

G E M E E N T E B E E R S E L



Rapport

organisatiebeheersing

2022



ocmw
Beersel

G E M E E N T E

Beersel



Inhoud

1.	Situering	P 4
2.	Rollen en verantwoordelijkheden	P 4
3.	Aanpak en organisatiebeheersing gemeente en OCMW Beersel	P 8
3.1.	Missie, visie, waardenkader	P 8
3.2.	Integratiebeleid: Deontologische code voor de personeelsleden en de mandatarissen	P 8
3.3.	Investors in People	P 9
3.4.	Competentieontwikkeling van medewerkers	P 9
3.5.	Arbeidsreglement en rechtspositieregeling	P 9
3.6.	Organogram	P 10
3.7.	Afsprakennota van de algemeen directeur met de verschillende beleidsorganen van gemeente en OCMW	P 10
3.8.	Beheersovereenkomst met het AGB	P 10
3.9.	Actualisering van de functiebeschrijvingen	P 10
3.10.	Processen	P 11
3.11.	Standaardisering verslaggeving van gemeente, OCMW, AGB	P 11
3.12.	Projectwerking	P 11
3.13.	Interne communicatie	P 12
3.14.	Intern Covidteam	P 12
3.15.	DigiBeersel	P 12
3.16.	Onthaal nieuwe personeelsleden	P 13
3.17.	Tijdsregistratie en thuiswerk	P 13
3.18.	Contacturen en bereikbaarheid van de diensten	P 13
3.19.	Informatieveiligheid	P 14
3.20.	Gebouwenbeheer en sleutelbeheer	P 15
3.21.	Energiebeheer	P 16
3.22.	Opvolging meerjarenplan	P 16
3.23.	Financiële stromen, financiële controle en besparingen	P 16
3.24.	Klachtenregistratie	P 18
3.25.	Bewaken toepassing wetgeving overheidsopdrachten	P 18
3.26.	Managementteam en project gedragen leiderschap	P 18
3.27.	Huisstijl	P 18
3.28.	Interne rapportering	P 18
4.	Planning 2023 en later	P 19
5.	Besluit	P 19
6.	Bijlage - Rapport klachtenprocedure 2022 gemeente en OCMW Beersel	P 20



Beste Lezer,

In dit jaarrapport organisatiebeheersing blikken we samen met u terug op de systemen en projecten die het lokaal bestuur Beersel in 2022 heeft opgezet om de interne werking te optimaliseren. De maatregelen die we namen worden beschreven in dit rapport.

Via de gegevens die we op die manier ook verzamelen, distilleren we nuttige informatie om al dan niet actie te ondernemen.

Doorheen de coronapandemie en de daarop volgende energiecrisis bewezen we als lokaal bestuur onze wendbaarheid om onze dienstverlening op peil te houden en te verbeteren.

Wil u weten wat er het afgelopen jaar gerealiseerd werd en wat we nog plannen?

We hopen er u met dit rapport meer duidelijkheid over te geven.

We staan uiteraard steeds open voor feedback en verdere verbetersuggesties.

Veel leesplezier !



1. SITUERING

Het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepaalt in artikel 219, tweede lid, dat de algemeen directeur rapporteert aan het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau, de gemeenteraad en de OCMW raad over het organisatiebeheersingssysteem, en dit uiterlijk op 30 juni van het daaropvolgende jaar. Het rapport over de interne organisatie vormt samen met de jaarrekening en het doelstellingenrealisatie rapport een globaal overzicht van de realisaties van het bestuur in het voorgaande jaar.

Wat houdt het in:

Organisatiebeheersing is een geheel van maatregelen en procedures die ontworpen zijn om een redelijke zekerheid te verschaffen over¹:

- het bereiken van de vastgelegde doelstellingen en het kennen van risico's
- het naleven van wetgeving en procedures
- de beschikbaarheid van betrouwbare financiële en beheersrapportering
- de effectieve en efficiënte wijze van werken en economische inzet van beschikbare middelen
- de bescherming van activa en het voorkomen van fraude.

¹ Artikel 217, 218 decreet lokaal bestuur en Rapportering over en vanuit een visie op organisatiebeheersing. ABB, VVSG, Audio, Audit Vlaanderen en VVP.

Het organisatiebeheersingssysteem van het bestuur bepaalt hoe dit moet gebeuren. Dat systeem beantwoordt minstens aan het principe van functiescheiding, waar mogelijk en is verenigbaar met de continuïteit van de werking van de diensten. Een aantal onderdelen van dit systeem zijn ook decretaal bepaald, zoals het visum.

Organisatiebeheersing is dus een middel om de doelstellingen te bereiken en een continue opdracht waar al de medewerkers dagelijks, al dan niet bewust, mee bezig zijn.

De timing voor het uitvoeren van bepaalde acties inzake organisatieontwikkeling is afgestemd op deze van de doelstellingenrealisatie binnen het meerjarenplan. Waar mogelijk is de link gelegd tussen de uitvoering van de beheersmaatregelen opgenomen in het actieplan voor de organisatieontwikkeling en het meerjarenplan. Organisatiebeheersing op zich is niet letterlijk opgenomen in het meerjarenplan. De uitvoering van de beheersmaatregelen en het opnemen en uitvoeren van een aantal acties binnen het strategisch doel om van Beersel een professioneler lokaal bestuur te maken versterken elkaar.

2. ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

De algemeen directeur stelt, in overleg met het managementteam, het organisatiebeheersingssysteem vast. Het kader organisatiebeheersing gemeente en OCMW werd goedgekeurd door de gemeente- en OCMW raad in de vorm van een ontwikkelingstraject MIA, medewerkers in actie, en dit in zitting van 25/11/2015.

We opteerden om alle projecten rond organisatiebeheer en welzijn te integreren in 1 globaal plan van **medewerkers in actie**.

Dienstverantwoordelijken en medewerkers uit de hele organisatie, voeren de acties uit en participeren in diverse projecten. Op die manier wordt de gedragenheid van het organisatie-traject ingebed.

Organisatiebeheersing is een continu proces dat over meerdere jaren loopt.



We stellen onze organisatiebeheersing voor in onderstaand beeld:



Om ten volle onze rol als organisatie ten dienste van de burger en de uitvoering van het beleid te kunnen vervullen, moeten de essentiële onderdelen in dit radarwerk goed op mekaar afgestemd zijn: vertrekkende van een beleidsvisie werd een meerjarenplanning opgemaakt met 218 acties waarvoor op dienstniveau in de organisatie verantwoordelijken werden aangesteld. De uitvoering van de acties gebeurt door onze medewerkers (in actie). Aandacht voor het welzijn van dit “menselijk kapitaal” in de breedste zin is een succesfactor om tot deskundige uitvoering te komen. Op regelmatige tijdstippen wordt er gereflecteerd en gerapporteerd over de stand van zaken van uitvoering van de acties, van de

realisatiegraad. Deze rapporten worden 2 maal per jaar aan de raden voorgelegd en zijn openbaar. Uit deze reflectie volgt bijsturing, met het oog op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en een duurzame tewerkstelling.

Met het traject Medewerkers In Actie, één van de 4 radars in ons strategisch plan, werken we zowel op organisatiebeheer als op welzijn. In 2022 werd het aspect welzijn verder aangepakt. We stelden een geïntegreerd actie – en communicatieplan welzijn op, en gingen dieper in op de uitvoering ervan. De grote lijnen van dit actieplan zijn:

DOMEIN WELZIJN (GEBASSEERD OP HUIS VAN HET WERKVERMOGEN)

	PROJECT/ ACTIE	REALISATIES
WERKEN AAN GEZONDHEID EN VEILIGHEID	Beersel in Balans “We willen jou een duwtje in de rug geven om je elke dag goed in je vel te voelen”	1. uitdelen van soep, kookboekje samengesteld met soepen van de medewerkers 2. uitdelen notenreep met korte vragenlijst over belang van noten en bekendmaking van winnaar 3. Aanbieden van gezonde smoothie 4. Beweegbank aangekocht en geplaatst voorjaar 2023, elke medewerker kon deelnemen aan een werksessie op de beweegbank
	Groeien naar een duurzaam positief verzuimbeleid “Samen engageren we ons om zorg te dragen voor onze organisatie door te zorgen voor onze collega's” Impact van verzuim verminderen en inzetbaarheid verhogen door thema verzuim bespreekbaar te maken, verzuimdrempel te verhogen en terugkomdrempel te verlagen.	Begeleidingstraject met Certimed/ Mensura Sept 2022: Maturiteitsniveau bepaald dmv analyse kwalitatieve en kwantitatieve cijfers 2019 2020 2021 Okt/nov 2022: MAT en Stuurgroep rond visie, rollen, verantwoordelijkheden en procedures Nov 2022: opleiding interpretatie cijfers en omzetten in acties HR/MAT Dec 2022: Sensibiliseren en opleiden leidinggevenden
TALENTEN EN COMPETENTIES ONTWIKKELEN	Vormingsplan aanpassen aan behoeften van organisatie (MJP) – dienst en medewerker	Jaarlijkse opmaak vorming/training/opleiding-plan nav bevraging noden via formulier (team en individueel)
	Faciliteren van online platform rond vorming “Onze organisatie = lerende organisatie met aandacht voor persoonlijke ontwikkeling”	Samenwerkingsovereenkomst met Good Habitz: Platform voor alle medewerkers incl onderwyzend personeel, te gebruiken zowel binnen als buiten de werkuren Jan 2022: Inspiratiesessies voor medewerkers en leidinggevenden Sept 2022: 50% ingelogd, 280 uren gestudeerd, 105 gebruikers, 266 trainingen gestart en 109 GoodScan gebruikers (On-hold wegens besparingen sinds 01/11/2022)



WAARDEN EN NORMEN RESPECTEREN EN BELEVEN, HOUDING EN MOTIVATIE

Organisatie van anti-klaag sessie voor alle medewerkers "Respectvol en waarderen communiceren bevorderen, oplossingsgericht samenwerken, constructieve feedback stimuleren en out of the box ideeën stimuleren"

Werken aan een positieve vibe op individueel, team en organisatieniveau "Good Vibes"
Positieve elementen uitdragen d.m.v. ambassadeurschap en teambuildingsactiviteiten faciliteren binnen en buiten de werkuren

Uitwerken strategisch waarderingsbeleid
"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."

Brainstormoefening leverde heel wat voorstellen en ideeën.
Overzicht werd via Binnenshuis verstuurd
Good Vibes werkgroep werkt aantal ideeën verder uit.

Complimentenactie mrt 2022
barbecue sept 2022
Kerstdrink 2022

Waarderingsprogramma opgesteld en goedgekeurd dd 16/3/2022
Fiche met afspraken bij pensionering en onboarding
Medewerkers worden in de bloemetjes bij aantal jaren dienst, zie afspraken cadeauchques bij pensionering en 25 en 35 DJ (aanpassing RPR 1/9/22)
Jaarlijks een Paas- en Sintattentie
Verjaardagskalender per gebouw opgesteld

WERKEN AAN TRANSPARANTE ORGANISATIE- EN OVERLEGSTRUCTUREN

Invoeren van nieuwe organisatiestructuur

Communicatiedoorstroom verbeteren

Nieuwe uniforme openingsuren en werken op afspraak

Tijd-en plaatsafhankelijk werken

Exitgesprekken

Werkgroep heeft samen met een consultancy ontwerp gemaakt van nieuwe structuur. Er staat een audit rond personeelsbezetting en werklasmeting gepland (start mei afgerond in sept 2023)

Dienstnota's ingevoerd met centrale opslag, voor iedereen toegankelijk.
Gebruik Meeting.net en correcte besluitvorming opgefrist met een infosessie.
Projectwerking onder de aandacht brengen.

Beslissing college 11/5/2022
Vanaf 1/10/2022

Implementatie nieuwe Telefonie 3CX
Uitbreiding ICT materiaal smartphone/headset/laptop overeenkomstig beleid op thuiswerk
Nieuw tijdsregistratiesysteem en personeelsbeheerssysteem Syncore met uitgebreide digitale mogelijkheden voor de medewerkers

8 gevoerde exitgesprekken en besproken op het MAT-overleg in 2022

3. AANPAK ORGANISATIEBEHEERSING GEMEENTE EN OCMW BEERSEL

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste getroffen beheersmaatregelen in 2022.

3.1. MISSIE, VISIE, WAARDENKADER

Naar aanleiding van de start van de nieuwe legislatuur werd een nieuwe visie en de daaruit afgeleide missie en waarden geformuleerd. Deze werden samen met het beleidsplan goedgekeurd door de OCMW- en gemeenteraad op 18 december 2019. Dit waardenkader vormt een stevige basis om de werking op te enten.

Onze prioriteiten omvatten:

- een ruime sociale dienstverlening en een gericht integratiebeleid met respect voor alle bevolkingsgroepen
- een breed en zichtbaar gezondheidsbeleid
- een geoptimaliseerd mobiliteitsbeleid
- een duidelijke keuze voor leefbare woonkernen, met bewuste plaats voor leven, leren, spelen, ontspanning, werken en winkelen, natuur en landbouw
- milieu- en klimaatzorg zijn doel op zich en zitten ook verweven in elke beleidsmaatregel
- cultuur en onderwijs zien we als hefboomen voor emancipatie, persoonlijke ontwikkeling en levenslang leren
- resoluut inzetten op veiligheid en veiligheidsgevoel
- een betekenisvolle en transparante ondersteuning van het verenigingsleven
- en uitgekiend toeristisch beleid om Beersel te promoten
- een gezond financieel beheer.

Onze waarden kunnen vertaald worden als volgt:

- Samenwerking
- Om tot haalbare resultaten te komen wordt er op verschillende vlakken samengewerkt, zowel binnen de organisatie als met andere partners
- Transparantie
- De organisatie heeft een duidelijke structuur waar de afspraken nageleefd worden en waar een heldere communicatie gevoerd wordt
- Loyaliteit
- Iedere medewerker en beleidsverantwoordelijke handelt in een correcte verhouding tot elkaar, vanuit algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, zoals betrouwbaarheid, objectiviteit, ten dienste van elke Beerselaar
- Tact, discretie, integriteit en respect
- Deze waarden staan garant voor de professionaliteit waarmee ambtenaren en beleidsverantwoordelijken met informatie omgaan
- Burgervriendelijkheid en zorgzaamheid gericht naar alle Beerselaars
- Het uitgangspunt is een correcte dienstverlening, zonder uitsluiting of achterstelling

3.2. INTEGRITEITSBELEID: DEONTOLOGISCHE CODE VOOR DE PERSONEELSLEDEN EN DE MANDATARISSEN

In overleg met de diensthoofden werd de deontologische code geactualiseerd en opnieuw vastgesteld door de gemeente- en OCMW raad op 22/5/2019. Voor alle personeelsleden werden vormingssessies georganiseerd op 16 en 17 september 2019, waarbij de deontologische code gekaderd werd binnen de visie, de missie en de waarden van het bestuur. Bij de deontologische code werd ook een policy gebruik sociale media goedgekeurd, een handige handleiding voor medewerkers.

Tegelijk werd ook een procedure ontwikkeld voor het melden van een belangenconflict: medewerkers die hiermee te

maken krijgen dienen een melding te maken aan het diensthoofd, dat maatregelen moet nemen om hier aan te verhelpen: ofwel door het aanduiden van een andere collega die het dossier moet behandelen, ofwel door toepassen van het 4-ogensysteem, met een extra controle, of een andere maatregel.

De procedure werd intussen reeds meerdere malen toegepast en bleef ook in 2022 noodzakelijk.

De deontologische code voor mandatarissen werd goedgekeurd door de raden op 22 mei 2019.



3.3. INVESTORS IN PEOPLE

Door te kiezen voor het Investors in People model willen wij onze organisatie wapenen om onze ambitie waar te maken via competente, betrokken en gemotiveerde medewerkers. Het is inderdaad in allerlei studies bewezen dat goede medewerkers leiden tot succes en een degelijke organisatie. “We invest in people” biedt dan ook een model aan voor hoge performantie en kwaliteit op vlak van uitstekend people management. Dit is gebaseerd op de belangrijkste principes die op vandaag leiden tot die performante organisaties: inspirerend leiderschap, koesteren van waarden en medewerkers ondersteunen in het leveren van een optimale dienstverlening aan de klanten.



3.4. COMPETENTIEONTWIKKELING VAN MEDEWERKERS

Vorming en opleiding vormen samen één van de belangrijkste schakels om de competenties van medewerkers op pijl te houden. Naast talrijke opleidingen die gericht zijn op het bijwerken van specifieke deskundigheden, krijgen alle medewerkers ook de kans om organisatiebrede vormingsmomenten bij te wonen.

Een jaarlijkse planning vorming/training/opleiding (VTO) voorziet in een breed aanbod binnen thema's zoals organisatiebeheersing en -ontwikkeling, digitalisering, leiderschap, welzijn en gezondheid, reglementering, communicatie. Abonnementen (vaak digitale) op vaktijdschriften onder-

steunen het vormingsaanbod.

Het aanbod van online opleidingen en webinars werd door onze medewerkers geapprecieerd.

Uit verschillende bevragingen bleek dat medewerkers nood hebben aan opleidingen rond persoonlijke ontwikkeling. Het bestuur sloot een overeenkomst af met de organisatie Good Habitz die een online-leerplatform aanbiedt met heel diverse thema's. Dit leerplatform werd intussen gebruikt als strategische tool om heel wat acties uit het meerjarenplan te ondersteunen

3.5. ARBEIDSREGLEMENT EN RECHTSPOSITIEREGELING

Deze reglementen vormen een belangrijke leidraad voor het personeelsbeheer en -management. In het kader van de integratie gemeente/OCMW worden deze steeds bijgewerkt. Op de gemeenteraad en de OCMW-raad van 28 september 2022 werden de gewijzigde versies van de Rechtspositieregeling en het Arbeidsreglement goedgekeurd. De wijzigingen gingen in op 1 oktober 2022.

Een belangrijke wijziging in de RPR is de mogelijkheid om vanaf 2023 in te tekenen op Fietslease. Er werd een afzonderlijke policy toegevoegd aan de RPR. Tevens werden allerlei maatregelen goedgekeurd in het kader van het project “waarderen met impact”.

In het arbeidsreglement werd een aanpassing van de ge-

dragscode ‘gebruik van ICT middelen’ ingevoegd en de toevoeging van 3 profielen in het reglement ‘gebruik GSM en smartphone’ nav het structureel invoeren van het telewerk en implementatie nieuwe telefonie 3CX.

In uitvoering van het VIA6-akkoord van 30 maart 2021 werden de nieuwe salarisschalen in de zorg ingevoerd. In het WZC De Ceder werd de nieuwe IFIC-functieclassificatie met bijhorende IFIC-salarisschalen uitgerold. In de thuiszorgdienst en de buitenschoolse kinderopvang gaat het nog over een voorafname op de effectieve overschakeling naar de IFIC-schalen.

3.6. ORGANOGRAM

Op 30 januari 2019 werd door de raden het geïntegreerd organogram gemeente-OCMW goedgekeurd: dit organogram geeft de indeling in diensten weer, en de aansturing van de medewerkers, ook de personeelscapaciteit in VE is aangegeven. Het organogram geeft de horizontale structuur van de diensten weer. Intussen werd in de loop van 2019, tijdens meerdere sessies, gewerkt aan de voorbereiding van een nieuwe organisatiestructuur: onder leiding van een externe organisatie werd samen met een projectgroep de oefening gemaakt om af te stappen van een horizontale structuur en te werken in vier clustergroepen. Uitgangspunt is de dienstverlening aan de burger en efficiënter samenwerken. Het voorstel kon door de coronapandemie niet verder uitgewerkt worden.

De energiecrisis en de onverwachte sterke inflatie, met meerdere indexaanpassingen aan de lonen tot gevolg, noopte het bestuur om de personeelsuitgaven in te perken, en bijkomende aanwervingen uit te stellen of af te voeren. Het besparingsplan werd voorbereid door het managementteam en over de gehele organisatie uitgespreid. De impact van dit besparingsplan is te voelen in alle diensten en dwingen om naar prioriteiten te kijken en efficiëntie te zoeken op alle vlakken. Uiteraard houdt dit besparingsplan risico's in: kennisoverdracht en borgen van expertise door het uitstellen of afvoeren van aanwervingen staan onder druk. Bovendien leggen deze maatregelen ook extra druk op de prestaties en het welbevinden van mensen.

3.7. AFSPRAKENNOTA VAN DE ALGEMEEN DIRECTEUR MET DE VERSCHILLENDE BELEIDSORGANEN VAN GEMEENTE EN OCMW

Bij het begin van een legislatuur dient een afsprakennota opgesteld te worden tussen de bestuursorganen van gemeente en OCMW, de algemeen directeur en het managementteam.

Artikel 171 §1 en § 2 van het Decreet Lokaal Bestuur stelt dat de wijze van samenwerking tussen de algemeen directeur en de overige leden van het managementteam met de mandatarissen en bestuursleden in de afsprakennota geregeld moet worden, om de beleidsdoelstellingen te realiseren en de omgangsvormen tussen bestuur en administratie te regelen.

In deze nota worden afspraken tussen bovenvermelde partijen vastgelegd betreffende de samenwerking voor de duur van de legislatuur van 1 januari 2019 tot en met de eerstvolgende volledige vernieuwing van de gemeenteraad. De nota

werd goedgekeurd door het college en het vast bureau in zitting van 22 mei 2019.

De hierna volgende afspraken moeten kaderen binnen de **strategische beleidsnota**.

- Het bestuur en het managementteam werken samen aan een hoogwaardig kwalitatief beleid en een open en behoorlijk bestuur ten bate van de bevolking.
- De wens van het beleid en de leidinggevendenden binnen de gemeentelijke en OCMW-administratie om in te zetten op efficiëntere organisatie, actualisering van processen en procedures binnen het lopende proces van organisatiebeheersing, met het Plan-Do-Check-Act model als basis.

De afsprakennota bleef onveranderd van toepassing in 2022.

3.8. BEHEERSOVEREENKOMST MET HET AGB

Tussen het AGB en het gemeentebestuur werd een beheersovereenkomst afgesloten op 25 mei 2019. (beslissing gemeenteraad 22/5/2019, goedkeuring Raad van Bestuur AGB op 29/5/2019). In de overeenkomst werd de terbeschikkingstelling van gemeentepersoneel aan het AGB geregeld. Met elk personeelslid dat werkt ten behoeve van het AGB werd een individuele terbeschikkingstellingsovereenkomst afge-

sloten waarin de modaliteiten van de terbeschikkingstelling zijn geregeld. Het betreft een tiental personeelsleden, waarvoor de verhoudingen van het werkgeverschap nu duidelijker afgelijnd zijn. Ook deze overeenkomsten bleven in 2022 van toepassing.

3.9. ACTUALISERING VAN DE FUNCTIEBESCHRIJVINGEN

In de loop van 2022 werden verschillende functiebeschrijvingen geactualiseerd, zowel naar aanleiding van het vertrek van functiehouders, als bij herdefiniëring van het takenpakket om tegemoet te komen aan nieuwe verwachtingen of

om in te spelen op nieuwe vormen van dienstverlening. Na interne bespreking worden functiebeschrijvingen goedgekeurd door de algemeen directeur.



3.10. PROCESSEN

Medewerkers uit alle diensten werkten in 2022 aan het uittekenen van belangrijke processen voor hun eigen dienst of deden een inbreng bij processen waarvan andere diensten eigenaar zijn. Vooraf werd op basis van een risico-analyse bepaald welke processen prioritair zijn. Er wordt gebruik gemaakt van het programma Bizagi voor het uitzetten van het proces en in een vastgelegd sjabloon moeten alle processen ook nog volledig uitgeschreven worden.

Ook de processen opgenomen in het kwaliteitshandboek van het woonzorgcentrum werden op punt gezet (bestaande processen doorlichten op de actualiteit WZC).

EEN PAAR VOORBEELDEN VAN PROCESSEN DIE IN 2022 GEACTUALISEERD OF UITGEWERKT WERDEN:

- Uitlenen van gemeentemateriaal
- Wateroverlast
- Aanvraag en controle inname openbaar domein
- Bestelprocessen
- Scholenwerking bib
- Diverse processen thuiszorgdienst
- Diverse processen dienst bevolking
- Diverse processen hygiëne, hef- en tilbeleid, beheer en bestellen van materiaal, doorverwijzing woonzorgcentrum,

3.11. STANDAARDISERING VERSLAGGEVING VAN GEMEENTE, OCMW, AGB

De verslaggeving en het beheer van de meeste vergaderingen en de besluitvorming gebeurt op dezelfde manier binnen één softwarepakket. Er zijn hierover duidelijke richtlijnen binnen de organisatie. Het programma fungeert tevens als archief voor de verslaggeving. Het toegangsbeheer wordt opgevolgd door de dienst secretariaat. Op die manier vormt een transparant en gebruiksvriendelijk systeem de ruggraat van de besluitvorming en de communicatie. Van hieruit kan ook de besluitvorming van de organen gepubliceerd worden op de website en gerapporteerd worden naar de hogere overheid.

Volgende vergaderingen beslissingen en zijn opgenomen in het systeem vergaderbeheer:

Voor het AGB: de Raad van Bestuur, de voorzittersbeslissingen,

directiecomité

Voor de burgemeester: burgemeestersbeslissingen

Voor de algemeen directeur: beslissingen voor de gemeente en voor het OCMW wat betreft het dagelijks personeelsbeheer

Voor het OCMW: Bijzonder Comité Sociale Diensten, OCMW raad, vast bureau, voorzittersbesluiten BCSD

Voor de gemeente: Gemeenteraad, college

Op niveau van de diensten: diensthoofdenvergadering, managementteam, vergadering interne commissie overheidsopdrachten.

Voor al deze vergaderingen bleef het notuleerplatform onverminderd gebruikt in 2022.

3.12. PROJECTWERKING

Projectwerking is reeds van in 2014 ingeburgerd in de diensten.

Naar aanleiding van het nieuw meerjarenplan, met heel wat nieuwe acties en projecten in het vooruitzicht werd een bijkomende opleiding projectmanagement georganiseerd in november 2019 (zie ook verder opvolging meerjarenplan). Projecten worden beheerd, afgesloten en volgens een uniform systeem opgeslagen op de server van de gemeente. De projectfiche werd gebruiksvriendelijker gemaakt en is voor iedereen ter beschikking.

Bij wijze van voorbeeld een greep uit projecten en trajecten met meerdere deelprojecten, die volgens de methodiek van projectwerking worden uitgewerkt:

- Afsprakensysteem
- DigiBeersel
- Gemeenveldsite
- Kindvriendelijke gemeente
- Medewerkers In Actie
- Mobiliteit
- Naar een positief verzuimbeleid
- Navigate Youth
- Oekraïne crisis
- Opvangvoorziening Kriebellot
- Participatiereglement
- Single Digital Gateway
- Taalbeleid Beersel
- Traject gedragen leiderschap
- Waarderen met impact

3.13. INTERNE COMMUNICATIE

Binnenshuis is de personeelskrant die als informatiekanal ook dient voor identiteitsvorming, wie zijn wij als personeelsleden van Beersel.

Belangrijke nieuwigheden worden via Binnenshuis aangekondigd.

We gebruiken dit kanaal ook voor sensibilisering van de medewerkers.

In 2022 werden 3 nummers uitgegeven:

een nummer over Beersel in Balans

tips rond energiebesparing

terugblik op de personeelsbarbecue

Waarderen met impact

Duurzaam positief verzuimbeleid

Na elke diensthoofdenvergadering stuurt de algemeen directeur een mail naar alle medewerkers met de agendapunten en de korte inhoud van de besprekingen. Op die manier werd structurele transparantie gecreëerd en geraken de belangrijkste beslissingen vanuit 1 stem tot op de werkvloer.

Tenslotte werden in 2022 op regelmatige basis nog dienstnota's verspreid, ook over de personeelsswissels en in- en uitdiensttreding wordt permanent gecommuniceerd. In een korte procedure werd vastgelegd wie een dienstnota mag opmaken, hoe deze verstuurd en opgeslagen wordt.

3.14. INTERN COVIDTEAM

Naar aanleiding van de coronapandemie stelden we een "intern covid-team" samen om gericht en voortdurend te communiceren over de te volgen maatregelen en de medewerkers te ondersteunen bij de opvolging ervan. Op maat van alle diensten dienden de nodige voorzieningen getroffen te worden om werkplekken te beveiligen; de invoering van het thuiswerk, meteen op grote schaal in de volledige organi-

satie, en de organisatie van het werken op afspraak en het reorganiseren van de dienstverlening door afwezigheden en quarantaine van medewerkers, kortom veel veranderingen op korte termijn, maakten een permanente communicatie noodzakelijk. In 2022 kwam het team nog enkele malen samen om gericht te sensibiliseren en communiceren naar alle medewerkers.

3.15. DIGIBEERSEL

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

“

Het lokaal bestuur Beersel wil een gemeente *dicht bij de burgers zijn, die de klok rond online bereikbaar is. De burgers kunnen met een klik op de muis hun dossier inzien, transacties uitvoeren, informatie verkrijgen en participeren aan het beleid. Dit kan zonder verplaatsing, zonder tijdverlies, zonder drempels in een veilige digitale omgeving.*

Daarom zetten we in Beersel meer dan ooit in op digitalisering en innovatie van de dienstverlening. Iedereen blijft uiteraard welkom in onze diensten.

We digitaliseren onze processen maximaal, waarbij we nadenken over waar de informatie wordt opgeslagen en bewaard en hoe deze kan ontsloten worden naar de burgers, de verenigingen, de ondernemers, de collega's en andere overheden.

*We werken **werkplekonafhankelijk** via beveiligde verbindingen. Zo garanderen we de burgers, verenigingen en ondernemers maximale begeleiding en ondersteuning.*

*We zetten in op **klantvriendelijkheid**. We gebruiken en voeden zoveel mogelijk bestaande databronnen zodat **administratieve processen geautomatiseerd** worden en **informatie beter toegankelijk** is. Door het digitaliseren van administratieve processen komt er **meer ruimte vrij voor de behandeling van complexere dossiers**.*

*We ondersteunen onze medewerkers en onze teams, mandatarissen, burgers, verenigingen en ondernemers optimaal. We bieden **opleidingsmomenten** aan om hun **digitale skills** te versterken, met bijzondere aandacht voor **verbondenheid, informatiedoorstroming en informatieveiligheid**.*

*We maken zoveel mogelijk gebruik van **bestaande oplossingen, samenwerkingsverbanden en platformen** die al opgezet zijn met en door andere overheden, lokale besturen en externe partners. ”*

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



Het digitaliseringstraject werd opgedeeld in 8 deelprojecten, zodat er stapsgewijs resultaten kunnen geboekt worden. Voor de verschillende deelprojecten werden in 2022 projectgroepen samengesteld:

DP1: visie:

Een visietekst is opgemaakt samen met de werkgroep en deze is reeds gedeeld via oa Binnenshuis.

DP2: digitaal werken:

Het project plaats- en tijdsafhankelijk werken is afgevoerd. ICT volgt dit verder op en beheert de inventaris van

laptops en GSM's

DP3: digitale dossiers

DP4: digitale ondertekening

Gefaseerd uitrollen vanaf 2023

DP5: digitaal archief

DP6: digitaal uitgaande documenten: hangt samen met DP4

DP7: digitale dienstverlening

DP8: digitale telefonie: uitgerold en lopende Evaluatie in 2023

3.16. ONTHAAL NIEUWE PERSONEELSLEDEN

Alle nieuwe medewerkers ontvangen bij de start van hun tewerkstelling een onthaalmap die de belangrijkste informatie bevat over werken bij het lokaal bestuur Beersel. Op die manier krijgt iedereen dezelfde info mee over o.a. de

rechtspositieregeling, het arbeidsreglement, de verschillende policy's, activiteiten en welzijnsmaatregelen. Jaarlijks nodigt het college deze medewerkers uit voor een kennismaking in het administratief centrum.

3.17. TIJDSREGISTRATIE EN THUISWERK

Tijdens de coronapandemie werden we genoodzaakt om in versneld tempo de medewerkers wiens functie het toeliet in een veilig systeem van thuis uit te laten werken.

De uitrol van omschakeling naar werken met laptops en digitale telefonie 3CX was een belangrijke realisatie in 2022. Daar ging ook de invoering van een nieuw tijdsregistratiesysteem mee gepaard, zodat alle medewerkers, in welke

dienst of functie, zijn of haar prestaties kan inbrengen in een uniform systeem, meteen gekoppeld aan de loonverwerking. Deze tijdsregistratie is meteen ook een flinke tijdsbesparing voor de personeelsdienst. Ook vergoedingen, verplaatsingen, verloven en afwezigheden worden in het nieuwe systeem beheerd.

3.18. CONTACTUREN EN BEREIKBAARHEID VAN DE DIENSTEN

Vanaf 1 oktober 2022 gelden er nieuwe contacturen voor alle administratieve diensten. Samen met de vernieuwde telefonie verhogen we zo onze bereikbaarheid en optimaliseren we onze dienstverlening.

We zetten alles even op een rijtje.

- Alle administratieve diensten* zijn alle werkdagen **telefonisch bereikbaar van 9u tot 12u en van 13u tot 16u**.
- We werken **maximaal op afspraak** op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag. Op woensdag kunnen burgers bij alle administratieve diensten* terecht zonder een afspraak, van 9u tot 12u en van 13u tot 16u. Voor burgerzaken kan digitaal via afsprakensoftware een afspraak gemaakt worden.
- De onthaaldienst is alle dagen open en telefonisch bereikbaar van 9u tot 12u en van 13u tot 16u via T 02 359 17 17.

- Bij de dienst burgerzaken is er nu ook een **afhaaloket**, waar inwoners zonder afspraak terecht kunnen voor het afhalen van eID, Kids-ID, internationaal paspoort, rijbewijs, attesten, vooraf aangevraagde akten burgerlijke stand, uittreksels strafregister, wettiging handtekening, RVA-stempels, pin/puk-codes van de identiteitskaart en een reistoelating voor een minderjarige. Het afhaaloket is open op elke werkdag van 9u tot 12u, op woensdagnamiddag van 13u tot 16u en op zaterdag van 9u tot 11.30u.

* alle gemeente- en OCMW-diensten met uitzondering van WZC De Ceder, de Bib, CC de Meent, Visit Beersel, het recyclingpark en de technische uitvoeringsdiensten

NIEUWE CONTACTUREN vanaf 1 oktober

ALLE GEMEENTE- EN OCMW-DIENSTEN
met uitzondering van WZC De Ceder, de Bib, CC de Meent, Visit Beersel, het recyclagepark en de technische uitvoeringsdiensten

MA	DI	WO	DO	VR
OP AFSpraak	OP AFSpraak	ZONDER AFSpraak 9u - 12u 13u - 16u	OP AFSpraak	OP AFSpraak

Alle diensten telefonisch bereikbaar van 9u - 12u en van 13u - 16u

BURGERZAKEN

ZA
OP AFSpraak

9u - 11.30u

KAN IK U HELPEN?

3.19. INFORMATIEVEILIGHEID

Informatieveiligheid betekent de beveiliging van gegevens binnen het lokaal bestuur terwijl privacy de beveiliging van persoonsgegevens (specifieke categorie gegevens) binnen het lokaal bestuur betekent.

Informatieveiligheid gaat over het behoud van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van gegevens door het lokaal bestuur en zijn medewerkers:

- Vertrouwelijkheid: informatie is enkel toegankelijk voor zij die hiertoe geautoriseerd zijn
- Integriteit: correctheid en de volledigheid van informatie en verwerking
- Beschikbaarheid: informatie is op de juiste momenten tijdig beschikbaar
- Traceerbaarheid: informatieconsultaties moeten motiveerbaar zijn (logbestanden)

Bij de verwerking van persoonsgegevens, moet steeds rekening worden gehouden met de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, beter gekend onder de Engelse benaming General Data Protection Regulation - GDPR). Het lokaal bestuur en zijn medewerkers moeten minstens rekening houden met de finaliteit, proportionaliteit en transparantie:

- Finaliteit: persoonsgegevens worden verwerkt voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden

- Proportionaliteit: persoonsgegevens zijn toereikend, ter zake dienend en niet overmatig ("need to know" in plaats van "nice to know")
- Transparantie: de personen van wie gegevens worden verwerkt moeten daarvan op de hoogte zijn (én men moet ook kunnen aantonen waarom die gegevens verwerkt worden).

Het dagelijks gevecht tegen cybercriminaliteit wordt nog heviger. De hoogste prioriteit blijft dan ook uitgaan naar de bewustmakingsacties rond cybercriminaliteit en phishing-mails.

Hieronder worden de opleidingen en de bijscholingen van de DPO genoteerd, alsook de activiteiten en de noemenswaardige incidenten van het afgelopen jaar.

DPO en Informatieveiligheidsconsulent voor de gemeente evenals voor het OCMW Beersel is Frank Desmet, bereikbaar via het e-mailadres dpo@beersel.be.

Op vooraf afgesproken tijdstippen werkt de DPO ter plaatse, vanuit het kantoor te Zellik of van thuis.



De informatieveiligheidscel heeft als leden:

- Algemeen directeur
- Diensthoofd personeel en organisatie
- Diensthoofd beleidsondersteuning
- Diensthoofd ICT
- Stafmedewerker ICT
- DPO

De informatieveiligheidscel komt elke 3 maand samen. In 2022 kwam de cel maar 2x samen. Intussen werden nieuwe afspraken gemaakt en is er ongeveer een wekelijks overleg met de verantwoordelijke van de dienst ICT. De IVCel herneemt haar vaste werking.

Bewustwording is misschien wel het belangrijkste aspect waar blijvend op ingezet wordt. Bewustwordingsacties bestonden er in om de werknemers te informeren over de cybercriminaliteit: hoe worden mensen beet genomen door phishing, smishing en andere criminele berichten via Whatsapp en Messenger.

Een nauwere samenwerking tussen DPO en IT werd geconcretiseerd. Een wekelijks overleg is de basis om alle items te bespreken die belangrijk zijn. Deze meetings zijn tevens een voorbereiding op de IVCel. Deze laatste kan dan vlotter verlopen zodat beslissingen nog sneller genomen kunnen worden.

De start van de bezoeken in de scholen werd gegeven, afspraken vastgelegd. Een grondige analyse van de vaststellingen zal leiden tot verdere bijsturing.

De installatie van 2FA ter beveiliging van de systemen is reeds lang een feit en wordt door de medewerkers consequent toegepast.

In 2022 werden geen algemene adviezen opgemaakt, omdat de vragen zeer specifiek werden. Dat betekent dat de medewerkers bewust zijn van de gevaren. Heel wat specifieke vragen werden door medewerkers gesteld via mail: gingen

meestal over het gebruik en verwerken van persoonsgegevens.

De jaarlijkse Minimale Normen Vragenlijst werd ingevuld en geüpdatet waar nodig. Deze jaarlijkse vragenlijst wordt steeds opgestuurd naar de KSZ en geeft een beeld hoe we de richtsnoeren implementeren en aanpassen voor een betere beveiliging.

Beersel houdt een incidentenregister bij. Hier worden de incidenten in het kort beschreven. Ook wordt speciale aandacht besteed aan datalekken. Datalekken zijn incidenten die gaan over onder meer het verlies, stelen of onrechtvaardig meedelen van persoonsgegevens. Datalekken moeten in bepaalde situaties gemeld worden aan de VTC en de GBA. Beersel heeft 1 datalek gehad in 2022. Deze werd gemeld bij de VTC en de GBA.

1 maart:

- Verkeerd gebruik van emailadressen
- Oplossing: regels rond het sturen van emails nogmaals herhaald

Opleidingen DPO:

- Maandelijks VVSG werkgroep DPO
- Controlegroep VVSG Business Continuity (BCP)
- Kennisdag Cybercriminaliteit – Quick Responsive Community
- VVSG subwerkgroep Cybeveilige Gemeenten (BCM/BCP tool)

De planning voor 2023 wordt opgesteld op basis van de uitgevoerde risicoanalyse en maturiteitsmeting en via de informatieveiligheidstool opgevolgd.

Bewustwordingsacties blijven aangeleverd. Vanaf 2023 worden ook enige controles rond het gebruik van het wachtwoord, clean desk en screen lock uitgevoerd.

De bespreking over het opstellen van het Business Continuity Plan is afgerond en in 2023 starten de werkzaamheden hier rond.

3.20. GEBOUWENBEHEER EN SLEUTELBEHEER

Het badgesysteem, gekoppeld aan het systeem van tijdsregistratie, werd uitgebreid naar meerdere gebouwen en vormt een extra beveiliging van de fysieke toegang van de gebouwen.

We geven prioriteit aan het afsluiten van lokalen die gevoelige informatie of infrastructuur bevatten (serverlokaal, archiefruimte, lokaal waar de te ondertekenen briefwisseling ligt)

In het sociaal huis werd gekozen voor afsluitbare dienstgebonden zones, zo is de zone waar de raadzaal en de lokalen van de personeelsdienst zich bevinden apart afsluitbaar.

Er wordt gewerkt met programmeerbare badges: het systeem kan registreren wie wanneer een badge gebruikt. Bij incidenten kan onmiddellijk onderzoek gevoerd worden. De stafmedewerker ICT en de deskundige facility beheren de

toegangsrechten

Welke risico's worden afgedekt door dit toegangsbeheer:

- Ex-medewerkers hebben nog toegang tot informatie.
- Onbevoegden hebben toegang tot kritische infrastructuur of gevoelige informatie.
- Pogingen om onrechtmatig toegang te verkrijgen worden niet opgemerkt.

Per gebouw is er een gebouwverantwoordelijke aangeduid. Deze medewerker doet regelmatige en systematische controles in het gebouw en volgt de uitvoering van de onderhoudscontracten op technische toestellen of installaties op. De gebouwverantwoordelijke signaleert problemen aan de technische uitvoeringsdiensten of aan onderhoudsfirma's.

3.21. ENERGIEBEHEER

De energiecrisis trof ook het lokaal bestuur Beersel vanaf het voorjaar 2022. We stonden voor grote uitdagingen om te besparen op de energiefacturen.

Het college heeft op 21 september 2022 beslist om de temperatuur in de gebouwen te verlagen.

De gebouwverantwoordelijken stonden in voor de opvolging en uitvoering van de richtlijnen van het bestuur, binnen de mogelijkheden van de installatie(s) die ze moeten bedienen. Derde partijen die verantwoordelijk zijn voor de regeling van de temperatuur moeten feedback geven over de monitoring. Tegelijk werden nog een heleboel nuttige tips meegegeven:

- alle andere controles uitvoeren waarvoor men al eerder als gebouwverantwoordelijke werd aangesteld, aan de hand van de bundel “maandelijkse rondgang”, voor elk gebouw ter beschikking gesteld.
- toezien op de wijze waarop lokalen verlucht worden: alvorens ramen en deuren openzetten en de verwarming dichtdraaien.
- In gebouwen/lokalen met een mechanische verluchting moeten de ramen niet per se opengezet worden.

- Energie moet bespaard worden op alle installaties: frigo's, PC's, koelinstallaties uitzetten waar mogelijk. Geen extra apparaten laten aanschakelen, geen extra elektrische vuurtjes van thuis laten aansluiten. De technische dienst zal de reeds aanwezige elektrische verwarmings-toestellen komen ophalen.
- Opladen van werkGSM en elektrische dienstfiets is toegelaten; eigen smartphones en fietsen moeten thuis opgeladen worden.
- doven van verlichting in lokalen wanneer er niemand aanwezig is.

Het college besliste eveneens dat de verlichting van de monumenten uitgeschakeld werd vanaf 8 oktober (nacht van de duisternis) en dat de twee fontein (Huizingen en Windrickxplein) niet meer aangezet worden.

Ook het doven van de openbare straatverlichting werd in overleg met Fluvijs en de aanpalende gemeenten beslist.

3.22. OPVOLGING MEERJARENPLAN

Het meerjarenplan 2020-2025 werd vertaald naar de dienstplanning, per actie werd bepaald of het een actie of een project betreft. Tevens werd per punt een verantwoordelijke voor de rapportering aangeduid. De bedoeling is om op die manier de resultaten en de voortgang beter te bewaken. Het beleidsrapport over de acties, gevoegd bij de jaarrekening,

geeft een goed beeld van de realisatiegraad van het beleid. Alle verantwoordelijken dienen maandelijks de rapportering aan te brengen in de software.

De jaarlijks verplichte tussentijdse rapportering van eind september aan de raden houdt de vinger aan de pols en doet reflecteren over graad van uitvoering van het meerjarenplan.

3.23. FINANCIËLE STROMEN, FINANCIËLE CONTROLE EN BESPARINGEN

Naar aanleiding van een audit in 2018 werden in de financiële dienst maatregelen genomen om de nodige functiescheiding door te voeren: naar aanleiding van de integratie van de financiële diensten van gemeente en OCMW konden verschillende functies geherformuleerd worden en kon de taakverdeling uitgesplitst worden; boekingen ingeven en opmaken van betaallijsten werd bijvoorbeeld aan verschillende medewerkers toegewezen. Voor een aantal taken werden backups aangeduid. Risico's die hiermee beheerst worden zijn:

- medewerkers verkrijgen een monopoliepositie in het betalingsproces en kunnen onrechtmatige betalingen uitvoeren;
- door een gebrek aan controlemomenten in het betalingsproces worden fouten of fraude niet gedetecteerd.

Op 30 januari 2019 keurde de gemeenteraad en de OCMW raad de voorwaarden, beperkingen en delegatie van het visum van de financieel directeur goed. Het begrip dagelijks bestuur werd opnieuw vastgesteld in zitting van gemeenteraad en OCMW raad van 4 maart 2020.

In alle sjablonen voor de opmaak van besluitvorming is een verplicht in te vullen rubriek in verband met het verkrijgen van een visum en de financiële impact van de beslissing in

kwestie. We zetten in op het responsabiliseren van alle medewerkers over de financiële impact van beslissingen, maar evengoed van activiteiten en projecten die ze zelf voorstellen.

Na verschillende overlegmomenten met de directeurs van de gemeentelijke basisscholen kon op 13 november 2019 een afsprakennota inzake het financieel beheer voor het onderwijs worden goedgekeurd door het college en door alle betrokken partijen. Deze afsprakennota vormde ook in 2022 een goede leidraad voor een transparant maar vooral correct financieel beheer.

In 2021 werd de procedure “debiteurenbeheer” uitgeschreven, dit met het oog op het garanderen van de ontvangsten. De procedure wordt gebruikt voor zowel de fiscale als de niet-fiscale opbrengsten.

De facturen worden tijdig opgemaakt in overeenstemming met de gemeentelijke reglementen. De ontvangsten worden dagelijks ingeboekt. Elk kwartaal worden aanmaningen verstuurd voor de onbetaalde facturen. Na een 2de herinnering wordt de nog steeds niet betaalde facturen overgemaakt



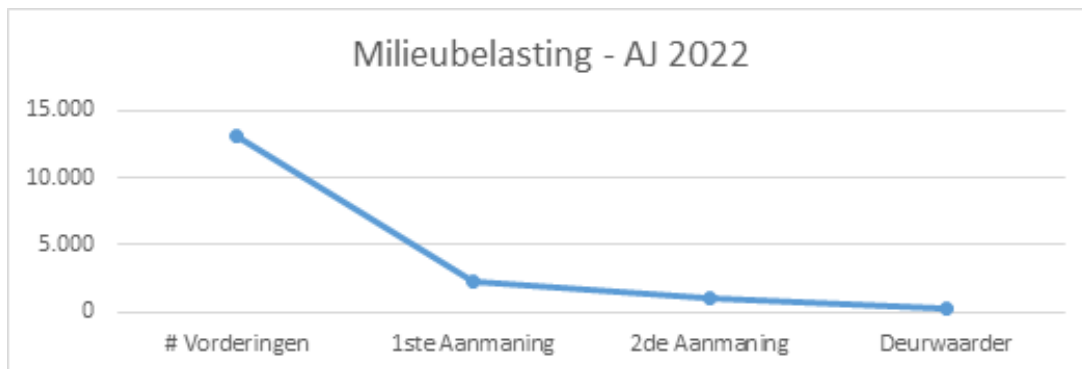
aan de deurwaarder die een aangetekende ingebrekestelling naar de debiteur verstuurt. De laatste stap in het inningsproces is het versturen en laten uitvoeren van een dwangbevel. Voor de belastingen worden tijdig kohieren vastgesteld in toepassing van het decreet betreffende de vestiging, de invordering en de geschillenprocedure van provincie- en gemeentebelastingen van 30 mei 2008. De aanmaningsprocedure is identiek als bij de facturen.

Zowel voor facturen als voor belastingen worden in sommige gevallen de aanmaningen stopgezet. Dit kan na het goedkeuren van een aflossingsplan, na het indienen van een schuldvordering voor een collectieve schuldenregeling

of nadat er een bezwaarschrift werd ingediend. De aanmaningen worden terug opgestart zodra het aflossingsplan niet meer gevolgd wordt of het bezwaarschrift onontvankelijk of ongegrond is verklaard.

De vorderingen die wegens insolvabiliteit van de debiteur niet kunnen worden geïnd wordt door het college als oninbaar verklaard.

Momenteel wordt het overzicht van het aantal openstaande vorderingen manueel bijgehouden. Als voorbeeld de stand van zake Milieubelasting – aanslagjaar 2022.



	Vorderingen	1ste Aanmaning	2de Aanmaning	Deurwaarder
Milieubelasting	13.058	2.303	951	306

Vanaf 2023 wordt een softwarepakket voor het debiteurenbeheer in gebruik genomen waarin een rapportering is voorzien:

- Overzichtstabel met bedragen per processtap
- Overzicht van de openstaande saldo's
- Ouderdomsbalans van de openstaande vorderingen.

We bevonden ons in 2022 in zware financieel-economische tijden. De energieprijzen die uit het dak gingen, de gestegen brandstofprijzen en de stijging van alle kosten, ook voeding en dagelijkse behoeften. Na de coronaperiode die reeds extra uitgaven en minder inkomsten met zich meebracht, werden we nu geconfronteerd met niet alleen zware bijkomende kosten om onze dienstverlening verder aan te bieden, maar ook met meerdere wettelijke indexaanpassingen van de lonen.

De financiële situatie van de gemeente moest bijgestuurd worden zodat het budget in 2025 nog in evenwicht kan blijven.

ven. Dat evenwicht is een verplichting van de Vlaamse overheid.

Efficiënter gaan samenwerken, een aantal personeelsleden niet vervangen, 10 % besparen op de werkingskosten, de energiefactuur drukken, onze basisdienstverlening behouden maar sommige projecten niet meer of later in de tijd uitvoeren. Het zijn maar een paar voorbeelden van een aantal noodzakelijke ingrepen die we moesten onderzoeken en uitvoeren.

In de loop van 2022 heeft iedereen hard meegewerkt aan de besparingsoefening die het bestuur heeft opgelegd om tot een budget en meerjarenplan in evenwicht te kunnen komen.

Intussen is de doelstelling gehaald en kon aan de gemeenten OCMW raad van 21 december 2022 een aangepast meerjarenplan en het budget 2023 ter goedkeuring voorgelegd worden.

3.24. KLACHTENREGISTRATIE

In het kader van het decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 (artikel 302 en artikel 303) engageert het gemeentebestuur, het OCMW bestuur 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.

3.25. BEWAKEN TOEPASSING WETGEVING OVERHEIDSOPDRACHTEN

De interne commissie overheidsopdrachten, samengesteld uit een aantal diensthoofden, de juriste en de algemeen en de financieel directeur, behandelt op vraag van de diensten bepaalde dossiers overheidsopdrachten. Bedoeling is de dossierbeheerder te adviseren, procedures te bewaken, eventuele juridische procedures te onderzoeken. De uitbouw van een volwaardige aankoopdienst, bestaande

Deze klachtenprocedure is in overeenstemming met de missie, visie en waarden van gemeente Beersel en OCMW Beersel alsook met de deontologische code van het personeel. In bijlage is het rapport gevoegd over het jaar 2022, opgesteld door de klachtencoördinator.

uit twee personeelsleden, namelijk een diensthoofd aankoop en een deskundige aankoop is een feit eind 2022. Deze professionalisering heeft tot doel voldoende competenties aan te scherpen om complexe wetgeving overheidsopdrachten correct toe te passen. De commissie vergaderde op 26/4, 10/5, 14/6, 13/9, 11/10, 15/11, 23/11 en 13/12/2022.

3.26. MANAGEMENTTEAM EN PROJECT GEDRAGEN LEIDERSCHAP

Het managementteam samengesteld uit diensthoofden die organisatiebreed aansturen en inzetten op kwaliteit en realisatie van het beleidsplan van het bestuur vergaderde 1 maal per maand, behalve in juli en augustus. Een projectgroep rond gedragen leiderschap werd geïnstalleerd om een kader te ontwikkelen waarbinnen de visie op leiderschap concreet vertaald wordt naar leidinggevend

om op die manier de organisatie richting en vorm te geven en duidelijkheid te creëren over de verwachtingen naar de medewerkers toe. In 2022 werden met 8 medewerkers die de organisatie verlieten exitgesprekken gevoerd. Uit deze gesprekken kon het managementteam verbetervoorstellen oppikken en uitvoeren.

3.27. HUISSTIJL

De huisstijlgids (opgemaakt in december 2009) voor gemeente en OCMW is een praktische leidraad voor het toepassen van de huisstijl zodat Beersel zich op een sterke, eigentijdse manier kan profileren, zowel extern als intern.

Alle medewerkers moeten de richtlijnen van de huisstijl volgen. De dienst communicatie bewaakt de huisstijl.

3.28. INTERNE RAPPORTERING

Het gebruik van planningstools en opvolgingsprogramma's geeft veel informatie over de interne werking en de opvolging van werkopdrachten en dossiers. Zo maken we reeds jaren gebruik van het platform Ultimo voor het beheer, registratie en opvolging van de werkopdrachten van de technische uitvoeringsdiensten. Per ploeg kan een rapport opgemaakt worden van de aard, de frequentie, de uitvoering van de werkopdrachten. Uiteraard is dit een nuttig instrument om de personeelscapaciteit uit af te leiden. Via het programma 3P beheren we de overheidsopdrachten, zodat opdrachten op juridisch correcte manier gevoerd worden.

Het helpdesk programma IT structureert de aanvragen en volgt de verwerking op. Met de verkregen info over de aard van de hulp-vragen kunnen we bijsturen en eventueel de nodige opleidingen aanbieden aan onze medewerkers. De dienst zorg en welzijn houdt bepaalde kerncijfers bij op maandbasis. Het gaat dan over de sociale dienst (o.a. intakes, bureel- en huisbezoeken, financiële hulp per steuntipe), thuiszorgdienst (aantal gebruikers) en kinderopvang (zowel cijfers over aanvragen, in- en uitstroom als indicatoren over de begeleiding en ondersteuning van kinderbegeleiders en onthaalouders). Dit wordt telkens besproken op de sectorvergaderingen.



4. PLANNING 2023 EN LATER

Hierboven werd de aanpak beschreven van een aantal prioritaire aandachtspunten. Intussen werden ook heel wat quick wins gerealiseerd en werden verbeteringen doorgevoerd.

We streven er naar om al onze verbeterplannen te integreren tot 1 omvattend geheel.

Een greep uit de planning:

- De uitvoering van meerjarenplan 2020-2025, op projectmatige wijze en aandacht voor het meten van prestatie indicatoren binnen de cyclus PDCA
- Doorlichting van de organisatie door een externe consultant met het oog op mogelijke efficiëntiewinst
- Bijwerken van de rechtspositieregeling personeel naar aanleiding van het Besluit Rechtspositie van Vlaanderen
- Ontwikkelen vernieuwd feedbacksysteem (functioneringsgesprekken en evaluatiegesprekken)
- Het uitwerken van een éénvormig digitaal burgerloket
- De uitvoering van de deelprojecten van het traject Digi-Beersel
- Aanvullen van de vacante functies en borgen van de kennis omwille van de grote uitstroom door pensioneringen
- Prioriteit blijven besteden aan het motiveren en het op punt houden van deskundigheid van alle medewerkers
- Het verder inzetten op informatieveiligheid, toegangs- en sleutelbeheer en de sensibilisering over het thema in het algemeen.
- Inventarisatie en facilitair beheer, implementeren van een globaal programma stochbeheer
- Inzetten op e-facturatie
- Contractenbeheer

5. BESLUIT

Organisatiebeheersing is een werk van lange adem, permanente aandacht voor verbetering en bijsturing is noodzakelijk. Het is een dynamisch proces. Ook in 2022 werden belangrijke stappen gezet in het beheersen van de risico's. De coronapandemie, de energiecrisis, de oorlog in Oekraïne, de inflatie hebben ons tegelijk en meer dan ooit geconfronteerd met de kwetsbaarheid van onze organisatie en de noodzaak om preventieve beveiligingsmechanismen uit te werken zoals een continuïteitsplan, het werken op afspraak en op afstand, de bewaking van onze IT-systemen en ook het bewaken van de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers.

Organisatiebeheersing is een zaak van iedereen, weliswaar de verantwoordelijkheid van het management, maar om echt resultaten te behalen moeten alle personeelsleden er de nodige aandacht en zorg aan besteden.

Tenslotte komt een efficiënte, effectieve, transparante en doelgerichte organisatie de burger ten goede. De kwaliteit van onze dienstverlening vergroten is het uiteindelijke doel.

We kunnen rekenen op een sterke ploeg medewerkers die vooruit willen en die samen geloven in een veerkrachtige maar solide organisatie.

6. BIJLAGE

Rapport Klachtenprocedure 2022 gemeente en OCMW Beersel

*mei 2023
Hilde Devisch
Algemeen Directeur, namens het managementteam*



G E M E E N T E B E E R S E L



Rapport

klachtenprocedure

2022

ocmw
Beersel

G E M E E N T E

Beersel



1. INLEIDING

1.1. ALGEMEENHEDEN

1.1.1. Inleiding

Sinds begin 2017 hebben het OCMW- en het gemeentebestuur 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 gemeentebestuur, het OCMW bestuur 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 gemeente Beersel en OCMW Beersel alsook met de deontologische code van diens personeel. De gemeente Beersel en OCMW Beersel wensen een bestuur dicht bij haar burgers te zijn en trachten 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 01/01/2022 en 31/12/2022: 7 klachten.

- Betrokken bestuur:

Gemeente: 7

OCMW: 0

- Betrokken diensten Gemeente:

Dienst gemeenschapswachten: 1

Dienst sportinfrastructuur: 1

Dienst mobiliteit: 1

Dienst milieu: 1

Recyclagepark: 2

Technische uitvoeringsdienst: 1

- Betrokken diensten OCMW: 0

- Ontvankelijkheid:

Niet ontvankelijk: 1

Ontvankelijk: 6

- Gegrontheid:

Gegrond: 6

Niet gegrond: 1

Onderstaande tabel bevat een gedetailleerd overzicht van de geregistreerde klachten voor werkingsjaar 2022 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 2022.

<u>Maand</u>	<u>2022</u>	<u>Dienst</u>	<u>Type/inhoud klacht</u>
Februari	1	Milieu	Laattijdig antwoorden op mail en klachtenprocedure niet toegepast.
Maart	1	Sportinfrastructuur	Dartsverenigingen uit de competitie geschrapt omdat cafetaria Kerkeveld nog zelden open is. Bleek later een

			ongegronde klacht te zijn wegens valse verklaringen.
Mei	1	Technische uitvoeringsdienst	Klacht over houding medewerker technische uitvoeringsdienst.
Augustus	1	Recyclagepark	Klacht over dienstverlening en houding medewerker(s) recyclagepark.
Oktober	1	Recyclagepark	Klacht over dienstverlening en houding medewerker(s) recyclagepark.
November	1	Mobiliteit	Klacht over houding dienst mobiliteit in kader van problematiek Ingendaelwijk.
December	1	Gemeenschapswachten	Klacht over houding gemeenschapswacht.
Totaal/Jaar:	7		

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 aangesteld door gemeente Beersel. Maar we houden eraan deze toch ook op te nemen in dit rapport.

Tabel 2: Overzicht van de ontvangen meldingen voor werkingsjaar 2022.

<u>Maand</u>	<u>2022</u>	<u>Dienst</u>	<u>Type/inhoud klacht</u>
Februari	1	Openbare werken	Gebrekkige/non communicatie door bouwbedrijf GKW (gevestigd in Ternat) aangesteld door Farys naar aanleiding van overkoppeling wateraansluiting. Deze communicatie was niet de verantwoordelijkheid van gemeente Beersel.
Totaal/Jaar:	1		

2.2 ALGEMENE MELDINGEN

Het algemeen meldingsformulier op de gemeentelijke website werd 146 ingevuld/ingediend in 2022. 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 01/01/2022 en 31/12/2022: 4 felicitaties.

- Betrokken bestuur:

Gemeente: 3
OCMW: 1

- Betrokken diensten Gemeente:

Recyclagepark: 2
Dienst infrastructuur/openbare werken: 1

- Betrokken diensten OCMW:

Dienst kinderopvang: 1

Onderstaande tabel bevat een gedetailleerd overzicht van de ontvangen schriftelijke felicitaties voor werkingsjaar 2022 onderverdeeld per maand.

Tabel 3: Overzicht van de ontvangen felicitaties voor werkingsjaar 2022.

<u>Maand</u>	<u>2022</u>	<u>Dienst</u>	<u>Type/inhoud felicitatie</u>
Juni	1	Openbare werken	Verloop en einde werken Molenveld te Dworp op positieve manier afgesloten.
Juli	1	Recyclagepark	Positief bezoek aan het recyclagepark.
September	1	Kinderopvang	Zeer tevreden over regelen kinderopvang.
December	1	Recyclagepark	Positief bezoek aan het recyclagepark.
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 Gemeente- en OCMW 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
...			

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 enorm gedaald.	Veel minder klachten geregistreerd door klachtencoördinator. Mogelijke oorzaken: * Langdurige afwezigheid van klachtencoördinator. * Veel nieuwe medewerkers. * Diensten hebben extra aandacht besteed aan klantvriendelijkheid en antwoordtermijnen. * Coronapandemie minder hevig.	Klachtenprocedure opnieuw onder de aandacht brengen bij alle leidinggevend en medewerkers zodat de ontvangen klachten effectief (terug) geregistreerd worden.	OK
Houding medewerkers recyclagepark.	Veel ontevreden burgers/bezoekers op het recyclagepark.	* Extra aandacht besteden aan klantvriendelijkheid. * Proberen om zich meer in de plaats te stellen van de burgers/bezoekers. Wat voor medewerkers vanzelfsprekend is, is voor burgers/bezoekers niet altijd zo eenvoudig. * Correcte informatie (mee)geven aan de burgers/bezoekers. Vb 1: niet lege spuitbussen mogen niet in de PMD zak, maar wel bij KGA op het recyclagepark. Vb 2: glasscherven mogen niet in de restafvalzak.	START
Houding gemeenschapswacht.	Houding soms te streng en te autoritair.	* Gemeenschapswachten zijn zich bewust van de reeds aanwezige autoriteit van de functie en het uniform. Bijkomende autoritaire houding is enkel aangewezen wanneer nodig in specifieke situaties.	START

4.4 Acties

Onderstaande tabel bevat de lopende of uitgevoerde acties.

Tabel 6: Acties.

<u>Probleem</u>	<u>Actie</u>	<u>Status</u>
Veel minder klachten geregistreerd door klachtencoördinator.	Op de diensthoofdenvergadering dd. 07/03/2023 werd de klachtenprocedure terug onder de aandacht gebracht van de leidinggevend en.	OK

	Eveneens werd hiervan melding gemaakt in de varia punten van het verslag van de algemeen directeur hetwelk verzonden werd aan alle medewerkers.	
Veel ontevreden burgers/bezoekers op het recyclagepark.	* Correcte informatie (mee)geven aan de burgers/bezoekers met betrekking tot het geldende sorteerbeleid (zowel op het recyclagepark als thuis). * Opleiding klantvriendelijkheid voorzien voor alle medewerkers van het recyclagepark + praktijkoefeningen gezien dit een functie/plaats is waar discussies en ontevredenheid snel optreden.	START
Houding gemeenschapswachten soms te streng en te autoritair en onderling verschillend.	* Gemeenschapswachten moeten proberen elkaar hierin aan te vullen. * Teamgeest versterken.	START

5. EVALUATIE

5.1 Evaluatie

Na zes jaar werking van de klachtenprocedure is er door de verschillende diensten aangehaald dat er nog steeds onvoldoende feedback wordt gegeven omtrent de definitieve antwoordbrief aan de klager. De klachtencoördinator ziet erop toe telkens de nodige feedback mee te geven.

Het is ook belangrijk om de bij dit reglement vastgelegde afhandelingstermijn van een klacht correct te volgen. De klachtencoördinator ziet erop toe dat deze termijn niet meer wordt overschreden om nog bijkomende klachten te vermijden.

Gezien het aantal klachten enorm gedaald is ten opzichte van vorig jaar werd het belang van de klachtenprocedure terug onder de aandacht gebracht. Alle medewerkers en leidinggevenden zijn herinnerd aan het feit dat alle klachten overgemaakt moeten worden aan de klachtencoördinator of aan de dienst secretariaat bij diens afwezigheid.

We blijven de klachtenprocedure elk jaar grondig evalueren.

