

DEPARTEMENT DIENSTEN

VOOR HET ALGEMEEN REGERINGSBELEID

DEPARTEMENT

P. 2-3

SECRETARIS-GENERAAL
VAN HET DEPARTEMENT DAR

P. 6-7

AFDELING
KANSELARIJ

P. 10-11

AFDELING CONTACTPUNT
VLAAMSE INFOLIJN ^(CPVI)

01.02.03.04.05.06

AFDELING STAFDIENST
VAN DE VLAAMSE REGERING

P. 4-5

AFDELING
COMMUNICATIE

P. 8-9

AFDELING MANAGEMENTONDERSTEUNENDE
DIENSTEN ^(MOD DAR-IV)

P. 12-13

SECRETARIS-GENERAAL VAN HET DEPARTEMENT DAR

De secretaris-generaal staat aan het hoofd van het **Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR)**. Hij geeft richting aan de afdelingen van het departement om volgens een gedeelde visie hun **opdrachten efficiënt en doelgericht te vervullen**. Hij ondersteunt ook de dialoog en de samenwerking binnen het departement en met de agentschappen van het beleidsdomein DAR. Binnen de hele Vlaamse administratie vervult hij een **actieve rol in de beleidsdomeinoverschrijdende samenwerking**.



DINSTEN VOOR HET ALGEMEEN REGERINGSBELEID

SECRETARIS-GENERAAL: Martin Ruebens
ADRES: Boudewijnlaan 30 bus 20, 1000 Brussel
TEL.: 02 553 59 68

departement@dar.vlaanderen.be
www.vlaanderen.be

dar.vonet.be [extranet]

TOEGEVOEGDE WAARDE

"Het Departement DAR ondersteunt de minister-president als regeringsleider voor zaken die te maken hebben met de werking van de Vlaamse Regering, haar communicatiebeleid en het hele regeringsbeleid", vertelt secretaris-generaal Martin Ruebens.

"Het departement heeft de deuren opengegooid voor de burger en het maatschappelijke middenveld en kijkt met een helikoptervisie naar de organisatie. Onze toegevoegde waarde als kenniscentrum blijkt uit de detectie van grote noden, het zien van verbanden en opportuniteiten voor de oplossing van complexe problemen in een complexe samenleving. Het nieuwe regeerakkoord met de doorbraken van het project Vlaanderen in Actie (ViA) als ruggengraat is voor ons richtinggevend. Naast de projectmatige opvolging van het regeerakkoord is de versterking van de efficiëntie en de slagkracht van het overheidsapparaat een belangrijke uitdaging voor de toekomst. Het Departement DAR heeft daarvoor samen met het Departement Bestuurszaken en het Departement Financiën en Begroting een trekkersrol waar te maken. Als secretaris-generaal wil ik het positieve imago van het Departement DAR verder uitbouwen. Het Departement DAR heeft een voorbeeldfunctie. Ik zal de nodige initiatieven nemen om de efficiënte en effectieve werking van het departement verder te versterken. Ook interne dialoog en samenwerking staan hoog op mijn agenda. Zo wil ik de banden aanhalen met de Studiedienst van de Vlaamse Regering en de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen."



Kris Peeters, minister-president van de Vlaamse Regering – De minister-president werkt nauw samen met zijn departement.

"Ik denk spontaan aan twee voorbeelden van samenwerking met het Departement DAR. Het departement ondersteunde me als formateur met verschillende diensten waardoor ik samen met mijn collega's in de Vlaamse Regering snel opnieuw aan de slag kon gaan. De afgelopen jaren was het Departement DAR ook mijn belangrijke partner in het project Vlaanderen in Actie. De medewerkers hebben in dat project bewezen wat hun meerwaarde is: strategische en operationele ondersteuning van beleidsdomeinoverschrijdende initiatieven. Ook de volgende jaren reken ik op hen om ViA verder vorm te geven, de ambities te monitoren en te blijven werken aan een draagvlak via heldere en inspirerende communicatie."

TEKSTEN: Departement DAR en schrijf.be
VORMGEVING: Volta | Vormgeving
V.U.: Martin Ruebens, Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel
DEPOTNUMMER: D/2010/3241/041

AFDELING STAFDIENST VAN DE VLAAMSE REGERING

De afdeling Stafdienst van de Vlaamse Regering **ondersteunt de Vlaamse Regering**, in het bijzonder de minister-president, voor het **algemeen regeringsbeleid**. De afdeling is ook belast met de ondersteuning voor een aantal uiteenlopende **transversale beleidsthema's** die aan het beleidsdomein Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid zijn toegewezen.

STRATEGISCHE COÖRDINATIE

"Onze belangrijkste klanten, de minister-president en de Vlaamse Regering, vinden bij ons ondersteuning bij de uitwerking van gemeenschappelijk op te volgen beleidsthema's", vertelt afdelingshoofd Brigitte Mouligneau.

"Zij doen daarbij een beroep op de expertise die wij voor deze thema's opbouwen en met hen delen. Ze rekenen op ons voor het opzetten van de nodige samenwerkingsverbanden, over de beleidsdomeinen heen, met andere overheden, middenveldorganisaties, en eventuele andere belanghebbenden. Het gaat daarbij meestal om thema's die je niet vanuit één entiteit of één bevoegdheid kunt aanpakken."

AFDELINGSHOOFD: Brigitte Mouligneau
AANTAL PERSONEELSLEDEN: 45
ADRES: Boudewijnlaan 30 bus 20, 1000 Brussel
TEL.: 02 553 58 26

StafdienstVR@dar.vlaanderen.be

De Vlaamse Regering en haar partners vertrouwen aan de Stafdienst bijvoorbeeld de algemene ondersteuning en coördinatie van het project Vlaanderen in Actie (ViA) toe. In dat kader reikt de Stafdienst de voorbereidende documenten aan voor de organen waarin leidend ambtenaren samenkomen. Brigitte Mouligneau: "Wij nodigen ook vertegenwoordigers van de verschillende beleidsdomeinen uit om rond de tafel te zitten en samen ideeën, programma's en acties uit te werken. Zo brengen we voortdurend anderen bij elkaar om samen te werken. Daarna is het aan elk van hen om de gemaakte afspraken binnen hun eigen beleidsdomein verder uit te werken. We volgen hun werkzaamheden op en brengen daarover verslag uit aan de Vlaamse Regering. Coördinatie en bevordering van samenwerking en overleg vormen dus de kern van onze activiteiten." Een aantal andere strategische processen die de Stafdienst voor zijn klanten ondersteunt, zijn: de Lissabonstrategie, de monitoring van het regeerakkoord en ViA, de Vlaamse inbreng in streekontwikkeling, het Limburgplan, en de ViA-doorbraak voor een slagkrachtige overheid.

De afdeling zorgt ook voor de ondersteuning van een aantal uiteenlopende transversale beleidsthema's. Brigitte Mouligneau somt op: "Duurzame Ontwikkeling, Coördinatie Brussel, Coördinatie Vlaamse Rand, Gelijke Kansen in Vlaanderen, Publiek-Private Samenwerking, Geografische Informatie. Sommige van die thema's vallen onder de bevoegdheid van andere ministers dan de minister-president, maar de afdeling staat ook ten dienste van die ministers. De brede scope en de grote heterogeniteit van de te behandelen aangelegenheden vormen een uitdaging voor mijn afdeling, maar zijn ook de basis voor haar toegevoegde waarde", besluit Brigitte Mouligneau.



ALLES OP EEN RIJ

TEAM ALGEMEEN BELEID

Werkt voorstellen uit voor aangelegenheden van algemeen beleid. Volgt de uitvoering van het regeerakkoord en beleidsdomeinoverschrijdende actieplannen op (bijvoorbeeld Vlaanderen in Actie, het meerjarenprogramma slagkrachtige overheid, de Lissabonstrategie). Vervult de secretariaatsfunctie voor beleidsdomeinoverschrijdende organen zoals het College van Ambtenaren-Generaal, het Forum van Secretarissen-Generaal en het Auditcomité van de Vlaamse Administratie.

www.vlaandereninactie.be/lissabon
dar.vonet.be/beleidsdomeinoverschrijdend (extranet)

TEAM DUURZAME ONTWIKKELING

Ondersteunt het beleid en de beleidsafstemming op het vlak van duurzame ontwikkeling bij de Vlaamse overheid, met inbegrip van duurzaam wonen en bouwen, duurzame overheidsopdrachten en educatie voor duurzame ontwikkeling. Beheert subsidies en neemt initiatieven om vernieuwende projecten en voorbeeldprojecten op het vlak van duurzame ontwikkeling aan te moedigen.

www.vlaanderen.be/duurzameontwikkeling

TEAM COÖRDINATIE BRUSSEL

Initieert en coördineert een inclusieve beleidsaanpak voor Brussel in alle gemeenschapsaangelegenheden, verricht studieopdrachten, beheert subsidies en zet eigen projecten en communicatiecampagnes op om de Vlaamse inbreng in Brussel en de band tussen Brussel en Vlaanderen te versterken. Bevordert de ontsluiting, de toegankelijkheid en de uitbouw van Vlaamse gemeenschapsvoorzieningen. Beheert het Vlaams-Brussel fonds en de dotatie aan de Vlaamse Gemeenschapscommissie in Brussel. Geeft informatie en advies over de toepassing van de taalwetgeving.

www.vlaanderen.be/brussel
www.taalwetwijzer.be

TEAM COÖRDINATIE VLAAMSE RAND

Initieert, subsidieert en ondersteunt initiatieven die het Vlaamse karakter van de Vlaamse Rand – de negentien Vlaamse gemeenten rond Brussel – en de integratie van anderstaligen versterken. Coördineert het informatie- en documentatiecentrum Vlaamse Rand. Organiseert een structureel onthaal van nieuwkomers in de Vlaamse Rand. Ondersteunt en beheert de dotatie aan het agentschap vzw 'de Rand' en stuurt het coördinatieplatform Vlaams Strategisch Gebied rond Brussel aan.

www.vlaamserand.be
www.docu.vlaamserand.be

TEAM GELIJKE KANSEN IN VLAANDEREN

Werkt achterstellingsmechanismen weg die veroorzaakt worden door geslacht, seksuele geaardheid, ontoegankelijkheid en handicap en werkt ook aan de bestrijding van een brede waaier aan discriminaties. Bereidt daartoe regelgeving voor, voert onderzoek, zet campagnes op, financiert en coördineert projecten en bouwt netwerken uit. Bevordert de uitwerking van een geïntegreerd gelijkemansbeleid in alle beleidsdomeinen, door de actoren via de methode van open coördinatie te stimuleren en te ondersteunen.

www.gelijkekansen.be
www.toegankelijkgebouw.be

KENNISCENTRUM PUBLIEK-PRIVATE SAMENWERKING

Ondersteunt de toepassing van PPS in Vlaanderen door kennis, informatie, ervaringen en modellen op te bouwen en te delen met alle belangstellers. Adviseert en begeleidt bij de opsporing van potentiële PPS-projecten en bij de vormgeving en uitwerking van die projecten.

www.vlaanderen.be/pps

TEAM GEOGRAFISCHE INFORMATIE

Ondersteunt het beleid en de beleidsafstemming op het vlak van geografische informatie. Werkt in dat verband regelgeving uit en vervult de secretariaatsfunctie van de adviesorganen van het samenwerkingsverband voor de Geografische Data-Infrastructuur Vlaanderen. Beheert de dotatie aan het Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen (AGIV) en volgt de beheersovereenkomst met dat agentschap op.



Els Van Damme, directeur Gebouwen en Facilitair Beheer van Universiteit Gent. Ze deed een beroep op het kenniscentrum PPS van de Stafdienst van de Vlaamse Regering voor een project van de UGent voor het ontwerp, de bouw, de financiering en het onderhoud van 650 nieuwe studentenwoningen, een ondergrondse parkeergarage en een vernieuwd studentenrestaurant. Alles samen goed voor ongeveer 100 miljoen euro:

"Wij zijn bijzonder tevreden over onze samenwerking met het kenniscentrum. Hun eigen expertise en contacten met andere overheidsinstellingen die bij PPS-projecten betrokken zijn, leveren heel wat kennis op. Die deelden zij heel loyaal met ons. Bij de opstart van ons project trokken zij krachtig aan de kar. In hun voortrekkersrol reikten zij ons meteen een efficiënt stramien aan om een PPS-project aan te pakken. Het kenniscentrum stelde zich ook heel open en klantgericht op: wij kregen op heel korte termijn een duidelijk antwoord op al onze vragen. Het team neemt een lerende en flexibele houding aan. Zo kijkt het over de landgrenzen heen, om het een en ander op te steken in landen waar de PPS-praktijk al langer bestaat, bijvoorbeeld in Engeland. Bij de onderhandelingen was integriteit voor ons een cruciaal punt. Ook op dat vlak bleken het kenniscentrum PPS en wijzelf op dezelfde golflengte te zitten."

AFDELING KANSELARIJ

De Kanselarij **ondersteunt de algemene werking** van de Vlaamse Regering.

MARKANTE VEELZIJDIGHEID

“De afdeling Kanselarij is een creatieve duizendpoot”, vertelt afdelingshoofd Tine Mortelmans. “Zo vertrouwt de Vlaamse Regering op de Kanselarij voor het secretariaat, de opvolging van beslissingen, de publicatie van de besluiten in het Belgisch Staatsblad, het toezicht op de correcte ondertekening van besluiten, wetgevingstechnisch en algemeen juridisch advies, én de vertaling van ongeveer zestienduizend bladzijden per jaar.”

Een degelijk competentie management is voor deze afdeling dan ook van het allergegrootste belang. Net zoals organisatie en efficiëntie. Zo geeft de beroepsinstantie inzake openbaarheid van bestuur alleen in een

beroepsprocedure advies. Op die manier voorkomt ze dat ze in één zaak eerst als ‘adviseur’ en daarna als ‘rechter’ haar mening moet geven. Ook archiveren doet de Kanselarij uiterst georganiseerd en efficiënt. En daar hebben de klanten hun voordeel mee. ‘Loyaal en discreet’ is de leuze van deze afdeling, klantgerichtheid is haar handelsmerk, en ‘snel en goed’ is haar motto.

Tine Mortelmans: “Onze klanten zijn gewend dat wij kort op de bal spelen en kwalitatief hoogstaand werk leveren. Wij werken heel intensief samen met de kabinetten en volgen dus ook hun ritme. Maar ook de burger kan op ons een beroep doen voor een aantal kwaliteitsvolle diensten, zoals de Vlaamse Codex en de Taaltelefoon. De Kanselarij is er voor u allen!”



AFDELINGSHOOFD: Tine Mortelmans
AANTAL PERSONEELSLEDEN: 55
ADRES: Koolstraat 35, 1000 Brussel
ADRES: Boudewijnlaan 30 bus 20, 1000 Brussel
TEL.: 02 553 26 00

tine.mortelmans@dar.vlaanderen.be



Marian Goossens, docent-redacteur:

“Ik ben een echte fan van de Taaltelefoon, een dienst van de Kanselarij. Bij het schrijven van publicaties of cursussen stuit ik af en toe op een vraag of onduidelijkheid op het vlak van taal. Een belletje naar de Taaltelefoon lost mijn probleem op. Regelmatig ook heb ik met die mensen een verrijkende én aangename dialoog. Wat zij zeggen of schrijven, is helder en gefundeerd. Hun publicatie ‘Spelling: de regels op een rij’ is een van mijn taalbijbels. En ook hun ‘Taalink’ lees ik steeds weer met heel veel belangstelling. De mensen van de Taaltelefoon zijn heel veelzijdig: zo geven ze geregeld voorbeelden van vergelijkbare gevallen en refereren ze erg nauwkeurig aan relevante bronnen. Hun adviezen zijn efficiënt, praktisch, betrouwbaar en niet te vergezocht. Dat alles maakt dat ik de Taaltelefoon dikwijls als referentie vermeld. Het is dan ook niet verwonderlijk dat veel van mijn studenten de Taaltelefoon kennen.”

ALLES OP EEN RIJ

SECRETARIE VLAAMSE REGERING

Is onder meer verantwoordelijk voor het secretariaat van de Vlaamse Regering. Archiveert en verspreidt de documenten van de Vlaamse Regering en het Overlegcomité tussen de Federale Regering en de gemeenschaps- en gewestregeringen, en beheert hun databank.
clement.nuyts@dar.vlaanderen.be

TEAM ONDERSTEUNING VLAAMSE REGERING EN BETEKENINGEN

Verzorgt onder meer de publicatie van de Vlaamse regelgeving in het Belgisch Staatsblad en waakt over de goede uitvoering van de ondertekenings-, bekrachtigings- en uitvaardigingsprocedures van de decreten en besluiten van de Vlaamse Regering.
daisy.vandeveldel@dar.vlaanderen.be

TEAM ADMINISTRATIEF BEHEER KABINETTEN

Beheert de personeelsdossiers van de kabinetten, voert het statuut van de Vlaamse ministers uit en biedt administratieve ondersteuning en interne dienstverlening aan de kabinetten van de Vlaamse ministers.
rita.maris@dar.vlaanderen.be

TEAM PROTOCOL

Verzorgt de officiële ontvangsten, zoals de nieuwjaars- en 11 juli recepties voor het diplomatieke korps. Geeft onder meer richtlijnen en advies voor het gebruik van de vlag, het zegel en het volkslied, en voor ceremoniële aangelegenheden, het protocol en officiële plechtigheden.
koepel.vonet.be/protocol (extranet)
nina.demeire@dar.vlaanderen.be

TEAM JURIDISCHE DIENSTVERLENING

Geeft onder meer verplicht wetgevingstechnisch advies aan de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten, over de opstelling van decreten en besluiten, en advies in juridische vraagstukken.
www.vlaanderen.be/codex
koepel.vonet.be/juridischdienstverlening (extranet)
juridischdienstverlening@dar.vlaanderen.be

TEAM VERTALINGEN

Vertaalt onder meer alle officiële teksten die de Vlaamse ministeries en de Vlaamse Regering aanleveren, bijvoorbeeld voor publicatie in het Belgisch Staatsblad. Vertaalt teksten over de algemene werking van de Vlaamse Regering en geeft vertaaladvies aan de Vlaamse Regering en haar diensten.
koepel.vonet.be/vertalingen (extranet)
vertalingen@vlaanderen.be

TEAM TAALADVIES

Reviseert onder meer de teksten van de Vlaamse overheid aan het grote publiek en geeft advies aan de Vlaamse Regering en haar diensten. Beantwoordt via de Taaltelefoon taalvragen van het grote publiek, geeft via de website van de Taaltelefoon onder andere antwoord op een aantal veelgestelde vragen en verstuurt wekelijks het e-zine Taalink.
www.vlaanderen.be/taaltelefoon
www.taaladvies.net
koepel.vonet.be/taaladvies (extranet)
taaladvies@vlaanderen.be

BEROEPSINSTANTIE

INZAKE OPENBAARHEID VAN BESTUUR

Oordeelt in beroep over de aanvragen voor de openbaarheid van bestuursdocumenten vanwege de Vlaamse overheidsdiensten, Vlaamse openbare instellingen, gemeenten en provincies, OCMW's, intercommunales, polders en wateringen, en kerkfabrieken.
www.vlaanderen.be/openbaarheid
openbaarheid@vlaanderen.be

AFDELING COMMUNICATIE

De afdeling Communicatie bereidt het **algemene communicatiebeleid** voor en **ondersteunt alle hoofdrolspelers** in de Vlaamse overheidscommunicatie. Dat doet ze onder meer door **expertise** aan te bieden, **vorming en overleg** te organiseren, en organisatiebrede **interne en externe communicatiekanalen** uit te bouwen.

UNIEKE EXPERTISE

"Samen met alle communicatiecollega's van de Vlaamse overheid brengen we onze gemeenschappelijke visie op overheidscommunicatie in de praktijk. Bij onze afdeling vinden de departementen en agentschappen unieke expertise om hun communicatie in goede banen te leiden", vertelt afdelingshoofd Karl Musschoot. "Die expertise gaat van puur strategisch advies en praktische tips voor het gebruik van sociale media tot de operationele ondersteuning bij grafische vormgeving, de organisatie van een evenement of de realisatie van een filmproductie. Als we de juiste expertise niet in huis hebben, gaan we samen met onze klanten op zoek naar de beste partner."



AFDELINGSHOOFD: Karl Musschoot
AANTAL PERSONEELSLEDEN: 55
ADRES: Boudewijnlaan 30 bus 20, 1000 Brussel
TEL.: 02 553 55 50

communicatie@vlaanderen.be
www.vlaanderen.be/communicatie

koepel.vonet.be/communicatie (extranet)

© F. Nauids

De afdeling Communicatie is daarnaast een echte draaischijf op het vlak van communicatie. "Dat is letterlijk zo voor de media-aankoop van gemiddeld 140 campagnes per jaar voor een waarde van 8 miljoen euro. Onze afdeling deelt ook haar eigen expertise en informatie via regelmatige studiesessies, blogs, nieuwsbrieven, inter- en extranet, en stimuleert via het communicatieoverleg de samenwerking tussen de verschillende entiteiten. Zo werken we momenteel aan een organisatiebreed project over de beeldvorming en reputatie van Vlaanderen."

De afdeling speelt met het personeelsblad '13' ook een cruciale rol in de interne communicatie van de Vlaamse overheid. Karl Musschoot: "Met elk jaar zes nummers voor 43.000 lezers is '13' het uitgelezen kanaal om te werken aan het wij-gevoel bij de Vlaamse overheid."

ALLES OP EEN RIJ

TEAM COMMUNICATIE EN REDACTIE

Verzorgt de redactie voor een aantal organisatiebrede communicatiekanalen en geeft advies over het gebruik van digitale en sociale media in communicatieacties.

www.vlaanderen.be/dertien
leen.dedycker@dar.vlaanderen.be
godfried.knipscheer@dar.vlaanderen.be

Raf Van Hoof, communicatieambtenaar van het Departement Financiën en Begroting van de Vlaamse overheid:



"Wij doen regelmatig een beroep op de afdeling Communicatie voor de ondersteuning van onze campagnes. Haar gespecialiseerde en veelzijdige kennis en kunde op het vlak van evenementen, grafische vormgeving, drukwerk, videoverslagen en een heleboel andere zaken helpen ons steeds een flink eind verder. Je merkt duidelijk dat de afdeling Communicatie structureel werkt en duurzame oplossingen nastreeft. Ze zit ook het tweemaandelijks overleg van communicatieambtenaren voor. Daarbij doet ze intensief aan netwerking, deelt ze organisatiebrede informatie en zet ze samenwerkingsprojecten op touw."

"Wij werken vaak samen met de afdeling Communicatie en hebben daar telkens weer een heel goed gevoel bij. Zo geven de medewerkers ons uitstekend advies als we bestekken moeten uitsturen. En we krijgen waardevolle ondersteuning bij het opstellen van ons eigen communicatieplan. Ze stellen zich open en toegankelijk op, tonen een oprechte belangstelling voor onze bezigheden, denken actief met ons mee en reiken ons dan gepaste werkmethoden aan. Die klantgerichtheid valt echt op. Zij kennen de Vlaamse overheid van binnenuit en dat geeft hun advies een substantiële meerwaarde. De afdeling Communicatie geeft ook blijk van proactiviteit en initiatief: spontaan brengen de medewerkers in de infosessies het actuele thema Web 2.0 ter sprake. '13', het magazine voor het Vlaamse overheidspersoneel, heeft ook de nodige aandacht voor het onderwerp emancipatiezaken. Belangrijk vind ik ook hun integriteit: hun artikelen bijvoorbeeld hebben een onafhankelijke inhoud, bieden woord en wederwoord, én geven de nodige nuances weer."

Ingrid Pelssers, Vlaams Emancipatieambtenaar



AFDELING CONTACTPUNT VLAAMSE INFOLIJN (CPVI)

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn **adviseert en ondersteunt** de diensten van de Vlaamse overheid bij hun **contacten met klanten**. Het gratis telefoonnummer 1700 is het **unieke aanspreekpunt waar burgers, bedrijven, organisaties** met al hun vragen aan de Vlaamse overheid terecht kunnen.

KLANTGERICHT ÉN EFFICIËNT

"De Vlaamse overheid heeft verschillende klanten: burgers, bedrijven en organisaties. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn brengt de overheid dichterbij die klanten en omgekeerd", vertelt afdelingshoofd Mireille Van Pollaert. *"Daarin ligt onze toegevoegde waarde.*

We wijzen de klanten de kortste weg naar de juiste overheidsdienst. Elke communicatiecampagne van de Vlaamse overheid kan ons telefoonnummer 1700 vermelden. Wie meer wil weten over die campagne, kan gratis naar 1700 bellen. Het systeem waarin alle informatie

wordt onderhouden, werd in 2008 ook online ontsloten. Zo vinden bezoekers op onze portaalsite www.vlaanderen.be of www.1700.be het antwoord op de meest gestelde vragen, over bijvoorbeeld studietoelagen en de renovatiepremie."

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn werkt samen met zijn partners, de andere overheidsdiensten en maatschappelijke organisaties, zodat de klanten zo snel mogelijk correcte en eenduidige informatie krijgen.

Mireille Van Pollaert: *"We stellen ons daarbij heel open en communicatief op. Om de klanten én onze partners steeds beter te bedienen, streven we continu naar efficiëntieverbetering, onder meer door schaalvoordelen te benutten, uniformiteit te bevorderen, het belgedrag van ons callcenter te analyseren en de tevredenheid van de klanten te meten."* De overheidsdiensten kunnen bij het Contactpunt Vlaamse Infolijn ook terecht voor rapporten over de ontvangen oproepen (aantal oproepen, inhoud van de gestelde vragen, aard van de actuele thema's enzovoort).

AFDELINGSHOOFD: Mireille Van Pollaert
AANTAL PERSONEELSLEDEN: 24
ADRES: Boudewijnlaan 30 bus 20, 1000 Brussel
TEL.: 02 553 55 23

contactpunt@vlaanderen.be
www.vlaanderen.be/infolijn



ALLES OP EEN RIJ

- 1700 is bereikbaar via verschillende kanalen:**
- contactcenter via het gratis nummer 1700 of via e-mail en webchat (www.vlaanderen.be/contact)
 - portaalsite www.vlaanderen.be of www.1700.be
 - IDTV en Teletekst (regionale zenders)
 - 1700Mobiel.

TEAM INFORMATIE- EN RELATIEBEHEER

Onderhoudt contacten met de diensten uit alle beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid, beheert de wegwijs- en eerstelijnsinformatie die de diensten aanleveren, ontsluit die informatie via de verschillende kanalen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en maakt de voorlichters van 1700 in opleidingen vertrouwd met de informatie.

TEAM INNOVATIE EN APPLICATIEBEHEER

Beheert het informatiesysteem en de netwerken die de informatieverstrekking mogelijk maken en de dagelijkse werking van het Contactpunt ondersteunen, en waakt over de toegankelijkheid van de verschillende kanalen.

TEAM OPERATIONEEL BEHEER FRONTOFFICE

Coördineert de werking van het frontoffice, waar naast het eigen gratis nummer 1700 ook elf thematische infolijnen of sectorale lijnen beheerd worden. Het gaat om De LijnInfo, Slimweg, Vlaamse Belastinglijn, Dossierlijn Studietoelagen, Kind en Gezin-Lijn, Vlaamse Zorgkas, Vlaams Zorgfonds, VREG, Taaltelefoon, TeleTolk, Kmo-portefeuille en Wonen in Brussel.

Anne-Marie Van Wijnsberghe,
afdeling Studietoelagen van de Vlaamse overheid:

"Vragen over studietoelagen komen binnen via het gratis nummer 1700. De voorlichters van 1700 leveren goed werk. Ze weten heel goed hoe ze efficiënt informatie moeten overbrengen. En ze zijn perfect op de hoogte van de materie, die toch niet zo eenvoudig is. Ze worden grondig ingewerkt, en vóór elk nieuw schooljaar krijgen ze een opleiding om hun kennis te actualiseren. Die training neemt het Contactpunt Vlaamse Infolijn voor zijn rekening, maar het cursusmateriaal wordt samen met onze dienst opgesteld. Elk jaar trekken onze medewerkers naar steden en gemeenten voor de zittingen over school- en studietoelagen. Het is bij die gelegenheden interessant om de 1700 Infomobiel te boeken: ouders krijgen dan niet alleen de nodige informatie, ze kunnen ook ter plekke hun aanvraag online indienen."



AFDELING MANAGEMENTONDER- STEUNENDE DIENSTEN (MOD DAR-iV)

De MOD DAR-iV verzorgt **operationele managementondersteunende** basisdiensten in **diverse domeinen** en geeft daarover **informatie en advies** aan de beleidsdomeinen Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) en internationaal Vlaanderen (iV). De medewerkers van de MOD DAR iV zijn specialisten op het vlak van **personeel en organisatie, financiën en begroting, boekhouding, logistiek en huisvesting, informatie- en communicatietechnologie en overheidsopdrachten**.

PROFESSIONELE BONDGENOOT

"De reorganisatie van de Vlaamse overheid in 2006 bracht zowel voor de afdeling als voor onze klanten grote veranderingen mee", vertelt afdelingshoofd Hugo Hoogwijs. "Zo is de eenheid van leiding doorbroken. Hoewel de afdeling hiërarchisch onder het Departement DAR valt, wordt ze aangestuurd door zeven klantentiteiten via het Aansturingscomité MOD DAR-iV. Met dat comité, waarin de zeven klantentiteiten zijn vertegenwoordigd, heeft de afdeling een dienstverleningsovereenkomst afgesloten. De reorganisatie had ook invloed op de manier van werken. Die evolueerde van een 'passieve' en controlerende administratie naar een actieve en vooruitziende managementondersteuning. Daardoor krijgen onze klanten pragmatische oplossingen en proactieve adviezen aangereikt. En kunnen zij rekenen op een steeds kwaliteitsvollere en efficiëntere dienstverlening op maat."

De MOD DAR iV maakt het werk van de klanten lichter, zodat ze zich kunnen concentreren op hun kernactiviteiten. Niet alleen het management vindt in deze afdeling een betrouwbare bondgenoot, maar ook alle personeelsleden van wie ze het dossier beheert. Hugo Hoogwijs: *"Onze gemengde ploeg van jongere en oudere medewerkers koppelt enthousiasme en creativiteit aan gedegen kennis en ervaring en werkt resultaatgericht. Onze relatief kleine afdeling staat dicht bij haar klanten. Hun tevredenheid, die uit ons klantentevredenheidsonderzoek blijkt, is onze sterkste motivatie. Onze belangrijkste processen tekenden wij samen met hen uit, om ze klantgericht te verbeteren, te standaardiseren en te rationaliseren."*

De MOD DAR iV professionaliseert zich nog verder door de lopende projecten voor een modelmatig humanresourcesmanagement, de invoering van document- en archiefbeheer, de uitbouw van een bedrijfscontinuïteitsmanagement, een managementstuurbord en een nieuw financieel beheerssysteem.

Die projecten, waarbij de MOD DAR-iV in veel gevallen voorloper en trendsetter is, blijken overigens stuk voor stuk door de interne auditdienst gepercipieerd te worden als goede praktijkvoorbeelden. En daar hebben de klanten hun voordeel bij.



AFDELINGSHOOFD: Hugo Hoogwijs
AANTAL PERSONEELSLEDEN: 33
ADRES: Boudewijnlaan 30 bus 21, 1000 Brussel
TEL.: 02 553 58 47

MOD@dar.vlaanderen.be
dar.vonet.be/mod [extranet]

ALLES OP EEN RIJ

TEAM PERSONEEL EN ORGANISATIE

Ondersteunt het hrm-beleid. Het gaat concreet om organisatieontwikkeling, werving en selectie, vorming, prestatie management en loopbaanontwikkeling, maar ook om het algemeen en financieel personeelsbeheer, werktijdbeheer en preventie en welzijn.
personeel@dar.vlaanderen.be

TEAM FINANCIËN EN BEGROTING

Ondersteunt de klanten bij het begrotingsproces (begrotingsopmaak, -controle en kredieterschikkingen), opmaak van de begrotingsfiches en bijstand bij de vertegenwoordiging op technische bilaterale begrotingsvergaderingen. Het team verzorgt ook de financiële rapportering en analyse.
financienbegroting@dar.vlaanderen.be

TEAM BOEKHOUDING

Ondersteunt de boekhouding van haar klanten. Concreet gaat het om algemene boekhoudkundige activiteiten, boekhoudkundige controles en fiscale afhandelingen.
boekhouding@dar.vlaanderen.be

TEAM ICT

Ondersteunt op het vlak van ICT-architectuur en ICT-infrastructuur, de ICT-planning, applicatiebeheer en projectmanagement, de ICT-organisatie, het beheer van de werkaanvragenstroom, het informatieveiligheidsbeleid en het bedrijfscontinuïteitsmanagement. Het team verzekert ook het veranderingsbeheer (overleg met de ICT-dienstverlener en het klachtenbeheer) en het financiële beheer (budgetopmaak en facturatiebeheer).
ict@dar.vlaanderen.be

TEAM LOGISTIEK EN HUISVESTING

Ondersteunt de klanten bij het facilitair management. Het gaat onder meer om dienstreizen, reproductie en drukwerk, verzending en postbedeling, beheer van vaste en mobiele telefonie, aankoop en huur van investeringsgoederen, planten, documentatie (boeken en tijdschriften) en kantoomateriaal, het voorraadbeheer en de inventarisatie van de goederen. Het team ondersteunt ook op het vlak van inhoudelijk en financieel beheer (budgetopmaak en facturatiebeheer), huisvesting en gebouwen, verhuisoperaties, onderhoud en verfraaiing, de veiligheid, de preventie en bescherming, milieuzorg en duurzaamheid.
logistiek@dar.vlaanderen.be

KENNISCENTRUM OVERHEIDSOPDRACHTEN

Ondersteunt de dossierbehandelaars (tweedelijns-ondersteuning) bij de toepassing van de wetgeving op overheidsopdrachten.
overheidsopdrachten@dar.vlaanderen.be



ORGANOGRAM BELEIDSDOMEIN DIENSTEN VOOR HET ALGEMEEN REGERINGSBELEID

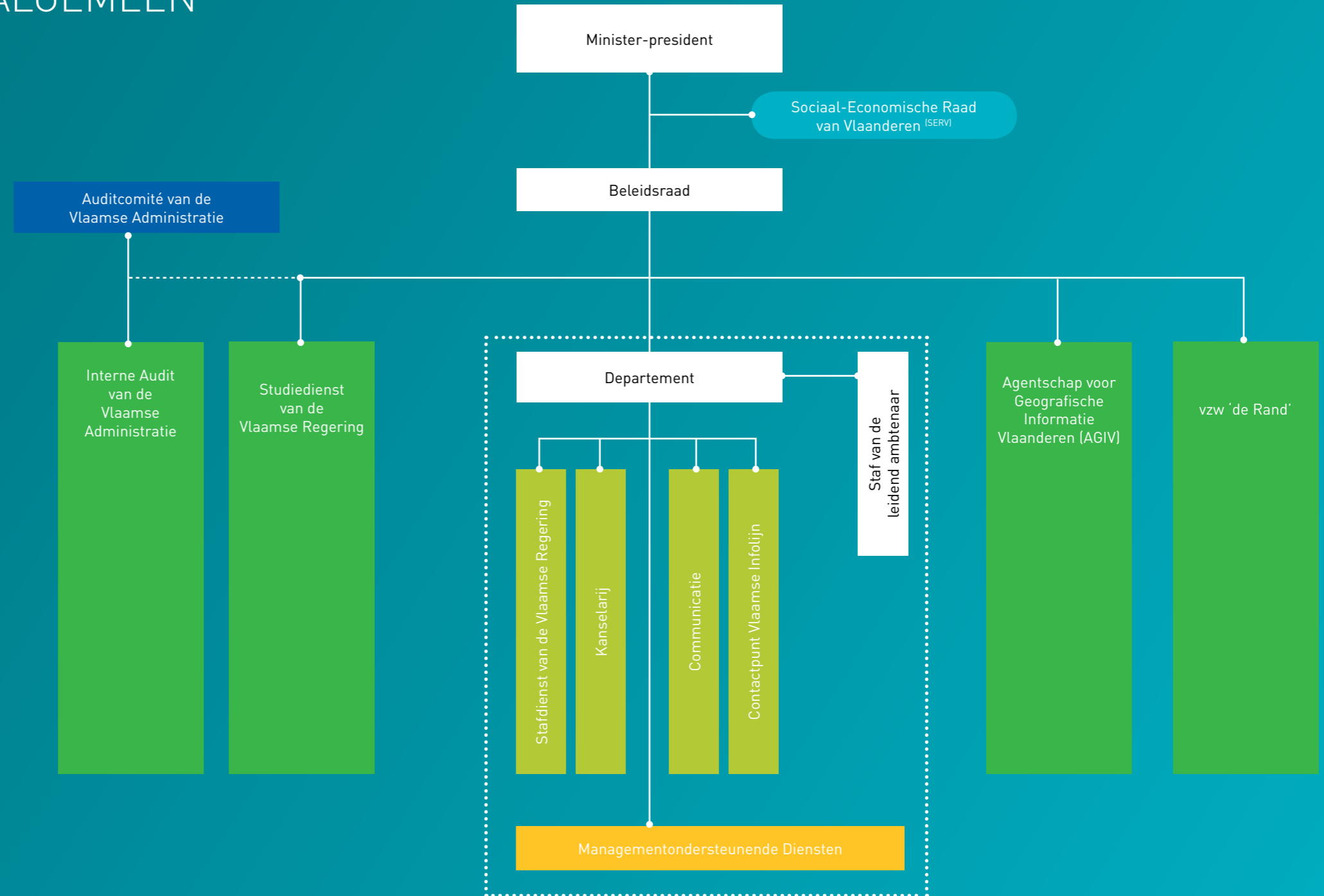
DERTIEN

De Vlaamse overheid bestaat uit dertien beleidsdomeinen. Ieder beleidsdomein is onderverdeeld in één departement en een aantal agentschappen. Wie in een departement werkt, doet vooral beleidsvoorbereidend werk. Wie in een agentschap zit, houdt zich vooral bezig met beleidsuitvoering. Per beleidsdomein is er in principe ook één strategische adviesraad.

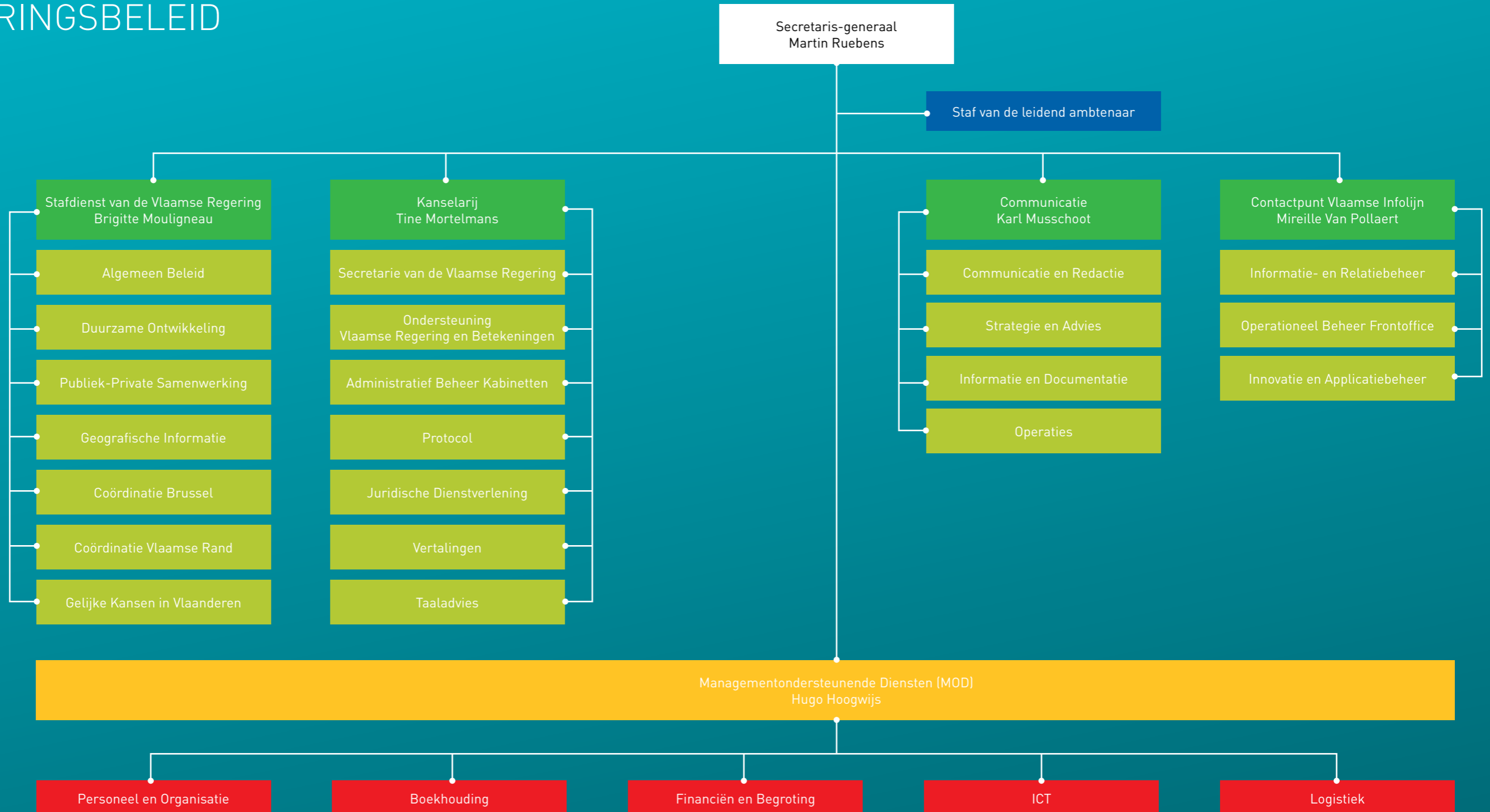
Het Departement DAR maakt deel uit van het beleidsdomein Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid. De minister-president oefent de meeste bevoegdheden van het beleidsdomein uit. Maar ook andere Vlaamse ministers hebben bevoegdheden die tot het beleidsdomein DAR behoren.

Meer informatie over de beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid: www.vlaanderen.be/adressen

DAR.



ORGANOGRAM DEPARTEMENT DIENSTEN VOOR HET ALGEMEEN REGERINGSBELEID



Vlaamse overheid



DEPARTEMENT
DAR.