

Rapport

organisatiebeheersing

2023



Een zorg van én voor iedereen.

Beersel
●●● Lokaal Bestuur

Beste lezer,

Voor jou ligt de nieuwste editie van het jaarrapport organisatiebeheersing.

We kijken terug op de belangrijkste initiatieven en projecten die we samen in 2023 hebben opgestart om de interne werking te optimaliseren. Je ontdekt ook waar we ondertussen aan verder werken en wat nog op de planning staat voor 2024. Als bijlage kan je ook het klachtenrapport voor werkingsjaar 2023 terug vinden.

We hopen je op deze manier waardevolle inzichten te bieden rond onze visie en aanpak van organisatiebeheersing. Organisatiebeheersing is overal aanwezig en is een dynamisch gebeuren. Beheersen betekent ook groeien en ontwikkelen en dat is een “zorg van én voor iedereen”.

We staan uiteraard steeds open voor feedback en verdere verbetersuggesties.

Veel leesplezier !



Introductie	2
Situering	5
Overzicht beheersmaatregelen 2023	12
Good Vibes	12
Waarderen met impact	12
Week van het Werkgeluk	13
Fiets je mee?	14
De kracht van personeelsbeheer en -beleid	15
Werken aan verzuim = gedeelde verantwoordelijkheid	17
Grip op onze aankopen en contracten	18
Veiligheid boven alles	19
Event plannen?	20
Oprichting deontologische commissie	20
E-post onder de loep	21
Wat zijn klokkenluiders?	22
Focus op privacy en informatieveiligheid	22
Recht op informatie	23
Traject Digi-Beersel	24
Op weg met GIS	26
ICT op dreef	27
Alles is een proces	28
Leren = groeien	29
Exitgesprekken	30
Projectmatig werken	30
Traject naar een gedragen leiderschap	31
Nieuwe organisatiestructuur	32



Zelfevaluatie Sociale dienst	33
Kwaliteitsbeleid kinderopvang	33
Herbekijken tevredenheidsmeting	33
Zelfevaluatie Gezinszorg	34
Gunning nieuw softwarepakket	34
Krachten bundelen voor het lokaal beleid BOA	34
Meer tijd voor zorg	35
We zijn een kindvriendelijke gemeente	36
Aandacht voor taal	37
Zinvolle participatie	37
Zorg dragen voor onze centjes	38
Planning 2024 en later	40
Tot slot	43
Bijlage: Rapport klachtenprocedure 2023	44

Situering ●●●

Het Decreet Lokaal Bestuur legt voor organisatiebeheersing in artikel 217 tot en met 220 een aantal verplichtingen vast.

De algemeen directeur bepaalt het organisatiebeheersingssysteem. Dit gebeurt binnen het kader en traject dat werd goedgekeurd op de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn van 27 februari 2019, met als doel:



Er zijn 3 soorten cycli te onderscheiden die door elkaar lopen:

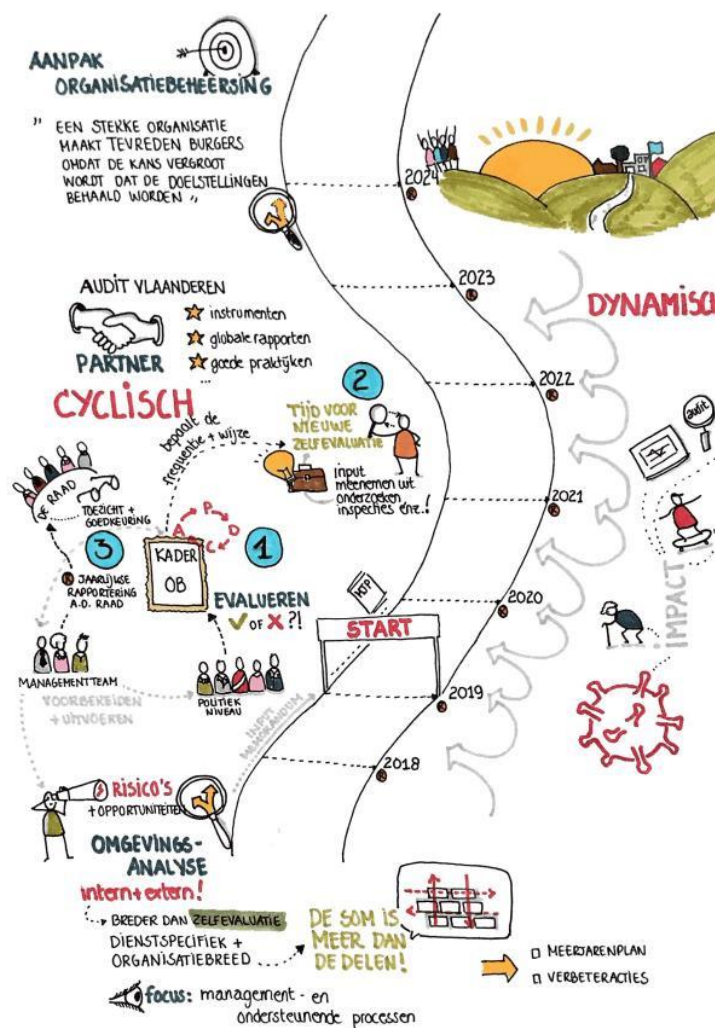
- De cyclus over aanpak, vaststelling en concretisering van het “kader”, waarbij we **6-jaarlijks** een evaluatie en bijsturing voorzien uitgevoerd door het managementteam (= MAT) samen met de dienst strategie en communicatie. Dit kader met vastgelegde afspraken, model, rollen en verantwoordelijkheden voedt en onderhoudt ons organisatiebeheersingssysteem. In het najaar 2024 wordt het huidig kader geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd volgens de PDCA-cyclus. De belangrijkste afspraken tussen het MAT en het bestuur worden opnieuw geconcretiseerd zodat men met ‘eenzelfde bril’ naar de organisatie kan kijken.

Organisatiebeheersing en -ontwikkeling wordt zo een vanzelfsprekend deel van de verbeterdynamiek van onze organisatie.

- De **3-jaarlijkse cyclus** van verbeteracties start met een zelfevaluatie, waarbij we minimaal 3-jaarlijks een globale **organisatiebrede** oefening plannen om prioritaire risico's in kaart te brengen. De interne werking is **dynamisch** net zoals onze externe omgeving en wijzigd idealiter dus mee.

Input van de resultaten en aanbevelingen van een audit, info uit onderzoeksrapporten, uit monitoring van dienstspecifieke acties en projecten: waaronder het rapport van Investors in People, de psychosociale risico-analyse, de analyse n.a.v. de opstart van de nieuwe organisatiestructuur, de interne omgevingsanalyse en de zelfevaluatie halfweg de legislatuur worden allemaal meegenomen. Alle acties zijn samengebracht in één verbeteractieplan, met in 2022 en 2023 een specifieke focus op ‘welzijn’. Sommige verbeteracties zijn ook meegenomen in de meerjarenplanning 2020-2025.

- Jaarlijks en ten laatste op 30 juni rapporteert de algemeen directeur aan de raden. Het **rapport** over de interne werking vormt samen met de klachten, de jaarrekening en het doelstellingenkader een globaal overzicht van de maatregelen en realisaties van het voorgaande jaar. We doen dit vanuit een overkoepelend **strategisch** oogpunt, opgemaakt door dienst strategie en communicatie in overleg met het managementteam (=MAT) en dienst financiën.



Het wettelijke organisatiebeheersingssysteem maakt deel uit van ons **kwaliteitsbeleid** en heeft als doelstelling:

- Kwaliteit van de werking en dienstverlening nastreven: Voldoen we aan alle verplichtende regelgeving? Gaan we correct, nauwkeurig, volledig en tijdig om met de informatie? Zetten we steeds de juiste middelen in? Gaan we integer om met onze financiële middelen?
- Organisatiedoelstellingen opvolgen: Bereiken we onze doelstellingen? Voeren we alles effectief uit? Volgen we alles op? In die zin vertoont het systeem een duidelijke link met de beheers- en beleidscyclus.

“Organisatiebeheersing is iets waar we allen, al dan niet bewust, dagelijks mee bezig zijn. Kwaliteit en klantgerichtheid worden immers zichtbaar op de werkvloer.”

“Werk maken van organisatiebeheersing doen we niet alleen omwille van de decretale verplichting”

Doorheen de jaren heeft het thema organisatiebeheersing, zowel impliciet als expliciet, steeds meer aan belang gewonnen omwille van:

- schaalvergroting, de integratie van OCMW en gemeente is een feit sinds 2015;
- de omgeving die steeds complexer, burger die veeleisender en mondiger wordt en veel meer nood aan beleidsinnovatie en expertise die we o.a. proberen op te vangen door intergemeentelijke samenwerkingen;
- de uitbreiding van autonomie en beleids- en beslissingsruimte voor ons als lokaal bestuur. Wij zijn het eerste contact met de burgers wat maakt dat wij een belangrijke partner zijn om een antwoord te bieden op maatschappelijke uitdagingen. Dit brengt zowel kansen als verantwoordelijkheden met zich mee.

Waarom?

'Goede organisatie' – BBC: Beersel wil een bestuur zijn dicht bij de burger



Missie Audit Vlaanderen

- Audit Vlaanderen heeft als missie
- een onafhankelijke, objectieve en bekwame partner van de lokale besturen en de Vlaamse administratie te zijn
 - bij de beheersing van de financiële, wettelijke en organisatorische risico's,
 - om een toegevoegde waarde te creëren bij de uitbouw van een efficiënte, effectieve, ethische en kwaliteitsvolle organisatie.



Om te verzekeren dat wij als lokaal bestuur gewapend zijn om deze uitdagingen aan te gaan, opportuniteiten te benutten en bijhorende risico's te beperken, is de aanpak van organisatiebeheersing belangrijker geworden.

“Goed beleid is wendbaar en brengt zowel de burger als het personeel dicht bij het bestuur.”

Aanpak van organisatiebeheersing

Om iedereen mee te krijgen in het verhaal van organisatiebeheersing en -ontwikkeling is het aangewezen dat het voor elke medewerker duidelijk is hoe zij een bijdrage leveren.

Onze organisatie bestaat in de eerste plaats uit mensen. Vandaar dat het projectmatig werken en beheren van risico's, processen en procedures niet voldoende is om een optimaal draagvlak te creëren tot continue organisatiebeheersing en -ontwikkeling.

“Organisatiebeheersing is niet voor alle leden van het politieke niveau en voor alle medewerkers een evident thema.”



In 2016 zijn we daarom gestart met het traject “MiA”, Medewerkers in Actie.

We opteerden om alle projecten rond organisatiebeheer, ontwikkeling en welzijn te integreren in 1 globaal plan dat centraal wordt beheerd en opgevolgd. Teamverantwoordelijken en medewerkers uit de hele organisatie voeren de verbeteracties uit en krijgen de kans om te participeren in diverse werkgroepen.



Op die manier wordt de gedragenheid van het organisatietraject ingebed.

We stellen ons traject visueel voor met vitaliteit – vertrouwen – verbinding als centrale waarden wat zorgt voor herkenbaarheid. Binnen de verschillende projecten worden deze waarden verder geconcretiseerd.

Om het MIA-traject visueel een plaats te geven binnen de gehele werking van onze organisatie gebruiken we onderstaand kwaliteitsraster volgens de PDCA-cyclus op strategisch niveau. Iedereen draagt hierin zijn steentje bij, zowel op het gebied van organisatiebeheer als op welzijn.

Om ten volle onze rol van dienstverlening naar zowel de burger als medewerker te vervullen, moeten de essentiële onderdelen in dit radarwerk goed op elkaar zijn afgestemd.

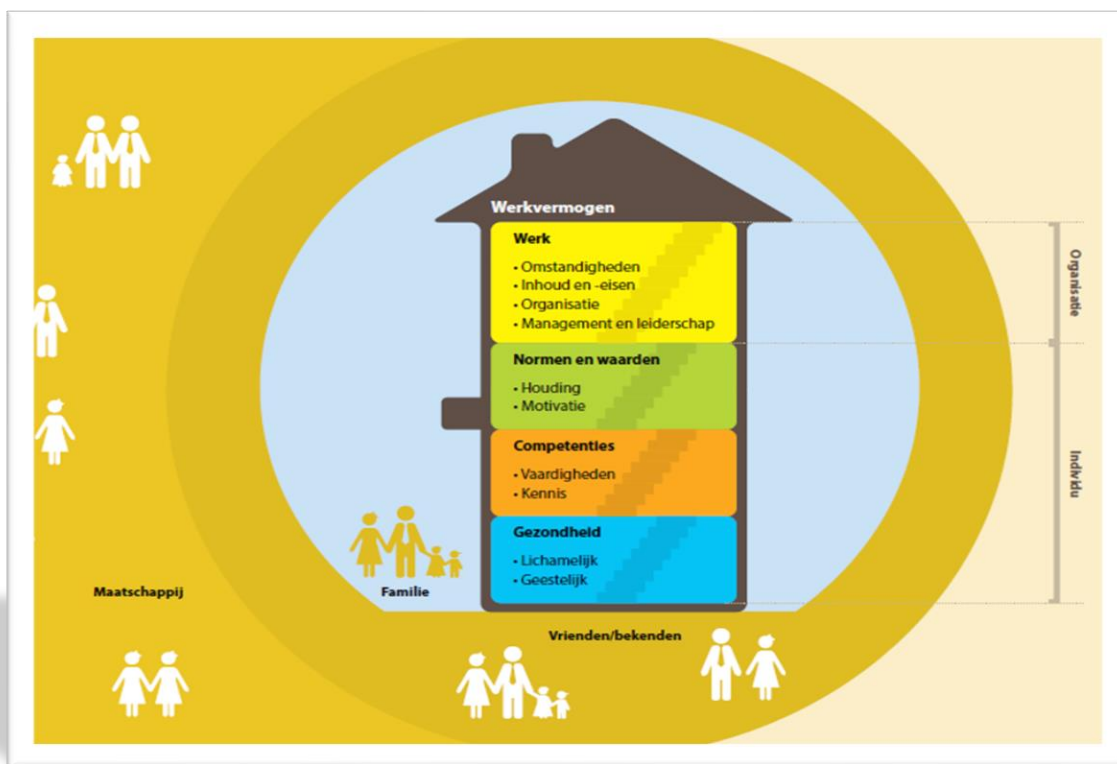
Aandacht voor het welzijn van dit “menselijk kapitaal” is een succesfactor om tot deskundige professionele uitvoering te komen.

Het welzijnsbeleid stemmen we op die manier continue af op zowel de organisatiebelangen als de behoeften van de medewerkers.

Zorg dragen voor onze **organisatie**
 =
 zorgen voor onze **medewerkers**
 =
 zorgen voor duurzame tewerkstelling en ontwikkeling
 ↓
Hét recept voor het streven naar een Kwaliteitsvolle Dienstverlening

“Werken aan welzijn doen we vanuit een geïntegreerde en holistische benadering.”

We zetten in op **verschillende niveau's van welzijn op basis van de principes van "het huis van het werkvermogen"** om de risico's op het vlak van *arbeidsorganisatie*, -*inhoud*, -*omstandigheden*, -*voorwaarden* en -*verhoudingen* (zoals gedefinieerd in de *welzijnswet*) te managen. Het rapport *Investors in People (IiP)*, de zelfevaluatie, de risico-analyse psychosociaal welzijn en de interne omgevingsanalyse zijn een ideale voedingsbodem.



Het dak van **het huis is het werkvermogen** en steunt op vier verdiepingen. Een dak staat pas stevig op een huis als alle verdiepingen in orde zijn. Is een verdieping aan renovatie toe, dan vermindert dit het werkvermogen.

“Een goed werkvermogen creëert werkbaar werk en duurzame inzetbaarheid.”

Werkbaar werk krijg je wanneer de eerste drie verdiepingen -die staan voor wat de werknemer kan en wil- in evenwicht zijn met de vierde verdieping -die aangeeft wat wij als organisatie verlangen.

De basis van het huis, of het fundament van een goed werkvermogen, is de gezondheid van de werknemer. Een goed werkvermogen steunt op een goede lichamelijke en psychische gezondheid.

Ook voor het Gemeentelijk Onderwijzend personeel werd in 2023 eenzelfde visie/werkwijze gehanteerd voor het opstellen van een actieplan “welzijn” n.a.v. de psychosociale risico-analyse.

Overzicht beheersmaatregelen 2023

Good Vibes



Uit verschillende rapporten, waaronder Investors in People, de psychosociale risicoanalyse en uit de anti-klaag brainstormsessie kwam de nood aan contact en verbinding met collega's zeer sterk naar voor. Sindsdien hebben we de werkgroep "Good Vibes" opgericht om hieraan tegemoet te komen en een positieve vibe op zowel individueel, team als organisatieniveau te stimuleren.

In 2023 werden een BBQ en 2 after workdrinks georganiseerd.

Via het faciliteren van deze teambuildingsgerichte initiatieven visualiseren we onze organisatiecultuur en laten we onze ambassadeurs de organisatiewaarden uitdragen, wat een positieve invloed heeft op ons imago en employer branding.

Waarderen met impact

Samen met een projectgroep hebben we een **strategisch waarderingsbeleid** uitgewerkt.



“We willen oprecht waarderen op de juiste manier en op het juiste moment zonder iemand te vergeten, jong of oud, pas begonnen of aan het einde van de loopbaan. Belangrijke gebeurtenissen en successen vieren we samen.”

Binnen de projectgroep hebben we 2 procedures uitgewerkt, bij pensionering en bij indiensttreding en verdere loopbaan. In 2023 werden 6 cheques uitgereikt voor 25 dienstjaren, 3 voor 30 dienstjaren en 12 cheques naar aanleiding van een pensioen.

Tijdens de rondgang van de Sint in alle gebouwen is er uitvoerig aandacht besteed aan het erkennen en waarderen van dienstspectifieke realisaties van het afgelopen jaar 2023.

#WeekvanhetWerkgeluk

Ook al betekent 'werkgeluk' voor iedereen iets anders, toch zijn er wetenschappelijke manieren om 'werkgeluk' objectief te kunnen meten.

“Om elkaar te inspireren en de handen in elkaar te slaan om werken aan werkgeluk tot de normaalste zaak van de wereld te maken.”



“Gelukkige werknemers presteren 21% beter. Dat is maar liefst één dag in de week! Ze zijn 37% (ong 4x/j) minder frequent ziek en blijven gemiddeld 2 jaar langer bij de organisatie. Waarom zouden we als organisatie niet inzetten op werkgeluk?”

Tijdens de internationale Week van het Werkgeluk in september 2023 werden 3 activiteiten georganiseerd.

De week is gestart met een sensibiliserende bevraging en terugkoppeling van de resultaten. In die week zijn we met 120 collega's gaan 'knallen'. Bureau, werkplaats en klaslokaal werden ingeruild voor een boeiende speurtocht in stad Halle.

Ook trakteerden we de medewerkers op een sessie lachyoga tijdens hun lunchpauze.

4. Wat is nodig om werk als betekenisvol te ervaren?

☐	Een goede verloning	5%
☐	Goede balans tussen thuiswerk en werken op kantoor	21%
☐	Leuke collega's	14%
☒	Organisatiewaarden waar je je in kan vinden	60%

Feedback:

Juist. Werkgeluk betekent meer dan plezier maken op het werk. Het heeft ook te maken met voldoening hebben en genoeg geprikkeld geraken. Om werk als "zinvol" te ervaren moeten in eerste instantie de waarden van de organisatie in lijn liggen met je persoonlijke drijfveren. Een magere 20% van de Europeanen is echt betrokken bij hun werk. Daar valt dus nog echt winst te halen. Voor veel werknemers is werken geen noodzakelijk kwaad, maar een manier om aan 'iets groters' bij te dragen. Wist je dat geen werk hebben jou direct 20% minder gelukkig maakt? Werk geeft een houvast en maakt deel uit van je identiteit. Wie zijn of haar werk als betekenisvol beschouwt, zal meer zelfvertrouwen en optimisme ervaren, en zelfs een beter gevoel van welzijn.

10. Uit onderzoek blijkt dat loon niet de belangrijkste factor is voor het ervaren van meer werkgeluk.

TOP 3:

Ik krijg regelmatig erkenning en waardering op mijn werk	18%
We werken als team goed samen	14%
Ik heb de ruimte om mijn eigen werk in te richten	12%
Ik kan flexibel werken met bvb een glijdend uurrooster	12%

Voor 60% van de medewerkers staan de **organisatiewaarden** op nummer 1 om werk als betekenisvol te ervaren en 18% van de medewerkers in Beersel vinden het krijgen van **waardering en erkenning** belangrijk voor het ervaren van meer werkgeluk. Dit zijn 2 belangrijke pijlers om verder op in te zetten.



Fiets je mee?

We zetten al meerdere jaren sterk in op **duurzame mobiliteit**, met onder andere het investeren in betere fietsinfrastructuur voor onze werknemers:

- elektrische dienstfietsen,
- plaatsing van veilige fietsenstallingen
- mogelijkheid tot fietsleasing
- maximale fietsvergoeding voor dienst- en woon-werkverplaatsingen.

In oktober fietsten we mee voor het goede doel “een fiets voor iedereen”. Fietsen is niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor onze mentale en fysieke gezondheid. Met z'n allen samen hebben we in oktober 1.734 ritten gefietst. We sponsorden €1,00/rit aan de Fietzersbond.

De kracht van personeelsbeheer en -beleid



Aankoop Syncore

In 2022 zijn we met het lokaal bestuur in zee gegaan met de firma Syntegro. Via hun platform, Syncore, zijn we in staat om een heleboel administratieve processen binnen de personeelsdienst te automatiseren en te versnellen.

Zo kunnen afwezigheden sinds 2023 wegens ziekte, verloven, loopbaanonderbrekingen en dergelijke eenvoudiger ingegeven worden via het platform, dat automatisch communiceert met ons loonprogramma.

Daarnaast heeft het platform ook een planningstool, waardoor de planningen van het woonzorgcentrum ook hier rechtstreeks ingevuld kunnen worden. Hoewel dit initieel wel wat voeten in de aarde had, zijn we ook hier op de goede weg.

“Deze overstap zorgt ervoor dat we een heleboel processen kunnen automatiseren, wat enorme tijdswinst oplevert.”

Aanpak rechtspositieregeling

In januari 2023 werd op Vlaams niveau een nieuw decreet goedgekeurd rond het herwerken van onze rechtspositieregeling. Dit decreet geeft ons veel meer autonomie in het vormgeven van onze rechtspositieregeling in lijn met onze visie. Zo kunnen we eigen accenten leggen binnen onze mogelijkheden.

Dat gaat heel breed, van lonen & vergoedingen tot selectieprocedures en een eigen evaluatie -en feedbackcyclus.



“De nieuwe
rechtspositieregeling
als springplank naar
een hedendaags
personeelsbeleid.”

In 2023 brachten we een eerste aanpassing aan.

Daar werd de nadruk gelegd op het aanwerven en doorstromen van medewerkers. Het doel was om in de toekomst eenvoudiger en vooral sneller mensen aan te kunnen trekken. Daar zijn we zeker ook in geslaagd. Door onder meer het vereenvoudigen van procedures, de delegatie van aanstellende overheid van het college/vast bureau naar de algemeen directeur en andere aanpassingen, kunnen we nu veel sneller schakelen bij het voeren van selectie- en doorstroomprocedures.

We zijn er echter nog niet ...

In 2024 hebben we onszelf als doel gesteld om de rechtspositieregeling verder te updaten om zo een moderner HR-beleid te kunnen voeren. De volgende thema's op de agenda zijn de uitstroom, salaris, toelagen, vergoedingen en sociale voordelen en ten slotte de verloven en afwezigheden.

Overstap leverancier maaltijdcheques

De overstap betekent een behoorlijke besparing in administratieve kosten, omdat we konden instappen in een raamovereenkomst tussen de leverancier en Het Facilitair Bedrijf.

Daarnaast kregen we ook het Ekvita-platform ter beschikking, waar werknemers kortingen kunnen krijgen bij verschillende (online) winkels.



Werken aan verzuim = gedeelde verantwoordelijkheid



De essentie van dit positief verzuimbeleid is:

- verzuim transparant en bespreekbaar maken op alle niveau's,
- in een totaalbenadering (als onderdeel van het welzijnsbeleidsplan met specifieke focus op preventief en pro-actief werken)
- met een vertrouwelijke en verbindende aanpak de inzetbaarheid, hoe klein of beperkt deze ook mogen zijn, te verhogen zodat we de "impact" van een afwezigheid zo klein mogelijk maken.

“Verzuim kost gemiddeld 250 tot 400 euro per dag per werknemer!”

Met de hulp van een externe consultancy Certimed/Mensura hebben we d.m.v. een kwalitatieve en kwantitatieve analyse van de verzuimcijfers van 2019-2020-2021 ons maturiteitsniveau bepaald.

In maart 2023 werd dit beleid samen met een aangepast protocol en procesflow “wie-wat-hoe” bij ziektemelding en opvolging toegevoegd in het arbeidsreglement. Wederzijdse verwachtingen zijn verduidelijkt door een beschrijving van de rollen en verantwoordelijkheden.

Daaropvolgend organiseerden we infosessies op elke dienst afzonderlijk.

Tijdens een intervisie in december -in navolging van de opleiding ‘warm zakelijke gesprekken voeren’- konden leidinggevendenden aangeven van “wat loopt er goed, wat zijn de knelpunten, wat kunnen we verbeteren/aanpassen in het beleid?”

De terugkomdrempel verlagen we door meer en uitdrukkelijk contact te houden tijdens ziekte, afspraken te maken rond reïntegratietrajecten (RIT), opvolggespreken, werkhervattingsgesprekken, onderzoek naar aangepast werk ...

Er is een “multidisciplinair Sociaal Medisch Team” opgestart: een gestructureerd overleg tussen het diensthoofd P&O, betrokken leidinggevende en de externe preventieadviseur/arbeidsarts over bepaalde individuele personeelsdossiers met respect voor de privacy van de werknemer.

	ANALYSE van globale cijfers 2021 van onze organisatie	BENCHMARK vergelijkend onderzoek in 2021 met cijfers van alle Belgische organisaties	2023
Verzuimpercentage	9,22%	7%	8% → 5,46%
Frequentie	3,19 x/j	0,87	2 → 1,60
% nulverzuimers	15%	50%	25% → 28,11%

Uit de cijfers blijkt dat het verzuimpercentage voor 2023 onder de benchmark ligt, wat positief is. Focus voor 2024 ligt vooral op de frequentie en %-nulverzuimers positief te beïnvloeden door verder in te zetten op maatregelen om de verzuimdrempel naar omhoog te halen.

We doen dit door er op toe te zien dat de procedure van ziektemelding correct wordt opgevolgd, door een opvolggesprek in te plannen na 3 ziektemeldingen en het consequent aanvragen van medische controles volgens de richtlijnen beschreven in het beleid.

Grip op onze aankopen en contracten

In december 2022 werd een volledig nieuwe centrale aankoopdienst opgericht met 1 VT deskundige en 1 VT diensthoofd aankoop. In 2023 hebben we vooral geïnvesteerd in kennisverwerving, profilering en kenbaar maken van de dienst binnen de organisatie.

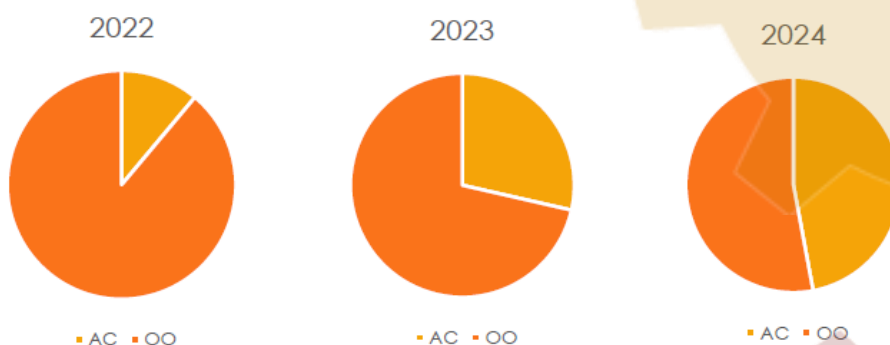
Er is een analyse gemaakt van huidige manier van werken (wie koopt wat aan, via welke weg, met welke leveranciers, facturatie versus gunningen ...) om te komen tot een uniforme correcte aanpak op het vlak van overheidsopdrachten.

De dienst volgt aankopen centraal op in heel de organisatie en beheert het platform



We zetten steeds meer in op **aankoopcentrales (AC)** en minder op procedure overheidsopdrachten (OO).

Aankoopcentrale = hogere afnames
= betere voorwaarden, een grotere slagkracht bij problemen en minder risico op procedurefouten.



Het begrip “belangenvermenging” werd onder de aandacht gebracht bij het personeel via een dienstnota.

We maakten een document op “ Voorwaarden opdrachten met beperkte waarde” dat kan meegestuurd worden bij elke prijsaanvraag, zodat elke leverancier meteen op de hoogte is van onze algemene voorwaarden.

Verder plannen we in 2024 infosessies rond procedure aankoop per dienst. Focus ligt op praktische leidraad meegeven, aangepast aan de specifieke noden van die dienst.



Veiligheid boven alles

In 2023 stelden we een 2^e persoon binnen onze organisatie aan als noodplanningscoördinator op basis van het behaalde getuigschrift om te fungeren als back-up.

Ook werd er 1 extra persoon aangesteld als GAS-ambtenaar na het volgen van de verplichte opleiding “Gemeentelijke Administratieve Sancties”. In totaal zijn er 5 extra personeelsleden die -naast de gemeenschapswachten- een overtreding kunnen vaststellen waarvoor de sanctionerend ambtenaar kan beslissen een GAS-boete uit te schrijven. Wij werken hiervoor samen met de Intercommunale Haviland.



Er is gestart met de implementatie van een nieuw ondersteunend platform om de noodplanning en crisisbeheer te organiseren: Paragon. Het programma dient als vervanging voor het huidige ICMS.

De belangrijkste voordelen zijn:

- De mogelijkheid om kaartlagen en databronnen te combineren. Wanneer je in het programma op de kaart een gebied selecteert, haalt het binnen vijf seconden een grote hoeveelheid aan data op.
- Microsoft 365-technologie integreren met GIS-technologie.

Event plannen?

Sinds januari 2022 gebruiken we "TicketGang". Een online tool voor materiaal- en zaalverhuur en voor inschrijvingen vrijetijdsactiviteiten.

We maakten onze dienstverlenende processen in 2023 uniform en pasten het systeem verder aan aan de noden van administratie én burger met een automatische facturatie.

Ook wijzigingen in tarief- en subsidiereglementen worden hierdoor centraal beheerd door de werkgroep subsidiëring.



We zetten ons huidige webformulier voor de aanvraag van evenementen om in een vernieuwd evenementenloket van GEO-IT. Deze toepassing is gebruiksvriendelijker en efficiënter.

Bij een wandelparcours bijvoorbeeld kan je de route aanduiden op een kaart en wordt deze informatie automatisch aan dienst groenbeheer en infrastructuur bezorgd zodat zij hun advies kunnen bezorgen.

Eind 2024 zal het vernieuwd evenementenloket klaar zijn.

Oprichting deontologische commissie

In zitting van 29 maart 2023 besloten de gemeente- en O.C.M.W raad de deontologische code voor mandatarissen aan te passen en te voorzien in de oprichting van een deontologische commissie dewelke waakt over de naleving van de code.

In zitting van 31 mei 2023 stelden we de commissie samen. Artikel 9.3 van de code stelt dat de deontologische commissie minstens één keer per jaar vergadert en zij wordt in ieder geval bijeengeroepen na een ontvankelijke melding van een overtreding van de deontologische code door een lokale mandataris.

In 2023 werd geen melding van een overtreding van de deontologische code ontvangen en kwam de commissie bijgevolg niet samen.



WAT IS GOED EN FOUT?



E-post onder de loep

Met onze postregistratie hebben we een centraal register van alle inkomende en uitgaande post. Via deze weg willen we een volledig digitale workflow (m.a.w. digitale verdeling, opvolging en verwerking van alle poststukken, zowel brieven, offertes, rapporten als e-mails) realiseren.

In 2023 vond een evaluatie van ons postregistratiesysteem plaats in de vorm van een bevraging bij de medewerkers, nazicht van statistische gegevens uit de software zelf en het formuleren van bemerkingen en suggesties door de dienst secretariaat.

In 2024 voorzien we een verplichte update van ons softwareprogramma ePost, waarbij we trachten de resultaten van de evaluatie zo veel mogelijk aan te pakken.

We streven ernaar om ook de digitale ondertekening van onze briefwisseling in het najaar 2024 uit te rollen.



Integrale opbouw digitaal dossier



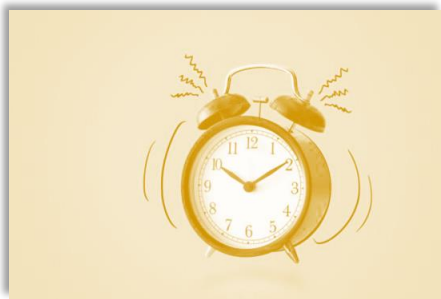
Eenvoudig routeren van digitale bestanden



Snel relevante documenten terugvinden



Enorme tijdswinst door snellere afhandeling



Wat zijn klokkenluiders?

Klokkenluiders zijn (ex-)medewerkers, sollicitanten, studenten, bestuurders, leveranciers die wantoestanden (b.v.b. fraude, corruptie, privacy, overheidsopdrachten, enz.) in onze organisatie willen melden via klokkenluider@beersel.be.

Zij zijn o.a. beschermd tegen ontslag en schorsing.

Vorig jaar maakten we een eigen klokkenluidersregeling op conform de Europese wetgeving. Ook de medewerkers in het onderwijs, aangesteld door lokaal bestuur Beersel, vallen onder dit systeem.

“Deze regeling is een kernonderdeel van onze strategie voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. We willen hiermee een positief signaal geven van transparantie en vertrouwen.”

Focus op privacy en informatieveiligheid



Informatieveiligheid betekent de beveiliging van gegevens binnen het lokaal bestuur. Privacy houdt de beveiliging van persoonsgegevens in.

Het dagelijks gevecht tegen cybercriminaliteit wordt steeds heviger.

De hoogste prioriteit blijft dan ook uitgaan naar de sensibiliseringsacties rond cybercriminaliteit en phishingmails.

De informatieveiligheidscel komt 3 maandelijks samen.

De medewerkers moeten alert blijven!

Daarom werd beslist om een enquête uit te sturen naar alle diensten. De enquête werd ingevuld door de meeste medewerkers die ze kregen. In het voorjaar 2024 krijgt elke dienst bezoek om het resultaat van de enquête te bespreken.

Er wordt ook speciale aandacht besteed aan **datalekken**. Datalekken zijn incidenten die gaan over onder meer het verlies, stelen of onrechtvaardig meedelen van persoonsgegevens.

Haviland levert ons een “Data Protection Officer” (DPO) die 1 dag per week voor ons werkt.

Voor het melden van een “datalek” mail je naar dpo@beersel.be.

“Beersel heeft 0 datalekken gehad in 2023.”

“Een hacking loert altijd om de hoek ...”

Recht op informatie



Iedereen kan toegang vragen tot bestuursdocumenten op basis van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 voor inzage, uitleg of afschrift.

In 2023 werden er 77 aanvragen geregistreerd in het register. Voor nog een betere transparantie voor burger en medewerker actualiseerden we vorig jaar de interne afspraken rond passieve openbaarheid van bestuur. Deze procedure maakt duidelijk hoe je als medewerker reageert op zo'n verzoek tot openbaarheid van bestuur. Het nieuwe mailadres openbaarheid@beersel.be garandeert een betere opvolging van de aanvragen.

Als bestuur hebben we de laatste jaren ook stappen gezet om de actieve openbaarheid verder te garanderen. Via diverse communicatiekanalen zorgen we er voor dat de burger geïnformeerd wordt over regelgeving en alles wat we doen en aanbieden. Onze actieve communicatie gebeurt systematisch, correct, evenwichtig, tijdig en op een verstaanbare manier op maat van iedere doelgroep.



Het notuleringsprogramma Meeting.net helpt ons met een goede voorbereiding, verslaglegging, afwikkeling en opvolging. Door het werken met sjablonen in een gestructureerd systeem gebeurt de verslaggeving in de hele organisatie op dezelfde manier. De invulvelden in het programma pasten we aan aan de normen van het 'Modern en professioneel notuleren' met de bedoeling beter te voldoen aan de motiveringsplicht voor besluiten van college, vast bureau, gemeenteraad en OCMW-raad. Zo werden een aantal velden toegevoegd of hernoemd.

De module 'bekendmakingen' binnen Meeting.burger is uitgebreid met de module 'meldingen'. Om aan onze wettelijke verplichtingen inzake het bekendmaken van besluiten (= de publicatieplicht) tegemoet te komen, gebruikten wij al de module Meeting.burger die ervoor zorgt dat besluiten van de burgemeester, het college, het vast bureau, de gemeenteraad en de OCMW-raad gepubliceerd worden op onze website. Een deel van deze besluiten melden we ook aan het Agentschap Binnenlands Bestuur (= de meldingsplicht) via het Loket voor Lokale Besturen (LLB). Deze meldingen in het LLB worden nu ook automatisch gegenereerd door de module 'meldingen'.

Traject Digi-Beersel

Dit traject omvat een organisatiebrede overstap naar een gestructureerde digitale werking. De visie vormt de rode draad.

“We gaan de uitdaging aan om **onze rol in de digitale toekomst** verder te versterken.”

Het digitaliseringstraject deelden we op in 8 deelprojecten (opmaak visie, digitaal (thuis)werken, digitale dossiers, digitale ondertekening, digitaal archief, digitale dienstverlening, digitale telefonie).

De policy voor **plaats- en tijdsafhankelijk werken** voegden we als bijlage toe aan het arbeidsreglement. ICT-dienst volgt dit verder op en beheert de inventaris van laptops en GSM's.

Uitrol digitale handtekening. De helft van de medewerkers is momenteel geregistreerd in Nitro, het platform dat we gebruiken voor digitaal tekenen. De bedoeling is dat in 2024 90% van de medewerkers digitaal kunnen ondertekenen. We willen vanuit zoveel mogelijk applicaties rechtstreeks kunnen ondertekenen.

We evalueerden de implementatie van de nieuwe telefonie 3CX.



Mijn Burgerprofiel

Burgers kunnen documenten aanvragen en downloaden via het 'Mijn Burgerprofiel' op de gemeentelijke website. Uittreksels uit het strafregister worden direct afgeleverd in de eBox van de burger of via Mijn Burgerprofiel.

Digitale pasfoto's aan het loket

Bij de aanvraag van een identiteitskaart, internationaal paspoort, kids-ID of vreemdelingenkaart wordt voortaan een digitale pasfoto gratis aan het loket gemaakt. Dit gebeurt tijdens de aanvraag, samen met het afnemen van vingerafdrukken, dankzij de installatie van LIVE ENROLLMENT, een initiatief van FOD Buitenlandse Zaken.

Afhaaloket

Voor het afhalen van identiteitskaarten, kids-ID's, reistoelatingen en rijbewijzen is geen afspraak nodig.

“De digitalisering en optimalisatie van deze processen hebben de efficiëntie en de veiligheid verhoogd, de klanttevredenheid verbeterd en de werklast voor medewerkers verminderd.”

Voorlopig rijbewijs online aanvragen via BELDRIVE

Geslaagde kandidaten voor het theoretisch rijexamen kunnen hun voorlopig rijbewijs nu ook online aanvragen.

Akte Burgerlijke Stand opvragen via Just-on-web

Voortaan kunnen burgers huwelijks-, geboorte- en andere akten van de burgerlijke stand raadplegen en downloaden via Just-on-web, het digitale platform van de FOD Justitie. Toegang tot de documenten wordt verkregen via inloggen met Itsme® of eID.

Online afspraken bij Dienst Burgerzaken

Sinds 2023 werkt de dienst Burgerzaken op afspraak. Afspraken kunnen eenvoudig online geboekt worden via www.beersel.be/afsprakenmaken, met behulp van de Bookings applicatie, een uitbreiding van het Office pakket.

Op weg met GIS



GIS (geografisch informatiesysteem) is de verzamelnaam voor systemen voor het beheer, opslag, bewerking, analyse en visualisatie van data met een geografische component. Een grote hoeveelheid data waarmee een lokaal bestuur werkt, heeft zo'n geografische component (adres, perceel, locatie, ...).

Een Geo-loket is een interne of externe (web)applicatie voor de visualisatie van deze informatie op een digitale kaart. Voorbeelden hiervan zijn ons Geo-IT GIS systeem (intern) en het stratenplan op onze website (extern).

In de communicatie naar de burger toe kan GIS een grote meerwaarde zijn (bijvoorbeeld de kaart met plaatsing van lokvallen voor Aziatische hoornaars).

Het gebruik van GIS binnen onze organisatie willen we verder stimuleren naar meer diensten. Ook zetten we verder in op de integratie van nieuwe en oude archief data in GIS.

Er is ook nog een grote opportuniteit om GIS in te zetten voor meer data-gedreven beslissingen, bijvoorbeeld voor het inplannen van nieuwe speeltuinen op basis van het huidige aanbod en de lokale demografie.

Naast het algemeen belang van een digitaal informatiesysteem (snel en gemakkelijk zoeken, analyseren, automatiseren, ...), biedt GIS nog extra voordelen zoals de grafische voorstelling op een kaart en het maken van ruimtelijke analyses (bv. ligt een omgevingsvergunning in overstromingsgevoelig gebied, vallen innames openbaar domein samen met evenementen, ...)

Een aantal diensten maken voor hun werking reeds dagelijks gebruik van GIS. Daarnaast hebben lokale besturen een aantal decretale verplichtingen rond het bijhouden en het beheer van geografische data.

Daarnaast dienen we als lokaal bestuur de evolutie van nieuwe decretale verplichtingen op te volgen. De Vlaamse en federale overheid zetten sterk in op verdere digitalisatie en hebben recent een aantal initiatieven genomen, zoals het Vastgoedinformatieplatform, waarin GIS een belangrijke rol speelt.

“GIS speelt een belangrijke rol bij het stroomlijnen en automatiseren van bepaalde dienstoverschrijdende processen.”

ICT op dreef

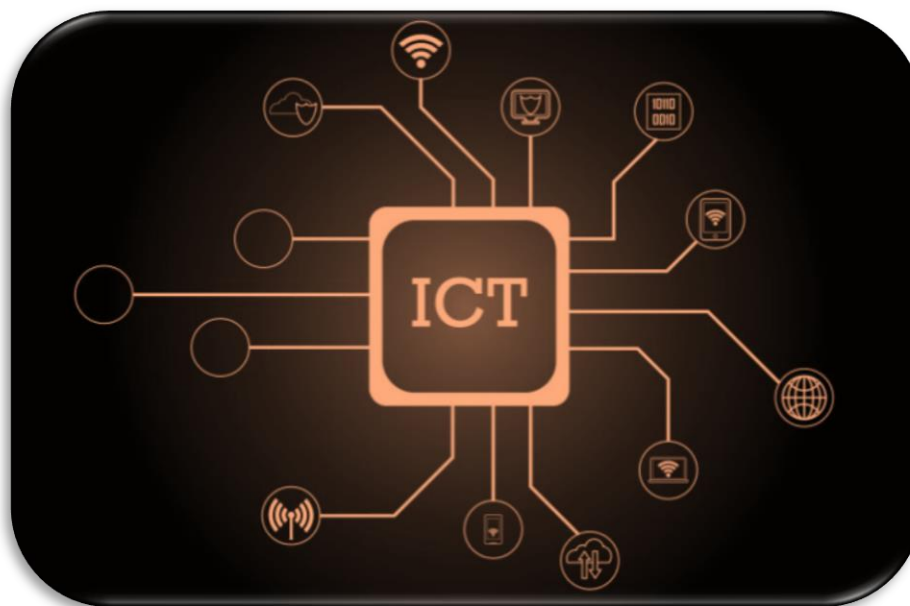
In 2023 heeft het ICT-team belangrijke stappen gezet om de IT-infrastructuur te moderniseren.

Zo installeerden we bij Burgerzaken een fotobooth systeem, wat de service voor burgers heeft verbeterd. Ook namen we een nieuwe helpdesk oplossing in gebruik, wat de IT-ondersteuning voor zowel het lokaal bestuur als de scholen heeft verbeterd.

Daarnaast is de ondersteuning op afstand verbeterd met een vernieuwd systeem via TeamViewer, wat vooral handig is voor thuiswerkers. Dit resulteert in snellere interventies in een veiligere omgeving.

De eerste fase van de modernisering van de gemeentelijke basisschool Lot is afgerond, waarbij we onder andere het netwerk, wifi en digitale borden vernieuwden.

Voor 2024 staan er nog meer verbeteringen op de planning. Zo krijgt de balie van Burgerzaken moderne computers en apparatuur voor biometrische gegevens. De wifi-infrastructuur en het netwerk van de organisatie breiden we uit met een nieuw inlogsysteem voor meer veiligheid. De tweede fase van de vernieuwing van de basisschool Lot gaat verder met de modernisering van het netwerk. De netwerkinfrastructuur op de gemeenveld-site krijgt eveneens een nieuw jasje. Er vindt ook een migratie van data naar de Cloud plaats.



Deze inspanningen laten zien dat het ICT-team zich blijft inzetten voor de verbetering en modernisering van de IT-infrastructuur, zodat de organisatie en haar diensten effectiever en veiliger kunnen functioneren.

Alles is een proces

Onze organisatie is een geheel van mensen en materialen die doorheen processen samenwerken om een gemeenschappelijk doel te bereiken in de vorm van het verlenen van diensten en producten aan de burger. Hoe beter we onze processen op elkaar afstemmen, hoe efficiënter en kwalitatiever we werken binnen een wettelijk kader.

Op 28 februari hielden we voor de **6de** keer op rij een procesdag in gans de organisatie, waarbij 68 processen onder de loep werden genomen.

“Door het organiseren van een “procesdag” geven we de aanzet om kritieke processen minimaal jaarlijks te controleren en aan te passen waar nodig.”

Tools ter ondersteuning

Jaarlijks krijgen nieuwe medewerkers een basisopleiding rond procesmatig werken met behulp van ons sjabloon voor de procesbeschrijving. We gebruiken de “brown paper” methodiek voor de opmaak van de flow. Nadien zetten we de flow in de software “Bizagi”.

De richtlijnen zijn opgenomen in het MASTER-proces.

Bepalen van prioriteiten

Volgende processen genieten de voorkeur:

- processen die fraudegevoelig zijn,
- processen met grote financiële impact of veel financiële verrichtingen vergen,
- processen waarbij de continuïteit van de dienst in het gedrang dreigt te komen,
- processen waarbij veel verschillende diensten betrokken zijn en waarbij samenwerking en afstemming van groot belang zijn,
- processen waar ontevredenheid over is, waar er sprake kan zijn van overlapping/dubbel en inefficiënt werk.





De inventarisatie en opmaak van processen en procedures heeft veel **voordelen**:

- communicatie tussen mensen, diensten en externe organisaties, samenwerkingsverbanden worden door de opmaak van processen en procedures duidelijk en inzichtelijk gemaakt;
- taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, we zien altijd wie wat doet en wie verantwoordelijk is;
- kennisbehoud en –overdracht, inwerking van nieuwe medewerkers;
- prestaties van de medewerkers, zij presteren beter als ze duidelijk weten wat een bepaald proces juist inhoudt, welke bijdrage er van hen verwacht worden en wat het uiteindelijke doel is.

Processen worden beheerd, afgesloten en volgens een uniform systeem opgeslagen op een voor iedereen toegankelijke centrale plaats op de server.

Leren = Groeien

We zijn ervan overtuigd dat door ons te profileren als een "lerende organisatie" we een kwaliteitsvolle dienstverlening kunnen blijven garanderen. Met de 2-jaarlijkse vormingsplanning beogen we de verdere uitwerking van een 'geïntegreerd en integraal vormingsbeleid' die:

- pro-actief inspeelt op steeds veranderende behoeften, noden en eisen van burger en maatschappij en
- onze medewerkers multi-inzetbaar, gemotiveerd en betrokken houden.

Met de planning rond organisatiebrede thema's (waaronder organisatieontwikkeling, digitalisering, leiderschap, welzijn, veiligheid en gezondheid, reglementering, technische competenties, communicatie en samenwerking) trachten we een evenwicht te bewaren tussen het belang van het lokaal bestuur als dienstverlenende organisatie en de belangen van elk individueel personeelslid.

Individuele en dienstgebonden vormingsnoden en –behoeften detecteerden we in februari 2023 op basis van een schriftelijke rondvraag en de evaluatie- en functioneringsgesprekken.

In 2023 investeerden we in totaal 83.000 euro in competentieontwikkeling.





Exitgesprekken

Traject naar gedragen leiderschap

Uit het laatste rapport psychosociale risico analyse IDEWE zien we dat we (ong. 10%) minder goed scoren op de indicatoren blijfintentie en emotionele eisen in vergelijking met de benchmark lokale besturen en gem. Vlaamse werknemer. Uit onderzoek blijkt er een duidelijke link bestaat tussen verzuim/blijfintentie en de mate van tevredenheid op het vlak van sturing en coaching.

Vanuit de analyse van Investors in People kwam naar voor dat de leidinggevenden meer nood hebben aan ondersteuning. Ook blijken de wederzijdse verwachtingen tussen de organisatie - leidinggevenden en tussen de medewerker-leidinggevenden niet voldoende duidelijk te zijn.



**“Leiderschap is een
engagement van ons allen”**



**KLEIN
Barnum**

*mens en interactie ontcijferen
décoder l'interaction humaine*

In 2023 werd in dat kader een interactieve voorstelling gegeven voor alle leidinggevenden door Klein Barnum rond 'Leiderschap en interactie'. Theater roept herkenbare spanningsvelden op, en spreekt de deelnemers zowel verstandelijk als emotioneel aan, met als doel een grote persoonlijke betrokkenheid op te wekken.

Leidinggevenden kregen de kans om in de 'spiegel' te kijken, en gezamenlijk de gewenste leiderschapsstijl te boetsen op basis van de Zelf-Determinatie Theorie (Deci & Ryan) of ABC theorie. Als aanvulling namen alle leidinggevenden deel aan de praktische 'oefenlabo's' om hun eigen interactiestijl als leidinggevende onder de loep te nemen.



De leidinggevenden zijn een belangrijke schakel van onze organisatie. En als dat onderdeel onvoldoende functioneert heeft dit een onmiskenbaar effect op de gehele werking van onze organisatie.

Door te werken aan leiderschapsontwikkeling willen we negatieve mechanismen (o.a. verzuim, verloop, roddelen, weerstand ...) op een systemische manier aanpakken.

De ontwikkeling van leiderschapskwaliteiten beperkt zich niet enkel tot de leidinggevenden en gaat in essentie om co-creatie, verbinding en om de autonomie en om het verantwoordelijkheidsgevoel van alle medewerkers te laten groeien. Leiderschapskwaliteiten (en -rollen) die door iedereen worden (uit)gedragen vormen een belangrijke pijler in het succes van Lokaal Bestuur Beersel en zijn dienstverlening.

Een projectgroep rond gedragen leiderschap werd geïnstalleerd om tegemoet te komen aan de noden en behoeften van medewerkers en leidinggevenden. We ontwikkelden een kader waarbinnen de visie op leiderschap concreet vertaald werd naar leidinggevenden om op die manier de organisatie richting en vorm te geven en duidelijkheid te creëren.

Nieuwe organisatiestructuur

“Het optimaliseren van de structuur en interne werking is geen doel op zich, maar een opportuniteit én noodzaak om verder te evolueren naar een sterke, professionele én hedendaagse organisatie.”

We hebben aandacht voor:

- Logische clustering van taken en functies.
- Aangepaste personeelsbezetting in functie van onze beleidsambities, taken en opdrachten.
- Correcte functiewegingen met competitieve verloning.
- Communicatie-en beslissingsstructuur.

In samenwerking met een externe consultancy, Probis, stippelden we volgend traject uit:



Probis ging in gesprek met de MAT-leden, een aantal andere sleutelfiguren en met de leden van het schepencollege. Daarnaast hebben zij een uitvoerige analyse gemaakt van relevante documenten binnen de organisatie.

Na de kick-off op 5 juni 2023 werd een bevraging (digitaal en op papier) uitgestuurd.

We kregen een hoge responsgraad (76%), waardoor de resultaten representatief zijn. Medewerkers werden bevraagd over de thema's dienstverlening, cultuur, mensen, middelen, systemen, structuur, leiderschap en strategie.

Zowel de analyse "AS IS" als "TO BE" zijn gebaseerd op het achtbouwstenenmodel en werden afgerond in 2023.

Zelfevaluatie sociale dienst



De Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie heeft een specifieke procesaudit voor de sociale diensten van de OCMW's. Binnen de sociale dienst hebben we deze leidraad in het voorjaar van 2023 op eigen initiatief overlopen en ingevuld. Op basis hiervan lijsten we al enkele knelpunten op en organiseerden we specifieke teamvergaderingen over intake en sociaal onderzoek en GPMI anderzijds. De processen intake en bijzonder comité sociale dienst zijn in die zin aangepast.



Kwaliteitsbeleid kinderopvang

De dienst kinderopvang behoudt de structuur en de inhoud van het kwaliteitshandboek. Dit handboek wordt systematisch herbekeken, o.a. via kwaliteitswerkgroepen vanuit de VVSG. Daarnaast doet de dienst kinderopvang ook nog tussentijdse en algemene tevredenheidsmetingen bij de ouders.



Herbekijken tevredenheidsmeting

In het kader van de verplichte en niet-verplichte tevredenheidsmetingen maakte het OCMW al enige tijd gebruik van dezelfde formulieren. Om meer gericht te bevragen werden de formulieren onder de loep genomen. Er werden diverse modellen bekeken. Op basis hiervan werd voor de verschillende diensten een nieuwe tevredenheidsenquête gemaakt. Het is de bedoeling om enerzijds gericht te bevragen over de zorgverlening en de medewerkers en anderzijds ook bredere suggesties te bevragen. Deze meting sturen we uit in 2024.



Zelfevaluatie gezinszorg



Zelfevaluatie is een belangrijk instrument binnen het kwaliteitsbeleid van de gezinszorg. Aan de hand van het model 'traject naar uitmuntendheid' lichtten we de volledige werking door. Eind 2023 werden de eerste zaken geëvalueerd volgens het VVSG-model. De eerste 4 fiches rond management en middelen werden ingevuld. Het is de bedoeling om dit in 2024 stelselmatig verder op te nemen.

Gunning nieuw softwarepakket

De thuiszorgdienst maakte in 2023 nog gebruik van Genius/Neptunus II. Dit is een verouderd programma dat minder gebruiksvriendelijk is en dat ook bepaalde voordelen in het kader van digitalisering niet benut. Er werd door het lokaal bestuur een overheidsopdracht uitgeschreven voor een nieuw softwarepakket.

Uiteindelijk werd dit gegund aan CIPAL-Schaubroeck. Zebra zorgt niet alleen voor een handigere planning, maar er is ook een koppeling voorzien met de BEL-RAI-module en via de Ell@-app zal er ook op een digitale manier gecommuniceerd worden met de medewerkers gezinszorg en aanvullende thuiszorg. De voorbereiding vond plaats in 2023, de uitrol zal in het voorjaar van 2024 worden afgerond.



Krachten bundelen voor het lokaal beleid BOA

Het BOA-decreet is een grote wettelijke opdracht die tegen 1 januari 2026 moet zijn geïmplementeerd binnen het lokaal bestuur. Dit heeft grote gevolgen op het vlak van dienstverlening maar ook op financieel vlak en personeelsinzet. Om deze opdracht tot een goed einde te brengen werd een medewerker halftijds aangesteld.



In het najaar maakten we werk van de omgevingsanalyse. We bevroagden verenigingen, Malleboten, ouders, kinderen en leerkrachten. We richtten een stuurgroep op vanuit de verschillende diensten. Deze enquête werd zowel digitaal verspreid al mondeling afgenomen bij oudercontacten en bij de kinderopvang.

Meer tijd voor zorg

De 41 bestaande processen van De Ceder werden geactualiseerd op de procesdag.

We stelden ook nieuwe processen op :



Proces BelRai: BelRAI is een internationaal en wetenschappelijk onderbouwd meetinstrument dat zorgbehoeften en zorgcapaciteiten van een zorgvrager in kaart brengt. Met BelRAI zal de kwaliteit van zorg verbeteren, het multidisciplinaire overleg efficiënter verlopen en nodeloze handelingen vermeden worden. Ook kunnen verborgen behoeften sneller ontdekt worden zodat men tijdig gepaste hulp kan plannen. Aan de hand van de resultaten uit de BelRAI kan er een optimale zorgplanning gedaan worden. Het proces regelt de informatievergaring, de koppeling met het zorgdossier, de inspraak, het inzagerecht en de actualisering.

Proces melding ernstige gebeurtenis: dit proces is sinds 2024 een verplicht onderdeel van het kwaliteitshandboek van een erkend woonzorgcentrum. Het proces expliciteert de meldingsplicht, de analyse, de zelfevaluatie, de opvolging naar slachtoffer en dader en de evaluatie van een ernstig feit.

Optimalisering door digitalisering

We zijn overgestapt naar een nieuw elektronisch zorgdossier Care Connect into Care dat voldoet aan de GDPR- en ISO-regels. Het bestaande zorgdossier was 20 jaar oud en voldeed niet meer aan de noden op het vlak van woonzorg en aan de eisen gesteld in het woonzorgdecreet. Bovendien is sinds 2023 Belrai verplicht ingevoerd in de woonzorgcentra en kon dit niet geïmplementeerd worden in het oude zorgdossier.

Het elektronisch dossier biedt heel wat voordelen:

Via dashboards krijgen we een duidelijk zicht op al onze data.

We factureren eenvoudig digitaal.

Via het zorgportaal beheren de hoofdverpleegkundigen makkelijk het takenpakket van het zorgteam.

Dankzij het digitale medicatieoverzicht en connectie met eHealth-diensten dient het zorgpersoneel de juiste medicatie toe, printen ze voorschriften uit, volgen ze de voorraad op en bestellen ze automatisch bij de apotheek. We hebben hiervoor een nieuw beheerscontract afgesloten met de coördinerend apotheker.



Een gebruiksvriendelijk, modern en innovatief softwarepakket zodat jij kan focussen op kwalitatieve bewonerszorg

Sinds 1 juni 2023 is BelRai LTCF een verplicht instrument dat wordt gebruikt bij volwassenen met complexe zorgnoden.

2 trainers en 5 indicatiestellers zijn opgeleid.

Voor 10% van de bewoners is er een indicatiestelling gebeurd in Belrai LTCF met koppeling naar het zorgdossier, hiermee hebben we de basisdoelstelling van Vlaanderen voor 2023 gehaald.

Alle zorgkundigen hebben hun diploma Penta Plus behaald, waardoor ze nu vijf verpleegkundige handelingen mogen uitvoeren.

We zijn een “Kindvriendelijke gemeente”



In 2018 behaalden we het label 'Kindvriendelijke gemeente'. Sindsdien houdt een ambtelijke stuurgroep de vinger aan de pols op vlak van kindvriendelijk beleid en worden acties uitgewerkt, geëvalueerd en bijgestuurd. Voor de verlenging van het label in 2024 dienen we een 'Kompas' in te dienen bij het steunpunt Bataljong. Een diverse stuurgroep kwam samen om op basis van zes bouwstenen het kindvriendelijk beleid en de (strategische) aanpak hiervan te evalueren.

Deze bouwstenen gaan over diversiteit, visie en communicatie, participatie, regierol, basisvoorzieningen en samenleven in diversiteit. Deze input vulden we aan met enkele participatieve elementen en input van specifieke diensten, zoals communicatie en ruimtelijke ordening. Zo kwam een organisatiebreed document tot stand met een zelfevaluatie en mogelijke verbeterpunten, zowel op korte termijn als voor een volgend meerjarenplan.



“Het is onze plicht om te zorgen dat de ideeën van kinderen en jongeren de weg vinden naar ons beleidsplan.”

Aandacht voor taal



Door een groeiende toename van het aantal anderstalige inwoners en de bijkomende uitdagingen op het vlak van communicatie, besliste de gemeente en het OCMW Beersel om een taalbeleid op te maken. Het taalbeleid focust op het Nederlands als voertaal, leer- en oefenkansen Nederlands, een efficiënte dienstverlening, klantvriendelijkheid, laagdrempeligheid en toegankelijkheid. Het taalbeleid bestaat uit 3 zaken: de taalvisie, de taalafspraken en het taalactieplan.

Anderstalige werknemers kunnen taalcoaching krijgen om hun Nederlands op de werkvloer te oefenen. 3 werknemers van de gemeente (poetshulpen in De Loods, het Sociaal Huis en WZC De Ceder) worden door een professionele coach ondersteund om hun Nederlands te versterken op de werkvloer.

De vorming duidelijke taal wordt jaarlijks aangeboden aan nieuwe medewerkers en collegeleden in Beersel.

We screenen de schriftelijke communicatie van alle gemeentelijke diensten op duidelijke taal. De diensten worden ondersteund via een vorming op maat.

We onderzoeken op welke manier burgers (digitale) vertaalprogramma's gebruiken aan onze loketten. In tweede instantie kijken we of ons personeel ook (digitale) vertaalprogramma's kan inzetten.



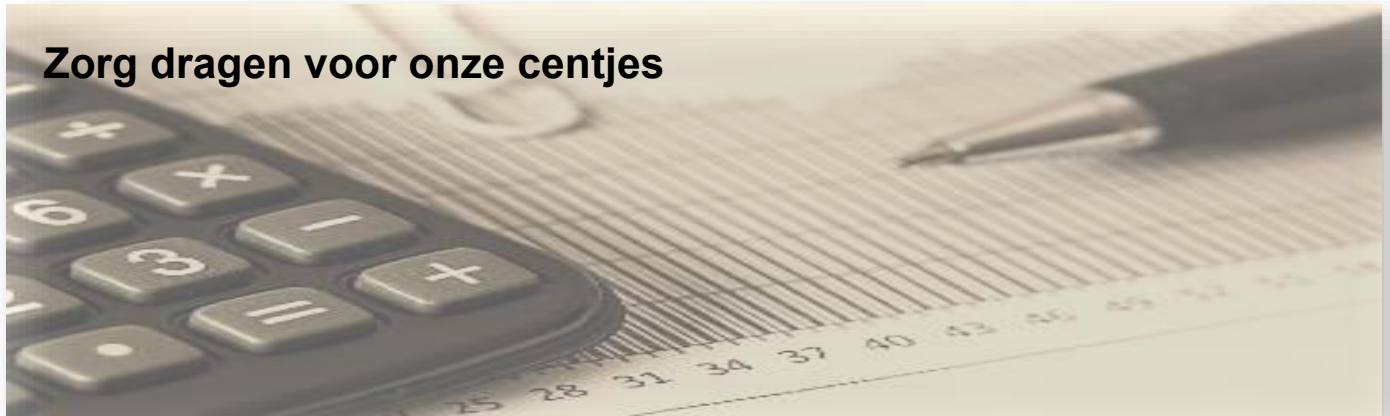
Zinvolle participatie

De **Clusterraad** met vertegenwoordiging van alle Beerselse adviesraden, krijgt niet alleen een presentatie van het jaarverslag participatie, maar behandelt ook thema's die alle adviesraden aanbelangen. Zo werd in 2023 een vergadering gewijd aan Kindvriendelijke Gemeente. In 2024 staat het thema verjonging van adviesraden op de agenda alsook een algemene evaluatie van de adviesraden met het oog op de nieuwe beleidsperiode.

Op basis van een brede bevraging van verenigingen en goede praktijkvoorbeelden van andere gemeenten werd toegewerkt naar een volledig nieuw subsidiereglement met focus op transparantie, vereenvoudiging en digitalisering.

“Participatie zorgt voor inclusieve, effectieve en legitieme besluitvorming.”

Zorg dragen voor onze centjes



De financiële dienst managet de opmaak van het **meerjarenplan** en de aanpassingen ervan. In overleg met de andere diensten maken we de financiële planning op.

We bewaken dat de budgetvoorbereiding binnen de voorziene budgettaire ruimte blijft.

We hebben zicht op de aanwezige kassa's en regelmatig gebeurt hier een controle op. Er is evenwel nog geen uitgewerkte procedure voor het **kassabeheer** binnen de gehele organisatie.

Er zijn wel stappen genomen om contante betalingen te reduceren. In alle diensten (uitgezonderd het woonzorgcentrum) hebben we de mogelijkheid tot **elektronisch betalen** voorzien.

We stimuleren het elektronisch betalen omwille van volgende voordelen:

- veiliger dan grote hoeveelheid cash in de organisatie te bewaren en te transporteren naar de bank,
- eenvoudiger en efficiënter voor de administratie,
- correctere en betere registreerbare ontvangsten (vals geld, fouten met wisselgeld),
- daling van wanbetalers.

We hebben een uitgewerkt systeem m.b.t. het **bestelproces** (nl. via **budgethouderschap** in het boekhoudprogramma Mercurius) waarbij de medewerkers van de diensten zelf bestelaanvragen in het systeem kunnen brengen.

De teamverantwoordelijke keurt na controle de bestelbon al dan niet goed. Er kunnen geen bestelbonnen aangemaakt worden wanneer er onvoldoende budget is voor de registratiesleutel.



We werken volop aan de optimalisatie van het **debiteurenbeheer** a.h.v. de implementatie van het nieuw softwarepakket (CS debiteurenbeheer). Het streefdoel is maximaal de openstaande vorderingen te innen aan een minimum van bijkomende kosten.

We volgden de opleiding “debiteurenbeheer van lokaal besturen” waar tips en tricks gegeven zijn om het innen van de openstaande vorderingen te bevorderen. Naast de klassieke manier tot inning (aanmaningen + deurwaarder) zijn er ook andere mogelijkheden, zoals bvb. invordering door beslag.



“Een effectief debiteurenbeheer maakt onze organisatie financieel gezonder, vermindert cashflowproblemen en andere debiteurenrisico's.”

De **opvolging van subsidies en inkomsten** gebeurt vandaag nog te weinig. Er is geen organisatiebreed zicht op de subsidies waarop de organisatie recht heeft, of op de uitbetaling en inning ervan.

Financiële rapporten en de werking meer kunnen sturen vanuit **cijfers** is een werkpunt voor de komende jaren. Tools om dit gemakkelijk te kunnen doen zijn in de financiële dienst onvoldoende gekend.

Planning 2024 en later

- Opmaak interne en externe omgevingsanalyse, evaluatie huidige MJP en voorbereidingen BBC-cyclus nieuwe legislatuur, uitvoering nieuw MJP op projectmatige wijze met aandacht voor het meten van prestatie-indicatoren volgens de PDCA- cyclus.

Voor de interne omgevingsanalyse bevragen we de medewerkers online op basis van een aantal thema's van de leidraad Audit Vlaanderen.

- Onderzoek naar een monitoring- en opvolgingstool voor de meerjarenplanning binnen de BBC-cyclus met meer focus op de inhoudelijke rapportering.

- Naar aanleiding van de start van de nieuwe legislatuur starten we een traject om samen met de medewerkers te komen tot een nieuwe visie, missie en waarden.

- Ook is het van belang om het integriteitsbeleid op punt te zetten samen met de nieuwe bestuursploeg en de medewerkers. Resultaten concretiseren we verder in de deontologische code.

- Onderzoek en uitwerken van een monitorings- en opvolgingssysteem voor de verbeteracties van de zelfevaluatie-oefening.

- Evaluatie en vernieuwing kader organisatiebeheersing.

- Projectmatig werken – afspraken vernieuwen i.h.k.v. een centraal projectbeheer.

- Klachtenregistratiesysteem, medewerkers informeren over verschil tussen klacht/melding, de te volgen procedure. Onderzoek naar mogelijkheid om klachtenbehandeling van het WZC te integreren in het centraal systeem.

- Centraal procesbeheer verder faciliteren en evaluatie huidig MASTER-proces m.a.w. afspraken voor goedkeuring, bepalen van sleutelprocessen, onderscheid maken tussen procedure en een proces en bepalen van detailniveau voor het uitschrijven van een proces.

- Gefaseerde uitrol nieuwe organisatiestructuur. Dezelfde oefening maken we ook specifiek voor het WZC De Ceder in functie van het nieuwe Woonzorgcentrum.

- Traject leiderschap (i.f.v nieuwe organisatiestructuur), visie op leidinggeven, rollen en verantwoordelijkheden verduidelijken per functie op gebied van leidinggeven, aanpassen 'generieke' functiebeschrijvingen, taakverdelingen waar nodig aanpassen.

- Uniform mappenstructuur en -beheer: We zijn onze infrastructuur aan het voorbereiden om een gedeelde hybride mappenstructuur op te zetten die aansluit bij het nieuwe organogram. Daarnaast zijn er in het organogram extra medewerkers voorzien die samen met ICT dit grote project zullen oppakken. De planning is om in 2024 verder de ICT-omgeving voor te bereiden op een platform waarop we de nieuwe mappenstructuur kunnen uitrollen, in samenwerking en afstemming met het managementteam.

- In het najaar van 2024 zal de taakverdeling binnen de personeelsdienst aangepast worden. We willen meer duidelijkheid bieden aan de verschillende diensten binnen ons lokaal bestuur door te werken met vaste contactpersonen per cluster/dienst en een overzichtelijke informatiestroom binnen personeelsdienst zelf ontwikkelen. Het resultaat? Vlotter behandelen van mails en telefoons en daarnaast de medewerkers binnen de personeelsdienst ruimte geven zich beleidsmatig en binnen welbepaalde expertises verder te ontwikkelen.
- Verder werken aan de Business Impact Analyse (BIA) en vervolgens het Business Continuity Plan in samenwerking met DPO Haviland en IT-dienst.
- Het verder inzetten op informatieveiligheid, toegangs- en sleutelbeheer en de sensibilisering over het thema in het algemeen.
- Opstart project inclusief en divers personeelsbeleid.
- Uitrol contractbeheer en aanpak tak verzekeringen.
- Ontwikkelen van een visie met duidelijke strategie rond duurzame, ecologische, circulaire aankopen.
- Evaluatie en bijsturing onthaalbeleid.
- Bijwerken van de rechtspositieregeling personeel naar aanleiding van het nieuwe Besluit Rechtspositieregeling
- Ontwikkelen vernieuwd feedback- en evaluatiesysteem
- Inventarisatie en facilitair beheer (oa efficiëntie bij gebruik van voertuigen en beheer kosten wagenpark, implementeren van een globaal programma stockbeheer)
- In voorbereiding op een nieuwe legislatuur stelt de dienst Communicatie in 2024, in opdracht van het MAT en de burgemeester, een inspiratienota op voor de vernieuwing van de communicatie. Deze nota bevat belangrijke aandachtspunten en suggesties voor het toekomstige communicatiebeleid van onze organisatie.

Onze ambitie is om veel kwaliteitsvollere en opvallendere communicatie te realiseren. Denk hierbij aan video, animatie en creatieve campagnes. Het vrijmaken van tijd en middelen is hiervoor cruciaal.

Onze communicatie en merkbeleid moeten verder gaan dan alleen informeren over wat het bestuur organiseert en beslist. We moeten naar buiten komen met een wervend verhaal. Momenteel communiceren we nog te veel vanuit onze interne structuren. Daarom moet onze organisatiecommunicatie zich ook richten op verbinding en beleving. Er is behoefte aan een sterker merk om dit te bereiken. Het merk 'Beersel' moet de verbinder zijn van deelgemeenten, gemeenschappen, jong en oud.

-Nieuw logo en naam van de organisatie: De grootste prioriteit is onze huisstijl. Deze is verouderd en inconsistent, een lappendeken van verschillende logo's en stijlen.

In 2024 kiezen we één naam en logo voor onze organisatie 'Lokaal Bestuur Beersel'. OCMW Beersel verdwijnt als merknaam en wordt gepositioneerd als een dienstverlening van 'Lokaal Bestuur Beersel'.

Bij de implementatie van de nieuwe huisstijl kiezen we voor een duurzame aanpak. Niet alles hoeft tegelijkertijd te worden aangepast. We rollen de nieuwe huisstijl en communicatie gefaseerd en geleidelijk uit. Sommige materialen passen we aan volgens een uitdoofscenario: we vernieuwen ze pas wanneer ze versleten zijn.

- In 2024 creëren we een nieuwe website. De huidige website dateert van 2014. De online mogelijkheden en toepassingen zijn sindsdien flink veranderd. De gemeentewebsite is het centrale communicatiekanaal. Boodschappen via diverse mediakanalen linken we zoveel mogelijk door naar een informatiepagina op de website, waar uitgebreide informatie beschikbaar is. Het is daarom essentieel dat de gemeentewebsite zo gebruiksvriendelijk en overzichtelijk mogelijk is.

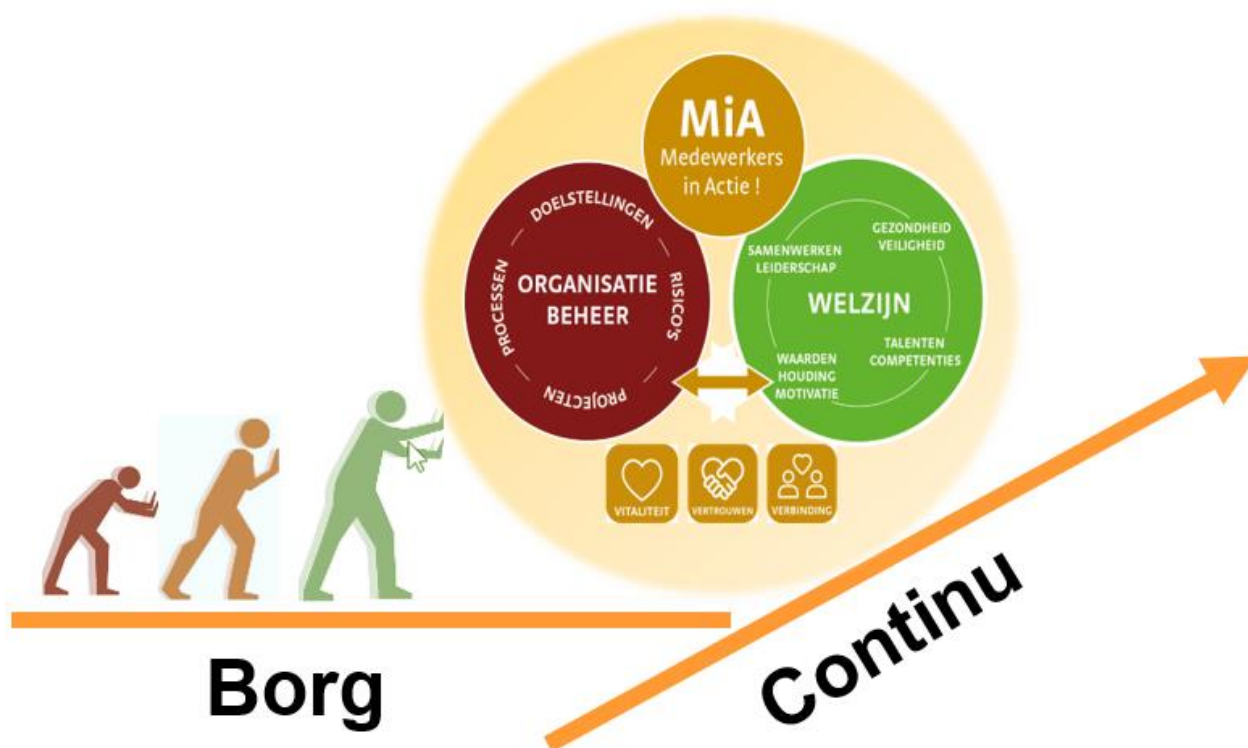
Tot slot

Organisatiebeheersing is een werk van lange adem, permanente aandacht voor verbetering en bijsturing is noodzakelijk. Het is een dynamisch proces.

Organisatiebeheersing is een zorg van én voor iedereen, weliswaar de verantwoordelijkheid van het management, maar om echt resultaten te behalen moeten alle medewerkers er de nodige aandacht en zorg aan willen en kunnen besteden.

Een efficiënte, effectieve en transparante organisatie komt de dienstverlening aan de burger ten goede en dat is het uiteindelijke doel.

We kunnen rekenen op een sterke ploeg medewerkers die onze organisatie naar een hoger niveau willen tillen door verbeterpunten strategisch aan te pakken, met voldoende aandacht op het behoud van onze sterke punten.





Rapport

klachtenprocedure

2023

1. INLEIDING

1.1. ALGEMEENHEDEN

1.1.1. Inleiding

Sinds begin 2017 hebben het OCMW- en het gemeentebestuur (Lokaal Bestuur Beersel sinds januari 2024) een gezamenlijke klachtenprocedure. Deze procedure werd goedgekeurd door de OCMW-raad van 23 februari 2017 en de gemeenteraad van 22 februari 2017.

De klachtenprocedure stipuleert dat de klachtencoördinator elk jaar een rapport opmaakt over de binnen gekomen klachten en hun stand van zaken:

“Artikel 9 – KLACHTENMANAGEMENT

§1. Halfjaarlijks wordt van de klachten opgenomen in het klachtenregister een verslag opgemaakt en gerapporteerd aan het managementteam.

§2. Jaarlijks wordt van de klachten opgenomen in het klachtenregister een beperkt verslag opgemaakt en gerapporteerd aan het college van burgemeester en schepenen/vast bureau en aan de gemeenteraad/ocmwraad, als onderdeel van de rapportering over het intern controlesysteem.”

1.1.2. Huidige Beleidsvisie

In het kader van het decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 en diens latere aanpassingen (artikel 302 en artikel 303) engageert het Lokaal Bestuur Beersel en haar personeelsleden zich om, via een efficiënt klachtenbehandelingssysteem, de burgers op een doeltreffende manier te helpen bij hun klacht. Dit zal steeds gebeuren vanuit de ingesteldheid een kwalitatieve en klantvriendelijke dienstverlening aan te bieden aan de burgers.

Deze klachtenprocedure is in overeenstemming met de missie, visie en waarden van het Lokaal Bestuur Beersel alsook met de deontologische code van diens personeel. Het Lokaal Bestuur Beersel wenst een bestuur dicht bij haar burgers te zijn en tracht garant te staan voor een kwalitatieve en klantgerichte dienstverlening.

1.1.3 Wat is een klacht?

§1. Onder '**klacht**' in de zin van deze procedure wordt verstaan: een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie. Het gaat wel degelijk over een ontevredenheid over onze dienstverlening.

§2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

1. Het foutief verrichten van een handeling of prestatie;
2. Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
3. Het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

§3. Een 'handeling of prestatie' kan betrekking hebben op:

1. Een handelswijze van een ambtenaar of medewerker;
2. Een termijn;
3. Een geformaliseerde beslissing van de burgemeester of de voorzitter van het OCMW met uitzondering van beleidsbeslissingen.

1.1.4 Toepassingsgebied woonzorgcentrum

Het woonzorgcentrum De Ceder valt onder de toepassing van het Decreet van de Vlaamse sociale bescherming van 18 mei 2018.

De erkenningsnormen zijn vastgelegd in het decreet van de Vlaamse Regering van 15 februari 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van mantelzorgers en gebruikers.

De klachten van woonzorgcentrum De Ceder worden gelet op bovenstaande wettelijke bepalingen afzonderlijk behandeld, maar wel door de klachtencoördinator geregistreerd in het algemene klachtenregister waardoor ze eveneens opgenomen zijn in dit rapport.

2. KLACHTEN

2.1 OVERZICHT KLACHTEN

Het aantal ontvangen klachten tussen 01/01/2023 en 31/12/2023: 18 klachten.

- Betrokken bestuur:
 - Gemeente: 16 (+1 ongegronde klacht)
 - OCMW: 1

- Betrokken diensten gemeente:
 - Bibliotheek: 1
 - Dienst burgerzaken: 1
 - Dienst lokale economie: 1
 - Dienst mobiliteit: 2
 - Dienst sportinfrastructuur: 1
 - Dienst gemeenschapswachten: 3
 - Jeugddienst: 2
 - Recyclagepark: 5

- Betrokken diensten OCMW:
 - WZC De Ceder: 1

- Ontvankelijkheid:
 - Niet ontvankelijk: 0
 - Ontvankelijk: 18

- Gegrondheid:
 - Gegrond: 17
 - Niet gegrond: 1

Onderstaande tabel bevat een gedetailleerd overzicht van de geregistreerde klachten voor werkingsjaar 2023 onderverdeeld per maand. Het betreft hier wel degelijk de klachten volgens bovenstaande definitie (punt 1.1.3) en niet de meldingen, de positieve feedback, de klachten in verband met Vlaams beleid, etc.

Tabel 1: Detail van de geregistreerde klachten voor werkingsjaar 2023.

<u>Maand</u>	<u>2023</u>	<u>Dienst</u>	<u>Type/inhoud klacht</u>
Januari	2	1) Recyclagepark 2) Dienst mobiliteit	1) Gedrag parkwachters. 2) Laattijdig antwoorden op mail.
Februari	2	1) Gemeenschapswachten 2) Recyclagepark	1) Gedrag gemeenschapswacht. 2) Gedrag parkwachters.
Maart	1	1) Dienst mobiliteit	1) Geen plaats bezoek uitgevoerd door de dienst.
April	1	1) Gemeenschapswachten	1) Gedrag gemeenschapswachten.
Mei	2	1) Gemeenschapswachten 2) Recyclagepark	1) Gedrag gemeenschapswacht. 2) Gedrag parkwachters.
Juni	1	1) Dienst lokale economie	1) Manier van communiceren met handelaar in kader van horecavergunning.
Juli	2	1) Jeugddienst 2) Dienst burgerzaken	1) Ouders niet tijdig verwittigd na een ongeval tijdens speelplein Amajoe. 2) Geldende regels in verband met pasfoto niet volledig correct toegepast.
Augustus	2	1) Recyclagepark 2) Jeugddienst	1) Gedrag parkwachters. 2) Incident tijdens speelplein Amajoe.
Oktober	1	1) Dienst sportinfrastructuur	1) Gebrek aan comfort in de sporthal te Lot.
November	2	1) Dienst recyclagepark 2) Bibliotheek	1) Verplichte persoonlijke aanwezigheid op het recyclagepark. 2) Houding bibliothecaris.
December	1	1) WZC De Ceder	1) Verzorging bewoner met aanwezigheid bezoekers.
Totaal/Jaar:	17		

Naast de klachten zoals bedoeld in bovenstaande definitie (punt 1.1.3), werd ook onderstaande melding ontvangen en verwerkt, weliswaar buiten de officiële klachtenprocedure gezien het niet rechtstreeks over onze dienstverlening gaat, maar wel over een externe partner of ondernemer aangesteld door Lokaal Bestuur Beersel. Maar we houden eraan deze toch ook op te nemen in dit rapport.

Tabel 2: Overzicht van de ontvangen meldingen voor werkingsjaar 2023.

<u>Maand</u>	<u>2023</u>	<u>Dienst</u>	<u>Type/inhoud klacht</u>
Januari	1	Haviland	Bezwaarschrift niet ontvankelijk via mail.
Maart	2	1) Intradura 2) Alonco	1) Gedrag medewerker. 2) Straat werd na einde werken niet gekuist.
Mei	1	BPOST	Gewijzigd afhaalpunt voor aangetekende zendingen.
Totaal/Jaar:	4		

2.2 ALGEMENE MELDINGEN

Het algemeen meldingsformulier op de gemeentelijke website werd 130 ingevuld/ingediend in 2023. Dit kan zowel over een melding, positieve feedback, een vraag om informatie of een suggestie gaan. De ontvangen meldingen die niet als klacht behandeld werden vallen volledig buiten de klachtenprocedure, maar we houden eraan dit aantal toch ook op te nemen in dit rapport.

3. FELICITATIES

3.1. OVERZICHT FELICITATIES

Het aantal ontvangen schriftelijke felicitaties tussen 01/01/2023 en 31/12/2023: 4 felicitaties.

- Betrokken diensten:

Technische Uitvoeringsdienst: 4

Onderstaande tabel bevat een gedetailleerd overzicht van de ontvangen schriftelijke felicitaties voor werkingsjaar 2023 onderverdeeld per maand.

Tabel 3: Overzicht van de ontvangen felicitaties voor werkingsjaar 2023.

<u>Maand</u>	<u>2023</u>	<u>Dienst</u>	<u>Type/inhoud felicitatie</u>
Juni	2	Technische dienst	1) Goed onderhouden en opruimen van de Alsebergse Beemd. 2) Snelle interventie voor het opruimen van een boom.
Augustus	1	Technische dienst	Perfect onderhoud van de Lotsestraat.
December	1	Technische dienst	Mooie kerstversiering in Dworp en heel goed onderhoud van de plantsoenen.
Totaal/Jaar:	4		

4. EVOLUTIE

4.1 Toekomstige beleidsvisie

We blijven de ontvangen klachten officieel registreren en grondig onderzoeken. En dit om te voldoen aan de verplichtingen van het Decreet Lokaal Bestuur, maar des te meer om een constante kwalitatieve en klantgerichte dienstverlening te blijven garanderen aan de burgers en klanten van het Lokaal Bestuur Beersel.

4.2 Evolutie

In onderstaande tabel wordt vanaf werkingsjaar 2018 de evolutie ten opzicht van de vorige jaren toegevoegd.

Tabel 4: Evolutie.

<u>Klachten/Jaar</u>	<u>Aantal</u>	<u>Ontvankelijk</u>	<u>Gegronnd</u>
2017	14	14	14
2018	19	19	18
2019	10	9	9
2020	15	15	15
2021	36	35	35
2022	6	5	5
2023	18	18	17
...			

4.3 Aanbevelingen en verbeterpunten

Onderstaande tabel bevat de mogelijke verbeterpunten en aanbevelingen.

Tabel 5: Verbeterpunten & Aanbevelingen

<u>Klacht/vaststelling</u>	<u>Probleem</u>	<u>Aanbevelingen/verbeterpunten</u>	<u>Status</u>
Het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar is opnieuw gestegen.	Meer klachten geregistreerd door klachtencoördinator.	De klachtenprocedure werd opnieuw onder de aandacht gebracht bij alle leidinggevend en medewerkers zodat de ontvangen klachten effectief (terug) geregistreerd werden.	OK
Houding medewerkers recyclagepark.	Veel ontevreden burgers/bezoekers op het recyclagepark.	1) Extra aandacht besteden aan klantvriendelijkheid. 2) Opleiding klantvriendelijkheid volgen.	OK
Houding gemeenschapswacht.	Houding soms te streng en te autoritair.	Gemeenschapswachten zijn zich bewust van de reeds aanwezige autoriteit van de functie en het uniform.	OK
Incidenten op speelplein Amajoe.	Ouders werden niet of niet tijdig gecontacteerd en verwittigd.	Duidelijk stappenplan opmaken en toelichten aan de animatoren. Cruciale vragen: wat te doen in welke situatie en wie contacteren?	OK

4.4 Acties

Onderstaande tabel bevat de lopende of uitgevoerde acties.

Tabel 6: Acties.

Probleem	Actie	Status
Veel minder klachten geregistreerd door klachtencoördinator.	Op de diensthoofdenvergadering dd. 07/03/2023 werd de klachtenprocedure terug onder de aandacht gebracht van de leidinggevenden. Eveneens werd hiervan melding gemaakt in de varia punten van het verslag van de algemeen directeur hetwelk verzonden werd aan alle medewerkers. Er is ook een korte quiz opgemaakt om de medewerkers op een meer ludieke manier de basisprincipes van de klachtenprocedure duidelijk te maken.	OK
Veel ontevreden burgers/bezoekers op het recyclagepark.	1) Informatie met betrekking tot het sorteerbeleid en afspraken op het recyclagepark op een vriendelijke en beleefde manier meedelen aan de burgers/bezoekers. 2) Opleiding klantvriendelijkheid voorzien voor alle medewerkers van het recyclagepark + praktijkoefeningen gezien dit een functie/plaats is waar discussies en ontevredenheid snel optreden.	OK
Houding gemeenschapswachten soms te streng en te autoritair en soms onderling verschillend.	1) Gemeenschapswachten moeten elkaar hierin aan te vullen. 2) Teamgeest versterken.	OK

5. EVALUATIE

5.1 Evaluatie

Na zeven jaar werking van de klachtenprocedure kunnen we stellen dat het aantal klachten opnieuw gestegen is ten opzicht van 2022, maar wel terug gedaald ten opzichte van 2021 (een jaar met uitzonderlijk veel klachten). Het aantal klachten van 2023 ligt terug in de lijn van de beginjaren (2017-2020).

De klachtencoördinator ziet erop toe om telkens de nodige feedback mee te geven aan de betrokken diensthoofden.

Het is ook belangrijk om de in het reglement vastgelegde afhandelingstermijn van een klacht correct te volgen. De klachtencoördinator ziet erop toe dat deze termijn wordt gerespecteerd om nog bijkomende klachten te vermijden.

Er is beslist om samen met de dienst communicatie een quiz te organiseren om de klachtenprocedure op een meer ludieke manier onder de aandacht te brengen van alle medewerkers.

We blijven de klachtenprocedure elk jaar grondig evalueren.