatie, waar ons de hele problematiek werd uitgelegd. Vervolgens besloten wij de algemene richtlijnen en een reeks afspraken op te stellen om een vlotte samenwerking te garanderen. Geregeld hadden wij contact via mail of Skype om te communiceren omtrent onze vooruitgang. Tijdens het eerste semester hebben wij dan een enquête opgesteld om de wensen van de werknemers in operationele doelstellingen te kunnen vertalen. Tijdens het 2de semester zijn we terug op bezoek geweest bij Accent vzw om onze enquête te bespreken en een teamvergadering bij te wonen. Hieruit konden wij concluderen, samen met de analyse van de enquête, wat de toepassingsbehoeften van de organisatie ivm. haar intranet zijn. Wij onderzochten welke functionaliteiten toegevoegd konden worden in IntrAccent door zelf met het programma te leren werken.

Resultaten — Zowel een grondige analyse van enquêtes als het bijwonen van vergaderingen ter plaatse hebben inzicht gegeven tot het beschrijven van een consult m.b.t. de digitalisatie van een patiëntendossier. Heden worden alle componenten van een dossier inconsistent opgeslagen op één van de drie opslag- en verspreidingsmedia: papier, een lokale server en via IntrAccent. Gezien een hoge drang naar eenvoud en gebruiksgemak stellen we voor deze media enkel te beperken tot de papieren versie en IntrAccent. Vervolgens worden stap voor stap meer dossiercomponenten consistent verspreid via IntrAccent, met als einddoel een volledige digitalisatie van het dossier. D.m.v. bepaalde toepassingen in SharePoint te benutten kan het gebruiksgemak verder verbeterd worden; bv. het tegelijkertijd bewerken van teamverslagen, het synchroniseren van agenda's, de mogelijkheid om opmerkingen te maken aan verslagen, etc.

Aanbevelingen/Opmerkingen — Onze analyse van de organisatie en de benodigde functionaliteiten voor een efficiënt en effectief intranet enerzijds en een goede aanpak van de digitalisering van de gehele werking van de organisatie anderzijds zullen een hulpmiddel zijn bij het eventuele uitbesteden van het effectieve programmeren van het intranet. Dhr. Winne sprak van een eventuele samenwerking met andere hogescholen of universiteiten wiens studenten wel met deze software overweg kunnen en voor een concrete implementatie van onze analyse en design zouden kunnen verdergaan. Het afstappen van papieren documenten dient geleidelijk, stapsgewijs en consistent gebeuren. Dit omwille van een verouderde bedrijfscultuur die enigszins schrik heeft van het onbekende, in dit geval de informatisering van haar werking. Hoe dan ook zijn we er zeker van dat dit proces reeds in gang getrokken is en onvermijdelijk zal slagen dankzij de inzet van o.a. dhr Winne en projecten zoals deze.

Antwerps Integratiecentrum de8

Hoogopgeleide anderstalige nieuwkomer (HOA) op zoek naar werk

Contactpersoon: Eva Vergaelen, Ronald Sarmiento, Anja Boonen

Contactgegevens: ronald.sarmiento@de8.be

anja.boonen@de8.be

Team: Benjamin Van Damme, Alissa Popova, Maarten Appelen,

Nika Van Der Wildt

Kernwoorden: HOA, sensibiliseringsprobleem, protalent

Voorstelling van de organisatie — De8 ijvert voor een samenleving die diversiteit als meerwaarde benut, waar discriminatie niet getolereerd wordt, die gelijkwaardige deelname van etnisch-culturele minderheden verzekert en die sociale grondrechten waarborgt. We doen dit in partnerschap met etnisch-culturele minderheden, met organisaties en met het beleid. Bijna 20% van de nieuwkomers in Antwerpen is hoger opgeleid. Toch vinden weinigen werk op niveau. HOA botsen op verschillende drempels, waaronder het lager inschatten van hun diploma en werkervaring, de taaldrempel, gebrek aan betaalbare cursussen Nederlands op hoog niveau, gebrek aan netwerken en negatieve beeldvorming.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — Antwerps Integratiecentrum de8 zet zich o.a. in voor Hoogopgeleide Anderstaligen (HOA) op zoek naar werk in ons land. Hierbij ondervinden ze enkele problemen. Ten eerste is er een sensibiliseringsprobleem: aan de ene kant is het voor een HOA vaak moeilijk om een job op niveau te vinden door een minderwaardig erkend diploma of een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal. Aan de andere kant zijn er heel wat bedrijven die bereid zijn om meer dan het gemiddelde loon te betalen voor expats. Hoe kunnen zij optimaal samengebracht worden? Ten tweede ondervindt de8 enkele moeilijkheden met hun website: het overtuigen van de HOA's om hun CV op de website te plaatsen. Ten slotte wil de8 in de toekomst de communicatie met geïnteresseerde bedrijven vergroten. De studenten van Universiteit Antwerpen werden gevraagd te zorgen voor een lange termijn oplossing.

Methodologie — Ten eerste werd de volledige database op de website van Protalent onderzocht en onderverdeeld in verschillende categorieën. Op deze manier kreeg men een overzicht van de verschillende beroepen die worden vertegenwoordigd door de HOA's. Ten tweede werd het sensibiliseringsprobleem aangepakt. Er werd een flyer ontworpen als promotie van de vzw binnen de Vlaamse werkwereld. Daarnaast werd er een questionnaire opgesteld. Deze werd samen met de flyer naar verschillende bedrijven verstuurd om te onderzoeken waarom een bedrijf wel of niet zou kiezen voor een HOA en wat de grootste drempels zijn bij de aanwerving. Ten derde werd er met behulp van mails getracht om de HOA's te overtuigen van het belang hun CV up te loaden op de website en een volledig profiel te onderhouden. Ten slotte werd er getracht om het contact tussen HOA en Vlaamse werkwereld te vergroten dmv. het Internations en LinkedIn netwerk.

Resultaten — Er werd een lijst opgemaakt van de verschillende beroepen die worden vertegenwoordigd door de HOA's. Op deze manier zal de8 in de toekomst op een efficiëntere manier contact kunnen leggen met de bedrijven. Daarnaast zijn er twee mails opgemaakt, zowel in het Nederlands als in het Engels, die door de8 verstuurd kunnen worden naar de HOA's om hen aan te sporen hun CV op de website van Protalent te plaatsen. Vervolgens werden de resultaten van de enquête geanalyseerd. Hoewel het aantal respondenten beperkt was, kon men toch besluiten dat de grootste drempel voor de aanwerving van HOA's het gebrek aan kennis van de Nederlandse taal is en de meest positieve punten de kennis van andere (bedrijfs)culturen en de meertaligheid (naast Nederlands) zijn. Ten slotte werd de8 geïntroduceerd in het Internations netwerk, waarbinnen ze de bedrijfswereld en de HOA's met elkaar in contact kunnen brengen.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Antwerps Integratiecentrum de8 kan de e-mails gebruiken om het aantal reeds geregistreerde personen met een volledig profiel, inclusief CV, te verhogen. Daarnaast kunnen deze e-mails ook gebruikt worden voor de nieuwe HOA's die zich op de website willen registreren. De bekomen resultaten uit de enquête kunnen gebruikt worden om het sensibiliseringsprobleem beter te begrijpen en er in de toekomst beter op in te spelen en de HOA's beter voor te bereiden op sollicitaties. Met behulp van het Internations netwerk kan het Antwerps integratiecentrum in de toekomst op een efficiëntere en snellere manier contact leggen met verschillende bedrijven en zich zo meer in de kijker brengen.

Antwerps Platform Generatiearmen vzw

Efficiënte communicatiestromen in een nieuwe netwerkorganisatie

Contactpersoon: Diane Moras, Erwin Lehnen

Contactgegevens: apga.moras@skynet.be

Team: Henri Collin, Hannes Dams, Sarah Geers, Joren Gijsbrechts

Kernwoorden: Communicatie, Structuur, Netwerk

Voorstelling van de organisatie — Het Antwerps Platform Generatiearmen is een platform van de Antwerpse verenigingen waar armen het woord nemen. Sinds het najaar 2012 werkt APGA aan de evolutie naar een netwerkorganisatie waar de onderlinge samenwerking zwaarder zal wegen.

Getuigenis —

De huidige interne communicatie en overlegstructuren zijn hier echter niet voor geschikt. We kampen met een overvloed aan informatie die op verschillende plekken binnenkomt en naar telkens verschillende collega's of verenigingen verspreid moet worden, overlegmomenten zijn organisch gegroeid, overlappen mekaar soms maar bereiken niet steeds de juiste collega op het juiste moment. We moeten sneller en alerter kunnen reageren en meningen uitwisselen... We gebruiken te weinig de nieuwe media. In de uit te bouwen netwerkorganisatie zullen infostromen en overlegstructuren bovendien efficiënter moeten verlopen, rekening houdend met bezuinigingen en minder personeel. We vroegen aan de studenten van het MVO-project om de huidige communicatiestromen en knelpunten door te lichten en de informatiebehoefte in de nieuwe netwerkorganisatie te bepalen. Ze interviewden hiertoe al medewerkers van de verenigingen en het platform. We rekenen op hen om advies te krijgen over hoe we efficiënt informatie kunnen delen, welke nieuwe communicatiemiddelen relevant zijn en hoe we overleg kunnen rationaliseren.

Probleemschets — Sinds het najaar 2012 werkt APGA aan de evolutie naar een netwerkorganisatie. Hierdoor zal de onderlinge samenwerking zwaarder gaan wegen. De huidige interne communicatie en overlegstructuren zijn hiervoor echter niet geschikt. Momenteel kampt men reeds met een overvloed aan informatie en een tekort aan tijd. Dezelfde zaken komen terug in verschillende contactmomenten en bovendien zou bepaalde informatie sneller verspreid moeten worden. In de toekomstige netwerkorganisatie zullen infostromen en overlegstructuren dus efficiënter moeten verlopen, rekening houdend met bezuinigingen en minder personeel. Naar aanleiding van de toekomstig beoogde netwerkstructuur, werd ons bijgevolg gevraagd om een aantal voorstellen te doen ter verbetering van de communicatie in deze nieuwe structuur. Het doel van dit werk is de huidige communicatiestructuur te analyseren en oplossingen aan te reiken die kunnen bijdragen tot een efficiëntere werkingsstructuur in de beoogde netwerkorganisatie.

Methodologie — Om de huidige communicatiestructuur en –middelen in beeld te brengen, werden interviews afgenomen met de verantwoordelijken van de verschillende organisaties die deel zouden gaan uitmaken van het netwerk. Hierbij werd steeds gevraagd naar de communicatie tussen de betreffende organisatie en de overkoepelende organisatie (APGA), de communicatie tussen de verschillende organisaties onderling en de communicatie binnen de organisatie zelf. Uit deze interviews kon een overzicht gemaakt worden van de huidige communicatie en konden knelpunten geïdentificeerd worden. Vervolgens werd een bondige literatuurstudie uitgevoerd omtrent netwerkorganisaties om beter inzicht te krijgen in de werking van dergelijke organisaties en diens nodige communicatiebehoeften. Op basis van de interviews, de literatuur en ontwikkelde kennis van de studenten doorheen de jaren, werd een conclusie geformuleerd ter ondersteuning van het platform. Hiervoor wordt er gekozen voor een aanpak waarbij er verschillende alternatieven worden aangereikt zowel voor het hele platform als voor de verenigingen onderling.

Resultaten — Op basis van de interviews konden volgende conclusies getrokken worden. Binnen het APGA netwerk is de huidige communicatiestructuur ad hoc ontstaan waardoor het geheel onoverzichtelijk en niet coherent is. Er is duidelijk een gebrek aan coördinatie op het gebied van communicatie. Dit kan deels worden verklaard door het feit dat er geen deskundigheid is bij de mensen. Toch zijn er een aantal goede initiatieven en werkvormen zoals het werkeroverleg, het ondersteunersoverleg en het coördinatorenoverleg. Die communicatievormen zijn met de beste bedoelingen opgericht maar de invulling is niet altijd optimaal gebeurd. Strategisch en inhoudelijk overleg is nodig en dit gebeurt nog veel te weinig. Momenteel leeft er op het beleidsniveau nog te vaak een eiland mentaliteit, waar men zich uitsluitend bekommert over die zaken die de eigen organisatie aanbelangen. Wanneer de verdeling van de geldmiddelen vervolgens ter sprake komt draait het er op uit dat iedereen voor zijn eigen winkel strijdt, zonder een gemeenschappelijk doel of een coherente visie voor ogen te houden.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Ter aanbevelingen werd dieper ingegaan op drie verschillende manieren om het delen van digitale informatie te vereenvoudigen: cloud-based solutions, een intern serversysteem en een SharePoint omgeving. Afhankelijk van waar de prioriteiten gelegd worden (bv. privacy of kostprijs) verdient de ene, dan wel de andere applicatie de voorkeur. De organisatie zal dus een afweging moeten maken tussen de voor- en nadelen verbonden aan de verschillende oplossingen. Ons inziens lijkt de optie van de SharePoint omgeving een gulden middenweg. De kostprijs blijft aan de relatief lage kant en is flexibel, dit terwijl er door het pakket toch voldoende functionaliteit geboden wordt om productiever en efficiënter te werk te gaan. Mits voldoende ondersteuning van de leidinggevenden moet het voor de werknemers tevens lukken om de op het eerste zicht bruuske overstap naar een nieuwere interface te overwinnen.

Arktos vzw

Inventariseren van de noden van Antwerpse scholen met betrekking tot uitvalpreventie

Contactpersoon: Seppe Geerts, Karen Maes

Contactgegevens: sgeerts@arktos.be

Team: Lien Thomas, Justine De Vlam, Steven Elzendoorn,
Yannick Sijssens

Kernwoorden: uitvalpreventie, scholen, enquête

Voorstelling van de organisatie — Arktos kiest, als professionele vormingsorganisatie, uitdrukkelijk voor het werken met en in functie van maatschappelijk kwetsbare kinderen en jongeren. Onder maatschappelijk kwetsbare kinderen en jongeren verstaat Arktos “kinderen en jongeren van 6 tot 25 jaar wiens ontplooiing belemmerd wordt omwille van persoonlijke, culturele of maatschappelijke factoren of door cumulatie van verschillende factoren.” Vijf vormingscentra verspreid over heel Vlaanderen trachten jongeren te bereiken via projecten op verschillende levensdomeinen: onderwijs, welzijn, arbeid, woonomgeving en vrije tijd.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — Antwerpse middelbare scholen krijgen regelmatig te maken met jongeren die school-moe zijn, jongeren die de intentie verliezen om schoolwerk tijdig af te werken, jongeren die door hun thuissituatie de moed verliezen om te presteren op school, etc. Voor deze jongeren bestaat een verscheidenheid aan oplossingen en methodes die aangeboden worden door enerzijds het CLB en anderzijds externe organisaties gespecialiseerd in deze materie. Arktos is zulk een organisatie die gespecialiseerd is in jongerenprojecten voor jongeren van 6 tot 25 jaar die zoeken naar een antwoord op specifieke problemen op verschillende levensdomeinen. De organisatie heeft echter te maken met een grote onzekerheid over hun positie in de markt en over de vragen van de scholen zelf omtrent uitvalpreventie bij jongeren. Daarom werd ons gevraagd een bevraging te houden bij Antwerpse middelbare scholen, buiten de stadskern, om deze noden in kaart te brengen en de organisatie adviezen te bieden waar nodig blijkt.

Methodologie — Om de noden van de scholen in kaart te brengen werd er beslist eerst een studie uit te voeren die deze eerder kwalitatieve eigenschappen omzet naar bestudeerbare kwantitatieve en kwalitatieve gegevens aan de hand van een doordachte enquête. Er werd uiteraard rekening gehouden met de preferenties van de externe begeleider, die vooral geïnteresseerd was in de scholen buiten Antwerpen centrum. Er werden drie proef-enquêtes opgesteld die na bespreking met de externe coördinator telkens werden aangepast. De uiteindelijke proef-enquête werd naar twee kennissen, tewerkgesteld in het Antwerpse onderwijs, gestuurd, ter toetsing van de kwaliteit en inhoud. De commentaar en suggesties werden geïntegreerd ter vorming van de uiteindelijke enquête. De enquête werd via mail gestuurd naar de contactgegevens, die via <http://ond.vlaanderen.be/> werden gevonden. Indien een school de enquête niet beantwoordde, werd een reminder mail gestuurd met de vraag de enquête als nog in te vullen.

Resultaten — Volgens de bevraagde Antwerpse zijn jongeren maatschappelijk kwetsbaar wanneer hun opleidingskansen bedreigd worden door factoren die buiten hun invloedssfeer vallen. Enkele van deze factoren die hierop een invloed uitoefenen zijn de financiële thuissituatie, problematische opvoeding en de leeftijd van de jongeren. Uit het onderzoek blijkt dat de bekendheid van Arktos voldoende hoog is bij de scholen in de rand van de stad Antwerpen. Wel moet hierbij worden opgemerkt dat het het CLB is dat de scholen doorverwijst naar externe partners voor de hulp van maatschappelijk kwetsbare jongeren, en de scholen vaak zelf geen vat hebben op de keuze van partner. De algemene tendens kent een positieve toon bij alle scholen. Eén respondent gaf echter de gevatte opmerking dat de vraag duidelijk groter is dan het aanbod. Scholen voelen blijkbaar een tekortkoming in de externe begeleiding omdat de externe organisaties zelf geconfronteerd worden met een grote hoeveelheid aanvragen. Het afgeleverde werk blijkt hierdoor van ondermaatse kwaliteit.

Aanbevelingen/Opmerkingen — De resultaten betreffende communicatie en transparantie zouden kunnen verbeterd worden door een regelmatig contact te leggen tussen Arktos en de school alsook door gedetailleerder uit te leggen hoe het met de jongere, die een Time-Out procedure volgt, gesteld is. Om de gepercipieerde kwaliteit te verhogen, zou Arktos en de school in kwestie per leerling kunnen bespreken welke vorm van tussentijds contact gewenst is. Eén van de respondenten becommentarieerde de duur van de projecten als te kort. Hierdoor hebben de aangeboden oplossingen en begeleidingsmogelijkheden slechts een impact op de korte termijn, maar blijkt effectiviteit zeer beperkt op de lange termijn. Dit onderzoek maakt duidelijk dat een bevraging bij de verantwoordelijke CLB's een hoog nut kunnen hebben om de bekendheid van Arktos en de uitvalpreventie bij Antwerpse middelbare scholen te onderzoeken.

Auxilia vzw

Organisatie van een evenement + uitvoering

Contactpersoon:	Hubert de Kort
Contactgegevens:	dekort.hubert@skynet.be 03 449 01 56
Team:	Nikola Zanko, Manu Reynaert, Christophe Jardinet
Kernwoorden:	Congres, Naamsbekendheid, Vrijwilligers

Voorstelling van de organisatie — AUXILIA is een vrijwilligersorganisatie die onderwijs en vorming biedt aan wie nergens anders terecht kan. Vrijwilligers geven één tot twee uur per week les aan huis, individueel of in kleine groep, en dit zowel aan jongeren als aan volwassenen. Het doel van deze lessen is: de integratie in de samenleving bevorderen. Het gevoel van eigenwaarde en zelfvertrouwen vergroten. Marginalisering voorkomen.

Getuigenis —

Wij werken mee vanaf de opstart van de MVO-projecten. Het was de bedoeling het project voor het organiseren van een evenement, waarvan het scenario vorige jaar werd uitgewerkt, te realiseren. We willen met dit evenement de naambekendheid van Auxilia te vergroten. Spijtig genoeg zijn we er samen niet in geslaagd om dit project dit jaar te realiseren. De oorzaken zijn volgens ons:

- De informatie verzameld door de collega's van het vorig project werd te weinig benut. Een deel van het werk werd overgedaan, zodat tijd verloren ging. De communicatie met de organisatie was niet optimaal.
- Men heeft uit het oog verloren dat er een tijdslijn verbonden is aan de concrete realisatie van een evenement.

Gelukkig hebben beide partners dit tijdig ingezien en kon het project nog omgebogen worden. Er zijn reeds afspraken gemaakt om volgend jaar tot concrete uitvoering over te gaan.

Probleemschets — Auxilia heeft nood aan een hogere naamsbekendheid in het onderwijs- en vrijwilligersmilieu. Momenteel hebben ze namelijk een tekort aan vrijwilligers, waardoor ze niet volledig aan de grote vraag aan onderwijs kunnen voldoen. Hiervoor wordt een congres in gang gezet, dat normaal dit jaar had plaatsgevonden. Na onderling overleg hebben we het congres echter verplaatst naar volgend jaar, wegens onbekwame planning van onze groep en onvoldoende communicatie tussen de verschillende partijen. Dit jaar zouden we dan reeds uitreiken naar potentiële vrijwilligers en sponsors proberen te overtuigen om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Om een vlotte overgang naar het opvolgproject van volgend jaar te kunnen verzekeren, lijkt het ons aangewezen om de zaal en sprekers voor het congres in de mate van het mogelijke vast te leggen. Zo kan de groep van volgend jaar zich concentreren op de promotie en effectieve uitwerking van het congres.

Methodologie — Oorspronkelijk waren we begonnen met het contacteren van Carry Goossens, de peter van Auxilia, aangezien het bestuur van Auxilia erop stond dat hij beschikbaar zou zijn voor het congres. Hierna hadden we de zaal TPC in Wilrijk vastgelegd op woensdag 12 maart. We hadden ook uitgereikt naar mogelijke sprekers zoals Professor Bea Cantillon en Minister Jo Vandeurzen. Dit elektronisch en telefonisch contact nam in totaal enorm veel tijd in beslag, waardoor onze planning, die bij nader inzien van in het begin onvoldoende was, in het gedrang. Onze mogelijke sponsors en doelgroep hadden we zelfs nog niet gecontacteerd. Nadat we het congres hadden verplaatst naar volgend jaar, hebben we een lijst opgesteld van mogelijke sponsors, mails verstuurd naar alle studenten van UA om nieuwe vrijwilligers aan te trekken en een benchmark opgesteld.

Resultaten — Voor het congres dat zou plaatsvinden op 12 maart 2014, hadden we een zaal gereserveerd en enkele sprekers waaronder Prof. Bea Cantillon en Carry Goossens. Andere sprekers zoals bijvoorbeeld Minister Vandeurzen waren niet beschikbaar. We hadden ook nog geen sponsors gecontacteerd en geen uitnodigingen verstuurd naar onze doelgroep. Nadat we het congres hadden verplaatst naar volgend jaar, zijn we direct begonnen met sponsors te contacteren om financiële steun te vragen voor de alledaagse werking van Auxilia en het congres van volgend jaar. Hiervan hebben we voorlopig nog geen positieve antwoorden mogen ontvangen. De mails die we hebben verstuurd naar mogelijke vrijwilligers heeft effectief geleid tot nieuwe vrijwilligers voor Auxilia.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — We zullen ons nog focussen op het contacteren van sponsors en het invullen van bijhorende formulieren, in samenwerking met Auxilia. We zullen ook reeds stappen zetten voor het vervolgproject van volgend jaar, zoals het vastleggen van een datum, zaal en indien mogelijk sprekers. Deze zaken waren onze grote pijnpunten: door een ontoereikende planning verloren we zeer veel tijd aan de communicatie tussen deze verschillende partijen, waardoor het moeilijk werd om iets fatsoenlijk vast te leggen. Indien we deze zaken dit schooljaar nog regelen, kan de groep van volgend jaar zich bijna uitsluitend richten op de promotie en effectieve uitvoering van het congres wat het congres en Auxilia enkel ten goede kan komen.

Belgisch centrum voor geleidehonden vzw

MVO Project 2013-2014: BCG vzw

Contactpersoon: Rita Boons
Contactgegevens: Maastrichtersteenweg 64
3700 Tongeren
www.geleidehond.be
Team: Quentin Cornette, Julie Van Oostayen, Yee Ki Au,
Robin Welleman
Kernwoorden: organisatiestructuur, communicatie

Voorstelling van de organisatie — BCG vzw ijvert sedert 1990 voor een betere en veiligere mobiliteit van personen met een volledige of zeer ernstige visuele beperking, door het professioneel opleiden en ter beschikking stellen van blindengeleidehonden en het verlenen van blijvende nazorg.

Getuigenis —

Het project beantwoordt aan een reële vraag van de vereniging naar een objectief extern advies. De doorlichting van de bestaande structuur en de interne communicatie leidde tot een verhelderend inzicht in deze problematiek. De voorgestelde aanpassingen zullen worden overwogen en in de mate van het mogelijke worden toegepast, met het oog op een efficiënt en duurzaam “goed bestuur”. Met de hartelijke dank van de voltallige raad van bestuur voor de positieve samenwerking met het enthousiaste team en de prettige en directe wijze van communiceren via onze sympathieke en alerte contactpersoon., Door dit initiatief van de Universiteit Antwerpen kreeg onze non-profit organisatie de unieke kans beroep te kunnen doen op een anders niet toegankelijke assistentie en advies van hoog niveau. We stellen aldus de uitnodiging tot participatie van Jelle Van Camp die ons dit project ter kennis bracht, bijzonder op prijs.

Probleemschets — De Belgisch Centrum voor Geleidehonden vzw heeft al enkele jaren te kampen met operationele problemen, en deze problemen zijn vooral te wijten aan een inefficiënte aanpak van de communicatie, en een voorbijgestreefd organigram. Zo heeft het dagelijks bestuur te weinig inspraak en moet elke belangrijke beslissing met de Raad van Bestuur overlegd worden, en dit zorgt voor een hoop mailverkeer en inefficiëntie. Door de sterke groei doorheen de jaren, is het bestaande organigram uit zijn voegen getreden en moet er dringend hervormd worden. Enerzijds zijn er sleutelfuncties die vervuld worden door personen die te weinig tijd kunnen vrijmaken voor de organisatie, en dit vertraagt het nemen van beslissingen. Anderzijds is er te weinig doorgroei en externe rekrutering in de organisatie.

Methodologie — Eerst hebben we via het internet opzoekingswerken op gespecialiseerde websites gedaan om tot een beeld te komen van de mogelijkheden voor BCG. Daarna hebben we een meeting gehad met de administratieverantwoordelijke en de secretaris van BCG vzw. Verder hebben we een telefonisch interview gehouden met bestuurder Jean-Pierre Frère om zicht te krijgen op de organisatie- en communicatiestructuur. Daarnaast hebben we ook een vragenlijst opgesteld om de functieomschrijvingen van de leden van de RvB te weten te komen. Dan hebben we deze gegevens verwerkt en zijn we met een literatuurstudie begonnen. Onze proposal zal aanbevelingen geven voor een optionele herstructurering in de organisatie- en communicatiestructuur. Verder zal een optionele herverdeling van de takenpakketten van de RvB worden gegeven.

Resultaten — Het resultaat bestaat deels uit een literatuurstudie die de problemen van het Belgisch Centrum voor Geleidehonden in kaart brengt en deels uit een reeks aanbevelingen en opmerkingen die de werking op termijn ten goede kunnen komen. Doordat de organisatie de laatste jaren sterk is gegroeid terwijl de dagdagelijkse taken deels bij de bestuursleden zijn gebleven, werkt de organisatie inefficiënt samen met de ondertussen aangestelde administratieve ploeg. De aangereikte oplossing ligt hier in een herstructurering en herschikking van de taken. Met de oprichting van een dagelijks bestuur (administratie en hondenafdeling) verschuiven de operationele taken naar het dagelijks bestuur en kunnen de bestuursleden zich op strategisch en tactische beslissingen focussen. Een oplossing voor de communicatie wordt aangereikt door linken te leggen tussen bepaalde personen van het dagelijks bestuur en de bevoegde persoon binnen de raad van bestuur die op hun beurt periodiek rapporteren aan de overige bestuursleden.

Aanbevelingen/Opmerkingen — Naast oplossingen in verband met de communicatie en de nodige herstructureringen binnen de organisatie zijn in het werk aanbevelingen opgenomen die betrekking hebben tot het takenpakket van de bestuursleden. Herverdelingen en verschuivingen van bepaalde taken achten wij noodzakelijk voor een efficiëntere werking van de organisatie. Verder zijn aanbevelingen opgenomen die de toekomst van de organisatie veilig stellen, dat via een degelijke rekruteringstrategie mogelijk zou zijn. Anderzijds is het ook belangrijk dat de leden en sympathisanten zich betrokken voelen bij de organisatie en de kans krijgen zich te engageren door bepaalde taken op hen te nemen.

Boek.be

Boek.be

Contactpersoon: Carlo Van Baelen, Davy Hanegreefs

Contactgegevens: Te Boelaarlei 37
2140 Antwerpen
davy@boek.be

Team: Frederik Sap, Chloë Nunez-Garcia, Nick Vochten, Yanni Vissers

Kernwoorden: Financiële analyse, Boekensector, Rendabiliteitstool

Voorstelling van de organisatie — Boek.be is de belangenorganisatie van het Vlaamse boekenvak. We vertegenwoordigen de uitgevers, boekhandels en boekenimporteurs in Vlaanderen en ondersteunen de verkoop van het boek. Daarnaast organiseren wij enkele boekgerelateerde evenementen zoals Gedichtendag, Boekenweek en natuurlijk de Boekenbeurs.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — De boekensector in Vlaanderen bevindt zich in een inferieure situatie op financieel vlak. Een grote hindernis om een verbetering in gang te zetten is het gebrek aan interne vergelijkbare informatie en gegevens. De meerderheid van de boekhandels weten niet waar ze zich bevinden ten opzichte van de rest van de sector. Daarboven komt dat de meeste boekhandels weinig financiële en boekhoudkundige kennis en ambitie hebben en bijgevolg moeilijkheden ondervinden bij het ontdekken en erkennen van hun pijnpunten en sterke punten. Daarom ontwikkelde Boek.be, de confederatie die belangenverenigingen van de Vlaamse boekensector bij elkaar brengt, een rendabiliteitstool. Deze speciaal voor de boekensector ontwikkelde tool moet het mogelijk maken voor individuele boekenhandelaars om hun gegevens in te geven om zo tot een objectief beeld te komen van hun bedrijfseconomische situatie. Uit deze gegevens kan dan vervolgens een benchmark gecreëerd worden die een vergelijking binnen de sector mogelijk moet maken.

Methodologie — Allereerst werden een aantal vergaderingen toegewijd aan de werking van de rendabiliteitstool. Snel merkte het team op dat het exporteren van gegevens uit de tool niet mogelijk was. Om een verdere vergelijking tussen de boekhandels mogelijk te maken werd daarom een oplossing gecreëerd. Samen met de externe begeleider werd een Excel file opgesteld waarin de belangrijkste kengetallen die gerapporteerd worden in de tool plus een aantal sectorspecifieke kengetallen konden worden overgenomen. Hierna was het team klaar om te beginnen aan het ingeven van de boekhoudkundige gegevens van negen boekhandels in de tool. Snel werd een bug gedetecteerd in de tool; de gegevens konden niet worden opgeslagen. Na lang en grondig communiceren met de ontwikkelaar van de tool werd het probleem opgelost. Op basis van de Excel file werd voor elke boekhandel een individuele analyse uitgeschreven en werd een beperkte sectoranalyse uitgevoerd op basis van een relatief kleine, maar zorgvuldig uitgekozen steekproef.

Resultaten — De rendabiliteitstool is door toedoen van het team operationeel. In een vroeg stadium was het niet mogelijk om gegevens op te slaan op de database bijgehouden door de software ontwikkelaar Crius. Dit probleem werd zeer vroeg in de termijn van het project gerapporteerd. Het duurde tot maart vooraleer het probleem effectief opgelost was. De jaarrekeningen van de betreffende boekhandels werden ingevoerd in de tool, en de door de tool gerapporteerde gegevens werden in de Excel file overgenomen en een aantal bijkomstige kengetallen werden berekend. Bijkomstig werd voor alle kengetallen het gemiddelde en het eerste en derde kwartiel gegenereerd. Voor elke van de tien boekhandels werd op basis van deze gegevens een individuele analyse opgesteld, met focus op de situering van de scores van de boekhandel ten opzichte van de sectorgetallen. Nadien werden er binnen de tien boekhandels typologieën onderscheiden om een indeling binnen de sector mogelijk te maken. Met deze typologieën werden de belangrijkste kengetallen vergeleken over de sector heen. Tot slot werden op basis van deze analyses algemene conclusies geformuleerd over de financiële gezondheid van de boekensector.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — De onmogelijkheid om de data uit de rendabiliteitstool te exporteren blijkt een obstakel te zijn. Daarom zou als een export optie binnen de tool kunnen worden aanbevolen. Het was vaak dubbel werk om de gegevens in te vullen in de tool en ze daarna nogmaals in te vullen in de Excel file. Ook gebruiksvriendelijkheid bij het invoeren van de gegevens in de tool kan verbeterd worden, daar soms decimalen worden omgezet in duizendtallen en de cursor vaak verspringt tijdens het typen van de waarde. De jaarrekeningen en specifieke gegevens van de boekhandels werden geleverd door de externe begeleider. Voor vele boekhandels was gedurende een lange periode enkel de officieel neergelegde boekhouding beschikbaar, in deze vorm ontbraken er gegevens voor grondige analyse.

BX Brussels

Voetbal Sociaal

Contactpersoon: Dirk Geuens, Jesse De Preter, Cathy Van Remoortere
Contactgegevens: Avenue De L'Exposition 257
1090 Jette
dirk@atticussportsmanagement.com
Team: Matteo Balliau, Anthony Ackermans,
Sara Lamberts-Van Assche, Rosemary Zanko
Kernwoorden: voetbal sociaal, organisatieoprichting, naamsbekendheid,
EU-subsidie

Voorstelling van de organisatie — BX Brussels is naast een voetbalclub in volle opstart ook een organisatie die de Brusselse jeugd een toekomst wil geven. Naast opleiding van de jeugd op sportief en vooral sociaal vlak, wil men positivisme en passie voor de hele Brusselse gemeenschap uitdragen.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — BX Brussels is naast een voetbalclub in volle opstart ook een organisatie die, bezield door Rode Duivel Vincent Kompany, de Brusselse jeugd een kans op een succesvolle toekomst wil geven. Het doel van dit project is om binnen deze oprichting bij te dragen aan twee aspecten: de club haar financiering en haar naamsbekendheid. BX Brussels wil subsidies van de Europese Unie bekomen ter ondersteuning van haar projectwerking. Ook is dit een mooi bewijs naar haar stakeholders toe dat het belang van de clubwerking erkend wordt op Europees niveau. Via dit project kan ook aan de Universiteit Antwerpen en haar belanghebbenden getoond worden wat de kracht is van voetbal als sociale katalysator.

Methodologie — Om de subsidieaanvraag uit te werken, zijn we begonnen met desk research. Alle aanwezige informatie van Europese bronnen en vorige projecten werd geanalyseerd en gebundeld. Vervolgens namen we deel aan officiële infodagen, om de meest recente details te vernemen en contacten te leggen. Dit werd gebundeld om voor BX Brussels een toegepaste gids uit te werken waarin haar eigen project uitgewerkt kan worden. Om de naamsbekendheid van de club en voetbal sociaal in Antwerpen te vergroten, werd een masterclass georganiseerd aan de Universiteit Antwerpen, in samenwerking met de UA Sportraad. Guido Poppelier stelde de sociale poot van de Belgische voetbalbond voor en Jesse De Preter gaf een geanimeerde uitleg over het BX project, als succesvolle toepassing.

Resultaten — De belangrijkste bron om als voetbalclub met sociaal doel subsidie te verkrijgen binnen de Europese Unie is het Erasmus+ programma, waarvan sport een expliciet deel uitmaakt. Verschillende samenwerkingsverbanden behoren tot de mogelijkheden. De vier belangrijke evaluatiecriteria worden in onze paper uitgewerkt, samen met andere formele vereisten voor een succesvol project. Dit wordt gekoppeld aan een hands-on projectbeschrijving en een financiële analyse. De masterclass was ook een succes. Studenten en andere stakeholders konden heel wat opsteken van dit geslaagde evenement, dat ook op sociale media en in de UA magazines werd opgenomen. Na een uitgebreide vragenronde, konden de aanwezigen napraten op een geslaagde netwerkreceptie.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Omwille van werkbelasting, financiële en haalbaarheidsoverwegingen, wordt aanbevolen om met vier geografisch gespreide partners uit Europese landen een collaborative partnership op te starten met een duurtijd tussen de één en drie jaar. De specifieke details voor zulk een project zijn uitgewerkt in het projectvoorstel dat we aan de organisatie overhandigd hebben. Onder andere mogelijke partners, benodigde documenten en aandachtspunten worden behandeld. Zo kan men best opteren om mee te stappen in een project en is het belangrijk om de meerwaarde van de organisatie aan te tonen voor het project en de Europese Unie. Met dit dossier kan de club uiteindelijk een subsidieaanvraag bij de Europese Unie indienen.

Centrum Kauwenberg vzw

Interne en externe communicatie

Contactpersoon: Jacky Philips, Chris Bussche
Contactgegevens: Korte Winkelstraat 1
2000 Antwerpen
tel : 0032 3 232 72 96
mail : info@kauwenberg.be
Team: Charlotte Genyn, Dries Van Haute, Ruben Van Overloop,
Vincent Vercruyssen
Kernwoorden: Interne communicatie, externe communicatie, efficiëntie,
visibiliteit

Voorstelling van de organisatie — In Centrum Kauwenberg komen we samen met mensen die in armoede leven. Zij vinden het belangrijk om samen te komen en zich te organiseren, zodat ze als groep en als individu een plaats kunnen innemen in de samenleving. Naast groepsvorming en individuele ondersteuning is het noodzakelijk om samen met de armen zelf te werken aan verandering van maatschappelijke structuren die armoede veroorzaken en in dialoog te gaan met het beleid en de samenleving. Centrum Kauwenberg is erkend als vereniging waar armen het woord nemen.

Getuigenis —

Bedoeling van het project was zowel de interne- als externe communicatie vlotter en efficiënter te laten verlopen. Omwille van tijdsgebrek was het niet mogelijk alle door ons voorgestelde topics onder de loep te nemen. Maar de meest dringende werden tot onze grote tevredenheid met succes behandeld!

- Website: Deze kreeg een nieuwe look en indeling. Toegankelijkheid en aantrekkelijkheid werden hierdoor verhoogd. Tevens werd er gekozen voor een nieuw platform met als gevolg dat wij als leek makkelijker onze website zelf kunnen beheren.
- Elektronische agenda : Recent werd Google Agenda geïmplementeerd. Gebruiksvriendelijk en eenvoudig in gebruik. Dit ook dankzij een handige handleiding.
- Communicatie met sponsors met belangstellenden : Via de website kunnen wij op regelmatige basis informeren over onze activiteiten. De implementatie van een Facebook-account bestemd voor communicatie naar externen toe is ook nog een interessante optie.

Graag wensen wij de studenten die aan dit project hebben meegewerkt hartelijk te bedanken. Zij hebben rekening gehouden met onze noden en financiële mogelijkheden, met een tevreden klant als resultaat !

Probleemschets — Centrum Kauwenberg vzw richt zich voornamelijk op armoedewerking in het hart van Antwerpen. Hierbij geeft zij het woord aan mensen in armoede en tracht men mensen met gelijkaardige leefomstandigheden samen te brengen. Daarnaast gaat hun aandacht ook naar kinder- en jeugdwerking. De organisatie merkt echter op dat hun interne en externe communicatie niet op een optimale manier verloopt. De volgende aspecten wenst de organisatie in de mate van het mogelijke richtlijnen over te verkrijgen en de mate van het mogelijke een implementatie en evaluatie te bekomen. Vooreerst wordt de website verbeterd en vernieuwd. Vervolgens wordt de interne communicatie geanalyseerd en kijken we naar een mogelijke oplossing om deze te verbeteren. In een derde luik onderzoeken we hoe het Centrum het contact met zijn sponsors kan onderhouden en verbeteren. Tot slot beschouwen we, indien mogelijk hoe de verspreiding van interne verslagen kan verbeterd worden.

Methodologie — Het startpunt van het project is een analyse van de huidige website. Hierna gaan we de richtlijnen van een goede website na en toetsen deze aan de huidige website. De volgende stap was het aanmaken van een nieuwe functionerende website. Eerst werd er een proefversie aangemaakt zodat de organisatie een beeld kon krijgen op de verbeteringen. Na de goedkeuring werd een betalende versie aangemaakt. Verdere opmerkingen werden behandeld en aangepast. De elektronische agenda werd aangepakt vanuit het standpunt van de noden van de organisatie. De voornaamste vereisten zijn betaalbaarheid en flexibiliteit. Na onderzoek naar de mogelijke software, werd analytisch onderzocht welke de meest optimale was en werd er één programma uit geselecteerd. We stellen een handleiding op als ondersteuning en stellen het programma voor aan de leden van de organisatie in de vorm van een workshop. Als laatste stap evalueren we het volledige project en maken we bijkomende aanbevelingen.

Resultaten — Uit een analyse van de website bleek snel dat er enkele probleempunten waren met de huidige website. Daarnaast stelden we ook vast dat het heel moeilijk is om als niet-programmeur de website aan te passen. Daarom werd geopteerd om een nieuw programma te zoeken, waarbij op een eenvoudige manier de website kon aangepast worden door de organisatie zelf. Deze nieuwe website kan door de organisatie eenvoudig en real-time worden beheerd (nieuwsberichten kunnen worden gepost alsook activiteiten). Op deze manier kon men ook op een eenvoudige manier naar de sponsors toe laten zien wat men deed met het ontvangen geld. Voor de elektronische agenda kwamen we uit op een welbepaalde tool, namelijk google agenda. Een handleiding werd opgesteld voor de organisatie. Hierna volgde een evaluatie van het programma door de organisatie. Op deze manier was het mogelijk reeds enkele eventuele knelpunten te identificeren en uit de weg te ruimen.

Aanbevelingen/Opmerkingen — Centrum Kauwenberg vzw zal na het testen van de elektronische agenda (Google Agenda) verder kunnen beslissen of dit een verbetering geeft van hun interne communicatie. Indien uit de analyse naar voren komt dat dit inderdaad een verbetering teweeg brengt; kan er overwogen worden om volgend jaar over te stappen op een betalende versie. Deze versie zou meerdere toepassingen kunnen bieden. Hierin kan men de mogelijkheid nagaan om via het programma aan gegevensverwerking te doen en informatie intern te verspreiden. Indien de elektronische agenda niet op een efficiënte manier wordt gebruikt kunnen nieuwe methodes om de interne communicatie te verbeteren onderzocht worden. Daarnaast kan de website geëvalueerd worden op de mate waarin aanpassingen worden doorgevoerd door de organisatie zelf.

Centrum voor Natuur- en Milieueducatie vzw

Ontwikkelen van een innovatieve teambuilding o.b.v. bushcraft

Contactpersoon: Yves Dumarey

Contactgegevens: Appelmansstraat 12 bus 6

2018 Antwerpen

yves.dumarey@skynet.be

Team: Vincent Cattoor, Timo Bevers, Jef Van Den Branden,
Eline Wouters

Kernwoorden: Teambuilding, Bushcraft, Comfort

Voorstelling van de organisatie — Al 45 jaar is Centrum voor Natuur- en Milieueducatie (CVN) toonaangevend wat betreft volwassenenvorming inzake natuur en milieu. We willen nu via sociaal-organisatorische innovatie kortere handelingsgerichte coaching trajecten ontwerpen, met een grote maatschappelijke relevantie en op maat van nieuwe doelgroepen.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — Het opstellen van een businessplan voor het Centrum voor Natuur- en Milieueducatie om een bushcraft teambuilding activiteit te organiseren voor (jonge) werknemers en potentiële leidinggevendenden van bedrijven. Het is de bedoeling dat ze op deze manier niet alleen collega's maar ook zichzelf beter leren kennen. De concrete activiteiten moeten ingevuld worden, een geschikte locatie gezocht worden, er moet gekeken worden naar het financiële aspect van de zaak en de haalbaarheid,... Dit alles moet in een businessplan gegoten worden dat nadat dit project afgewerkt is direct concreet kan toegepast worden. Cruciaal aan dit project is het feit dat het avontuurlijk moest zijn, zonder dat het mensen zou afschrikken. Daarom zal ook enig comfort/luxe voorzien moeten worden.

Methodologie — Uiteraard werd eerst grondig met de externe begeleider besproken wat de scope van het project zou zijn en wat zijn verwachtingen hiervoor waren. Na deze afspraak kreeg ieder van onze groep een bepaalde opdracht om iets uit te werken, waarna we voor onze volgende afspraak met de externe begeleider met onze groep samen kwamen om de resultaten die eenieder heeft gehaald te bespreken. Dit ging dan o.a. over het opzoeken van een interessante locatie, bekijken wat voor concurrerende producten er al op de markt waren... Vervolgens gingen we samen brainstormen over activiteiten voor tijdens het weekend. Dit werd verschillende keren herhaald, ongeveer om de 3 weken werd er afgesproken met de externe begeleider die dan onze ideeën beoordeelde en indien nodig bijstuurde. Uiteindelijk werd dit alles in een businessplan gegoten dat dan vrij gemakkelijk geïmplementeerd kan worden.

Resultaten — De bijeenkomsten met zowel de interne begeleider als de externe begeleider verliepen telkens zeer constructief. Het was duidelijk wat van ons verwacht werd, en bij iedere bijeenkomst leek het Centrum voor Natuur- en Milieueducatie tevreden met onze vooruitgang. Uiteindelijk hebben we een blauwdruk voor een teambuilding weekend opgesteld dat het evenwicht vindt tussen bushcraft en avontuur enerzijds, en toch comfort en luxe anderzijds. Op deze manier werd aan de eisen van het Centrum voor Natuur- en Milieueducatie voldaan, terwijl er toch voldoende comfort ingepland werd opdat bedrijven niet afgeschrikt zouden worden. Dit alles werd nog eens geconcretiseerd in een businessplan, waarin de haalbaarheid duidelijker staat uitgewerkt, en wat het makkelijker maakt om het weekend uit te voeren.

Aanbevelingen/Opmerkingen — Enkele weken na het begin van het 2de semester kregen we te horen dat onze externe begeleider van job zou veranderen. Hij is echter ons project wel blijven opvolgen. Toch kregen we het gevoel dat door het feit dat hij niet meer voor het Centrum voor Natuur- en Milieueducatie in Antwerpen werkte, we niet meer zo dicht bij deze organisatie stonden. Dit is spijtig, vermits de samenwerking hiervoor zeer vlot en constructief verliep. Toch hopen we dat ons businessplan voor dit teambuilding weekend nog nuttig gebruikt kan worden. Bijkomende opmerking is dat het aantal personen dat aan dit weekend kan deelnemen voorlopig nog in aantal beperkt is. Als het een succes zou blijken, kan het uitgebreid worden zodat een veel groter aantal personen per weekend kan deelnemen.

Cirkant vzw

Energiek Cirkant – de winst van een duurzaam energie(k) beleid

Contactpersoon: Jo Haest

Contactgegevens: Steenweg op Oosthoven 23

2300 Turnhout

yves.dumarey@skynet.be

014/44.81.60

jo.haest@cirkant-vzw.be

Team: Ben Hermans, Jelke van den Akker, Matthias Cuypers,

Tess Van Dijck

Kernwoorden: telewerk, cloudcomputing, duurzaamheid

Voorstelling van de organisatie — Cirkant vzw is een organisatie die in de Bijzondere Jeugdzorg en aanverwante sectoren hulpverlening aanbiedt aan minderjarigen en hun gezinnen in een problematische opvoedingssituatie en/of aan jongeren (en hun slachtoffers) die een als misdrijf omschreven feit pleegden. We engageren ons om zonder onderscheid of restrictie samen te zoeken naar een aanbod op maat van de cliënt en we vertrekken daarbij steeds vanuit de aanwezige krachten, hoe versluierd deze ook mogen zijn. Respectvolle, open communicatie en volwaardige participatie zijn de peilers waarop we onze missie baseren.

Getuigenis —

Voor het tweede jaar op rij heeft Cirkant beroep kunnen doen op het enthousiasme en de groeiende expertise van jonge studenten om hun aandacht te richten op een specifiek werkdomein. Dit jaar onder het thema 'Energie(k) Cirkant': een analyse van onze energiestromen en een aanzet tot richtlijnen om deze op een meer duurzame wijze te gaan beheren. Zij hebben zich gebogen over de volgende deelthema's: energieverbruik in de organisatie, telewerk in het licht van onze mobiele opdracht, gebruik en opportuniteiten van ICT en papierverbruik.

De output van de studenten biedt ons de kans om op basis van hun voorwerk prioriteiten te gaan bepalen en deze in een planning op te nemen. Voor ons is ondertussen duidelijk dat hun voorzet rond 'telewerk' een goede basis betekent om het proces bij ons op gang te trekken. Wij bekijken de mogelijkheid om bij het komende Project MVO het thema 'telewerk' als vervolgproject in te dienen met het oog op implementatie ervan in onze organisatie in een proeffase.

Probleemschets — Cirkant vzw is een organisatie die sociale hulp biedt aan gezinnen, jongeren en kinderen in moeilijke leefsituaties en bijzondere jeugdzorg. Cirkant ziet steeds meer van zijn budget wegvloeien naar energiekosten, dienstenverplaatsingen en papierverbruik. Ze willen graag duurzame oplossingen vinden om de beschikbare middelen efficiënter te gebruiken, zodat er terug meer geld vrijkomt voor hun hoofdactiviteiten. Cirkant wil met andere woorden inzetten op de drie P's: People, Planet & Profit. De P van People vormt hun hoofdactiviteit, daarnaast willen ze graag overschakelen op meer milieuvriendelijke praktijken (Planet). De Profit die ze hier mee genereren willen ze graag terug in hun 'People' investeren.

Methodologie — Na het bestuderen van de kostenstructuur van Cirkant wordt duidelijk wat de grootste kostenposten zijn, namelijk dienstenverplaatsingen, telefoonkosten, energie en afdrakbenodigdheden. In de literatuurstudie wordt dan ook gefocust op informatie en best practices omtrent deze onderwerpen. Zo wordt tot een eerste overzicht gekomen van mogelijke duurzame oplossingen. Bij de verdere uitwerking wordt eerst gekeken naar relatief eenvoudige aanpassingen. Daarna wordt stapsgewijs overgegaan tot oplossingen die de organisatie meer ingrijpend zullen veranderen. Bij de (mogelijke) oplossingen wordt eerst een algemeen beeld geschetst van wat deze aanpassing juist inhoudt, mogelijke investeringen die er mee samenhangen, hoe andere organisaties dit hebben toegepast, eventuele juridische regelgeving waar men zich aan moet houden enz. Uit al deze informatie worden dan aanbevelingen gedaan die concreet van toepassing zijn op Cirkant.

Resultaten — Uit de analyse van de kostenstructuur en literatuurstudie blijkt dat Cirkant zich nog op vele vlakken kan verbeteren als het op duurzaam ondernemen aankomt. Zo kan het verbruik van papier op relatief eenvoudige wijze verminderd worden door het personeel te sensibiliseren voor een zuinigere aanpak en door digitalisering via een cloudcomputing systeem. Dergelijk systeem zou ook de implementatie van telewerk vergemakkelijken. De grootste kostenpost van Cirkant bevindt zich namelijk bij de dienstenverplaatsing en deze kunnen drastisch verminderd worden door het invoeren van telewerk. Cirkants werking leent zich ook tot het gebruik van telewerk voor sommige werknemers. Uit het onderzoek blijkt wel dat er heel wat komt kijken bij een eventuele implementatie van zo'n systeem. Verder worden er nog methodes aangereikt om een lager energieverbruik te behalen.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Het invoeren van telewerk lijkt aangewezen voor Cirkant omdat het een oplossing biedt voor een aantal problemen waarmee de organisatie momenteel kampt. Zo zullen de verplaatsingen van het personeel verminderd worden, wat een milieuvriendelijke oplossing biedt voor het dalen van de kilometervergoedingen. Bovendien blijkt uit vele studies dat telewerk vaak gepaard gaat met een productiviteitsverhoging. De digitalisatie van het werk bij Cirkant zou eveneens enorm bijdragen aan een duurzamere organisatie. Zo wordt heel wat papier uitgespaard en ook telewerk vergemakkelijkt. Voor zowel telewerk als digitalisatie is wel verder diepgaand onderzoek nodig wanneer het aankomt op implementatie bij de organisatie. Beide processen zijn relatief complex en voor inpassing is nog een veel specifiekere en gedetailleerde aanpak nodig, waarbij echt wordt gekeken naar de financiële en organisationele mogelijkheden.

Cofena vzw

Een klassiek muziekconcert voor jongeren beleid

Contactpersoon: Jan Vanhevel, An Mercelis, Carlos Van Zele

Contactgegevens: Keizerstraat 8

2000 Antwerpen

Janvanhevel@hotmail.com

Team: Roberto Benabid, Stijn De Vry, Thibault De Kerpel,

Floris Janssen

Kernwoorden: Cofena, Jongeren(concert), Klassieke muziek

Voorstelling van de organisatie — Cofena is een non-profitorganisatie (vzw), opgericht in 1945, met als doel het culturele en muzikale gebeuren in Antwerpen en haar regio te bevorderen door o.m. het organiseren van concerten en muziekmanifestaties. Cofena is een onafhankelijke organisatie, gebaseerd op vrijwilligers, die gepassioneerd zijn door klassieke muziek.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — Cofena is een non-profit organisatie (vzw) met een grote passie voor klassieke muziek en deze passie wil ze graag over overbrengen naar Antwerpen en haar regio door onder meer het organiseren van concerten en muziekmanifestaties. Doorheen hun 68-jarig bestaan hebben zij gemerkt dat het moeilijker en moeilijker wordt om hun passie voor klassieke muziek te delen met jongeren. Met dit project trachtten we in samenwerking met Cofena de reden voor de interesse in klassieke muziek bij studenten te onderzoeken om uiteindelijk een concert te organiseren. Het eerste probleem was hoe nu effectief de kennis over en de interesse in klassieke muziek door jongeren in kaart kon worden gebracht. Na dit in kaart te hebben gebracht, bestond het tweede probleem erin om een écht concert te organiseren waar jongeren op afkomen.

Methodologie — Samen met Cofena gingen we op zoek naar de beste manier om een aanvaardbare oplossing te vinden voor onze twee vooropgestelde problemen. We vergaderden regelmatig (minstens 1 keer per maand) met externe en interne begeleiders om onze strategie uit te zetten en de voortgang van het project te bespreken. Om het eerste probleem op te lossen peilden we, via een doelgerichte enquête, naar de algemene interesse van jongeren in cultuur enerzijds en meer specifieke interesse in klassieke muziek anderzijds. Aan de hand van de resultaten uit de enquête trachtten we dan een concert te organiseren dat aan de wens van de student voldoet.

Resultaten — Met een respons van 553 studenten uit verschillende richtingen was de enquête een succes. De interesse in klassieke muziek is beduidend minder dan in modernere culturele manifestaties zoals popconcerten etc. Desalniettemin is er wel degelijk een doelgroep onder studenten voor klassieke muziek. Een belangrijke opmerking die we kunnen maken is dat ze een concert prefereren, georganiseerd door studenten en in aanwezigheid van leeftijdsgenoten. Een aantal basisvoorwaarden voor het succes van het concert is dat de prijs niet veel meer mag zijn dan 5 euro, het concert moet plaatsvinden op een weekday, in een concertzaal en dat het concert een combinatie moet zijn van populaire pure klassieke muziek en moderne muziek in een klassiek jasje. Via contacten kwamen we uit bij het ensemble Valters Puce en Arturs Cingujevs. Ook hadden we de mogelijkheid dit concert financieel haalbaar te maken met behulp van subsidies van de stad Antwerpen.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Eerst zouden wij Cofena willen bedanken voor de vlotte samenwerking. Wat betreft de financiële kant van de zaak kunnen we opmerken dat er een termijn van ten minste drie maanden is tussen het aanvragen van subsidies en het verkrijgen ervan. Na een raming van onze kosten hebben we deze aangevraagd. De mogelijkheid tot het verkrijgen van een subsidie is redelijk waarschijnlijk aangezien ons project enthousiast onthaalt werd. Echter omdat de nodige subsidie te laat aanvroegen, is de kans klein dat we ze alsnog krijgen. Dit hypothekeert de uiteindelijke verwezenlijking van ons project. Aan dit project absoluut een vervolg gebreid worden. De basis is gelegd met de resultaten uit de enquête en contacten binnen de Antwerpse culturele wereld. Na een eerste concert kan er gepeild worden naar hoe de student het concert heeft ervaren, wat er goed/slecht was en eventueel verbeterd kan worden bij een tweede klassiek concert voor jongeren.

Creatief Schrijven vzw

Creatief Schrijven

Contactpersoon: An Leenders
Contactgegevens: Waalsekaai 15
2000 Antwerpen
www.creatiefschrijven.be
info@creatiefschrijven.be
Team: Maité Janssens, Lyn Van Camp, Rafael Steenhoudt,
Mathieu Verdugt
Kernwoorden: CRM-systeem, gebreken, optimaliseren

Voorstelling van de organisatie — Creatief Schrijven vzw is het steunpunt voor schrijfliefhebbers. We ondersteunen, adviseren, coachen en begeleiden al wie graag schrijft en geven hen een graag een podium via wedstrijden en schrijfprojecten. We verspreiden VERZIN, het enige Vlaamse magazine vol schrijfadvis, organiseren verschillende schrijfcursussen en –opleidingen en bieden via het online platform Azertyfactor diverse schrijfkansen aan. Creatief Schrijven is officieel erkend en wordt structureel gesteund door de Vlaamse Overheid binnen het decreet amateurkunsten.

Getuigenis —

De samenwerking met studenten Handelsingenieur was voor ons een primeur. Het was een boeiend proces om samen met hen diepgaand stil te staan bij ons huidige CRM-systeem dat niet tegemoet komt aan onze noden en behoeften om een hedendaagse 'relatie' met onze klanten op te bouwen. De studenten maakten een diepgaande analyse en brachten vervolgens de functionaliteiten in kaart waarover een nieuw systeem idealiter zou beschikken. Daarbij hielden zij rekening met ons beperkte budget. Dankzij hun inspanning beschikken we nu over een wetenschappelijk onderbouwd document waarmee een developer vlot aan de slag kan. Een stevige stap vooruit op weg naar een nieuw CRM-pakket.

Probleemschets — Creatief Schrijven vzw gebruikt een CRM systeem dat niet volledig op punt werd gezet door een faillissement van de toenmalige ontwikkelaar. Het huidige CRM systeem beschikt over meer dan 16.000 gegevens. Het grootste probleem situeert zich in het feit dat hun huidig CRM systeem ontwikkeld werd voor de 9 organisaties die tot de amateurkunst behoren. Deze organisaties zijn enorm verschillend met gevolg dat het CRM systeem nooit aan de behoeften van Creatief Schrijven voldaan heeft. Daarenboven worden contactgegevens op 3 verschillende manieren verzameld, nl. via WordPress, via Campaign Monitor en via Azertyfactor. Deze gegevens worden vervolgens in het CRM systeem geïmporteerd waardoor er vaak dubbele en/of onvolledige gegevens mee worden opgenomen. Tenslotte zagen we dat hun huidig CRM systeem niet over de juiste functionaliteiten beschikt. Door de vele gebreken moeten tevens veel manuele handelingen worden uitgevoerd.

Methodologie — Na de eerste contactmomenten met het team van Creatief Schrijven werden de gegevens geanalyseerd in het huidige CRM systeem. Vervolgens trachtten we de gebreken te detecteren aan de hand van interviews. De reeds aangeboden functionaliteiten in hun huidig systeem waren niet voldoende. Hiermee waren we in staat om hun functionaliteiten te optimaliseren. Op basis van deze analyse hebben we een flow chart opgesteld. Met behulp van deze flow chart kunnen alle functies waaraan het toekomstig CRM systeem moet voldoen, worden geïdentificeerd. Tenslotte zochten we naar oplossingen om Creatief Schrijven vzw een oplossing wat betreft een software pakket te kunnen aanbieden. We raadden de organisatie Drupal aan waarvoor we alle modules zochten die van toepassing zijn op het toekomstige CRM pakket. Over elke module gaven we aan de vzw een woordje uitleg.

Resultaten — Na de gebrekenanalyse werd snel duidelijk dat hun huidig CRM systeem tekorten heeft. Het systeem waarmee deze vzw werkt, is te gecompliceerd en niet aan hun noden aangepast. In deze analyse wordt duidelijk waar de grootste problemen met hun huidig systeem liggen. Vervolgens werd er een functionaliteitenanalyse uitgevoerd. In deze analyse wordt er getracht de oplossingen weer te geven voor een toekomstig CRM systeem. Hieruit waren we in staat om een flow chart op te stellen waardoor de functionaliteiten, waarover het toekomstig CRM systeem moet beschikken, schematisch worden voorgesteld. Op basis van dit schema worden de oplossingen duidelijk gemaakt. Tenslotte stelden we een gratis software pakket voor, nl. Drupal. Per aangereikte module werd er uitleg geschreven over het hoe te gebruiken en waarom juist deze module.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Ons project bestaat er in om een voorstel te geven aan Creatief Schrijven vzw waarmee zij dan op hun beurt naar een CRM developer kunnen stappen. Deze moet in staat zijn om met ons eindwerk hun optimale CRM systeem te programmeren. Aangezien wij niet de opdracht kregen om een prototype en/of een volledig CRM systeem uit te werken, kan dit leiden tot een vervolgproject. Uit dit werk zouden diegene die volgend jaar verder werken duidelijk worden gesteld waar de problemen liggen in hun huidige systeem maar ook welke voorstellen we doen om te geraken tot een optimaal systeem. Volgend jaar zouden ze een CRM systeem op punt kunnen stellen via de modules van Drupal, die reeds door ons gezocht en uitgelegd werden. Daar het een technische achtergrond van programmeren betreft, is dit projectvoorstel meer van toepassing voor HIB.

Diensten- en begeleidingscentrum Openluchtopvoeding

Marktanalyse zorgboerderij

Contactpersoon: Annemie Vandeputte, Inge Waterschoot
Contactgegevens: Miksebaan 364
2930 Brasschaat
03/ 633 98 50
avandeputte@olo.be
www.olo.be
Team: Karen Van Drom, Karen Simons, Warre Vanden Kieboom,
Jeroen De Witte
Kernwoorden: Marktanalyse, Zorgboerderij, Productaanbod

Voorstelling van de organisatie — Openluchtopvoeding is een centrum dat kinderen, jongeren, volwassenen en gezinnen ondersteunt en begeleidt: mensen met gedrags- en/of emotionele stoornissen, mensen met een handicap. Onze ondersteuning gebeurt op heel wat verschillende manieren: van eerstelijns dienstverlening tot gespecialiseerde hulpverlening, van ambulante, mobiele tot residentiële begeleiding (en alle mogelijke combinaties hiervan), van korte tot lange termijn, van sporadisch contact tot erg intens...

Dienste en Begeleidingscentrum Openluchtopvoeding vzw wil ism De vrije vlinder (een tehuis voor personen met een handicap, onderdeel van De Mick), een zorgboerderij opstarten in Brasschaat. Een zorgboerderij is een agrarisch bedrijf waar personen met een handicap terecht kunnen voor een zinvolle dagbesteding. De producten die de zorgboerderij oplevert, willen we ook verkopen. Het is belangrijk dat we eerst een beeld krijgen van een mogelijke afzetmarkt, vandaar de nood aan een marktanalyse.

Getuigenis —

We waren blij dat jullie studenten ons project eruit kozen. Ze hebben een marktanalyse uitgevoerd voor de oprichting van een zorgboerderij, iets waar wij zelf weinig tijd en know how voor hebben. De samenwerking met de studenten en begeleider verliepen erg vlot. We zaten een aantal keer samen en kregen verder geregeld een update van hun werk. Ze vertrokken voor hun analyse echt vanuit onze vraag en nood, en werkten daar verder erg zelfstandig aan. Het resultaat van hun analyse geeft ons richting over welke producten we via de zorgboerderij kunnen aanbieden, en op welke manier. Het gaat hierbij natuurlijk niet om een omvangrijk onderzoeksproject. De studenten hadden maar een beperkt aantal uur voor deze opdracht. We hopen dan ook dat er volgend jaar een vervolgtraject mogelijk is, bijvoorbeeld het opmaken van een financieel plan.

Probleemschets — DBC Openluchtvoeding VZW wil een zorgboerderij oprichten in de gemeente Brasschaat. Zij zouden dit graag doen in samenwerking met de Vrije Vlinder en eventueel ook met andere bedrijven die in de omgeving gelegen zijn. Het doel van de opstart van de boerderij is om mensen met emotionele –en/of gedragsstoornissen op dagdagelijkse basis een nuttige bezigheid te geven. Op de boerderij zouden agrarische producten geteeld worden met het doel deze te verkopen. Onze taak bestaat uit enerzijds het ontleden van de markt en anderzijds kijken of er wel werkelijk vraag is naar de producten van de boerderij in de gemeente Brasschaat. Ook moeten wij manieren zoeken om via de verkoop van producten de vzw aan wat meer naamsbekendheid te helpen.

Methodologie — Allereerst hebben we nagegaan welke producten de zorgboerderijen in de buurt van Brasschaat aanbieden. Vervolgens hebben we samen met de externe begeleiders de locatie van de toekomstige boerderij bezocht en hebben we in overleg met hen een lijst opgesteld met producten die we zouden kunnen aanbieden aan de inwoners van Brasschaat. Ook hebben we een lijst van kanalen opgesteld waarmee we deze producten aan de man zouden kunnen brengen. Nadien hebben we enige tijd gewijd aan het opstellen van een kwaliteitsvolle enquête die ons moest helpen om antwoorden op onze vooropgestelde lijsten te bieden. Deze enquête hebben we vervolgens mondeling gaan afnemen bij inwoners van Brasschaat.

Resultaten — Uit de resultaten van de enquête is gebleken dat er toch een zekere naamsbekendheid is van DBC Openluchtvoeding in Brasschaat. Ook het concept zorgboerderij is vaak bekend voor de respondenten. Tevens kan er ook uit de resultaten geconcludeerd worden dat mensen positief staan tegenover het kopen van groenten, fruit, eieren, honing en confituur. In tegenstelling tot bovenstaande beweringen zijn mensen niet echt geïnteresseerd in het aanschaffen van melk, quiche, brood en soep. Deze laatste twee zouden eventueel wel interessant zijn om aan bedrijven aan te bieden. De hoofdreden waarom mensen producten van de zorgboerderij zouden aanschaffen is om DBC Openluchtvoeding te steunen. De hoofdreden om de producten niet aan te schaffen is het breken van gewoonten en de locatie van de zorgboerderij. Dit laatste antwoord is echter wel contradictorisch aangezien de meeste mensen de producten het liefst op de zorgboerderij zelf zouden aanschaffen in plaats van een levering aan huis.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Wij zouden ook aanbevelen om aanwezig te zijn op de markt van Brasschaat zelf. Op deze manier kunnen klanten bereikt worden die in de ruimere omgeving wonen en kan men de naamsbekendheid van de organisatie nog vergroten. Het is immers zeer belangrijk voor DBC Openluchtvoeding dat mensen weten dat personen met een beperking ook maatschappelijk zinvol werk kunnen verrichten. Een andere aanbeveling die wij maken is om enkele randactiviteiten te organiseren met betrekking tot de zorgboerderij, bv. lagere scholen op bezoek laten komen, aanwezig zijn op de kerstmarkt, enz.

De Open Deur vzw

Doelgroep- en externe communicatieanalyse

Contactpersoon:	Annie Debue
Contactgegevens:	Pelgrimstraat 27 2000 Antwerpen 03 2336273 deopendeur@skynet.be
Team:	Stephanie Van de Weyer, Tom Van Dijck, Stephanie Pollet, Elias Uyttebroeck
Kernwoorden:	externe communicatieanalyse, website, sociale media, samenwerkingsverbanden

Voorstelling van de organisatie — DE OPEN DEUR is een luisterhuis in het centrum van Antwerpen waar mensen terecht kunnen die nood hebben aan een gesprek over hun problemen: eenzaamheid, relatieproblemen, verdriet... DE OPEN DEUR is een pluralistische organisatie waar iedereen welkom is ongeacht zijn of haar godsdienstige, filosofische of politieke overtuiging. Ze wordt gesubsidieerd door de Vlaamse Gemeenschap. Er werken een 25-tal vrijwilligers die een degelijke opleiding gekregen hebben in luistervaardigheden.

De gesprekken zijn gratis, anoniem en zonder afspraak. De medewerkers bieden vooral een luisterend oor. Pasklare antwoorden, juridische of materiële hulp worden er niet gegeven. Indien nodig wordt er wel doorverwezen naar bevoegde instanties en specifieke hulporganisaties.

Getuigenis —

Omdat we vaststellen dat DE OPEN DEUR te weinig bekend is, vroegen we de studenten UA om ons te helpen bij het verkennen van kanalen van bekendmaking. Ze hebben ons dan ook een ruime waaier aan mogelijkheden voorgesteld zoals de vernieuwing van de website, het uitwerken van een Facebookpagina, brieven aan dokters, bedrijven, studentenbladen... De samenwerking verliep heel vlot, we hadden regelmatig overleg zowel mondeling als per email. We zijn ook heel tevreden over het eindresultaat van hun communicatieanalyse.

Oprechte dank voor het vele en nuttige werk dat ze voor onze organisatie gepresteerd hebben. Felicitaties voor de studenten en ook voor de faculteit Toegepaste Economie die dergelijke maatchappelijke werkopdrachten geeft.

Annie Debue namens de stuurgroep DOD

Probleemschets — De Open Deur vzw is een luisterhuis in Antwerpen bestaande uit een 25-tal vrijwilligers, die dagelijks, volledig gratis, anoniem en zonder afspraak gesprekken voeren met individuen die eenzaam zijn of nood hebben aan het vertellen van hun persoonlijke problemen van welke aard dan ook. De doelstellingen van dit MVO-project bestonden er allereerst uit om via een externe communicatieanalyse na te gaan hoe de organisatie meer bekendheid zou kunnen verwerven opdat ze haar doelgroep kan verruimen. Daarnaast werd de vraag gesteld op welke manier De Open Deur vzw in de toekomst meer vrijwilligers zou kunnen aantrekken en hoe de organisatie samenwerkingsverbanden kan opbouwen met professionele ervaringsdeskundigen en organisaties om op die manier een verruimd publiek en mogelijk ook nieuwe vrijwilligers aan te trekken.

Methodologie — Aan de hand van een kosten- en batenanalyse van 17 potentiële, externe communicatiemiddelen werd getracht om met enkele veelbelovende voorstellen van communicatiestrategieën naar voor te komen omtrent hoe de organisatie meer bekendheid zou kunnen verwerven, zowel bij het doelpubliek als bij potentiële vrijwilligers. In overleg met de organisatie en uit de analyse kwamen uiteindelijk drie potentiële oplossingen naar voor. Aangezien de organisatie in Antwerpen gevestigd is, werd eveneens de demografie van Antwerpen beschreven en bestudeerd. Verder werden er diverse brieven opgesteld en contactgegevens verzameld met het oog op het opbouwen en versterken van samenwerkingsverbanden tussen dokters, psychologen, psychiaters, andere vzw's, onderwijsinstellingen, bedrijven en De Open Deur vzw.

Resultaten — In het resultatenrapport werden de mogelijke communicatiestrategieën uitvoerig besproken, waarbij de nadruk werd gelegd op drie voorstellen die meer in detail werden behandeld en uitgewerkt, i.e. het plaatsen van advertenties in studentenbladen, het optimaliseren van de website en het opzetten van een Facebookpagina. Zo werd er o.a. een advertentie geschreven, contactgegevens verzameld, een mogelijk ontwerp uitgevoerd van een vernieuwde website en werd een Facebookpagina opgericht die echter momenteel nog op non-actief staat. Daarnaast werden ook de voor- en nadelen van deze voorstellen nog meer in detail besproken om de vertegenwoordigers in de organisatie een correct beeld te geven en hen hopelijk te kunnen overtuigen om deze communicatiemiddelen ook effectief te implementeren in de organisatie.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Uit het gevoerde onderzoek bleken de bovenvermelde ideeën omtrent de advertenties in studentenbladen, de website en de Facebookpagina een potentiële oplossing te bieden voor de organisatie om een verruimd publiek en meer vrijwilligers aan te trekken. Een eerste focus voor de organisatie kan liggen om met de stuurgroep nogmaals deze ideeën te overlopen en ze in realiteit te implementeren. Zo zou men bijvoorbeeld onderwijsinstellingen kunnen contacteren om advertenties te plaatsen in studentenbladen, kan men de website reeds aanpassen en zou de Facebookpagina van onzichtbaar op actief kunnen worden gezet om via deze informatiekanalen nieuwe individuen aan te trekken. Verder kan de kosten- en batenanalyse van de overige communicatiestrategieën eveneens in de toekomst nog opnieuw aangehaald worden en kunnen de opgestelde brieven worden verstuurd naar de geschikte contactpersonen.

deFilharmonie

OpMaatorkest – Iedereen speelt!

Contactpersoon: Ilse Delmeire

Contactgegevens: ilse.delmeire@defilharmonie.be

03 213 54 08

Team: Alexandra Jespers, Joris Van Geet, Giulia Brandini-Polizzi,
Frederik Huygens

Kernwoorden: muziek, kansarme kinderen, OpMaatorkest

Voorstelling van de organisatie — Met opMaat, de jongeren- en diversiteitswerking van het orkest, vervult het orkest een heel ruime educatieve en sociale opdracht. Met opMaatorkest geven deFilharmonie en Academie Deurne maatschappelijk kwetsbare kinderen de kans om in aanraking te komen met klassieke muziek. Ze bespelen in groep een instrument, ontwikkelen hun talenten, maar hebben bovenal veel muzikaal plezier. Kinderen leren op een speelse manier verantwoordelijkheid opnemen, een engagement aangaan en toekomstgericht werken. Gedurende twee jaar vormt opMaatorkest een uur per week een onderdeel van het vaste lessenspakket op school. Het project startte in 2012 en telt momenteel 89 kinderen uit de Stedelijke Basisschool Omnimundo en het Sint-Eligiusinstituut in Antwerpen.

deFilharmonie is op zoek naar sponsoring om de groei van het project structureel te ondersteunen. Potentiële sponsors stelden reeds vaker de vraag wat de brede maatschappelijke relevantie en de meerwaarde kan zijn om als bedrijf net dit project te ondersteunen.

Getuigenis —

De studenten onderzochten de expertise in sponsoring bij gelijkaardige buitenlandse projecten, die reeds langer bestaan. De volgende stap bestond eruit de meerwaarde van dit specifieke project te beschrijven en duidelijk te formuleren in welk opzicht opMaatorkest versterkend kan werken om de maatschappelijke visie van het bedrijf zelf naar de buitenwereld en haar cliënteel beter te duiden.

Onze eerste samenwerking met de UA en het project MVO verliep vlot! De gedreven studenten werkten erg zelfstandig. De concrete input die ik door gaf werd onmiddellijk vertaald naar onderzoek en actie. De studenten waren snel ingewerkt in de specifieke materie en kwamen over als een sterke groep. Via een goed afgebakende literatuurstudie in cultuursponsoring en een analyse van de maatschappelijke relevantie van opMaatorkest kwamen ze tot een aantal aanbevelingen, een sponsorfolder en... twee potentiële nieuwe ideeën om het MVO-project nog verder te zetten!

Probleemschets — Het opMaatorkest is een initiatief van deFilharmonie waarbij kansarme kinderen op school een instrument leren bespelen en samen een orkest vormen. Het project kampt echter met problemen om zijn werking te bekostigen. De steun van de Vlaamse Overheid en de stad Antwerpen zijn onvoldoende en tevens niet van structurele aard. Bovendien heeft de minister van cultuur in 2012 de geldstroom van de overheid naar de cultuursector sterk verminderd. Hierdoor wordt planning op lange termijn moeilijk en moet deFilharmonie op zoek naar (structurele) sponsoring. Bij de zoektocht naar sponsors komt men echter vaak op eenzelfde struikelblok terecht, namelijk er is wel interesse naar het project, maar er heerst onvoldoende duidelijkheid over wat de meerwaarde van de sponsoring is voor het sponsorende bedrijf. DeFilharmonie wil graag weten wat ze daarop kan antwoorden. Ze zoekt manieren om sponsors aan te trekken en deze te overtuigen van de maatschappelijke relevantie van het unieke project.

Methodologie — Om een antwoord te kunnen bieden aan deFilharmonie, werd in eerste instantie een literatuurstudie uitgevoerd naar sponsoring door bedrijven en de link met maatschappelijk verantwoord ondernemen. Er werd onderzocht wat de voorwaarden en motieven zijn voor bedrijven om te investeren in cultureel getinte projecten zoals opMaatorkest. Zo ontstonden aanbevelingen vanuit de theorie. Vervolgens werd via de theorie gestaafd wat de positieve effecten zijn van muziekeducatie op jonge kinderen. Daarna werden twee gelijkaardige, reeds volgroeide projecten in Nederland en Schotland bestudeerd. Via de financiering ervan en de waargenomen maatschappelijke relevantie in de vorm van positieve effecten op de kinderen, werden aanbevelingen opgesteld vanuit de praktijk. Tot slot werden beide gecombineerd in een sponsorprogramma voor bedrijven. Dit is een folder waarin omschreven staat wat het opMaatorkest is, waarom het sponsors nodig heeft, wat het nodig heeft en wat de sponsors in ruil krijgen als ze een 'op-Maatje' worden van het project.

Resultaten — Uit literatuuronderzoek kwam o.a. naar voren dat het sponsoren van opMaatorkest voor bedrijven een manier kan zijn om hun maatschappelijke betrokkenheid te uiten. Hiervoor is er best een "fit" tussen de waarden van het bedrijf en die van het project. DeFilharmonie moet dan ook voldoende nadruk leggen op de maatschappelijke relevantie van opMaat om deze bedrijven aan te trekken. Uit onderzoek bleek dat actieve participatie in muziek voor jonge kinderen positieve overdragende effecten heeft op zowel taal als wiskunde, maar ook op de algemene intelligentie en het zelfvertrouwen. Deze effecten werden bevestigd door de praktijkvoorbeelden in Nederland en Schotland. Uit de manier waarop een vruchtdrankenproducent zijn financiering in het "Leerorkest" (Amsterdam) naar voren bracht, bleek dat het ook belangrijk is dat opMaat inspeelt op deze nood aan imagoverbetering door naamsvermelding aan te bieden aan potentiële sponsors. Prestatie en tegenprestatie van de sponsoring werden verder concreter uitgewerkt in het sponsorplan.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Een potentieel idee voor een MVO-project naar volgend jaar toe zou de eigenlijke zoektocht naar sponsors voor het opMaatorkest kunnen zijn en dit door de sponsorfolder in praktijk te gaan gebruiken om bedrijven te benaderen. Een ander mogelijk project ligt in het verlengde van het reeds uitgevoerde onderzoek van "Big Noise" (Schotland). In dit onderzoek werd een enquête afgenomen bij de ouders van de deelnemende kinderen waarin gevraagd werd naar de effecten die zij waarnamen bij hun kinderen, maar ook naar hoe het project de familie/ouders beïnvloedt. Deze enquête kan dan als MVO-project ook op het opMaatorkest worden toegepast en zal tevens weer de maatschappelijke relevantie naar voren brengen voor opMaat, wat dan weer vermeld kan worden aan potentiële sponsors om opMaat nog aantrekkelijker te maken.

Dienst Kinderopvang Stad Gent

Procesanalyse

Contactpersoon: Jeanine De Buyscher, Chris De Kimpe
Contactgegevens: Keizer Karelstraat 1
9000 Gent
09/268.20.80
Team: Frederik De Wieuw, Astrid Deyaert, Glenn Huybrechts,
Evert Jacobs
Kernwoorden: Procesanalyse, Flowcharts, Personeelsprocessen

Voorstelling van de organisatie — De kinderopvang van de Stad Gent wil de totale ontwikkeling van kinderen bevorderen. De opvoeding in de kinderdagverblijven, peuter-tuinen en STIBO's of bij de onthaalouder vervangt de opvoeding thuis niet, maar vult ze aan. De opvoeders zijn dan ook geen vervangouders, maar professionele begeleiders die via bijscholing en teamwerking op de hoogte proberen te blijven van nieuwe inzichten in verband met groepsopvoeding.

Enkele kerngedachten zijn: een warme omgang tussen begeleid(st)er en kinderen, een kindvriendelijk interieur, een nauwe samenwerking met de ouders, (buiten)schoolse activiteiten...

Getuigenis —

In een aantal bezoeken zijn de doelstellingen en vraagstellingen concreet gemaakt en hebben de studenten het geheel na interviews in kaart gebracht. Het werk is vooral vanop afstand gerealiseerd.

In het kader van Project MVO diende een procesanalyse opgemaakt te worden. Het project betreft een onderzoek naar de bestaande procedures omtrent de personeelsbezetting van de dienst kinderopvang. In eerste instantie werd geprobeerd een goed beeld te krijgen van de organisatie door middel van het doornemen van interne documenten en het voeren van interviews met directieleden en verantwoordelijken.

In een volgende fase werd gefocust op de Signavio Process Editor Software om process flow charts te creëren. Deze zijn vervolgens geanalyseerd geweest om bepaalde problemen bloot te leggen en verder te onderzoeken. Het einddoel van het project bestond erin om aanbevelingen te doen inzake mogelijke veranderingen in de personeelsprocedures.

Probleemschets — De Dienst Kinderopvang van de stad Gent is na verloop van tijd gegroeid tot een zeer grote organisatie met circa 600 werknemers, verdeeld over 70 voorzieningen die opgesplitst zijn in 5 regio's. De organisatie kampt met een zeer groot tekort aan personeel. Er is een zeer grote werkdruk waardoor meer kinderbegeleiders zich ziek melden waardoor de werkdruk nog meer zal stijgen. De organisatie zit hierdoor al een tijdje in een vicieuze cirkel. Omwille van budgettaire redenen is het echter niet mogelijk om zomaar nieuw personeel aan te werven waardoor men moet zoeken naar andere, creatievere oplossingen. In het verleden zijn er reeds enkele maatregelen in het leven geroepen om de vicieuze cirkel te doorbreken maar deze waren niet steeds een even groot succes.

Methodologie — Het project betreft een onderzoek naar bestaande procedures omtrent de personeelsbezetting van de dienst onder de vorm van een procesanalyse. Allereerst heeft men bepaalde interne documenten zoals de Rechtspositieregeling en verscheidene dienstnota's doorgenomen om een notie te krijgen van de reeds betaande personeelsprocedures. Vervolgens is men de dagelijkse dispatchingprocedure gaan observeren, aangevuld met het afnemen van interviews met enkele verantwoordelijken en een regiocoördinator. Aan de hand van al de bekomen informatie is men aan de slag gegaan om deze informatie in visuele schema's om te zetten aan de hand van de Signavio Process Editor Software. Vervolgens is men van start gegaan om bepaalde bottlenecks meer gedetailleerd te bestuderen en hieromtrent enkele aanbevelingen te gaan formuleren. We hebben vijf verschillende mogelijke alternatieven uitgewerkt om de huidige personeelsprocessen efficiënter en effectiever op te zetten.

Resultaten — Het blijkt dat enkele wijzigingen in de personeelsprocessen zeker wenselijk zijn. Zo is er niet steeds sprake van een transparante en effectieve manier van communiceren, zoals bij de procedure van de ziektemelding en de verlenging van de afwezigheidsperiode. We stellen voor om hiervoor strakkere tijdsvensters in te voeren zodat de dispatching op tijd op de hoogte is van eventuele (verlengingen van) afwezigheden. Er kan ook gewerkt worden aan de punctualiteit van de ouders door het invoeren van een bonussysteem. Het huidige aanwezigheidsbeleid overziet vaak begeleiders die lange tijd aanwezig zijn. Door het systeem van het aantal afwezigheden in een glijdend jaar wordt deze groep vaak vergeten voor het voeren van terugkeergesprekken t.o.v. de begeleiders met frequentere, korte afwezigheden. Om een personeelstekort op te vangen zou er meer kunnen samengewerkt worden met scholen om tekorten met stageplaatsen te kunnen opvangen. Tenslotte vinden we dat de clusterwerking nog zou kunnen uitgediept worden.

‘ELIZA’ en UZA

Regionale dataverzameling en analyse bij huisartsen en dienst spoedgevallen

Contactpersoon: Koen Monsieus

Contactgegevens: koen.monsieus@uza.be

Team: Alexander Frimout, Hayarpi Gharakeshishyan, Lissa Vereecken,
Nathalie Boeykens

Kernwoorden: registratie, standaardisatie, coderingssystemen

Voorstelling van de organisatie — Het Centrum voor Huisartsgeneeskunde (CHA) maakt deel uit van ELIZA - de Vakgroep Eerstelijns- en Interdisciplinaire Zorg - van de Faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen van de Universiteit Antwerpen. CHA staat in voor onderzoek in de eerstelijnsgezondheidszorg. Het CHA heeft een belangrijke opdracht voor de huisartsen uit het netwerk van stagemeeesters, huisartsen uit het netwerk van onderzoekers, huisartsen van de Provincie Antwerpen, en ten slotte alle beroepen en organisaties die werkzaam zijn in de eerstelijnsgezondheidszorg. Het UZA is een universitair centrum voor topklinische en klantvriendelijke patiëntenzorg, hoogwaardige academische opleiding en grensverleggend wetenschappelijk onderzoek met een belangrijke internationale dimensie. Als universitair centrum willen wij een vooraanstaande positie innemen in patiëntenzorg, wetenschappelijk onderzoek en opleiding.

Getuigenis —

De dienst spoedgevallen van het UZA is een complexe omgeving waar veel patiënten tegelijkertijd de best mogelijke zorg verwachten. Elk jaar groeit onze dienst, daarom is het belangrijk om te blijven innoveren zodat we de patiënten op de meest efficiënte manier kunnen blijven helpen. Als artsen en verpleegkundigen zijn we vooral opgeleid om medische en verpleegkundige zorg te verlenen, maar op gebied van bedrijfskunde hebben we minder expertise. Door samen te werken met studenten ingenieurs binnen het MVO project kunnen we externe expertise toevoegen. We kozen drie thema's: optimaliseren van de steeds groeiende patiëntenstroom (organisatie), registreren van aanmeldklachten en diagnoses (integratie van informatie uit verschillende bronnen), betrekken van patiënten bij hun registratie (IT project, empowerment van patiënten). In twee van de drie projecten proberen we links te leggen met gelijkaardige problemen bij huisartsen. Rond elke topic werkt een groepje van enkele studenten. Mijn ervaring is dat het voor hen een hele uitdaging is om de complexe wereld van de spoedgevallen te doorgronden, maar dat is natuurlijk juist hun opdracht. De regelmatige contacten met de studenten hebben voor ons op zich al geleid tot meer inzicht in de probleemstelling en mogelijke oplossingen. Onze verwachting is dat de projecten zullen resulteren in een externe analyse en advies die zullen bijdragen aan de innovatie van onze werking.

Probleemschets — De spoeddienst van UZA kampt met een managementprobleem dat veroorzaakt wordt door het ontbreken van registratie van ambulante patiënten. Men is er ook van overtuigd dat er naar schatting 20% minder gefactureerd wordt omwille van het ongunstige dossiermanagement. Dr. Monsieurs, diensthoofd van de spoed UZA wil een systeem dat tijdens de verschillende stappen van de route van de patiënt de gegevens optimaal en gebruiksvriendelijk verzamelt en opslaat. Dankzij dit systeem moet men later in staat zijn om statistieken te maken. Hierdoor zal men de nodige gespecialiseerde artsen optimaal kunnen inzetten. Het programma dat de huisartsenwachtposten gebruiken voor de registratie zou een optie kunnen zijn. Hiervoor dient men wel de transparantie tussen de gegevens van huisartsen en de spoeddienst na te gaan. Beide gebruiken verschillende coderingssystemen en de harmonisatiemogelijkheden tussen de verschillende coderingen zijn nog niet volledig bekend.

Methodologie — Om dit probleem op te lossen dient er in de eerste plaats een grondig onderzoek naar de onderliggende processen en formaliteiten in het UZA te gebeuren. Nadien kan de eigenlijke research beginnen. Oorspronkelijk werd er overwogen om datamining toe te passen op een duizendtal patiëntendossiers en hier een algoritme achter te zoeken. Wegens een aantal factoren werd er echter geopteerd om via benchmark analyse een oplossing te vinden. Hiervoor werden een aantal ziekenhuizen in Vlaanderen alsook huisartsenwachtposten gecontacteerd omtrent de huidige informatiesystemen die de registratie van ambulante patiënten toelaten. Er werd telkens de procedure van aanmelding tot ontslag van de patiënt uitgetekend en de opgenomen informatie per stap toegelicht.

Resultaten — De huisartsenwachtpost van Deurne gebruikt het programma "Domus Medica". Hier wordt de diagnose gecodeerd aan de hand van een thesaurus met een drop down menu met de meest gebruikte pathologieën. De verschillende ziekenhuizen gebruiken uiteenlopende programma's voor de interne registratie. Zowel Gasthuisberg in Leuven als Heilige Familie in Rumst hebben een eigen systeem ontworpen. Klinica van Brasschaat gebruikt echter het bestaande programma E-care. Deze laatste is een doorgedreven automatisatie waarbij de gegevens optimaal herbruikt worden voor latere fasen van de procedure. Het grootste voordeel van E-care tov de andere systemen bevindt zich in het automatisch ingeven van de vitale parameters alsook automatisch inladen van de ontslagbrief op basis van de informatie die tijdens het doorlopen van elk stadia genoteerd is geweest door verpleegkundigen en artsen. Daarbij wordt elke handeling die gefactureerd moet worden, automatisch doorgegeven aan de facturatedienst op de moment dat de arts deze handeling in het systeem ingeeft.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — E-care lijkt ons een uiterst geschikt programma voor de registratie van de patiënten bij UZA. Het voldoet aan alle door UZA vooropgestelde criteria en is zeer gebruiksvriendelijk. Zo zocht UZA ook naar een manier om de handelingen van de artsen te koppelen aan facturatie, iets wat E-care op een eenvoudige manier voorziet. Het enige nadeel is dat men een jaarlijkse licentie moet aankopen die 16.000 euro kost naast de aankoopkost van 150.000 euro voor dit programma. Indien men een goedkopere versie wenst moet er een haalbaarheidsstudie en kostenraming uitgevoerd worden met het IT-personeel van UZA voor het ontwikkelen van een eigen systeem naar analogie met E-care (eventueel inschakelen van thesis-studenten ter vermindering van de kosten). Hiervoor kunnen de screenshots van de invulvelden die bij E-care gebruikt worden als basis dienen. Een 3de mogelijkheid is het iets minder geautomatiseerde maar lonende programma van Gasthuisberg-ziekenhuis van Leuven dat voor 1.000 euro/bed per jaar geleend kan worden.

FSC Belgium

Marktonderzoek FSC bij architecten: Perceptie over houtgebruik, FSC en tropisch hardhout

Contactpersoon: Bart Holvoet

Contactgegevens: Sint Michielslaan 47

1040 Brussel

02/4000040

bart.holvoet@fsc.be

www.fsc.be

Team: Laurens Somers, Phéline Penen, Sebastiaan De Belder,
Oliver Ickroth

Kernwoorden: Architecten, Perceptie, hardhout

Voorstelling van de organisatie — FSC Belgium is de Belgische poot van de Forest Stewardship Council, een internationale niet-gouvernementele non-profit organisatie die via boscertificering volgens strikte criteria wil streven naar een duurzaam bosbeheer wereldwijd. Het FSC label op hout- of papierproducten geeft aan dat deze uit goed beheerde bossen en/of recyclage afkomstig zijn. Een van de voornaamste taken van FSC België is de communicatie en bekendmaking van het FSC label naar een groot aantal diverse doelgroepen, gaande van bedrijven, overheden tot particulieren. Meer informatie over onze organisatie kan gevonden worden op www.fsc.be.

Getuigenis —

Voor onze organisatie was dit project een unieke kans om op een gerichte, kwalitatieve en efficiënte manier meer inzicht te krijgen in het 'denk- en gedragspatroon' van een voor onze organisatie nog relatief nieuwe, maar niet onbelangrijke doelgroep: de architecten. Als ngo/vzw beschikken we slechts over beperkte middelen, die ons zelden toelaten om allerhande marktonderzoeken te laten uitvoeren. De mogelijkheid die via de Universiteit Antwerpen geboden wordt, is voor onze organisatie dan ook alvast bijzonder interessant. De samenwerking met de studenten verliep heel vlot, en ze stonden steeds open voor onze constructieve feedback. Hun werk, zowel qua manier van aanpak als uitvoering, alsook het uiteindelijke resultaat beantwoorden dan ook ruimschoots aan onze verwachtingen.

De resultaten van het onderzoek, die deels onze verwachtingen bevestigden maar deels ook verrassend waren, zijn voor onze organisatie van grote waarde om onze communicatie naar architecten verder te verfijnen.

Probleemschets — FSC Belgium vermoedt dat de algemene perceptie rond tropisch hout mogelijk nog steeds slecht is, maar beschikt momenteel niet over bruikbare cijfers of andere indicaties die dit gekwantificeerd bevestigen of ontkrachten. FSC Belgium wil met meer zekerheid een schets kunnen maken van de werkelijkheid, en dit in het bijzonder voor de doelgroep Nederlandstalige 'architecten'. FSC Belgium is op zoek naar een betrouwbare inschatting van de perceptie van architecten rond het gebruik van tropisch hout, en dit in een breder kader van houtgebruik en de kennis omtrent het FSC-label. Aan de hand van deze resultaten hoopt FSC Belgium gericht te kunnen opereren.

Methodologie — De onderzoeksvraag betreft het vinden van een betrouwbare inschatting van het gebruik van tropisch hout en de perceptie errond bij de doelgroep 'Nederlandstalige architecten' in de bouwsector. Om dit te onderzoeken werd een enquête opgesteld die deze vragen tracht te beantwoorden. De vragen kunnen opgedeeld worden in twee categorieën. Het eerste deel peilt naar het profiel van de respondent, om vervolgens in het tweede deel de kennis van het FSC label en de perceptie rond het gebruik van tropisch hout te meten. De enquête werd verspreid via Qualtrics waarmee op een gebruiksvriendelijke en snelle manier een enquête kon worden opgesteld en verzonden naar de architecten. De bedoeling was om zo veel mogelijk respons te bekomen van Vlaamse architecten en deze vervolgens te analyseren.

Resultaten — Door gebruik te maken van Qualtrics enerzijds en een herinneringsmail anderzijds, was het mogelijk zo'n 200 bruikbare responsen te verzamelen. Dit komt neer op een responsgraad van ongeveer 20% op de geselecteerde steekproef. Wat blijkt is dat het gebruik van hout in de bouw als behoorlijk aantrekkelijk wordt ervaren door de Nederlandstalige architecten. Zo geeft de meerderheid aan hout mooi, duurzaam, gebruiksvriendelijk en milieuvriendelijk te vinden. Bovendien werd duidelijk dat de naamsbekendheid van FSC bij de doelgroep zo'n 97% bedraagt. FSC wordt doorgaans als waardevol, geloofwaardig en noodzakelijk gepercipieerd. Het gebruik van tropisch hardhout in het bijzonder was minder eenduidig. Zo gaf de meerderheid (60%) aan hier slecht 'soms' gebruik van te maken en slechts 29% 'regelmatig' (schaal van nooit, soms, regelmatig, vaak, altijd). Hierdoor concluderen we dat er voor FSC Belgium ruimte is voor marktverdieping.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Gezien de ruimte tot marktverdieping van FSC gecertificeerd hout bij architecten enerzijds en de geloofwaardigheid van FSC bij de doelgroep, lijkt het ons aangeraden verder promotie te maken voor het gecertificeerd hout. Dit kan op meerdere manieren, maar aangezien de meerderheid van de respondenten aangeeft dat ze het vaakst in contact komen met het label via gespecialiseerde media, zijn we er van overtuigd dat gericht campagnes via deze vakpers het meest doeltreffend en efficiënt zullen zijn. FSC Belgium doet er bovendien vast goed aan zich sterker te positioneren als een doeltreffende manier om duurzaam bosbeheer te verzekeren, aangezien de perceptie hierrond minder uitgesproken positief bleek.

Kavka vzw

Management Accounting

Contactpersoon: Len Adriaenssens
Contactgegevens: Oudaan 14
2000 Antwerpen
tel: 03 290 88 17
www.kavka.be
thomas@kavka.be
Team: Jelle De Parade, Pieter Moeremans, Max Hein,
Charlotte Buyse
Kernwoorden: Financiële analyse, KPIs, Dashboard

Voorstelling van de organisatie — Kavka vzw is een toonaangevend jongerencentrum met 2 locaties in het centrum van Antwerpen en op het Kiel dat concerten, feesten, workshops en evenementen programmeert. Haar Missie: “Kavka vzw levert een belangrijke bijdrage in de culturele, maatschappelijke en economische ontwikkeling van jongeren. Kavka biedt een veilige omgeving waar ze kunnen experimenteren, verantwoordelijkheid opnemen en talenten ontwikkelen. Geloof in jongeren en diversiteit staan hier centraal.”

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — De vlotte hanteerbaarheid van de cijfers is niet meegegroeid met de groei van de organisatie. Hierdoor zijn de financiële gegevens verzand in kluwen waar enkel de boekhouder nog aan uit kan. Het globale doel van dit MVO project is om een aantal KPI's op te stellen die de RvB van Kavka en andere leden van de organisatie in staat moet stellen om snel de financiële situatie en gezondheid van Kavka te kunnen peilen, zonder met een machete door een jungle van data te moeten wieden. Om dit te realiseren is het eerst belangrijk om die elementen uit te lichten die van belang zijn voor de beslissingsnemers. Deze gegevens zullen verwerkt worden in zinvolle KPI's die voldoende zijn om de evolutie van de gezondheid en performantie van de onderneming over de tijd te kunnen weergeven om een transparante financiële situatie van Kavka voor alle belanghebbenden te behouden.

Methodologie — Het project draaide voornamelijk rond informatie verkrijgen en deze in een duidelijke interface aan te bieden voor de beslissingsnemers. Om deze informatie in te winnen, waren enkele afspraken aan de orde. Allereerst een afspraak met Len Adriaenssens, de externe begeleider en tevens penningmeester van Kavka vzw. Hij verschaftte financiële informatie over Kavka en gaf ons een duidelijker beeld van het project. Om echter een totaalbeeld te krijgen van de omvang en de verschillende beslissingsnemers, hebben we ook ter plaatse een afspraak gemaakt met de coördinator, Thomas Backx. Hij bracht ons op de hoogte over de verschillende activiteiten van Kavka en de praktische manier van werken. Ook hem vroegen we achter zijn ideeën over het dashboard en wat volgens hem cruciaal is voor Kavka vzw. Na enkele prototypes en bijstellingen, kwamen we tot een definitief dashboard.

Resultaten — Het ontworpen dashboard is het resultaat van dit project. De finale 14 KPI's gekozen en ontwikkeld door de projectgroep samen met overzichtelijke grafieken om de evolutie ervan te monitoren. Op deze manier krijgt de Raad van Bestuur meer inzicht in de financiële gegevens van het bedrijf, wat het mogelijk maakt de besluitvorming van de Raad van Bestuur te verbeteren en tevens ook te versnellen. De backoffice van het dashboard is zo opgebouwd dat in de toekomst makkelijk KPI's kunnen worden toegevoegd of verwijderd worden om de veranderende noden van Kavka vzw weer te geven.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — De grootste bottleneck voor dit project was het verkrijgen van data. Dit verliep heel stroef en was niet altijd in de juiste vorm om meteen te kunnen verwerken. In de toekomst zou men dit moeten uniformiseren tot een gebruiksvriendelijke vorm, zo kan het berekenen van de vooropgestelde KPI's sneller verlopen. Voor enkele van de voorgestelde KPI's was niet alle data beschikbaar omdat deze niet werden opgesteld of bijgehouden, zoals bijvoorbeeld het aantal bezoekers en een kostenverslag per event. Verder lijkt een scheiding van de boekhouding van Kavka en Zappa aan de orde, om gerichtere beslissingen te kunnen nemen. Er kwam ook de vraag vanuit Kavka vzw om een 6-wekelijks dashboard op te stellen. Echter de data nodig om de overeengekomen KPI's te berekenen komen slechts per kwartaal of zelfs slechts jaarlijks binnen. Deze rapportering is dus enkel mogelijk indien deze gegevens sneller en vaker beschikbaar worden gesteld door de boekhouder zodat ook dit dashboard opgesteld kan worden.

Koraal vzw

Koraal vzw

Contactpersoon:	Jo Frans, Jef Dereymaeker
Contactgegevens:	jo.frans@koraal.be
Team:	Van den Driessche Katheleyn, Heusdens Ivy, Niemba Suka Michaël, Ntibashirakandi Eddy
Kernwoorden:	Systeemanalyse, Sharepoint, Implementatie intranetomgeving

Voorstelling van de organisatie — Koraal vzw heeft een dienstverlenend aanbod in de welzijns- en jeugdsector. De afdeling Welzijn beheert een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) dat gezinnen (met kinderen van 0 tot 12 jaar) begeleidt die tijdelijk hulp nodig hebben bij het opvoeden. De afdeling Jeugd is vooral bekend om zijn 10 speelpleinwerkingen in en rond Antwerpen, gedragen door gevormde en enthousiaste vrijwilligers. Meer info vind je terug op www.koraal.be Omdat de organisatie bestaat uit verschillende vestigingen, waarbij in de afdeling Horst 24/24 gewerkt wordt, is een vlotte en efficiënte communicatie essentieel. Als socialprofitorganisatie waar nog een deel van de communicatie op papier verloopt, zijn we ook volop op zoek naar mogelijkheden om de hulp- en dienstverlening verder te digitaliseren.

Getuigenis —

Om ons hierbij te helpen deden we een beroep op de studenten van UA (project MVO). We vroegen hen om een Koraal-intranet uit te werken met een (1) 'wie-is-wie', (2) ruimte om documenten te delen, (3) agendabeheer en (4) digitaal logboek waar belangrijke cliëntinfo dagelijks gebriefd kan worden. In het eerste semester werd een vergelijkende studie gemaakt van twee intranetomgevingen. Zo konden we kiezen voor beste optie. In het tweede semester zijn de studenten gestart met de implementatie van het intranet. We kijken alvast uit naar het eindresultaat!

Probleemschets — De socialprofitorganisatie Koraal vzw omvat het Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning en daarnaast overkoepelt de organisatie 10 speelpleinwerkingen in en rond Antwerpen, gedragen door gevormde en enthousiaste vrijwilligers. Het Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning heeft drie afdelingen: Horst, Hulgendorde en Klimop, waarbij men gezinnen met jonge kinderen van 0 tot 12 jaar ondersteuning en begeleiding biedt die tijdelijk hulp nodig hebben bij de zorg voor en de opvoeding van de kinderen. De organisatie was volop op zoek naar manieren om de hulp- en dienstverlening te digitaliseren en ze zo nog efficiënter te maken. Met oog op deze digitalisering omvatte het project het uitwerken en implementeren van een intranetomgeving. Na een uitgebreide systeemanalyse werd er gekozen voor de uitwerking van een Sharepoint omgeving.

Methodologie — Om een goede intranetomgeving op te stellen conform de wensen van de organisatie, hebben we een verdiepend gesprek gehad met Dhr. Frans en Dhr. Dereymaeker. Dit interview was nodig om een beter inzicht te verwerven in de algemene werking van Koraal vzw en een oplisting te maken van de aspecten die nodig en gewenst waren voor de intranetomgeving. Aan de hand van deze systeemanalyse kon een vergelijkende studie gemaakt worden tussen een Sharepoint omgeving en Drupal, waarbij er voor Sharepoint gekozen werd. Nadien werd een werkbare Sharepoint omgeving opgesteld en werden de benodigde elementen, namelijk een agenda, een logboek, wie-is-wie en documentendeling, geïmplementeerd.

Resultaten — Het resultaat van de systeemanalyse is een volledig onderzoek naar de verschillende aspecten die gewenst zijn bij de digitalisering van de hulp- en dienstverlening. Na het opstellen van deze systeemanalyse werd er een korte studie gedaan naar Sharepoint en Drupal, waarbij er na een grondige vergelijking van beide systemen op basis van de vereisten uit de systeembeschrijving gekozen werd voor de beste optie, namelijk Sharepoint. Verder werden de specifieke vereisten van de organisatie, waaronder agendabeheer, logboek, wie-is-wie en de integratie van Outlook, succesvol ingebracht in de Sharepoint omgeving. Nadien werd er nog een korte handleiding opgemaakt om de overgang naar de nieuwe omgeving te vergemakkelijken voor de toekomstige gebruikers.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Door de duidelijke nood aan de implementatie van een informatiesysteem, raden we de organisatie aan ervoor te zorgen dat de opgezette intranetomgeving zeker volledig ingeburgerd geraakt bij de gebruikers. De overgang naar deze nieuwe omgeving zal vergemakkelijkt worden aan de hand van de beknopte handleiding. Deze Sharepoint omgeving zal meer controle en overzicht bieden en er eveneens voor zorgen dat bepaalde processen minder omvangrijk zullen worden. Het is belangrijk dat men de Sharepointomgeving onderhoudt en een permanente opvolging doorvoert, zodat het systeem ten allen tijde up-to-date blijft. Door de vele toepassingen van de Sharepoint omgeving die tot op heden nog niet gebruikt worden of noodzakelijk lijken, kan het voor de organisatie nuttig zijn deze te onderzoeken en eventueel ook te implementeren indien deze voor een meerwaarde kunnen zorgen voor de zorg- en dienstverlening.

Medisch Huis Colin en UZA

Medisch Huis Colin en UZA

Contactpersoon: Jean Colin, Koen Monsieus
Contactgegevens: info@medischhuis-colin.be
Team: Mickey Biltjes, Casper De Ceuster, Lene Pelggrims,
Gilles Groetaers, Tom Bergmans
Kernwoorden: Aanmeldprocedure, digitaal, tablet

Voorstelling van de organisatie — Medisch Huis Colin is een wijkgezondheidscentrum.

Het UZA is een universitair centrum voor topklinische en klantvriendelijke patiëntenzorg, hoogwaardige academische opleiding en grensverleggend wetenschappelijk onderzoek met een belangrijke internationale dimensie. Als universitair centrum willen wij een vooraanstaande positie innemen in patiëntenzorg, wetenschappelijk onderzoek en opleiding. Ons doel? Erkend worden als innovatieve kwaliteitsorganisatie met een uitstekende reputatie, een krachtig netwerk en enthousiaste medewerkers.

Getuigenis —

Aan het kernbestuur van onze Wachtpost:

Beste vrienden, Vandaag ontving ik de thesis-bunel van de studenten Handelsingenieurs omtrent mijn vraag om de flow van patiënten op onze wachtpost te analyseren en de efficiëntie te evalueren van ingrepen, vnl. bij drukke momenten. Dit omdat in de toekomst de drukte op onze wachtposten zal toenemen en één van deze ingrepen waarschijnlijk nodig zal zijn.

Het was dit academiejaar een enorm plezierige en aangename groep mede-werkende studenten... en daar kunnen we allen fier over zijn! Veel leesgenot... ik hoop dat deze inzet jullie werk verder kan motiveren en enthousiasme kan behouden... want jullie doen hier allen een enorm belangrijk, uitdagend en tof (vrijwillige) creatief werk voor jullie leden... de huisartsen!

groeten,
Jean Collin

Probleemschets — Deel I. medisch huis Colin: De aanmeldprocedure is een manuele aangelegenheid waarbij een onthaalmedewerker de binnenkomende patiënt registreert. Hierbij komt de vraag naar boven of dit niet geautomatiseerd kon worden met behulp van een kiosk aan de inkom. Op deze kiosk moet de patiënt zich zelf dan registreren door naam, adres en degelijke in te brengen.

Deel II. Uza: Bij het UZA was de vraag of de patiënten hun wachttijd niet zinvoller kunnen besteden door al een aantal gegevens die nodig of bruikbaar zijn bij de behandeling, reeds beschikbaar kunnen maken. Hierbij dacht men aan een tablet in de wachtzaal zodanig dat de gegevens digitaal ingegeven worden en hierbij ook de hoeveelheid papierwerk vermindert.

Methodologie — Deel I. medisch huis Colin: In een eerste fase werden er observaties en metingen uitgevoerd. Dit enerzijds om een duidelijker beeld over het probleem te krijgen en anderzijds om de nodige data te verzamelen betreffende de registratietijd. Nadien werd deze data gebruikt in het simulatieprogramma 'Arena' om de nodige resultaten te bekomen. Naast het elektronisch aanmelden werden in deze simulaties ook andere opties getest zoals het opnemen van een extra paramedicus of arts.

Deel II. Uza: Voor dit probleem werd er een literatuurstudie opgesteld. In deze studie werd er gezocht naar academische literatuur betreffende de innovaties op spoeddiensten. Deze innovaties werden allemaal bekeken met een extra focus naar die innovaties op informaticavlak. Nadat een overzicht verkregen was over de huidige mogelijkheden op spoeddiensten werd gekeken naar welke documenten patiënten zelf kunnen invullen tijdens de wachttijd en of het mogelijk is deze documenten te digitaliseren.

Resultaten — Deel I. medisch huis Colin: Uit de simulaties is gebleken dat de bottleneck van het proces zich niet bij de registratie bevindt maar bij de wachttijd voor consultatie. Door alternatieve scenario's te simuleren hebben we ontdekt dat een extra paramedicus de wachttijd met 25% reduceert. Bovendien wordt de consultatie kwalitatief beter aangezien er door twee professionals onderzoek wordt gedaan. Als laatste verlaagt dit ook de werkdruk van het overige personeel.

Deel II. Uza: Een tablet in de wachtzaal heeft zowel voor als nadelen. Het voornaamste voordeel is dat de informatiedoorstroom naar de arts veel sneller en eenvoudiger verloopt. Dit zorgt er voor dat de arts meer geïnformeerde beslissingen kan nemen. Een nadeel is dat de toegankelijkheid voor de patienten niet optimaal kan zijn. Zo kan bijvoorbeeld taal een obstakel zijn voor het correct invoeren van de nodige gegevens. Ook kunnen personen die niet eerder met tablets gewerkt hebben het moeilijk vinden dergelijk toestel te bedienen. Hiervoor kan een deftig uitgewerkte user interface wel de nodige oplossing brengen.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Bij medisch huis Colin wordt er aanbevolen om een extra paramedicus in te schakelen. Er is een derde kamer aanwezig in de wachtpost dus dit is organisatorisch mogelijk. Een andere optie was een extra dokter inhuren maar deze piste bleek niet realistisch wegens hoge kost en lage breedheid om in het weekend een extra shift op te nemen. Bij de optie om een tablet in de wachtzaal te leggen wegen de pro's zeker op tegen de contra's. Daarom is het aan te raden deze innovatie eens in een trialperiode te testen. Hierbij kunnen mogelijke problemen nog naar boven komen en eventueel opgelost worden.

Maatschappij van Kristelijke Liefdadigheid MKL vzw - Kosten

Kostenstructuur van gemeenschappelijke diensten doorlichten

Contactpersoon: Johan D'Eer, John Celis

Contactgegevens: johan.deer@revarte.be

Team: Sébastien Maldague, Britte De Herdt, Steven Schramme,
Sabine Van Roten

Kernwoorden: Kostenallocatie, ICT-afdeling, Benchmarking

Voorstelling van de organisatie — De v.z.w. bestaat uit het revalidatieziekenhuis RevArte (Edegem) en de woonzorgcentra Hof ten Dorpe (Wommelgem) en Hof ter Schelde (Antwerpen LO).

Getuigenis —

Doelstelling van dit project: de kostenstructuur van de algemene diensten te analyseren en op zoek gaan naar een ideale verdeelsleutel om kosten correct voor te stellen.

In een eerste fase werd een analyse gemaakt van de ICT kosten en de verdeling over de 3 vestigingen. Uit deze analyse kwam al snel naar voren dat de manier waarop deze kosten gealloceerd worden, correct verloopt. Naast onze methode van de toewijzing van kosten werden ook andere methodes belicht. We hebben de professionele benadering van de probleemstelling op prijs gesteld. De studenten maakten immers gebruik van literatuur en hun eigen cursusmateriaal om een overzicht te bezorgen van de bestaande kostenallocatiemethodes. Het was zeker nuttig om deze methodes nog eens op te frissen en vooral de voor- en de nadelen ervan te bekijken. De presentaties van de studenten werden steeds goed opgebouwd en gestoffeerd met voldoende achtergrondinformatie over het onderwerp. De inbreng van de verschillende studenten tijdens de vergaderingen was uiterst bruikbaar. Doorheen het project werd de focus gelegd op de uitwerking van drie mogelijke kostenallocatie-scenario's voor de toekomst.

In een laatste fase zullen de voor- en nadelen van bovenstaande scenario's verder uitgewerkt worden. Met behulp van de gegevens van GZA zullen we ook een benchmark hebben hoe een andere gelijkaardige instelling (vooral naar structuur toe) zijn kosten alloceert.

We hebben de correcte opvolging van het proces erg gewaardeerd. Door de samenwerking met de studenten werden bepaalde pijnpunten aan het licht gebracht, maar werden zaken ook vaak vanuit een andere invalshoek bekeken wat zeer waardevol was.

Probleemschets — De Maatschappij van Kristelijke Liefdadigheid (MKL vzw) bestaat vandaag uit drie vestigingen, namelijk het revalidatieziekenhuis RevArte, woonzorgcentra Hof ten Dorpe en Hof ter Schelde. Binnen MKL vzw behoren tot de algemene diensten de technische-, ICT-, preventieve-, hotel- en aankoopdienst alsook een afdeling bouwwerken voor de drie vestigingen. Uit de boekhouding bleek dat de jaarlijkse kosten voor informatica voortdurend stegen. Bij nader inzien werden de huidige algemene ICT-kosten verdeeld op basis van het aantal beschikbare werkplekken (computers) per vestiging. Omwille van forse infrastructuurinvesteringen bij oprichting van het revalidatiecentrum Revarte in 2011, zijn vanuit het perspectief van rust- en verzorg tehuisen Hof ten Dorpe en Hof ter Schelde hun toegewezen ICT-kosten buiten proportie toegenomen. M.a.w. vrezen de twee rusthuizen dat ze op dit moment een te groot aandeel van de totale ICT-kosten dragen.

Methodologie — We begonnen met het opfrissen van de bestaande kostenallocatiemethodes, meer specifiek voor ondersteunende activiteiten van een onderneming. Daar de kostenstijging van de informatica-afdeling primeerde als intern discussiepunt, werd ism. de organisatie en onze interne begeleidster besloten te focussen op een uitgebreide analyse van de ICT-kostenallocatiemethode. Allereerst werden de wettelijke afschrijvingstermijnen van hard- en software opgezocht. Vervolgens kwam de vraag van Johan D'Eer om MKL's toegepaste kostenallocatiemethode te vergelijken met andere gelijkaardige organisaties. Om aan die benchmarking eis te voldoen werden e-mails verstuurd naar De Mick in Brasschaat alsook naar de GZA en ZNA ziekenhuisverenigingen in Antwerpen. Na weinig respons zijn we overgegaan tot telefonisch contact. Die methode bleek succesvol daar het ZNA ons tot interessante inzichten heeft gebracht. Tenslotte wordt op advies van onze interne begeleidster een finaal "As is, to be" rapport opgesteld.

Resultaten — De huidige ICT-kostenstructuur van MKL werd in kaart gebracht. Hiervoor gebruikten we draaitabellen en filters in MS-Excel. We verkregen een beter overzicht van de verdeelsleutels per departement en zagen dat de getrapte allocatiemethode niet altijd even consistent werd toegepast. Voor boekjaar 2011 en 2012 werden bijvoorbeeld aankoop- en afschrijvingskosten van softwarepakketten aan de drie vestigingen toegewezen, terwijl enkel en alleen Revarte deze specifieke software benutte. Omdat de kostprijs vandaag wordt berekend op basis van het aantal computers per vestiging, droegen zowel HTS als HTD een te groot deel van de totale ICT-kosten. Daarom hebben wij drie mogelijke oplossingsscenario's voorgesteld die zullen toelaten de ICT-kosten op een correcte manier toe te wijzen. Na benchmarking met de ZNA ziekenhuizen kwamen we tot de conclusie dat een getrapte & gedifferentieerde kostenallocatiemethode de meest representatieve oplossing vormt voor een correcte weergave van MKL's ICT-afdeling.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — MKL heeft op dit moment zeven aparte boekhoudingen: MKL geconsolideerd, Revarte, HTS rusthuis, HTS dagrevalidatie, HTD, Rummenhof en Centrum Herbos (jonge verkeersslachtoffers). Een andere mogelijkheid was het creëren van een zogenaamde 'aparte boekhouding' waarbij alle ondersteunende activiteiten verzameld worden onder één aparte entiteit. Mogelijk nadeel hierbij is dat de huidige overheidssubsidies niet meer toegekend zullen worden omwille van een aanzienlijke organisatieherstructurering. De overgrote meerderheid aan subsidies voor het Centrum Herbos zouden in het gedrang kunnen komen Tenslotte was een andere mogelijkheid gebaseerd op een ABC-kostenallocatie structuur. Een opmerking hierbij is dat informatie systematisch correct geregistreerd moet worden. In de theorie en literatuur worden ABC-costing methodes aangeraden, maar ze blijken in de praktijk moeilijk realiseerbaar voor een VZW en zijn bovendien uitermate tijdrovend. Zoals beschreven in ons finaal rapport zouden de kosten van het opstellen van een ABC kostenallocatiemethode de eventuele baten ervan niet mogen overtreffen.

Maatschappij van Kristelijke Liefdadigheid MKL vzw - Goederen

Optimaliseren van goederenstromen

Contactpersoon:	Johan D'Eer
Contactgegevens:	johan.deer@revarte.be
Team:	Sarah Buytaert, Jolien Van Gool, Dorien Van Cappellen Sophie De Vleeschauwer
Kernwoorden:	Goederenstromen, bestelprocedures, uniformiteit

Voorstelling van de organisatie — De v.z.w. bestaat uit het revalidatieziekenhuis RevArte (Edegem) en de woonzorgcentra Hof ten Dorpe (Wommelgem) en Hof ter Schelde (Antwerpen LO).

Getuigenis —

In samenspraak met de studenten werd een optimaliseringstraject bepaald. In een eerste fase werd de probleemstelling in kaart gebracht: 'Huidige goederenstroom tussen de verschillende vestigingen in kaart brengen en aanbevelingen doen naar optimalisatie'. Het uiteindelijke doel was om aan de hand van deze stromen tot een optimaal proces te komen voor alle goederenstromen. Er werd specifiek ingezoomd op de huidige bestelstromen voor kantoor materiaal, schoonmaakmateriaal en medisch materiaal. Deze drie stromen over de drie vestigingen werden duidelijk schematisch voorgesteld. Al in deze eerste fase werden bepaalde pijnpunten aan het licht gebracht. De studenten gaven reeds enkele ideeën mee om tot optimalisatie te komen. We hebben de correcte opvolging van het proces erg gewaardeerd. We hebben zowel tijdens de vergaderingen als in de voortgangsrapporten ook daadwerkelijk advies gekregen. Enkele quick wins hebben we dadelijk kunnen toepassen in de praktijk. In het voorstel tot optimalisatie van de goederenstroom zijn een aantal zeer waardevolle mogelijkheden tot optimalisatie naar voren gebracht. Intern wordt nu bekeken welke zaken daadwerkelijk in de praktijk zullen uitgevoerd worden.

Een greep uit de mogelijkheden: (1) een centraal document waarin de drie vestigingen orders kunnen ingeven, (2) bekijken welk het ideale tijdstip is om deze orders door te geven, (3) een centrale aankoopdienst waar al deze orders terecht komen, (4) verwerking van de orders in SAP, (5) een magazijnier die verantwoordelijk is voor het ophalen van deze orders, (6) Een aankoopdienst die obv. de orders de voorraad aanvult en nieuwe bestellingen plaatst, (7) centraal transport van goederen dat geregeld wordt, (8) bekijken welk het ideale moment is om het transport te laten plaatsvinden.

We hebben de frisse kijk van de studenten erg op prijs gesteld. Naast het duidelijk in kaart brengen van de AS IS situatie hebben we ook zeer praktisch advies gekregen om tot een optimalere TO BE situatie te komen.

Probleemschets — Revarte is een recent opgericht revalidatieziekenhuis te Edegem, dat samenwerkt met twee rusthuizen, namelijk 'Hof ter Schelde' in Antwerpen en 'Hof ten Dorpe' in Wommelgem. Bij het oprichten van Revarte, werd een afdeling 'algemene diensten' opgericht met Johan D'Eer als directeur. Onze opdracht bestond uit het in kaart brengen van de huidige goederenstromen en bestelprocedures. Na een eerste observatie bleek dat deze tekortkwamen aan uniformiteit en structuur, aangezien elke afdeling (bv. medisch materiaal, poetsmateriaal, ...) zijn eigen manier van werken had. Ook de communicatie tussen de verantwoordelijken in de bestelstromen, bleek een heikel punt te zijn. Deel twee van de opdracht was dan ook het maken van aanbevelingen met betrekking tot de huidige situatie, teneinde een uniforme en efficiënte bestelprocedure te bekomen.

Methodologie — De eerste stap binnen het project was om de huidige manier van werken na te gaan. Hiertoe werd een bezoek aan Revarte gepland, waar in het magazijn werd rondgegaan. Eveneens werd gesproken met de verschillende bestelverantwoordelijken. De verkregen informatie werd in drie tekeningen gegoten. Deze werden vervolgens gepresenteerd voor Revarte om de laatste onduidelijkheden uit te klaren. Met deze basis konden we starten met het oplijsten van aanbevelingen en suggesties, die in een nieuwe tekening werden samengevat. Deze tekening vormt ons voorstel van de 'ideale' procedure. In een laatste fase werd deze 'as to be' tekening gepresenteerd voor de directie van Revarte, alsook die van de rusthuizen.

Resultaten — De eerste fase van het project bestond uit het in kaart brengen van de huidige bestelprocedures en goederenstromen. Per betrokken bestelverantwoordelijke werden deze dan ook vertaald in een tekening, wat drie overzichtstekeningen als resultaat gaf. Inzicht verwerven in de zwakheden van huidige situatie is een zeer belangrijke fase geweest binnen het project. Op basis hiervan konden enkele suggesties worden voorgesteld, die kunnen leiden tot de uitbouw van een vaste structuur in al deze stromen en procedures, zodanig dat deze gemakkelijker en meer routinematig verlopen in de toekomst. Met deze aanbevelingen kan Revarte zelf van start met het verder uitwerken van een uniforme procedure in de praktijk.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Naar de toekomst toe is het aangewezen dat de organisatie van Revarte aan de hand van onze aanbevelingen verder werkt aan een ideale procedure om de bestelstromen en de goederenstromen te vergemakkelijken en efficiënter te laten verlopen. Verder zal men er ook voor moeten zorgen dat de hele organisatie wil meewerken aan de aanpassingen, zoals het gebruiken van de algemene server. Mogelijk dient men hiervoor nog een kleine opleiding te voorzien. Een vervolgproject vanuit project MVO, zou hen hierbij mogelijk kunnen helpen. Revarte zelf gaf ook reeds blijk van interesse in een dergelijk vervolgproject. De samenwerking is vlot verlopen en was leerrijk voor beide partijen.

OCMW Antwerpen

Sociale huurverrekening

Contactpersoon:	Erik Peeters
Contactgegevens:	Den Bell Francis Wellensplein 1 Antwerpen erik.peeters@ocmw.antwerpen.be
Team:	Michiel Campforts, Jasper Sulmon, Evelyn Verbeke, Luce Van Looveren
Kernwoorden:	Huurtarieven, marktconforme, sociale

Voorstelling van de organisatie — Het OCMW wil via zijn beleid de sociale grondrecht van de Antwerpenaar realiseren en zijn aanbod van diensten aansluiten bij de behoeften van de Antwerpse bevolking. Door deze rechten te garanderen zorgt OCMW Antwerpen ervoor dat de OCMW-klanten zich kunnen integreren in de maatschappij.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — Het departement financiën van OCMW Antwerpen wil zicht krijgen op marktconforme huurprijzen voor sociale woningen. De huurprijzen voor sociale woning worden momenteel bepaald op basis van de status van de persoon die er zich huisvest. De bedoeling is om de sociale huurtarieven te vergelijken met huurprijzen die marktconform zijn voor deze woning. Deze werkelijk prijzen worden nu geschat door een deskundige die aangesteld wordt door de overheid, maar de vraag is of die wel effectief de marktwaarde weerspiegelt. Er dient een afweging gemaakt te worden tussen de maatschappelijke doelstellingen en de economische realiteit. Maatschappelijk is het belangrijk om voor iedereen huisvesting te voorzien, maar economisch zullen de kosten van de sociale huurwoning afgewogen moeten worden tegenover de huuropbrengsten die door de sociale status bepaald worden. De rentabiliteit zal tussen deze criteria verschillen, maar de discussie blijft welke het belangrijkste is vanuit het standpunt van OCMW Antwerpen.

Methodologie — Het project werd opgedeeld in drie grote delen. Het eerste deel bestond erin om de marktconforme huurprijzen van de woningen van OCMW Antwerpen te bepalen. Dit werd gedaan aan de hand van verschillende methodes. Zo werden er 2 theoretische modellen gebruikt om de markthuurprijs te schatten die beschikbaar werden gesteld door de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW). Er werd eveneens gebruikt gemaakt van de huurschatter van de Vlaamse Overheid en ten derde werden er op immowebistes vergelijkbare woningen of appartementen gezocht om zo een idee te krijgen van wat de marktconforme huurprijs kan zijn van deze woningen. In het tweede deel werden vervolgens de marktconforme huurprijzen vergeleken met de beschikbare sociale huurprijzen bij OCMW Antwerpen. In de derde stap werd er vervolgens geanalyseerd wat deze verschillende aan kosten of subsidie betekent voor OCMW Antwerpen.

Resultaten — Uit de vergelijkingen bleek dat de minimum sociale huurprijs gemiddeld 91% lager ligt dan de gemiddelde marktprijs per maand. In bedragen komt dit neer op een gemiddelde maandelijks kost van EUR 197 per woning of een totale kost van EUR 9286,12 voor 47 woningen. De theoretisch berekende huurprijzen bleken de marktprijs consistent te overschatten. Het eerste eenvoudige model gaf een resultaat 33% boven de maximum marktprijs, een complexere model overschatte met 49%. Deze hogere waarden kunnen verklaard worden door het ontbreken van een omgevingsfactor in de berekeningen en het sociale karakter van de woningen. Deze twee factoren zullen er namelijk voor zorgen dat de waarde van deze sociale woningen lager ligt dan een 'standaard woning'. Doch kan de eenvoudige formule gebruikt worden om een eerste ruwe schatting te maken aangezien de overschatting van 33% vrij stabiel is. Men dient echter wel rekening te houden met het ontbreken van belangrijke gegevens.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — De geschatte huurprijzen geven slechts een idee over de huurprijs op de private markt. Doordat verschillende methodes berekend en vergeleken werden zijn deze schattingen mooie referentiewaarden. Als men echter exact de huurprijs van de appartementen wilt bepalen zal men moeten overgaan tot het verzamelen van bijkomende informatie. Hierdoor zullen extra variabelen opgenomen kunnen worden in de modellen waardoor de geschate private huurprijs steeds beter zal aansluiten bij de werkelijke private huurprijs die gevraagd kan worden op de markt. We raden dan ook zo veel mogelijk van onderstaande gegevens te verzamelen: bouwjaar, aantal slaapkamers, bewoonbare oppervlakte, terras, tuin, aantal verdiepingen, keuken (recent, inbouw, basis), sanitair, warm water, verwarming, beglazing, dakisolati, staat buitenkant woning, staat binnenkant woning en omgevingshinder. Hierdoor zal men uiteindelijk de private huurprijs nog exacter kunnen schatten waardoor men een duidelijker beeld verkrijgt van het verschil tussen de private huurprijzen en de sociale huurprijzen van het OCMW.

OCMW Antwerpen - Departement Activering en Sociale Innovatie

Bevordering van de (sociale) tewerkstelling van (equivalent) leefloongerechtigden in de private, commerciële sector

Contactpersoon: Ann Neels, Katelijne Lieten

Contactgegevens: Den Bell

Francis Wellensplein 1

Antwerpen

ann.neels@ocmw.antwerpen.be

Team: Evelien Thys, Nicolas De Keyser, Matthias Mulkens,
Monique Schroër

Kernwoorden: Tewerkstelling, Leefloongerechtigden, Privésector

Voorstelling van de organisatie — Het Departement Activering en Sociale Innovatie van het OCMW Antwerpen staat in voor de toeleiding van OCMW-klienten naar de arbeidsmarkt via werkervaring (sociale tewerkstelling), interne en externe opleiding, of sociale activering en vrijwilligerswerk. Het departement werkt daarvoor nauw samen met de stedelijke dienst Werk en Economie, het stedelijke sociaal economiebedrijf Werkhaven, met de VDAB en met 100 werkgevers uit de overheids- en non-profit sector. Het bestuursakkoord onderstreept dat werk de beste bescherming is tegen armoede en dat de toeleiding van door het OCMW financieel gesteunde klienten naar de arbeidsmarkt een kernopdracht is.

Activering omvat alle maatregelen die kunnen bijdragen tot het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van OCMW-klienten. Dit behelst de opmaak van een competentieprofiel en de eerste stappen van het uitgetekende traject door de arbeidsbegeleiders in de wijk, het opdoen van werkervaring, het leren van Nederlands of het volgen van een technische opleiding, vrijwilligerswerk of sociale activering die vooral de latente functies van werk vervullen (tijdsregulering, sociale contacten, versterken van de identiteit en het zelfbeeld, maatschappelijke nuttigheid,...) en een opstap zijn naar later werk of bijdragen tot de integratie van mensen in de samenleving.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — Er zijn 98.213 leefloongerechtigden in België. 7.917 of 8,06% hiervan leven in Antwerpen. Antwerpen vertegenwoordigt daarentegen slechts 4,66% van de Belgische bevolking. In vergelijking met andere grootsteden doet Antwerpen het minder slecht. Waar in Antwerpen 1,54% van de bevolking een leefloon trekt, kennen de vier andere grootste steden gemiddeld (Brussel, Gent, Charleroi en Luik) een cijfer van 2,10% steuntrekkenden. Het kan echter nog beter. In Antwerpen wordt bij benadering 64,6% van de leefloongerechtigden professioneel activeerbaar geacht. 25,47% wordt effectief tewerkgesteld onder een arbeidscontract (art. 60.7). Dat betekent dat 39,43% van de werkbekwame leefloongerechtigden werken. Om dit cijfer te verhogen, tracht het OCMW zijn cliënteel te activeren door tewerkstelling in de privésector. Deze parktijk is nieuw. Vandaag stelt het OCMW zijn cliënteel hoofdzakelijk tewerk in de publieke sector. Onze opdracht bestaat eruit om de bezorgdheden van werkgevers ten aanzien van tewerkstelling van deze groep in kaart te brengen.

Methodologie — We stelden voorop om inzicht te verwerven in de werking van het departement, de doelgroep (OCMW cliënten), de eerdere samenwerkingen tussen OCMW en privé, knelpuntberoepen en vacatures voor laaggeschoolden. Daarnaast stelde de uitdaging zich een enquête te lanceren. Hiervoor verzamelden we mailadressen dmv. eigen onderzoek en ism. partners. Op basis van de verworven inzichten en een literatuuronderzoek stelden we de enquête op, lieten we deze reviews door deskundigen en het OCMW en testten we ze bij enkele bedrijven. De definitieve enquête werd gepland te lanceren in februari, met daarnaansluitend een analyse van de resultaten. In het kader van deze plannen werden 7 diepte-interviews afgenomen bij werkgevers die reeds hadden samengewerkt met het OCMW, verscheidene academici en enteiten geraadplaagd (Prof. Ivo Marx, Werkhaven, Prof. E. Henderickx, Prof. J. Braet) en ondersteuning verkregen van het AMS en Voka in het verzamelen van contactlijsten.

Resultaten — Uit de kwalitatieve analyse komen enkele gemengde resultaten naar voor. Enerzijds zijn de bedrijven die reeds een samenwerking hadden met het OCMW gemiddeld genomen relatief positief over de samenwerking. Anderzijds zal het een hele uitdaging zijn om dergelijke trajecten in de privé op te zetten vanwege een aantal kritische punten verbonden aan deze trajecten. Het belangrijkste voorbeeld hiervan is het feit dat privébedrijven andere eisen stellen aan werknemers dan VZW's of sociale economiebedrijven. De kwantitatieve analyse (enquête) leverde 100 respondenten op. Eerst en vooral viel de lage bekendheid van het traject op. Qua selectiecriteria/bezorgdheden van werkgevers werd voornamelijk de bezorgdheid rond motivatie naar voren geschoven. Daarnaast werd ook vakspecifieke kennis, gevolgd door kennis van het Nederlands, naar voren geschoven. Over het algemeen bleek er toch nog wel interesse voor het traject te zijn aangezien 34 bedrijven contactgegevens hebben opgegeven om meer informatie te ontvangen aangaande het traject.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Ten eerste, het traject is weinig gekend onder de werkgevers, hoewel interesse bestaat. Hierdoor stellen we dat de dienst Activering veel te winnen heeft door project meer kenbaar te maken. Ten tweede, werkgevers vinden het goed dat er opleidingen worden voorzien, maar willen deze buiten de werkuren. Onze aanbeveling is dat het OCMW zorgt voor avond- of weekendopleidingen. Ten derde, belangrijke bezorgdheden van werkgevers zijn motivatie, vakkennis, ervaring en de kennis van het Nederlands. Onze aanbeveling is om motivatie expliciet op te volgen, alsook praktijkgerichte opleidingen uit te bouwen. Het financieel voordeel blijkt minder belangrijk te zijn. Mensen nemen liever een "duurdere" werkkracht aan die over de nodige kennis en attitude beschikt, dan een "goedkopere". Ten vierde, uit de diepte-interviews van het eerste semester kwam naar voor dat werkgevers sterk verkiezen om met 1 contactpersoon te werken.

OCMW Antwerpen - Energiecel

Promotie Energiescan

Contactpersoon:	Kristine Landuyt
Contactgegevens:	Den Bell Francis Wellensplein 1 Antwerpen kristine.landuyt@ocmw.antwerpen.be
Team:	Jef Van Landeghem, Thomas Aerts, Niels de Clerck, Alexander Paternoster, Daan Willems
Kernwoorden:	Energiescan, Promotiebeleid, energie-efficiëntie

Voorstelling van de organisatie — OCMW Antwerpen garandeert voor iedereen die gewoonlijk op haar grondgebied verblijft en dat met een eerbiediging van de bestaande regelgeving – op duurzame wijze de sociale grondrechten. Die grondrechten vormen, via een beleid van kansen en verantwoordelijkheden op maat van de klant, een eerste opstap naar een volwaardige integratie die zowel voor het individu als de samenleving noodzakelijk en zinvol is.

De taak van de Energiecel bestaat in hoofdzaak uit het bezoeken/contacteren van klanten wiens energiedossier besproken zal worden op de Lokale Adviescommissie. Naast het preventieve werk in het kader van de Lokale Adviescommissie, bemiddelt deze dienst ook voor klanten die zich aandienen met een betalingsachterstand (of andere problemen) bij de commerciële energieleveranciers. Tevens worden sociale onderzoeken uitgevoerd voor mensen die in aanmerking wensen te komen voor een renteloze lening uit het FRGE (Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost) waarbij het OCMW een advies inzake de terugbetalingsmogelijkheden van de aanvragen dient over te maken aan de collega's van het AG Energiebesparingsfonds van de Stad. Tot slot zet de Energiecel burgers aan om zorgvuldig om te springen met energie, dit via o.a. het promoten van energiescans, hulp bij de V-test en informatie omtrent het overstappen naar andere leveranciers, infosessies omtrent energie, aanzetten tot deelname aan de provinciale Klimaatjacht of aan allerhande samenaankoopacties op het vlak van energie.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — De afdeling Energiecel van het OCMW Antwerpen staat mensen bij in de bemiddeling m.b.t. de betalingsachterstand aan energie- en waterleveranciers. Daarnaast pakt ze onderandere ook de problematiek van hoge facturen aan bij haar fundamenteën door het gratis aanbieden van energiescans bij het cliënteel thuis. Hiermee wordt onderzocht waar energiebesparende maatregelen kunnen worden genomen en hoe de woning beter geïsoleerd kan worden door enkele eenvoudige ingrepen. Het huidige promotiebeleid van deze scan is verouderd en minder doeltreffend. De opdracht bestond erin op zoek te gaan naar nieuwe promotiekanalen en de huidige te evalueren. Voor alle nieuwe media werd een uitgebreid overzicht gegeven van voor- en nadelen, implementeerbaarheid en kosten-baten.

Methodologie — Vermits de groep studenten niet vertrouwd was met de sociale materie en context, werd in overleg met het OCMW Antwerpen een inleefdag gehouden. Hierbij werden mee huisbezoeken aan OCMW-clieënteel gedaan en werd mee op pad gegaan met de energiesnoeiërs van Levanto om een energiescan af te nemen. Daarna werd een literatuuronderzoek gehouden om het juridisch kader in de sociale energiemarkt te bestuderen en werden de taken van het OCMW geanalyseerd. De tweede stap bestond eruit het huidige promotiebeleid te evalueren naar awareness en promotiegerichtheid. Vervolgens werden brainstormingsessies gehouden om mogelijk nieuwe promotiekanalen te vinden. Deze werden naar haalbaarheid besproken met de afdelingschef van de Energiecel. Daaropvolgend werden ze uitvoerig besproken om daarna te kunnen bepalen wat de concrete aanbevelingen zijn inzake de promotie van de energiescan aan het OCMW Antwerpen.

Resultaten — De groep kwam tot de conclusie dat de nadruk op de promotie van de energiescan verlegd dient te worden naar het aanreiken van energiebesparende tips aan het OCMW-clieënteel. Daarom werd de folder grondig hervormd dewelke bij elk huisbezoek gegeven en besproken dient te worden door de OCMW-medewerker. Door middel van duidelijke attractieve prenten worden zo eenvoudige tips zichtbaar gemaakt. Op die manier worden enkel geïnteresseerden aangespoord de energiescan te laten uitvoeren en zal bijgevolg de absentiegraad bij de uitvoering ervan dalen en de doeltreffendheid stijgen. Bovendien worden meer mensen bewust gemaakt van energie. Verder werd er aanbevolen gebruik te maken van sociale media en duidelijke reclame te plaatsen op de OCMW-webstek. Aangezien een groot aandeel van de doelgroep zich in het kantoor te Deurne dient aan te melden, werd geopteerd bij de ingang grote televisieschermen in te zetten om de scan te promoten.

Aanbevelingen/Opmèrkingen — Het project was zeer interessant gezien het belang van de materie. Door mensen bewust te maken van hun energieverbruik kunnen daaraan gekoppelde facturen in prijs dalen en zullen betalingsproblemen in een vroeger stadium worden vermeden en opgelost. Er werd in dit onderzoek vooral toegespitst op de promotie van de energiescan. In verder onderzoek kan onderzocht worden wat de doeltreffendheid is van het gratis aanbieden van cursussen aan OCMW-clieënteel m.b.t. energieverbruik. Verder beveelt de groep sterk aan een uniformiteit in de verschillende promotiekanalen aangaande de energiescan te behouden. Bovendien moet deze in eenvoudige taal worden geschreven en dient gewerkt te worden met beeldmateriaal.

OCMW Kalmthout

Project Arbeidszorg en ouderenhuisvesting

Contactpersoon:	Greet Buyens
Contactgegevens:	Heuvel 39, 2920 Kalmthout secretaris@ocmwkalmthout.be
Team:	Dorien De Kooning, Jens Koyen, Pieter-Jan Peeters, Robin Van Gils
Kernwoorden:	Bescheiden wonen, Financiële analyse, Marktstudie

Voorstelling van de organisatie — Een OCMW verzekert een aantal maatschappelijke dienstverleningen en zorgt zo voor het welzijn van iedere burger. Elke gemeente of stad heeft een eigen OCMW dat een brede waaier aan diensten aanbiedt. De dienstverlening kan van materiële, sociale, geneeskundige, sociaal geneeskundige of psychologische aard zijn. Het OCMW wil een positieve, integrale, gestructureerde, gecoördineerde en participatieve sociale dienstverlening aanbieden. Het OCMW richt zich uiteraard tot alle inwoners maar wil binnen deze uitgebreide doelgroep extra aandacht besteden aan de maatschappelijk meest kwetsbare mensen of groepen.

Getuigenis — OCMW Kalmthout wil zijn werking verder uitbouwen door het aanbieden van ouderenwoningen, gecombineerd met een project arbeidszorg. Dit project bevordert de leefbaarheid en sociale samenhang in de gemeente door enerzijds te voorzien in de groeiende behoefte aan geschikte woningen voor ouderen en anderzijds de inclusie te bevorderen van mensen die anders uit de boot vallen (arbeidszorg), en vervolgens beide doelstellingen te combineren. Hiervoor heeft het OCMW Kalmthout een bouwgrond ter beschikking. Om dit project uit te werken heeft het OCMW de hulp ingeroepen van de studenten van de Universiteit Antwerpen, faculteit TEW. De toenemende nood aan ouderzorg en sociale huisvesting waren voor hen een nieuw gegeven waardoor zij aanvankelijk veel studiewerk moesten verrichten. Ze hebben veel interesse getoond en zijn zelf op zoek gegaan naar de nodige achtergrondinformatie.

Initieel werd het een zoektocht naar mogelijke partners in het project. De studenten namen veel initiatief om de potentiële partners te consulteren en samenwerkingsvormen te onderzoeken. Er werd intens geïnformeerd naar mogelijke vormen van subsidies. Aangezien de studenten ook een belangrijke financiële expertise hebben konden zij de verschillende opties omzetten in een concrete financiële studie waardoor snel duidelijk werd welke de meest haalbare pistes zijn. Het geleverde werk zal dan ook effectief helpen bij het nemen van de juiste beleidsbeslissingen. Hopelijk kunnen de studenten bij de realisatie fier zijn te hebben bijgedragen tot een mooi maatschappelijk belangrijk project binnen de gemeente Kalmthout. Wij hopen ook dat ze vanuit dit project goesting hebben gekregen om binnen de welzijnssector hun financiële deskundigheid verder aan bod te laten komen en alzo werkelijk mee bij te dragen tot een betere samenleving. Wij vonden het in ieder geval een heel boeiend traject en wensen Dorien, Jens, Pieter-Jan en Robin verder veel succes toe.

Probleemschets — OCMW Kalmthout heeft zelf geen voorzieningen om ouderen op te vangen. Het OCMW heeft wel sociale woningen tot hun beschikking maar deze zijn niet geschikt voor oudere mensen en mensen die verzorgende hulp nodig hebben. Hiervoor is er nood aan bescheiden woningen. De bouwvergunningen voor het project op de Warandalei zijn reeds in orde. Dit is een groene omgeving vlakbij het centrum van Kalmthout. Maar wie komt in aanmerking voor deze woningen en hoe gaat men deze woningen financieren? Zijn er subsidies ter beschikking, kan het OCMW lenen of is er een andere organisatie die mee kan helpen? Welke specifieke aanpassingen moeten hierbij gebeuren aan de woningen voor de ouderen?

Methodologie — Eerst is er voor de financiering onderzocht of het OCMW in aanmerking komt voor subsidies. Dit bleek niet het geval. Voor de financiële analyse zijn er vier mogelijkheden uitgewerkt, namelijk: volledig zelf bouwen, samenwerken met De Ideale Woning, samenwerken met Serviceflats Invest en cohousing. Hiervoor heeft men gesprekken gehad met de Ideale Woning en Serviceflats Invest, organisaties die woningen voor sociale huisvesting bouwen. Verder is er nog onderzoek gedaan naar cohousing. Voor de marktstudie is er contact geweest met zorgtehuizen en soortgelijke projecten om te informeren naar hun selectiecriteria en of deze voldoende zijn. Ten slotte is er onderzoek gebeurd naar vergelijkbare projecten, om op deze manier te bepalen welke aanpassingen nodig zijn in de woningen.

Resultaten — Na de financiële analyse blijkt dat een lening aangaan en zelf bouwen zeer kostelijk is. Een tweede woonvorm, namelijk cohousing, valt ook in het water wegens het uitblijven van een markt in Vlaanderen. Er blijven dus nog 2 projecten over. Bij een samenwerking met De Ideale Woning geeft het OCMW de bouwgrond in erfpacht voor een vooraf bepaalde termijn. De Ideale Woning bouwt de woningen en baat deze uit. Het OCMW krijgt in ruil voor de erfpacht een woning. Als de erfpacht vervalt, krijgt het OCMW de resterende woningen. Serviceflats Invest werkt met een combinatie van opstalrecht en erfpacht. De woningen worden gebouwd door Serviceflats Invest en het OCMW betaalt maandelijks een geïndexeerd canon, dit voor 30 jaar. Na 30 jaar zijn deze woningen eigendom van het OCMW. Na onderzoek en contact met soortgelijke projecten is er besloten om met 3 selectiecriteria te werken namelijk: leeftijd, BEL-score en inkomen.

Aanbevelingen/Opmerkingen — Na de financiële analyse raden wij een samenwerking aan met De Ideale Woning of met Serviceflats Invest. Deze zijn financieel het meest interessant, maar bieden ook het voordeel dat het OCMW volledig zelf kan beslissen wie er mag wonen. Na een bepaalde termijn zijn de woningen ook volledig eigendom van het OCMW en dus ook alle opbrengsten zijn dan voor het OCMW. De terugverdiertijden bij deze projecten zijn bovendien ook de kortste van al de projecten. Bij de selectiecriteria stellen we voor om met een minimum leeftijd te werken van een 75 jaar, een BEL-score van minstens 30 en een inkomen dat hoger ligt dan een leefloon.

Payoke

Databank van subsidies beschikbaar voor NGO's

Contactpersoon:	Patsy Sörensen
Contactgegevens:	Leguit 4 2000 Antwerpen project@payoke.be
Team:	Malco Cambula, Stijn Laenen, Hannes van Lier, Maxim Vansteenkiste
Kernwoorden:	Databank, Subsidies, mensenhandel

Voorstelling van de organisatie — PAYOKE is een niet-gouvernementele organisatie die strijdt tegen het verhandelen en uitbuiten van mensen (Human Trafficking). Na eerstelijnsopvang, begeleiding en bescherming van slachtoffers, leggen we in samenwerking met justitie -en politiediensten nationale en internationale netwerken bloot, met als uiteindelijk doel daders te vervolgen en werken naar preventie.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — Payoke is een VZW die instaat voor het bestrijden van mensenhandel, zo vangt het bijvoorbeeld mensen op die hiervan slachtoffer zijn. Ze proberen dit te doen met de middelen die ze hebben. Hier stuiten ze op het probleem van het vinden van financiële middelen. Enerzijds proberen ze zoveel mogelijk subsidies te verkrijgen. Het grote probleem hierbij is dat men vaak niet weet voor welke subsidies men in aanmerking komt. Ook zijn bij de meeste subsidies een hele resem aan voorwaarden verbonden waaraan men als organisatie moet voldoen maar die voor Payoke vaak moeilijk haalbaar zijn. Een groot struikelblok is dat men een groot deel van het project zelf moet financieren om zo de subsidie te verkrijgen. Om dit deel bij te passen wordt er gezocht naar privékapitaal.

Methodologie — Na een eerste afspraak met de externe begeleider werd het al snel duidelijk dat het vinden van gepaste subsidies waarvoor Payoke in aanmerking komt zeer moeilijk is. Een tweede moeilijkheid die werd aangehaald was het verzamelen van privékapitaal. We hebben ons eerst gefocust op het verkrijgen van subsidies. Om hier meer duidelijkheid over te krijgen hebben we eerst via internet gezocht welke subsidies er allemaal bestonden. Al snel werd duidelijk dat deze werkwijze te onoverzichtelijk was waardoor we via een andere weg aan de nodige informatie moesten komen. Via een algemene mail die gestuurd werd naar tal van personen en instellingen met de nodige kennis bekwamen we meer gerichte informatie. In een tweede stap richtten we ons meer op het zoeken naar privékapitaal. Ook hier stuurden we een algemene mail naar verschillende, kapitaalkrachtige organisaties. Het uiteindelijke doel is om met al deze informatie een database op te stellen die voor Payoke duidelijk maakt wat de mogelijkheden zijn.

Resultaten — Doormiddel van de informatie gevonden op internet en de verkregen antwoorden via mail zijn we voldoende op de hoogte gebracht om zo een database op te stellen met mogelijke subsidies. Verder hebben we voor de duidelijkheid de nodige voorwaarden vermeld waaraan Payoke moet voldoen om de bijpassende subsidie te verkrijgen. Ook werd er een lijst opgesteld met potentiële privé-investeerders. Via deze database achten wij Payoke in staat om een duidelijk overzicht te krijgen over de subsidies en kapitalen die voor hen mogelijk zijn. Toch moeten ook wij concluderen dat het zoeken naar potentiële subsidies een moeilijke opdracht is.

PEFC Belgium

PEFC Belgium

Contactpersoon: Mieke Vercruijssse

Contactgegevens: m.vercruijssse@pefc.be

Team: Wim Somers, Jan Bosman, Maxim Peeters,
Astrid Van den Broeck

Kernwoorden: Naamsbekendheid, Labelgebruik, Sectoren

Voorstelling van de organisatie — PEFC Belgium promoot het PEFC-label, een label voor duurzaam bosbeheer dat voorkomt op hout en papier. We sensibiliseren verschillende doelgroepen voor een verantwoorde en duurzame aankoop.

Getuigenis —

Het is de tweede keer dat we met studenten van de Universiteit Antwerpen samenwerken en dit verloopt altijd zeer vlot. De studenten werken zeer zelfstandig, maar dit belet hen niet om op de juiste momenten met ons te communiceren en goede resultaten voor te leggen. Dit jaar was het onderwerp 'Bekendheid PEFC label in geselecteerde sectoren', waarbij gepolst werd naar het feit of bedrijven PEFC integreren in hun aankooppolitiek.

Probleemschets — PEFC Belgium vzw. vroeg zich bij aanvang van dit project enerzijds af hoe bekend het PEFC label was bij grote bedrijven in België en anderzijds welke factoren deze bedrijven in overweging nemen bij het aankopen van duurzame hout- of papierproducten. PEFC Belgium vzw. stelde zich de vraag welke PEFC gelabelde producten in welke sectoren gebruikt worden. Het project kadert in een reclamecampagne die na beëindiging van het project zal gestart worden en onderzoekt daarom in welke mate de geselecteerde bedrijven in de toekomst eventueel geïnteresseerd zouden zijn om een samenwerkingsverband aan te gaan met PEFC Belgium vzw. De specifieke sectoren waarin PEFC Belgium geïnteresseerd was waren de energiesector, de chemiesector, de ziekenfondsen en de bankensector.

Methodologie — Op vraag van PEFC Belgium werd het onderzoek beperkt tot 5 bedrijven in elke sector. Eerst werd op basis van de website en eventuele Corporate social responsibility-documenten ingeschat welke organisaties gebruik maakten van het PEFC label of eventueel andere maatregelen namen om het papier- en houtgebruik duurzamer te maken. Vervolgens werden de bedrijven op alle mogelijke manieren (eerst per mail en later ook via telefoon) gecontacteerd om een interview af te nemen. Bij de bedrijven die reageerden werd aan de hand van een met PEFC Belgium overlegde vragenlijst een interview afgenomen. De interviews werden uitgeschreven en de algemene resultaten werden vergeleken. Aan de lijst met gecontacteerde bedrijven werd achteraf op vraag van PEFC Belgium nog Heidelberg cement, Belgacom en Exxonmobil toegevoegd.

Resultaten — Uit het online onderzoek bleek dat bij de ziekenfondsen de labels nog geen ingang gevonden hebben. De energie- en chemiesector maakten wel melding van hun gebruik van labels, maar leggen hun prioriteit qua milieubeleid eerder op operationele vlakken. De banksector toonde het meest uitgewerkte beleid inzake het gebruik van gelabelde producten. Het FSC label was opvallend sterker vertegenwoordigd dan het PEFC label. Deze conclusies werden bevestigd bij de 8 afgenomen interviews. De 4 geïnterviewde banken hebben een sterk uitgewerkt beleid inzake duurzaam papiergebruik, terwijl de twee geïnterviewde ziekenfondsen (CM en OZ) geen gebruik maakten van duurzaamheidslabels. Electrabel en Belgacom hadden een sterk uitgewerkt duurzaam papierbeleid, maar gaven aan dat dit niet de grootste prioriteit had in het CSR beleid. FSC werd het meest gebruikt, maar de bedrijven die PEFC kenden, zagen het als evenwaardig. Alle bedrijven ondernamen inspanningen om het papiergebruik te verminderen.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Ten eerste is het belangrijk voor PEFC Belgium om zich extra in te zetten op het promoten en bekend maken van hun label. Dit zal ervoor zorgen dat de organisaties die niet bekend zijn met PEFC, het PEFC label ook in overweging zullen nemen in de aanbestedingen. Verder zal de drempel verlaagd worden bij de bedrijven die PEFC reeds kennen maar tot op heden voor FSC kozen. Momenteel worden leveranciers van PEFC gelabelde producten vaak onterecht uitgesloten ten opzichte van de concurrentie. Door de lagere bekendheid van het PEFC-label zullen potentiële klanten, die op prijs en kwaliteit selecteren, eerder voor de concurrentie opteren omdat deze meer bekendheid genieten. Het uitwerken van een originele marketingcampagne zou een interessant onderwerp zijn voor een volgend project. Daarnaast is het belangrijk voor PEFC om zowel op Europees als op nationaal niveau opgenomen te worden in checklists van overheden (zoals het FIDO) en hier actief voor te lobbyen.

Provincie Antwerpen, Dienst DMN

Biodiversiteit: een economische opportuniteit?

Contactpersoon: Els Driessens
Contactgegevens: Koningin Elisabethlei 22
2000 Antwerpen
els.driessens@admin.provant.be
Team: Steffi Deprez, Mathias Crab, Nicolas Van Spilbeeck,
Maxim Vansteenbeeck
Kernwoorden: Biodiversiteit, Bedrijven, Investeringsen

Voorstelling van de organisatie — Provincie Antwerpen, Dienst Duurzaam Milieu- en Natuurbeleid vormt de centrale kennis, coördinatie en beleidsdienst van het departement Leefmilieu. De dienst heeft een uitgebreid takenpakket waaronder: beleidsvoorbereiding rond natuur & landschap en milieu & duurzame ontwikkeling en het opstarten en uitvoeren van overkoepelende projecten, zowel gebiedsgerichte projecten als geïntegreerde thematische projecten. Uit de praktijk blijkt echter dat biodiversiteit in vergelijking met andere milieuthema's geen prioriteit is bij de meeste bedrijven. Voor vele bedrijven en ondernemers is biodiversiteit ook een compleet onbekend thema. Ook een samenhangende visie rond dit thema ontbreekt. De provincie Antwerpen startte daarom een werking op die én de biodiversiteit én de bedrijven moet vooruit helpen.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — De provincie wil de economische waarde voor bedrijven rond de ecologische thematiek van biodiversiteit blootleggen, maar de provinciale medewerkers beschikken hiervoor over een te beperkte economische kennis. De provincie heeft al wel reeds een start gemaakt met het project BIODIVA, maar ze heeft nu vooral nood aan een visie vanuit het bedrijfsleven op eventuele drijfveren om in biodiversiteit te investeren. Verder is de provincie ook zeer geïnteresseerd in een overzicht van de aanwezige sectoren in de regio Landduinen (Balen, Geel, Meerhout en Mol) binnen de provincie Antwerpen om hen in staat te stellen de bedrijven gericht aan te spreken om projecten rond “biodiversiteit en bedrijven” uit te voeren. Hierbij gerelateerd is het ook zeer zinvol een zicht te krijgen op welke concrete ecologische thema's rond biodiversiteit, de bedrijven, opnieuw vanuit een economisch-bedrijfskundig perspectief, het meest zouden aanspreken.

Methodologie — Het rapport bestaat uit verschillende onderdelen. Eerst hebben de auteurs geprobeerd op basis van een uitgebreide literatuurstudie de mogelijke economische kosten en baten van investeringen in biodiversiteit voor bedrijven vanuit hun oogpunt bloot te leggen. In een volgend onderdeel lag de focus op bedrijfssectoren. Eerst werden opnieuw op basis van literatuurstudie specifieke risico's en opportuniteiten voor verschillende sectoren geïdentificeerd. Vervolgens brachten de auteurs de aanwezige sectoren in de regio Landduinen in kaart gebruik makend van clusteranalyse van Belfirstgegevens. Het derde deel handelt over reeds genomen initiatieven ter behoud van de biodiversiteit in binnen- en buitenland en baseert zich opnieuw op literatuurstudie. Daarna identificeerden de auteurs op basis van de analyse in de voorgaande onderdelen en nog wat bijkomende literatuurstudie, concrete werkpunten voor de provincie, vooral in de specifieke regio Landduinen. Het rapport eindigt met een beknopte conclusie en enkele aanbevelingen voor vervolprojecten.

Resultaten — Het blijkt dat er voor bedrijven heel wat risico's verbonden zijn aan het niet investeren in biodiversiteit, maar dat er ook waardevolle opportuniteiten te ontdekken zijn in de investeringen. Bedrijven hebben echter nood aan incentives om tot investering over te gaan. Het belang van langetermijndenken kan enerzijds niet onderschat worden, maar anderzijds is het realiseren van een competitief voordeel door als één van de eersten te handelen en het First mover advantage optimaal te benutten ook aan te bevelen. Verder blijken verschillende soorten van samenwerkingsverbanden en netwerken ook vruchten af te werpen. Wat betreft de sectoren in de Landduinenregio: het blijkt dat de regio zeer gefragmenteerd is met vele kleine bedrijven. Dit, tezamen met het gegeven dat er in het algemeen weinig gegevens en databanken beschikbaar zijn over acties die bedrijven reeds ondernamen, maakt de taak van de provincie in het promoten van investeringen in biodiversiteit er niet gemakkelijker op.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — De auteurs geven aan dat de provincie kan vetrekken vanuit 3 benaderingen om bedrijven en KMO's aan te zetten tot biodiversiteitsgerichte investeringen: social cost, social investment en sponsoring concept. Verder blijft het noodzakelijk elk bedrijf toch op een enigszins individuele manier aan te spreken. Daarenboven is het aan te raden allerlei soorten samenwerkingsverbanden, zoals ook het opzetten van parkmanagement op bedrijventerreinen en netwerken te stimuleren. Daarnaast is het eveneens aan te bevelen zo snel mogelijk werk te maken van het omvormen van het BIODIVA-meetinstrument tot een web-based tool. Tenslotte menen de auteurs dat het erg voordelig kan zijn voor de provincie indien zij de bedrijven (vooral de KMO's) wil aanzetten tot investeren in biodiversiteit om ze te wijzen op wat zij aan middelen/voordelen kunnen bekomen voor en door te investeren, bijvoorbeeld ondersteuning vanuit VITO en erkenning van acties via labelling.

Regionaal Landschap de Voorkempen vzw

De boer op in de stad

Contactpersoon: Ines Van Limbergen, Marie Kuppens

Contactgegevens: Kasteeldreef 55

2980 Halle-Zoersel

ines.vanlimbergen@rldv.provant.be

Team: Braeckmans Laurie, Balliau Elise, De Nayer Karel, Veiro Erik

Kernwoorden: stadslandbouw, korte keten, bewustmaking

Voorstelling van de organisatie — Regionaal Landschap de Voorkempen is actief in het noordwesten van de provincie Antwerpen. Het is een samenwerkingsverband tussen de zestien gemeenten uit de Voorkempen, de provincie Antwerpen, de Vlaamse Overheid (agentschap Natuur en Bos ANB en Onroerend Erfgoed OE) en diverse verenigingen uit de sectoren natuur, landbouw, jacht en recreatie.

De vereniging werkt rond het landschap van de Voorkempen, rond het behoud van haar waarden en rond het vergroten van het draagvlak voor dit landschap. Het landschap van de Voorkempen is zeer gevarieerd met hoge natuur- en cultuurhistorische waarden. De bescherming van de natuur en landschapswaarden is een belangrijke doelstelling van het regionaal landschap. We werken aan een duurzame verweving van natuur, landschap en recreatie in de Voorkempen.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — Er is nog maar weinig onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van stadslandbouw in district Ekeren en in het Polderdistrict. Met een opkomende trend van een grotere behoefte naar lokaal geproduceerd voedsel en de vraag naar herkomst van het voedsel, trachten we in dit project drie voorstellen tot stadslandbouw in beide districten uit te werken. Een beeld vormen van de mogelijke consumenten en producenten is hierbij essentieel. Ook onderzoeken we welke vormen van stadslandbouw reeds bestaan en of deze in de toegewezen districten van toepassing zijn. Deze voorstellen zouden bijgevolg aanleiding kunnen geven bij de stad Antwerpen om concrete dossiers van te maken.

Methodologie — De oorspronkelijke opdracht werd in opdracht van vzw Regionaal Landschap de Voorkempen uitgevoerd, maar al snel bleek het nuttig om ook andere interessante organisaties bij dit onderzoek te betrekken. Zo werd Transitie Ekeren op de stadscampus uitgenodigd om ook hun expertise te gebruiken, aangezien zij ook met dergelijke projecten bezig zijn. Deze organisatie bezit namelijk veel kennis over korte keten landbouwprojecten. Na overleg met onze begeleiders kwamen we tot de vaststelling dat een descriptief onderzoek tot de mogelijkheden zou kunnen behoren. Dit onderzoek moest ons meer duidelijkheid geven over gelijkaardige projecten in binnen- en buitenland en over producenten en consumenten om dan uiteindelijk tot een besluit te komen en drie concrete projecten voor te leggen. Eventueel zou dit onderzoek nuttig kunnen zijn voor vervolgprojecten binnen deze materie.

Resultaten — Bij het opstellen van de projectfiche is beslist om twee à drie projecten uit te werken rond korte keten stadslandbouw. We hebben geopteerd om één project uit te werken rond een melkautomaat in Ekeren en één project rond een zelfoogstboerderij in het district Bezali. Het project rond de melkautomaat is zeer concreet uitgewerkt, daar er al een landbouwer is die interesse toonde. Het project van de zelfoogstboerderij heeft ook al enkele locaties op het oog om dit te verwezenlijken. Bij een zelfoogstboerderij verzorgt een land- of tuinbouwer een stukje grond met groenten en als deze rijp zijn, kunnen de consumenten deze zelf komen oogsten. Beide projecten hebben tevens een voor- en nadelen overzicht. Tenslotte hebben we tevens een theoretische uitwerking gemaakt van een project waarbij een land- of tuinbouwer een stukje grond bewerkt in een industrieterrein tegen betaling. De gekweekte groenten zijn dan voor de bedrijven op het industrieterrein.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — De vzw kan bij grote interesse in het project rond de melkautomaat of de zelfoogstboerderij de resultaten van ons werk aanwenden en eventueel zelf één van deze projecten concretiseren. Dit houdt in dat de vzw contact zal opnemen met de Stad Antwerpen, de verantwoordelijke van de districten en in een eerste stap ook met de landbouwers. Het is zeker aan te raden om het draagvlak voor deze projecten nogmaals na te gaan bij de consumenten om zo de slaagkans van het project te garanderen. Een andere optie is een vervolgproject. De implementatie van het project kan dan in grote lijnen worden gedaan door een andere groep studenten. Gezien de nood aan financiële en particuliere informatie, kan dit evenwel moeilijk verder uit te werken zijn door studenten. Een vervolgproject is wel aan te bevelen voor het industrieterrein, aangezien we hier enkel een korte en theoretische opzet hebben kunnen meegeven.

Roosendael vzw

Roosendael vzw

Contactpersoon:	Luc Verstraeten
Contactgegevens:	Rozendaal 5 2860 Sint-Katelijne-Waver luc.verstraeten@roosendael.be
Team:	Lukas Kemland, Jesse De Swert, Michiel Coox, Magali D'Hollander
Kernwoorden:	Fietscafé, break-even, ontmoetingsplaats

Voorstelling van de organisatie — Roosendael vzw is de exploitant van een pluralistisch jeugdverblijfcentrum en tegelijk ook een 'open-monumentenvereniging'. Haar activiteiten situeren zich op de voormalige abdij site Roosendael te Sint-Katelijne-Waver. De vereniging vat haar maatschappelijke rol ruim op. De rode draad in haar werking is het ondersteunen en versterken van waarden die van belang zijn voor de samenleving van nu en straks: solidariteit, duurzaamheid, historisch besef. Deze werking steunt op twee pijlers:

- het ter beschikking stellen van accommodatie en leveren van service als jeugdverblijfcentrum, met daaraan gekoppeld een aanbod van educatie en zinvolle ontspanning: activiteiten die bijdragen tot de individuele ontwikkeling en maatschappelijke vorming van de jonge verblijfsgasten.
- de inzet voor het integrale en maatschappelijk geïntegreerde beheer van het 800 jaar oude domein Roosendael, waarbij de vereniging, samen met de eigenaar, een intensieve werking ontplooit rond behoud, ontwikkeling en duurzame ontsluiting van het landschap, het erfgoed en de natuur op het domein.

Getuigenis —

Net zoals vorig jaar kan ik alleen maar positief zijn over het initiatief. Het idee om studenten iets te laten uitwerken dat ook gebruikt zal worden in de praktijk, blijft een meerwaarde. Het project van het afgelopen jaar was eigenlijk een verder uitdiepen van het project van vorig jaar. Deze keer hebben ze zich vastgebeten in ons fietscafé. Na een uitgebreid marktonderzoek, hebben ze een aantal aanbevelingen geformuleerd die nu reeds in de praktijk zijn omgezet. De afspraken werden steeds stipt nagekomen en de nodige flexibiliteit was ook aanwezig. Voor ons als organisatie is dit zeker voor herhaling vatbaar!

Probleemschets — Het Domein Roosendael in Sint-Katelijne-Waver omvat verschillende functies, waarbij de landschappelijke en historische waarde van het domein goed tot zijn recht komen. De hoofdfunctie betreft het aanbieden van logies voor jeugdgroepen en in mindere mate voor kampeerders en trekkers. Dichtbij de toegangspoort van het domein bevindt zich een café met beperkte snacks. Deze uitbating is elk jaar opnieuw een verlieslatend verhaal wanneer men rekening houdt met alle kosten die toe te wijzen zijn aan het café (personeel, herstellingen en onderhoud, verwarming, aankoopkosten, enz.). Deze verliespost drukt zwaar op de hoofdactiviteit van de vzw Roosendael. Het is noodzakelijk om het concept van het café te herbekijken zodat het op zijn minst break-even draait. Hierbij zal het eveneens zeer belangrijk zijn een nieuwe marketingstrategie uit te werken om opnieuw klanten te lokken na het aanpassen van het hele concept.

Methodologie — Op basis van een interview met Luc Verstraeten maakten we een analyse van de huidige situatie. Als tweede bestudeerden we de aanpak van enkele concurrenten. We zochten enkele fietscafés op het internet, maar gingen in de buurt ook langs enkele fietscafés. Na een vergelijking met al deze concurrenten werd een SWOT-analyse opgesteld. Vervolgens stelden we twee enquêtes op: een enquête voor de buurtbewoners en een enquête voor fietsclubs. De enquête van de buurtbewoners werd afgelegd via een buurtonderzoek van deur-tot-deur. De enquête voor de fietsclubs werd rondgemaild. Daarna werden de resultaten geanalyseerd. Nadien gingen we brainstormen voor activiteiten rond het café. Er werden ideeën aangebracht voor regelmatige activiteiten, maar ook voor het openingsevenement. Daarna volgde de financiële analyse. Openingsuren, aankooprijzen en de uitbating werden onderzocht. Vervolgens werd de doelgroep bepaald en een marketingstrategie opgesteld.

Resultaten — Analyse van de huidige situatie en van de enquêtes toonde de voornaamste problemen aan. Als eerste was het personeel een probleempunt. Er miste enthousiasme en kwaliteit in de bediening. Bovendien is het voor vzw Roosendael eventueel goedkoper om de uitbating op een andere manier in te vullen. Vervolgens werden vragen gesteld bij de openingsuren. Deze moesten herbekeken worden. Daarnaast verdiende men met de huidige prijzen niet genoeg extra op de aankooprijzen om het fietscafé break-even te krijgen. Verder was “De Schuur” in de buurt wel redelijk bekend, maar buiten Sint-Katelijne-Waver kan nog aan naambekendheid gewonnen worden. Door een concurrentieanalyse en positieve reacties van de buurtbewoners is het wel duidelijk dat het café potentieel heeft om meer succesvol te zijn. De omgeving is zeer aangenaam en het ligt langs fietsroutes en wandelpaden. Een nieuw concept zou dus zeker potentieel tot slagen hebben, wat niet onbelangrijk is.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Vooral uit het buurtonderzoek haalden we interessante inzichten. Bij vorige uitbaters van “De Schuur” ging men er wel graag af en toe eens een drankje nuttigen. Dit toont aan dat het café wel het potentieel heeft om succesvol te zijn. Het zal dus cruciaal zijn een aangenaam en overtuigend openingsevenement te organiseren zodat de mensen opnieuw de sterke punten van deze ontmoetingsplaats beseffen. Daarnaast zal men extra volk lokken door af en toe een evenement(je) te organiseren. Daar zal men eveneens voldoende reclame voor moeten maken. Voor de rest hoopt men vooral op mond-tot-mond reclame, één van de belangrijkste soorten reclame, om nieuwe mensen aan te trekken. Dit zou dankzij goed beheer van de “nieuwe” zaak vanzelf in orde moeten komen. Veel zal hierbij afhangen van de kwaliteiten van de nieuwe cafébaas. Dit project was reeds een vervolgproject en we hebben niet echt aanbevelingen voor een volgende vervolgproject.

Rotonde vzw

Rotonde vzw

Contactpersoon:	Eric Avonts, Carl Hautphenne
Contactgegevens:	Augustijnslei 78 2930 Brasschaat eric.Avonts@Rotonde.eu
Team:	Lasse Dugailly, Bert Vandaele, Jelle Laeremans, Steven Vlaminckx
Kernwoorden:	Energie, Isolatie, Kamp Noord

Voorstelling van de organisatie — Rotonde vzw is ondernemend in de zorg voor volwassenen met een beperking. We bieden een gevarieerd aanbod aan 250 cliënten op locaties in Kapellen, Brasschaat, Stabroek en Antwerpen. We zijn erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. In verschillende woonvormen bieden we zowel ondersteuning aan personen met een handicap die maatschappelijk geïntegreerd zijn, als aan personen die intensieve zorg nodig hebben. In onze dagcentra bieden we tal van activiteiten aan, gaande van ambachtelijke, arbeidsmatige ateliers tot zeer belevingsgerichte ateliers waarbij vooral gewerkt wordt op stimuleren van de zintuigen. In al onze activiteiten vertrekken we steeds vanuit de visie om onze cliënten aan te spreken vanuit hun talenten en niet vanuit hun beperkingen. Als organisatie zijn we gericht op lokale verankering en samenwerking met verschillende partners. Onze maatschappelijke opdracht is voortdurend in evolutie. Wij investeren dan ook actief in het ontwikkelen van projecten waarin we zorgvernieuwing vormgeven.

Getuigenis —

Als organisatie vinden we het ontzettend belangrijk in te zetten op innovatie en een brede maatschappelijke verandering. Eén van onze speerpunten in zorgvernieuwing is inzetten op de samenwerking tussen welzijn en sociale economie. De transformatie van een oude legerkazerne tot een KMO zone voor actoren uit welzijn, sociale economie en toerisme is een geweldige uitdaging. Projecten kan je maar realiseren als je kan terugvallen op een breed draagvlak en stakeholders kan vinden die bereid zijn mee te investeren in je project. Het feit dat de Universiteit Antwerpen mee investeert in de onderzoek en ontwikkeling rond de duurzame renovatie van de site is voor ons erg waardevol. Wat vooral ook inspirerend is dat studenten via de diverse thema's zich moeten verdiepen in de context van organisaties die werken met diverse maatschappelijke doelgroepen en op die manier hun horizon verruimen. De MVO projecten slagen zeker in hun doel tot wederzijdse verrijking tussen de verschillende actoren in zulk project. Zo dragen we samen bij tot een maatschappelijke onderstroom die groepen van mensen verbindt

Probleemschets — Rotonde VZW heeft gebouwen van het leger op Kamp Noord in Brasschaat toegewezen gekregen en wenst deze te kunnen gebruiken als woon/werkruimten voor mensen met beperkingen. Maar deze gebouwen zijn verouderd wat betreft de isolatie en verwarmingsinstallatie. Ook dienen de nutsvoorzieningen (water, gas en elektriciteit) heraangelegd te worden. Deze zijn erg kostelijk en daarom zouden alternatieven onderzocht moeten worden om deze te verkrijgen. De focus ligt voornamelijk op het economische aspect, in de vorm van terugverdientijden. Maar ook dient er aandacht te gaan naar de aspecten duurzaamheid en milieuvriendelijkheid waarbij er gekeken wordt naar de mogelijkheden die de site zelf biedt om water en energie te winnen.

Methodologie — Voor de verbetering van de isolatie en de installaties hebben we beroep gedaan op de kennis vergaard uit het opleidingsonderdeel 'bouwtechnologie en klimaatregeling' en door gebruik te maken van de EPB software om de k en E waarden van de gebouwen te bepalen en het jaarlijks energieverbruik te schatten. We hebben isolatieaanpassingen in deze software ingegeven en vervolgens de terugverdientijd hiervan berekend aan de hand van de bekomen verbeterde energiewaarde en de totale kosten van de aanpassingen. Voor de nutsvoorzieningen water en elektriciteit hebben we eerst gekeken welke mogelijkheden er zijn in de nabije omgeving van de site en welke beperkingen er zijn om zo tot een opsomming te komen van mogelijke aanpassingen.

Resultaten — Uit onze analyse concluderen we dat de (her)aanleg van de nutsvoorzieningen water en elektriciteit onoverkomelijk zijn. Dit onder meer omdat het zeer moeilijk is om constant elektriciteit te voorzien die opgewekt is op de site zelf zonder dat hiermee een stevige kostprijs gepaard gaat. We raden ook aan van water op te pompen met een putboring, de aanleg van een waterleiding is dan eerder om voor zekerheid te zorgen. Wat de isolatie betreft van vloeren en muren wordt er gebruik gemaakt van het materiaal PUR. Dit omwille van de hoog isolerende waarde en de betaalbaarheid hiervan. De oude stookolieketel wordt vervangen door twee nieuwe condenserende stookolieketels in cascade waardoor de kosten voor aanpassing van de verwarmingsleidingen verwaarloosbaar worden geacht.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Voor de toekomst zou er rekening gehouden kunnen worden met de omgevingsfactoren van de site. Op een kleine afstand is het recyclagecentrum van Brasschaat gelegen en na een bespreking met de beleidscoördinator van het gemeentebestuur bleek dat er in de nabije toekomst geïnvesteerd zal worden in energiewinning uit biomassa. Hierbij zou tuinafval e.d. omgezet kunnen worden in biogas waarmee op duurzame manier gebouwen verwarmd kunnen worden. Verder willen we ook graag inventieve manieren van duurzame energiebesparing vermelden, zoals bijv. een grondbuis die via bodemwarmtewisselaars de te verwarmen lucht kan voorverwarmen tot grondtemperatuur. Een laatste aanbeveling die we maken is het gebruik van zonnepanelen. Een groot deel van de daken van de desbetreffende gebouwen hebben immers een gunstige oriëntatie voor de opvang van zonne-energie.

Strategische Projectenorganisatie Kempen vzw

Opzetten van een (kosten)efficiënt shared service center

Contactpersoon: Guy Ruts

Contactgegevens: Campus Blairon 714

2300 Turnhout

guy.ruts@spk.be

Team: Michelle Stappaerts, Lieze Belmans, Seppe Geussens,
Jennifer Pas

Kernwoorden: lean, kostenefficiënt, shared service center

Voorstelling van de organisatie — SPK vzw is een projectenorganisatie die, samen met andere partners, vernieuwende projecten realiseert die bijdragen aan de overgang naar een duurzame en aantrekkelijke regio. De projecten kunnen economisch, sociaal en/of ecologisch van aard zijn.

Vanuit de projectwerking zijn in de loop der jaren verschillende spin off's (vzw's) ontstaan; OMC (Open Manufacturing Campus), KIKO (Kempense Initiatieven voor KinderOpvang), WaterstofNet. De financiële en personeelsadministratie voor deze vzw's gebeurt binnen SPK vzw.

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — Samen met andere partners realiseert SPK vernieuwende projecten die concreet bijdragen aan de overgang naar een duurzame, aantrekkelijke regio. In het projectwerk op het scherp van de snede streeft SPK naar verbinding, kruisbestuiving en innovatie om zo een uniek hefboomeffect te realiseren voor de regio. De aandacht gaat naar een duurzame integratie van: Sociale Innovatie, Ecologische Innovatie, Economische Innovatie. In de schoot van SPK zijn een aantal vzw's ontstaan waarvan de boekhouding en administratie gecentraliseerd is bij SPK vzw zelf. In de loop der jaren zijn er verschillende administratieve en boekhoudkundige processen gegroeid voor de verschillende vzw's. Deze processen zijn niet op elkaar afgestemd waardoor er inefficiënties zijn. De bedoeling van dit werk is om de verschillende processen binnen de organisatie in kaart te brengen en de inefficiënties te analyseren. Meer specifiek gaat het over de payroll, de boekhoudkundige systemen en de betalingsopvolging binnen de verschillende vzw's.

Methodologie — Als algemene methodologie wordt er gebruik gemaakt van de 'lean' principes voor efficiëntie in de gebruikte processen te realiseren. In het kort komt dit neer op het elimineren van verspilling in een proces zodat flinke kosten kunnen worden bespaard en winst kan toenemen. Ten eerste brengen we enkele dagen door in SPK vzw om de huidige processen te analyseren. Deze worden in kaart gebracht in een zogenaamde AS IS-situatie. Hier vermelden we ook de verspillingen of inefficiënties die worden waargenomen bij het in kaart brengen van de processen. Vervolgens doen we een voorstel op basis van deze gevonden inefficiënties in de TO BE-situatie. Om de organisatie te helpen om de voorgestelde verbeteringen door te voeren, stellen we ook een implementatie plan op.

Resultaten — De voornaamste struikelblokken die uit onze analyse naar voren zijn gekomen, zijn het gebrek aan een welomschreven takenpakket voor iedere werknemer alsook het gebrek aan een duidelijke eindverantwoordelijke voor iedere taak. Bovendien gaan heel wat processen gepaard met tijdsverspilling, papierverspilling, verlies van documentatie en dubbel werk. Verder is ook communicatie een aandachtspunt, in die zin dat men awareness bij werknemers moet creëren, deadlines strikter moet opleggen, projectmanagers moet informeren over facturen, etc. SPK vzw heeft niet stilgezeten tijdens de looptijd van het project. De AS-IS analyse heeft de organisatie aangespoord actie te ondernemen. Hierbij zijn reeds enkele negatieve zaken weggewerkt. Er is bijvoorbeeld reeds een duidelijk takenpakket opgesteld voor iedere werknemer en voor iedere taak is een eindverantwoordelijke aangeduid.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Naast de acties die SPK vzw reeds heeft ondernomen, blijven er nog een aantal op de lijst staan. Het implementatieplan bevat dan ook belangrijke aanbevelingen voor de verdere evolutie naar een kostenefficiënt shared service center. Zo is er bijvoorbeeld nog verbetering nodig in het gebruik van de huidige elektronische toepassingen. Opleiding en cursussen kunnen hier helpen om ten volle te kunnen genieten van alle voordelen van de gebruikte softwarepakketten. Ook is het belangrijk om goed gebruik te maken van de invulformulieren binnen de organisatie voor zowel de administratie als de boekhouding, om foute of onvolledige gegevens op inkomende formulieren te vermijden. Tenslotte raden we ook aan om bij soortgelijke organisaties na te gaan welke boekhoudsoftware zij gebruiken en in hoeverre zij daar tevreden van zijn, alvorens in de toekomst over te schakelen naar een softwarepakket dat voldoet aan de stijgende noden van de organisatie.

Universiteit Antwerpen - Project MVO

Ondersteuning bij de projecten MVO

Contactpersoon:	Jelle Van Camp
Contactgegevens:	Prinsstraat 13 2000 Antwerpen jelle.vancamp@uantwerpen.be
Team:	Bob Vissers, Eline Van der Wee, Jonas Kesselaers, Laurens Cnudde
Kernwoorden:	ondersteuning, management, organisatie

Voorstelling van de organisatie — De Universiteit Antwerpen is een kenniscentrum met 4.000 medewerkers waar grensverleggend en vernieuwend onderzoek wordt uitgevoerd op internationaal niveau. De universiteit besteedt hierbij bijzondere zorg aan de opvang en begeleiding van de studenten, met voortdurende aandacht voor onderwijsinnovatie. De universiteit is een autonome pluralistische universiteit die wenst mee te werken aan een open, democratische en multiculturele samenleving, en die een gelijkheidskansenbeleid voert.

Getuigenis —

Project MVO is een dynamisch opleidingsonderdeel. Elk jaar opnieuw vertrekken we vanuit een vaste basis en proberen hieraan kleine toevoegingen te doen of kleine wijzigingen aan te brengen. Naast de (tevergeefse) opstart van een Facebook-pagina, lag de uitdaging bij het organiseren van een netwerkevent voor geïnteresseerde non-profit organisaties. Insteek was/is het opgebouwde netwerk samenbrengen en hen tips & tricks meegeven omtrent 'Efficiënt omspringen met beperkte middelen'. Helaas zijn de studenten er niet in geslaagd om dergelijk event op poten te zetten; een gemiste kans.

De nieuwsbrieven werden traditioneel voortgezet, waardoor consistente externe communicatie werd verzekerd. Een laatste opdracht is de ondersteuning van het slotevenement dat plaats vindt op 16 mei 2014. Dat het moeilijk is om sponsors te vinden hebben de studenten uit eerste hand ervaren. Creatief omspringen met beperkte middelen is dan ook de boodschap. Het zoeken naar sponsors in natura, is daar één van. Ik kijk samen met u uit naar het resultaat!

Probleemschets — Onze opdracht was de werking van het opleidingsonderdeel Project Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (Project MVO) ondersteunen. Concreet was ons team belast met drie taken. (1) De organisatie van het slotevenement waar alle projecten werden voorgesteld. Voor de werking hiervan te waarborgen moesten sponsors worden gezocht. (2) De informatiestroom tussen de organisaties onderling, de studenten onderling en tussen de studenten en de organisaties verzorgen. Dit deden we door het informatieplatform te onderhouden: onze maandelijkse nieuwsbrief die vorig jaar succesvol was gelanceerd door onze voorgangers. (3) Een evenement op poten stellen waarbij een aanbod wordt gedaan naar de social-profit organisaties.

Methodologie — Om sponsoring binnen te halen hebben we de sponsordossiers die al bestonden geactualiseerd. Hiermee zijn we dan aan de slag gegaan, via mail en persoonlijk contact, om zoveel mogelijk sponsoring bij elkaar te krijgen. Om de continuïteit te bewaren, zijn we qua lay-out op het elan van de vorige nieuwsbrieven verdergegaan. We wilden echter de perceptie van de verschillende projecten vanuit het standpunt van de organisatie ook belichten. Daarom hebben we soms ook getuigenissen van de organisaties toegevoegd, naast enkele getuigenissen van studenten. Ook hebben we de opgerichte facebookpagina onderhouden. Voor het netwerkevenement werd ons een thema aangeleerd. Binnen dit thema zouden drie experts elk een luik behandelen door middel van een lezing of casevoorstelling. Een peiling naar de interesse bij de organisaties leverde een voorinschrijving van 51 geïnteresseerden op.

Resultaten — Voor de werking van het slotevenement en de aansluitende receptie werd er EUR 600 euro in geldelijke sponsoring en EUR 1900 euro in natura opgehaald. Voornamelijk bij de UA zelf en Delhaize. De prijzen die worden uitgereikt aan de groepjes met de beste projecten werden gesponsord in natura. De totale waarde bedraagt EUR 1000. Er zullen giftbags uitgedeeld worden aan de deelnemende organisaties met merchandising van de UA. Verspreid over het academiejaar werden er vijf nieuwsbrieven verspreid in ons netwerk van ruim 200 studenten, professoren en organisaties. Deze focusten elk op projecten rond een bepaald domein zoals events en marketing, financiële analyse etc. Het netwerk van Project MVO hebben we ook vergroot door contact te hebben met bijvoorbeeld de AMS. Een netwerkevenement hebben we door het gebrek aan een derde spreker niet kunnen organiseren. Het succes van de facebookpagina valt, met 67 likes en praktisch geen interactie, geen succes te noemen.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Uit onze bevraging is gebleken dat er wel degelijk een breed publiek te vinden is voor een netwerkevenement met lezingen rond subsidies en efficiënter te werk gaan met minder middelen. Wij bevelen dan ook sterk aan dat er volgend jaar een netwerkevenement wordt georganiseerd. Onze rubriek die doelde op interactie tussen de studenten en de organisaties bleef onderbenut. Uit een officieuze peiling bij de studenten bleek ook dat de nieuwsbrief niet veel wordt gelezen. We hebben er geen idee van of hij door veel ondernemingen gelezen wordt. Als dit zo is, kan de nieuwsbrief blijven bestaan maar dan met focus op organisaties. De nuttige tips voor de studenten die in de nieuwsbrief staan, kunnen gebundeld worden en gebriefd worden in het begin van het academiejaar en op de website van MVO gepost worden. De facebookpagina is geen succes omdat elk groepje met zijn eigen project bezig is en dat de opdrachten zo specifiek zijn dat er te weinig raakvlakken tussen de projecten onderling zijn om een nuttig forum van vraag en antwoord te creëren.

Universiteit Antwerpen - Bridee

Ondersteuning bij organisatie Bridee

Contactpersoon:	Johan Braet
Contactgegevens:	Prinsstraat 13 2000 Antwerpen johan.braet@uantwerpen.be
Team:	Nicolas Paeshuyse, Charlotte Van Lent, Tinne Vettenburg
Kernwoorden:	projectmanagement, marketing, planning

Voorstelling van de organisatie — De Universiteit Antwerpen is een kenniscentrum met 4.000 medewerkers waar grensverleggend en vernieuwend onderzoek wordt uitgevoerd op internationaal niveau. De universiteit besteedt hierbij bijzondere zorg aan de opvang en begeleiding van de studenten, met voortdurende aandacht voor onderwijsinnovatie. De universiteit is een autonome pluralistische universiteit die wenst mee te werken aan een open, democratische en multiculturele samenleving, en die een gelijkheidskansenbeleid voert.

Business and design students work together from February till May on smart venture ideas. With the support of academic, practitioner and design coaches they will create real businesses together with the owner of the original idea. Are you a potential idea owner, a business or design student, then you can get involved!

Getuigenis — Getuigenis ontbrak bij het ter perse gaan.

Probleemschets — Bij jongeren is er zeker een interesse voor het opstarten van een eigen bedrijf, hoewel hier echter vaak een goed idee voor een bedrijf ontbreekt. Het concept van Bridee 'interdisciplinaire teams samenstellen en uitdagen om samen een degelijk businessplan op te stellen' is uniek en speelt op deze nood in. Het brengt jongeren met goede ideeën samen met jongeren die de kennis hebben om deze ideeën uit te bouwen naar een bedrijf. Toch is gebleken dat Bridee in de huidige editie nog met enkele uitdagingen kampt, voornamelijk omtrent planning en communicatie. De taak van studenten hierbij is om de huidige editie te ondersteunen en mee te organiseren, en de huidige editie te analyseren en aanbevelingen te doen naar toekomstige edities.

Methodologie — In de periode september tot januari werden de studenten nauw betrokken in de marketing van Bridee. Er werden zoveel mogelijk studenten op zoveel mogelijk verschillende manieren aangesproken om aan dit project deel te nemen. Hierbij bedachten de studenten mee marketingstrategieën, hebben ze enkele infomomenten georganiseerd,.. Bij de wijziging van de originele planning werden de studenten betrokken om constructief verder te bouwen aan het project en op zoek te gaan naar meer studenten die interesse hadden voor dit project. Op 11 februari ging Bridee officieel van start met de IDEAfair. Hierbij hebben de studenten zich geconcentreerd op ondersteunende activiteiten om de organisatie van dit event te faciliteren. Tijdens de looptijd van Bridee (februari – mei) konden de studenten deelnemen aan de workshops, de teams begeleiden en kregen ze de vraag van de organisatie om deze editie van Bridee te analyseren en evalueren en aanbevelingen naar de volgende edities te maken.

Resultaten — De resultaten van de praktische ondersteuning werden duidelijk tijdens de events. De concrete aanbevelingen naar volgende edities toe spelen zich af op verschillende vlakken. Door nieuwe partners aan te trekken kan Bridee aan naamsbekendheid winnen, meer geïnteresseerden aantrekken en betere ondersteuning aanbieden aan de deelnemende teams. Een andere opportuniteit schuilt in het opstellen van een duidelijke, geheel omvattende planning die voldoende ruimte laat voor complicaties en wijzigingen. Dit aansluitend met een back-up plan waarin een alternatief scenario voorgesteld wordt wanneer er wijzigingen doorgevoerd moeten worden. Ook een verbeterde Vinterne en externe communicatie moet hoog op de agenda komen te staan. De website van Bridee kan hierbij een sleutelement worden voor vlotte communicatie tussen de verschillende stakeholders van Bridee (partners, deelnemers, fellows, ...).

Universitaire Stichting voor Armoede Bestrijding

Vergelijkende studie van de huurlasten tussen de drie sociale woningmaatschappijen in Antwerpen

Contactpersoon: Rit Van Damme

Contactgegevens: Prinsstraat 32

2000 Antwerpen

rit.vandamme@uantwerpen.be

Team: An Sofie Van De Ven, Jolien Kempeneer,
Astrid De Cleyn, Jeremy Kadic

Kernwoorden: huurlasten, vergelijking, sociale woningen

Voorstelling van de organisatie — De vereniging wil een platform bieden aan allen die zich in de situatie van de armsten willen verdiepen en die de universiteit als hefboom willen hanteren in de strijd tegen armoede. USAB probeert via zijn Studieluik allerlei initiatieven te ondersteunen waarbij studenten en academici worden betrokken om van Armoede een thema te maken. Via het vrijwilligersluik kunnen ook studenten en personeel meewerken zodat de ganse universiteit op alle terreinen bij betrokken is bij de Armoedeproblematiek.

Getuigenis —

Dankzij het initiatief dat het Forum van de Handelsingenieurs heeft opgezet hebben wij al enkele mooie samenwerkingen gekend tussen studenten en de leden van vrijwilligersorganisaties zoals USAB en voor dit jaar de mede-organisatie PASH. Het is altijd zoeken naar een goede start, ook al is het onderwerp zo duidelijk en de opdracht eenvoudig.

Dank zij het doorzettingsvermogen van de studenten en hun duidelijk opgebouwde kennis tijdens hun vorige jaren kunnen zij hun onderzoek tot een goed einde brengen. Volgens onze vereniging is het een leerschool naar de realiteit waarin een probleem soms zeer simpel lijkt maar waar ontzettend veel andere factoren meespelen.

Wij blijven geloven in deze vorm van “leer” momenten.

Probleemschets — USAB wil graag in samenwerking met PASH een onderzoek uitvoeren naar de verschillende prijsberekeningen om huurlasten te bepalen in de drie sociale woningmaatschappijen in Antwerpen. Het blijkt namelijk dat er grote inconsistenties bestaan in de berekeningen en tengevolge ook in het bedrag dat de huurders moeten betalen. Er moet hiervoor worden nagegaan of alle woningmaatschappijen de wettelijke regels in verband met huurlasten correct toepassen. Vervolgens moet er worden uitgemakt waaraan de verschillen tussen de drie maatschappijen toe te wijten zijn en hoe de prijsberekening transparanter en consistentere gemaakt kan worden. Indien de verschillen significant zijn kan PASH aanbevelingen doen aan de woningmaatschappijen om hun prijsberekeningswijze aan te passen.

Methodologie — Om een grondige analyse te kunnen uitvoeren hebben we eerst de websites van de drie maatschappijen bezocht om een eerste idee te krijgen over welke criteria gebruikt worden voor de berekening van de huurlasten. We bestudeerden ook de wettelijke artikels die bestaan in verband met huurlasten zodat we de criteria die door de maatschappijen gebruikt worden, kunnen testen aan de wettelijke bepalingen. Aangezien we nog niet voldoende en gedetailleerde informatie konden bekomen van de websites, hebben we de woningmaatschappijen een bezoek gebracht om concretere vragen te kunnen stellen. We hebben van de maatschappijen nog diverse documenten en voorbeelden van huurafrekeningen gekregen zodat we een gedetailleerdere analyse konden uitvoeren. Nadat de verschillen duidelijk waren, maakten we een simulatie waaruit de verschillen in aangerekende bedragen duidelijk werden. Hieruit volgden dan ook enkele aanbevelingen om het nog beter te doen in de toekomst.

Resultaten — Uit onze analyse blijkt dat niet alle woningmaatschappijen de huurlasten berekenen conform de wetgeving. De huurlasten voor onderhoud worden door de drie maatschappijen niet altijd correct volgens de wet berekend. ABC en De Ideale Woning berekenen water en elektriciteit en gas wel op de correcte manier, in tegenstelling tot de Woonhaven die een verdeelsleutel gebruikt die wat afwijkt van wat wordt voorgeschreven door de wetgeving. Onze simulatie bevestigt dan ook ons vermoeden, de bedragen voor de huurlasten verschillen tussen de drie maatschappijen. De grootste verschillen worden genoteerd in de bedragen die worden aangerekend voor het verbruik van gas en elektriciteit in de gemeenschappelijke delen en het verbruik van water.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — Aangezien de verschillen tussen de drie maatschappijen op het eerste zicht vrij groot zijn, wordt vooral aan Woonhaven aangeraden om de regels te volgen om zo een meer conforme berekening te hebben met de andere maatschappijen. Uiteraard kunnen verschillen in huurlasten te wijten zijn aan verschillende condities van de woningen. Het blijkt bovendien dat Woonhaven verkiest om het gasverbruik halfjaarlijks af te rekenen en dus niet mee op te nemen in de huurlasten, hierdoor wordt het verschil in het uiteindelijke verschuldigde bedrag tussen de maatschappijen kleiner. Er kan wel worden aangeraden aan alle maatschappijen om het verbruik te berekenen met gebruik van een radiofrequentiesysteem waardoor het verbruik kan gemeten worden van buitenaf de woning. Hierdoor wordt er correcter gemeten en kan er ook sneller bijgestuurd worden in geval van overmatig verbruik.

Universitair Ziekenhuis Antwerpen - UZA

Procesflow analyse van een spoeddienst

Contactpersoon:	Koen Monsieurs
Contactgegevens:	Wilrijkstraat 10 2650 Edegem koen.monsieurs@uza.be
Team:	Lieselotte Bernaerts, Jolien De Clerck, Yannick Michielssen William Struyf, Maarten Van Langendonck
Kernwoorden:	efficiënte flow , patiëntencomfort, triage

Voorstelling van de organisatie — Het UZA is een universitair centrum voor topklinische en klantvriendelijke patiëntenzorg, hoogwaardige academische opleiding en grensverleggend wetenschappelijk onderzoek met een belangrijke internationale dimensie. Als universitair centrum willen wij een vooraanstaande positie innemen in patiëntenzorg, wetenschappelijk onderzoek en opleiding. Ons doel? Erkend worden als innovatieve kwaliteitsorganisatie met een uitstekende reputatie, een krachtig netwerk en enthousiaste medewerkers.

Getuigenis —

De dienst spoedgevallen van het UZA is een complexe omgeving waar veel patiënten tegelijkertijd de best mogelijke zorg verwachten. Elk jaar groeit onze dienst, daarom is het belangrijk om te blijven innoveren zodat we de patiënten op de meest efficiënte manier kunnen blijven helpen. Als artsen en verpleegkundigen zijn we vooral opgeleid om medische en verpleegkundige zorg te verlenen, maar op gebied van bedrijfskunde hebben we minder expertise. Door samen te werken met studenten ingenieurs binnen het MVO project kunnen we externe expertise toevoegen. We kozen drie thema's: optimaliseren van de steeds groeiende patiëntenstroom (organisatie), registreren van aanmeldklachten en diagnoses (integratie van informatie uit verschillende bronnen), betrekken van patiënten bij hun registratie (IT project, empowerment van patiënten). In twee van de drie projecten proberen we links te leggen met gelijkaardige problemen bij huisartsen. Rond elke topic werkt een groepje van enkele studenten. Mijn ervaring is dat het voor hen een hele uitdaging is om de complexe wereld van de spoedgevallen te doorgronden, maar dat is natuurlijk juist hun opdracht. De regelmatige contacten met de studenten hebben voor ons op zich al geleid tot meer inzicht in de probleemstelling en mogelijke oplossingen. Onze verwachting is dat de projecten zullen resulteren in een externe analyse en advies die zullen bijdragen aan de innovatie van onze werking.

Probleemschets — Op de spoeddienst van het UZA lopen de processen noch efficiënt noch op elkaar afgestemd, voor op piekmoment loopt het mis. Patiënten moeten vaak te lang wachten met te weinig informatie over de bezetting van de spoed op dat ogenblik. Ze moeten hun verhaal vaak herhalen waarbij ze steeds worden verder doorverwezen van balie naar wachtkamer zonder enige privacy. Er wordt weinig tot geen onderscheid gemaakt op vlak van urgentie bij de binnenkomende patiënten. De informatiestroom tussen de dokters, verpleegkundigen en het administratief personeel gebeurt nog steeds op papier in plaats van digitaal. De infrastructuur van de spoeddienst speelt ook niet in op lean werken, b.v. scherm voor dokters hangt op onefficiënte plaats.

Methodologie — Door observaties en intensief contact met meneer Monsieurs werden de processen van de spoeddienst stap voor stap in kaart gezet om zo een beter inzicht te krijgen van de flow die de patiënt doorloopt alsook de informatiestroom die de patiënt met zich meebrengt. Deze flow werd stap door stap doorlopen en kritisch onder de loep genomen met het oog op patiëntencomfort. Hierbij werd ook rekening gehouden met de verbouwingen en veranderingen die op til zijn naar aanleiding van het invoeren van het triagesysteem. Hier bijaansluitend werd de literatuur in verband met dit domein grondig bestudeerd om zo vertrouwd te geraken met best practices die zich in deze sector een rol spelen.

Resultaten — Naast het specifiek vertalen van de literatuurstudie naar de spoeddienst van het UZA, werd een hele reeks aanbevelingen naar voren gebracht die de efficiëntie van de processen in de spoeddienst ten goede zouden komen alsook het patiëntencomfort zouden verhogen. Het gaat hier over het oriënteren van bepaalde flows, aanleggen van een fast track, aangeven van noodzakelijkheden voor het benodigde digitale informatie-systeem en implementeren van principes van lean werken. Hierbij hoort ook het opstellen van een procesflow en het uittekenen van de verschillende stromen op plattegrond.

Aanbevelingen/Opmmerkingen — De timing van het project was niet optimaal aangezien dit vlak voor de verbouwingen gebeurde en zo dus op de rand van oud en nieuw systeem liep. Ook de weinige medische kennis van de groep maakten de situatie er ook niet eenvoudiger op. We konden uiteraard wel rekenen op de steun van meneer Monsieurs.

Vlaamse actieve senioren vzw

De tijd van je leven!

Contactpersoon: Danny Simons
Contactgegevens: Lange Winkelhaakstraat 38
2060 Antwerpen
tel. 03/233.50.72
info@vlaamseactievesenioren.be
www.vlaamseactievesenioren.be
Team: Floor Verbiest, Lisa D'Agnolo, Ellen Kenis, Stéphanie Massart
Kernwoorden: seniorenvereniging, 55+, internetprofilering

Voorstelling van de organisatie — Vlaamse actieve senioren vzw (roepnaam: VI@s) is de thuishaven van meer dan 10.000 dynamische ouderen en jonggepensioneerden in meer dan 100 lokale afdelingen. De vereniging is Vlaams bewust, pluralistisch en niet-partijpolitic gebonden en biedt ruimte voor cultuur, educatie, sport, gezelligheid en maatschappelijke activering.

Getuigenis —

Tijdens academiejaar 2012-2013 bogen studenten zich over de interne communicatie van de vereniging. Dit resulteerde in een nuttige 'Analyse van interne communicatieprocessen' met veel praktische tips en tools om onze top-down-communicatie opnieuw gezond te maken. Ook de aanbeveling 'Zorg dat de vereniging een eigen Facebookpagina krijgt' werd ter harte genomen en meteen vertaald in een nieuw projectvoorstel. Naambekendheid, streven naar meer (en jongere) leden, expansie ... Het internet en meer bepaald het gebruik van sociale media zijn hierbij onontbeerlijk geworden. Dit alles is echter niet zo evident voor een seniorenvereniging waarbij de gemiddelde leeftijd van de leden boven de 70 jaar ligt. Gelukkig zijn we geen complete digibeten maar de extra ondersteuning in cyberspace was zeer welkom. De enquête, opgesteld en uitgevoerd door de studenten, leerde ons dat seniorenwerkingen nog steeds een negatief beeld oproepen bij 55-ers. En laat dat nu net het doelpubliek zijn dat we zo broodnodig hebben voor de algemene verjonging van de vereniging. Dit doelpubliek noemen we de e-senioren. Zij zijn actief op internet en Facebook en daar zullen we hen in de toekomst moeten gaan zoeken. Een grondige analyse van onze website en goede ondersteuning bij het opmaken van onze eigen Facebookpagina zijn de eerste belangrijke stappen.

Probleemschets — De groep van senioren wordt almaar groter en daarmee ook de doelgroep van VI@s. Dit is positief maar heeft ook als gevolg dat het leeftijdsverschil tussen leden groter is geworden en dit kan voor jongere leden een drempel zijn om aan te sluiten. Bovendien kampt het gehele verenigingsleven met een stagnatie in ledenaantal, waar ook VI@s mee te maken heeft. Mensen zijn op zoek naar leuke bezigheden, zonder zich daarbij te binden. Deze verminderde loyaliteit zorgt voor deze vzw bovendien ook voor problemen in verband met de opvolging van het bestuur in alle departementen en op alle niveaus. Daarom wil VI@s voornamelijk jongere senioren vanaf 55 jaar aantrekken. Er moet dus extra ingezet worden om net deze doelgroep te bereiken via de meest effectieve kanalen en vooral bij hen VI@s bekender te maken.

Methodologie — Eerst werd informatie ingezameld over de markt en de sector van seniorenverenigingen via informatie van VI@s zelf en via eigen opzoekwerk. Aan de hand van deze info en de vooropgestelde doelstelling werd een vragenlijst opgesteld die na goedkeuring werd gelanceerd. Via deze vragenlijst werd getracht meer te weten te komen over de bekendheid van VI@s en andere organisaties, over lidmaatschap bij dergelijke verenigingen, over interesses en over de preferente communicatiekanalen van het doelpubliek. Via onze persoonlijke contacten en contacten verkregen via een oproep op Facebook bij medestudenten werd een representatieve steekproef bekomen van ongeveer 50 mensen tussen de 55 en de 75 jaar uit de vijf Vlaamse provincies. Bij deze mensen werd de enquête vervolgens persoonlijk of telefonisch afgenomen.

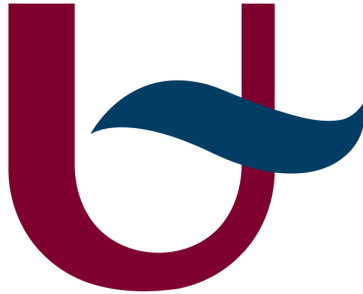
Resultaten — Na analyse van de beantwoorde enquêtes zijn enkele conclusies naar voren gekomen. Ten eerste zijn jongere senioren niet geneigd om zich snel aan te sluiten bij een seniorenvereniging omdat over het algemeen hun beeld van zo'n vereniging veel ouder is dan dat zij zich op dit moment voelen. Net nadat deze mensen gestopt zijn met werken liggen hun interesses nog niet onmiddellijk bij seniorenverenigingen, maar wordt dit eerder gezien als iets voor later (aangezien veel van hun ouders bijvoorbeeld nog lid zijn). Ook kon afgeleid worden dat dit jongere segment van de doelgroep actief gebruik maakt van het internet om informatie te verzamelen. De focus van VI@s moet dus verschoven worden naar een betere en jongere profilering op het internet en op Facebook om hun jongere doelpubliek effectief te kunnen bereiken en aan te trekken.

Aanbevelingen/Opmerkingen — Met deze resultaten als startpunt en met de versnippering van de vzw in het achterhoofd – er is gebleken dat lokale afdelingen redelijk autonoom werken – werden enkele voorstellen en ideeën gegeven die VI@s in zijn globaliteit zouden kunnen helpen. Zo werd de huidige – quasi onbestaande – Facebookpagina verbeterd en opgefrist. Ook werd een 'mini cursusje' gegeven over hoe deze te onderhouden zodat er frequenter en interactiever gecommuniceerd zal worden in de toekomst. Verder werden ook aanbevelingen geformuleerd om de website een jongere en actievere uitstraling te geven. Tot slot werden nog enkele inhoudelijke voorstellen gedaan, waaronder de oprichting van een soort 'Jong VI@s' om beter aan te sluiten bij de noden en wensen van jonge senioren. Binnen dit Jong VI@s moet de nadruk onder andere komen op intergenerationele activiteiten, ie samen met kleinkinderen, en actieve sporten.

Sponsors

De volgende organisaties hebben blij gegeven van hun appreciatie en zorgden mee voor de verwezenlijking van het slotevenement:

DOCTORAATSPAKKET:



Deloitte.

BACHELORPAKKET:

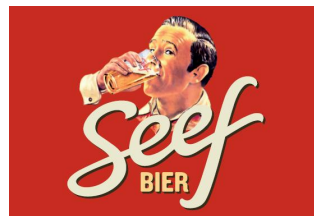


**Frederika
Hostens**
redactie & eindredactie

Bobbejaanland family park



accenture
High performance. Delivered.



Overzicht projecten

Hierna wordt een overzicht gegeven van alle projecten die uitgevoerd werden tijdens het academiejaar 2013-2014. Voor verdere informatie kan u terecht bij de contactpersoon zoals weergegeven bij de projecten. Daarnaast kan u ook steeds meer informatie bekomen bij de begeleider van het project aan de kant van de Universiteit Antwerpen.

n°	Project		Interne Begeleider
1	Accent		
	Coussée	Joren	
	Deighton	Charly	Herbert Peremans
	Weimberg	Gary	
2	Antwerps Integratiecentrum de8		
	Appelen	Maarten	
	Popova	Alissa	Jaco Van der bank
	Van Damme	Benjamin	
	Van Der Wildt	Nika	
3	Antwerps Platform Generatiearmen		
	Geers	Sarah	
	Collin	Henri	Johan Springael
	Dams	Hannes	
	Gijsbrechts	Joren	
4	Arktos		
	Thomas	Lien	
	Elzendoorn	Steven	Kenneth Sørensen
	Sijssens	Yannick	
	De Vlam	Justine	
5	Auxilia		
	Jardinet	Christophe	
	Zanko	Nikola	Herbert Peremans
	Reynaert	Manu	
6	Belgisch Centrum voor Geleidehonden		
	Cornette	Quentin	
	Au	Yee Ki	Herbert Peremans
	Van Oostayen	Julie	
	Welleman	Robin	
7	Boek.be		
	Vochten	Nick	
	Sap	Frederik	Kenneth Sørensen
	Nunez-Garcia	Chloë	
	Vissers	Yanni	

n°	Project	Interne Begeleider
8	BX Brussels Balliauw Matteo Ackermans Anthony Lamberts - Van Assche Sara Zanko Rosemary	Johan Springael
9	Centrum Kauwenberg Genyn Charlotte Van Haute Ruben Vercruyssen Vincent Van Overloop Dries	Johan Springael
10	Centrum voor Natuur- en Milieueducatie - Teambuilding Van den Branden Jef Beyers Timo Cattoor Vincent Wouters Eline	An Kempeneers
11	Cirkant Van Dijck Tess van den Akker Jelke Hermans Ben Cuypers Matthias	Jochen Janssens
12	Cofena - Jongeren De Vry Stijn Benabid Roberto De Kerpel Thibault Janssen Floris	Johan Braet
13	Creatief Schrijven Van Camp Lyn Janssens Maité Steenhoudt Rafael Verdugt Mathieu	Dorien Herremans
14	DBC Openluchtvoeding Vanden Kieboom Warre Van Drom Karen De Witte Jeroen Simons Karen	Kenneth Sörensen

n°	Project		Interne Begeleider
15	De Biehal - Sociaal Tewerkstellingscentrum		
	Mortelmans	Ward	
	Verschueren	Roy	Johan Springael
	Osorio Baguer	Gabriel	
	Vuylsteke	Stéphan	
16	De Open Deur		
	Van de Weyer	Stephanie	
	Van Dijck	Tom	Kenneth Sörensen
	Pollet	Stephanie	
	Uytbroeck	Elias	
17	de Filharmonie		
	Van Geet	Joris	
	Jespers	Alexandra	Christof Defryn
	Huygens	Frederik	
	Brandini-Polizzi	Giulia	
18	Dienst Kinderopvang Stad Gent - Procesanalyse		
	Deyaert	Astrid	
	Huybrechts	Glenn	Dorien Herremans
	Jacobs	Evert	
	De Wiew	Frederik	
19	Eliza en UZA		
	Boeykens	Nathalie	
	Frimout	Alexander	Johan Braet
	Vereecken	Lissa	
	Gharakeshishyan	Hayarpi	
20	FSC Belgium		
	De Belder	Sebastiaan	
	Somers	Laurens	Sanne Lemmens
	Penen	Phéline	
	Ickroth	Oliver	
21	Huisartsenwachtpost en Medisch Huis Colin		
	<i>zal niet worden uitgevoerd</i>		

n°	Project		Interne Begeleider
22	Kavka		
	Moeremans	Pieter	
	Buyse	Charlotte	Johan Springael
	Hein	Max	
	De Parade	Jelle	
23	Koraal		
	Ntibashirakandi	Eddy	
	Niemba Suka	Mikhaël	Dorien Herremans
	Heusdens	Ivy	
	Van den Driessche	Katheleyn	
24	Medisch Huis Colin en UZA		
	De Ceuster	Casper	
	Pelgrims	Lene	Ellen Tobback
	Groetaers	Gilles	
	Biltjes	Mickey	
	Bergmans	Tom	
25.1	MKL - Kostenstructuur		
	De Herdt	Britte	
	Schramme	Steven	Annelies De Corte
	Van Roten	Sabine	
	Maldague	Sébastien	
25.2	MKL - Goederenstromen		
	Van Gool	Jolien	
	Buytaert	Sarah	Annelies De Corte
	De Vleeschauwer	Sophie	
	Van Cappellen	Dorien	
26.1	OCMW Antwerpen - Sociale Huurtarieven		
	Campforts	Michiel	
	Sulmon	Jasper	Johan Braet
	Van Looveren	Luce	
	Verbeke	Evelyn	
26.2	OCMW Antwerpen - Sociale Tewerkstelling		
	Schröer	Monique	
	Thys	Evelien	Johan Braet
	De Keyser	Nicolas	
	Mulkens	Matthias	

n°	Project	Interne Begeleider
26.3	OCMW Antwerpen - Energiescan	
	Paternoster Alexander	
	Van Landeghem Jef	Johan Braet
	Aerts Thomas	
	De Clerck Niels	
	Willems Daan	
27	OCMW Kalmthout	
	De Kooning Dorien	
	Van Gils Robin	Heidi Arnouts
	Koyen Jens	
	Peeters Pieter-Jan	
28	Payoke	
	van Lier Hannes	
	Vansteenkiste Maxim	Kenneth Sørensen
	Cambula Malco	
	Laenen Stijn	
29	PEFC Belgium	
	Somers Wim	
	Peeters Maxim	Sanne Lemmens
	Van den Broeck Astrid	
	Bosman Jan	
30	Provincie Antwerpen, dienst DMN - Economische analyse	
	Deprez Steffi	
	Crab Mathias	André Boen
	Van Spilbeeck Nicolas	
	Vansteengebreeck Maxim	
31	Regionaal Landschap de Voorkempen	
	De Nayer Karel	
	Braeckmans Laurie	Adriaan Herremans
	Balliauw Elise	
	Veiro Erik	
32	Roosendaal	
	Kemland Lukas	
	D'Hollander Magali	Kevin Milis
	Coox Michiel	
	De Swert Jesse	

n°	Project		Interne Begeleider
33	Rotonde Laeremans Vlaminckx Dugailly Vandaele	Jelle Steven Lasse Bert	Kevin Milis
34	SPK Belmans Pas Stappaerts Geussens	Lieze Jennifer Michelle Seppe	Kevin Milis
35.1	Universiteit Antwerpen - Project MVO Cnudde Kesselaers Vissers Van der Wee	Laurens Jonas Bob Eline	Jelle Van Camp
35.2	Universiteit Antwerpen - BRiDEE Vettenburg Van Lent Paeshuyse	Tinne Charlotte Nicolas	Herbert Peremans
36	USAB - Huurlasten Kempeneer Van De Ven De Cleyn Kadic	Jolien An Sofie Astrid Jeremy	Johan Springael
37	UZA Struyf De Clerck Bernaerts Van Langendonck Michielssen	William Jolien Lieselotte Maarten Yannick	Johan Braet
38	Vlaamse Actieve Senioren Kenis Massart D'Agnolo Verbiest	Ellen Stéphanie Lisa Floor	Herbert Peremans

