**Rapport organisatiebeheersing dienstjaar 2020, om gevoegd te worden bij de jaarrekening van gemeente en OCMW Beersel.**

Kennisname gemeente- en OCMW raad 30 juni 2021

**Inhoud**

1. Situering
2. Rollen en verantwoordelijkheden
3. Aanpak – Overzicht beheersmaatregelen
4. Planning 2021 en later
5. Besluit
6. Bijlage
7. **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 schepen, 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 doelstellingenrealisatierapport een globaal overzicht van de realisaties van het bestuur in het voorgaande jaar.

Organisatiebeheersing is een geheel van maatregelen en procedures die ontworpen zijn om een redelijke zekerheid te verschaffen over[[1]](#footnote-1):

-) 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.

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.

1. **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.

Er werd over gerapporteerd in OCMW- en gemeenteraadszitting van 18 en 19 december 2018.

De verderzetting van het traject werd vervolgens goedgekeurd op 27/2/2019. Sindsdien werd het traject aangevuld met een project “ ontwikkelen van een gezondheidsbeleidsplan”, als onderdeel van het welzijnsbeleid, en met een traject “ Investors in People” ( zie verder punt 3.3).

Een projectteam, samengesteld uit dienstverantwoordelijken en medewerkers uit de hele organisatie, voert de acties uit en participeert in diverse projecten. Op die manier wordt de

gedragenheid van het organisatietraject ingebed.

Organisatiebeheersing is een continu proces dat over meerdere jaren loopt.

Aan de gemeente- en OCMW-raad van 26/6/2019 werd gerapporteerd over het organisatie- en ontwikkelingstraject MIA, medewerkers in actie.

1. **Aanpak organisatiebeheersing gemeente en OCMW Beersel.**

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste getroffen beheersmaatregelen in 2020.

* 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.

* 1. Integriteitsbeleid: Deontologische code voor de personeelsleden.

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.

* 1. 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 uitmuntend 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.

Beersel doorliep de eerste fase van een langdurig traject en werd door Investors in People officieel erkend als een “standaard” Investors in People-organisatie, met niveau “developed” voor alle negen indicatoren die in de organisatietool zijn opgenomen.

Het rapport afgeleverd op 9 oktober 2020 vat het als volgt samen:

*“Lokaal Bestuur Beersel kan als een waardige aanhanger van Investors in People bestempeld worden. Lokaal Bestuur Beersel mag gezien worden als een groep mensen die prestatiegericht werkt naar geconcretiseerde en met de medewerkers besproken doelstellingen in functie van het bereiken van de ambities van de organisatie, maar waar daarbij steeds het aspect ‘mens’ in een belangrijke mate meespeelt.*

*Uit de documentatie, de contextmeeting, het online assessment en de gevoerde gesprekken kan afgeleid worden dat er een duidelijke positieve mentaliteit ten opzichte van de principes, indicatoren en thema’s van Investors in People aanwezig is.*

*Lokaal Bestuur Beersel brengt permanent continue verbeteringen aan en zet diverse ontwikkelactiviteiten op. Uit het onderzoek kan afgeleid worden dat Lokaal Bestuur Beersel sterk met de toekomst bezig is, dit zowel betreffende de groei binnen de eigen kernactiviteiten als wat betreft de ontwikkeling en het bieden van een toekomst voor de medewerkers. Deze dubbele zorg heeft een positieve impact op de beleving van medewerkers.*

*Een meerderheid van de medewerkers geeft aan vol voor de organisatie te willen gaan en mee te willen werken aan een succesvolle toekomst van Lokaal Bestuur Beersel.*

*Investors in People wordt gebruikt als een praktische organisatietool enerzijds en een ontwikkelingstool anderzijds en wordt met enthousiasme gedragen.*

*Uiteraard dienen in de toekomst blijvend acties ontwikkeld te worden om het aanwezige niveau van competenties, enthousiasme, motivatie, betrokkenheid en plichtsbewustzijn aan te houden.*

*Na uitvoering van het assessment in overeenstemming met de richtlijnen van Investors in People CIC en Investors in People Benelux, is de Assessor ervan overtuigd dat Lokaal Bestuur Beersel voldoet aan de negen indicatoren van “We invest in people”.*

*De Assessor beveelt aan Lokaal Bestuur Beersel te erkennen als een “Standaard” Investors in People-organisatie (niveau “Developed” voor alle negen indicatoren). Alle details worden verder in dit rapport weergegeven.*

*Namens Investors in People België houdt de Assessor eraan Lokaal Bestuur Beersel te feliciteren met het bereikte uitstekende resultaat.*

*Pascal Engels, Assessor, Investors in People Benelux”*

In het kader van het geïntegreerd welzijns- en personeelsbeleid zal er verder worden gewerkt aan de uitvoering van gerichte acties en de aanbevelingen in het rapport.

* 1. 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.

In de loop van 2019 werd een nieuwe gecoördineerde versie voorbereid: deze werd goedgekeurd in de gemeente- en OCMW raad van 18/12/2019, en is van toepassing geworden op 1/1/2020. In 2020 werden de bepalingen in deze reglementen gevolgd.

3.5. 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 ondersteunen het vormingsaanbod.

Omwille van corona werden in 2020 heel wat fysieke opleidingen vervangen door online webinars. De medewerkers hebben dit aanbod ten volle leren appreciëren en hebben hier in 2020 dankbaar gebruik van gemaakt.

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 ligt klaar voor bespreking met het bestuur. Omwille van de corona-pandemie en de noodzakelijke reorganisatie van de werking van de diensten die hiermee gepaard ging, werd dit actiepunt tijdelijk op on-hold gezet.

In het meerjarenplan 2020-2025 werden een aantal nieuwe functies ingeschreven, met het oog op de uitvoering van de doelstellingen, actieplannen en acties in het beleidsplan en om bepaalde diensten te versterken. Het betrof functies zowel in de gemeente als in het OCMW, en dit in diverse deelgebieden. Daarnaast werden een aantal functies dubbel voorzien om de kennisoverdracht van personeelsleden die met pensioen gaan mogelijk te maken en de expertise te borgen.

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.

1. Het bestuur en het managementteam werken samen aan een hoogwaardig kwalitatief beleid en een open en behoorlijk bestuur ten bate van de bevolking.
2. De wens van het beleid en de leidinggevenden 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 2020.

* 1. 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 afgesloten 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 2020 van toepassing.

* 1. Actualisering van de functiebeschrijvingen.

In de loop van 2020 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

In navolging van de procesdag van 19 februari 2019 en de positieve resultaten die konden genoteerd worden, werd ook in 2020 een procesdag ingericht.

Medewerkers uit alle diensten werkten 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.

Volgende processen werden beschreven of verfijnd, daarnaast werden ook de processen opgenomen in het kwaliteitshandboek van het woonzorgcentrum op punt gezet (bestaande processen doorlichten op de actualiteit WZC):

|  |
| --- |
| -) occasionele en permanente verhuur jeugdinfrastructuur  -) begeleiding animatoren speelplein, van aanwerving t/m evaluatie  -) verwerking van groepsbezoeken en schoolbezoeken aan het kasteel van Beersel  -) verhuur sportinfrastructuur  -) versturen dagelijkse brieven bibliotheek  -) nieuwe materialen ( collectievorming bibliotheek)  -) trolleywerking bibliotheek  -) aankoop nieuwe materialen  -) Badge- en toegangsbeheer |

3.11 Standaardisering verslaggeving van gemeente, OCMW, AGB

In de loop van 2019 werden een aantal bijkomende vergaderingen aangemaakt in één gezamenlijk software pakket, zodat de verslaggeving en het beheer van de meeste vergaderingen en de besluitvorming nu conform kan gebeuren. 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 ruggengraat 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 gebruikt in 2020.

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). Alle medewerkers van gemeente en OCMW kregen de kans om hier aan deel te nemen. Twee bijkomend opleidingsdagen werden voorzien in 2020 maar konden omwille van corona niet doorgaan. 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:

Beweegproject publieke ruimte

Buurtwerking

Divers personeelsbeleid

Gemeenveldsite

Kindvriendelijke gemeente

Medewerkers In Actie

Investors in People

Mobiliteit

Navigate Youth

Participatiereglement

Taalbeleid

Vaccinatie

DigiBeersel

3.13 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)

2020 was een jaar van nieuwigheden. Plots werd het 13 maart en kregen we te maken met een lockdown. COVID-19 nam ons in snelheid en verplichtte ons om noodzakelijke ingrepen te doen.

Thuiswerk werd de norm en we moesten zo vlug mogelijk de mensen die thuis konden werken, de mogelijkheid geven om effectief thuis te werken. De IT’ers werkten echter quasi dag en nacht om iedereen op een zo veilig mogelijke manier te laten werken via VPN en om de meest veilige verbindingen met de gemeentelijke servers te maken..

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

Op vooraf afgesproken tijdstippen werkt de DPO ter plaatse, vanuit het kantoor te Zellik of van thuis – voornamelijk van thuis in 2020. Afspraken worden hier steeds rond gemaakt. In 2019 werd een interne informatieveiligheidscel opgericht; het college keurde de samenstelling van de cel goed in zitting van 13 februari 2019. Deze werkgroep, waarin participeren de stafmedewerker ICT, de juriste, het diensthoofd personeel en organisatie, de externe veiligheidsconsulent, de verantwoordelijke IT en de algemeen directeur, kwam in 2020 elke zes weken samen en behandelde diverse thema’s. Er werd ingezet op sensibilisering van alle medewerkers en de voorbereiding en aanpassing van verschillende ICT-policy’s. Deze konden in 2020 aan de raden voorgelegd worden voor goedkeuring.

Volgende policy’s zijn aangebracht:

• Q1 – 5.2.1. Verwijderbare Media

• Q2 – 5.2.2. Transport Fysieke Media

• Q3 – 10.2.1. E-mail & Internet

• Q4 – 4.2.2. Vertrouwelijkheidsverklaring externen

• Sleutelbeheer past in het kader van toegangsbeheer, waar in 2021 ten volle op ingezet wordt.

• Een nieuw cookiebeleid werd aangeleverd.

Ook meer technische zaken werden aangeleverd:

• Hardening Guide O365 werd opgestuurd. De hardening guide bevat technische oplossingen, mogelijke verbeteringen aan te brengen binnen de O365 omgeving. Deze kan helpen bij de opzet van de O365 omgeving.

In 2020 werden geen algemene adviezen opgemaakt, omdat de vragen zeer specifiek werden. Dat betekent dat onze medewerkers bewust zijn van de gevaren. Heel wat specifieke vragen werden door medewerkers gesteld via mail: ging 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.

De DPO maakt deel uit van de subwerkgroep Controlegroep Cyberveilige Gemeenten bij het VVSG. Deze controlegroep controleert en geeft zijn mening over een tool die in aanmaak is om een BCM/BCP op te stellen, met de nodige tools. Een Business Continuity Management is nodig opdat we zeer vlug kunnen terugvallen op een Business Continuity Plan. Dit BCP is absoluut noodzakelijk om een Cyberattack te kunnen overleven. Eens gehackt moeten we kunnen heropstarten.

Er werd geïnvesteerd in een nieuwe server in de bibliotheek, met de nodige veiligheidssystemen.

Incidenten informatieveiligheid:

Beersel houdt een incidentenregister bij. Hierin 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. Dat de DPO een datalek momenteel 2x moet melden, komt door een geschil tussen de VTC en de GBA waar maar geen compromis komt.

Beersel heeft 2 datalekken gehad in 2020. Deze werden gemeld bij de VTC en de GBA.

• 27 november o Verkeerdelijk “Aan:” gebruikt in een e-mail i.p.v. “BCC:”

o Oplossing: bewustmakingsactie gebruik “Aan:”, “CC:” en “BCC:” opgestuurd

• 2 december o De personeelsdienst van Affligem had toegang tot rapporten van het OCMW Beersel via de applicatie van Cipal Schaubroeck voor loonadministratie. De gemeente Affligem meldde dit aan Cipal Schaubroeck waarop Cipal Schaubroeck ons informeerde.

o Oorzaak: een foutief geconfigureerde parameter

o Oplossing: de parameter werd aangepast door Cipal Schaubroeck. Bovendien werd een dubbele controle ingebouwd in het proces.

Opleiding & Bijscholing DPO

• Maandelijkse VVSG werkgroep DPO

• Kennisdag Cybercriminaliteit – Quick Responsive Community

• Webinar Cybercriminaliteit

• ICT Veiligheidsaudits Audit Vlaanderen

• Jaarlijkse Shopt-IT (Virtueel)

• VVSG subwerkgroep Cyberveilige Gemeenten (BCM/BCP tool)

3.14. 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: zo kan het systeem 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.

3.15. Audits.

Audit Vlaanderen hield in 2020 een interbestuurlijke audit over de leegstaande bedrijfsruimtes. Het rapport werd voorgelegd aan de gemeente- en OCMW raad in zitting van 16/12/2020 . Op basis van de bevindingen van de auditcommissie werd een plan van aanpak opgesteld, met bijgevoegde timing. Alle verbeteracties werden uitgevoerd. De audit had betrekking op het volledige procces van detectie van leegstaande en/of verwaarloosde bedrijfsruimten tot en met de ontvangst van de middelen naar aanleiding van de heffing.

3.16.Opvolging meerjarenplan.

De acties uit het meerjarenplan 2014-2019 werden systematisch vertaald in de jaarplanningen van de diensten. Deze zijn opgeslagen in een gedeelde map op de server, zodat collega’s deze kunnen raadplegen en rekening kunnen houden met de werklast bij het opstarten van nieuwe projecten. Het werken met een dienstplanning is noodzakelijk en vergt de nodige voorbereiding. Diensthoofden moeten meer plannen met het oog op het behalen van resultaten. Het is duidelijk dat het niet voor alle diensten evident is om deze oefening te maken. Tijdens meerdere diensthoofdenvergaderingen werd dit besproken en werden diensthoofden aangemoedigd om hier toch werk van te maken.

Voor het meerjarenplan 2020-2025 werd deze vertaalslag verdergezet, 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.

3.17. Financiële stromen en financiële controle.

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 konen 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 back-ups 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 gemeente- 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 directeuren 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 2020 een goede leidraad voor een transparant maar vooral correct financieel beheer.

3.18. 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.

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, opgemaakt door de klachtencoördinator, over het jaar 2020.

3.19. 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.

In het meerjarenplan is de oprichting van een volwaardige aankoopdienst voorzien, bestaande uit twee personeelsleden, namelijk een diensthoofd aankoop en een deskundige aankoop.

Deze uitbreiding en professionalisering van de diensten heeft tot doel voldoende competenties aan te trekken om de toch wel complexe wetgeving overheidsopdrachten correct toe te passen.

3.20. Interne communicatie.

Binnenshuis is de personeelskrant die als informatiekanaal 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 2020 werden 4 nummers uitgegeven naar aanleiding van de week van de mobiliteit; ook de dikketruiendag kreeg een speciaal nummer en aan de week van het Nederlands werd een volledig nummer geweid.

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 2020 op regelmatige basis nog dienstnota’s verspreid, ook over de personeelswissels en in- en uitdiensttreding wordt permanent gecommuniceerd.

3.21.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 er van. 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 organisatie, 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.

1. **Planning 2021 en later.**

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

In februari 2020 moesten we afscheid nemen van het diensthoofd personeel en organisatie die een andere uitdaging aanging, en daarenboven ging de deskundige organisatieontwikkeling met bevallingsverlof/ouderschapsverlof. Dit bracht mee dat de opvolging en de rapportering van de verbeteracties van het MIA-traject en het investors in people traject plots niet meer voldoende aandacht kon krijgen. Intussen is een nieuw diensthoofd personeel en organisatie aangesteld en werken we verder aan de continue verbetering van onze organisatie. 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 prestatieindicatoren binnen de cyclus PDCA
* De verderzetting van het traject investors in people voor wat betreft de aanbevelingen in het rapport (o.a. traject leidinggeven, formele afsluiting van projecten en communicatie van successen en realisaties)
* Opmaak thuiswerkpolicy
* Bijwerken van de rechtspositieregeling personeel
* Ontwikkelen vernieuwd evaluatiesysteem ( functioneringsgesprekken en evaluatiegesprekken)
* Het uitwerken van een éénvormig digitaal burgerloket
* De implementatie van de digitale handtekening en digitale archivering
* Aanvullen van de vacante functies en borgen van de kennis omwille van de grote uitstroom door pensioneringen
* Blijven inzetten op het betrekken van alle medewerkers
* Het verder inzetten op informatieveiligheid, toegangs- en sleutelbeheer en de sensibilisering over het thema in het algemeen. Een planning wordt opgesteld op basis van de vorig jaar uitgevoerde risicoanalyse en maturiteitsmeting. Bewustwordingsacties blijven aangeleverd worden. Als de COVID-19 pandemie het toelaat, zullen ook enige controles rond het gebruik van het wachtwoord, clean desk en screen lock gedaan worden.
* Door de opportuniteit die zich zal aanbieden omdat de DPO deel uitmaakt van de subwerkgroep bij het VVSG rond Cyberveilige Gemeenten, zal tevens werk gemaakt worden van een Business Continuity Plan. Wanneer ICT-systemen uitvallen, heeft dit een impact op de dienstverlening. Een beperkte onderbreking van de dienstverlening is hinderlijk, maar misschien nog aanvaardbaar. Langere onderbrekingen kunnen voor sommige delen van de dienstverlening onaanvaardbaar zijn. Om na een uitval van de ICT-systemen binnen een redelijke periode de dienstverlening te kunnen hervatten en dit op een gestructureerde manier te doen, is een bedrijfscontinuïteitsplan (BCP) een noodzaak.

Een BCP is een plan dat proactief nagaat op welke manier risico’s die het normale verloop van de dienstverlening in het gedrang brengen, vermeden of ingeperkt kunnen worden. Het beschrijft in detail de stappen die voor, tijdens en na een gebeurtenis/calamiteit dienen genomen te worden om de dienstverlening van de organisatie zo snel mogelijk verder te zetten.

Het bedrijfscontinuïteitsplan van Beersel zal minstens volgende onderdelen bevatten:

* Het doel van het BCP;
* Een overzicht van de sleutelactoren die het BCP zullen uitvoeren en sturen (incl. contactgegevens);
* Een overzicht van de scenario’s en te ondernemen acties richting herstel;
* Een overzicht van eventuele locaties om uit te wijken, moest een locatie gecompromitteerd zijn;
* Een overzicht van de ICT-infrastructuur (netwerk, configuratie, hard- en software) met de voorziene ontdubbeling of redundantie voor belangrijke infrastructuur en systemen;
* Een overzicht van de contactpersonen bij IT-dienstenleveranciers in geval van nood;
* Een overzicht van de kritische systemen;

1. **Besluit.**

Organisatiebeheersing is een werk van lange adem, permanente aandacht voor verbetering en bijsturing is noodzakelijk. Het is een dynamisch proces. Ook in 2020 werden belangrijke stappen gezet in het beheersen van de risico’s. De coronapandemie heeft 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. Het behalen van een kwaliteitslabel, zoals van Investors in People, geeft een extra boost maar mag geen stagnatie betekenen.

1. **Bijlage.**

Rapport Klachtenprocedure 2020 gemeente en OCMW Beersel

juni 2021

Hilde Devisch

Algemeen Directeur, in overleg met het managementteam

Rapport Klachtenprocedure gemeente- en OCMW Beersel

**2020**

1. **INLEIDING**
   1. **ALGEMEENHEDEN**
      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. **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 OCMWbestuur 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. **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. **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.

1. **KLACHTEN**
   1. **OVERZICHT KLACHTEN**

Het aantal ontvangen klachten tussen 01/01/2020 en 31/12/2020: 15 klachten.

* Betrokken bestuur:

Gemeente: 11

OCMW: 4

* Betrokken diensten Gemeente:

Dienst ruimtelijke ordening/Groenbeheer: 1

Dienst ruimtelijke ordening/Mobiliteit: 1

Dienst ruimtelijke ordening/Omgeving: 3

Technische uitvoeringsdienst/Groendienst: 1

Technische uitvoeringsdienst/Algemeen: 1

Dienst gemeenschapswachten: 1

Dienst jeugd: 1

Dienst lokale economie/Markten: 1

Dienst onderwijs/Dienst financiën (facturatie): 1

* Betrokken diensten OCMW:

Dienst thuiszorg: 1

Dienst welzijn: 1

WZC De Ceder: 2

* Ontvankelijkheid:

Niet ontvankelijk: 0

Ontvankelijk: 15

* Gegrondheid:

Niet gegrond: 0

Gegrond: 15

Niet van toepassing wegens niet ontvankelijk: 0

Onderstaande tabel bevat een gedetailleerd overzicht van de geregistreerde klachten voor werkingsjaar 2020 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 2020.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Maand | 2020 | Dienst | Type klacht |
| Januari | 3 | Dienst RO/Mobiliteit  Dienst thuiszorg  Dienst TUD/Groendienst | \*Dossier Ingendaellaan, handelswijze medewerkers dienst mobiliteit.  \*Vermoedelijke diefstal door een thuisverzorgende.  \*Ingrepen berm met Vliegend hert. |
| Februari | 1 | Dienst RO/Groenbeheer | \*Groenonderhoud zonder voorafgaandelijke toestemming van de eigenaar. |
| Maart | 1 | Dienst RO/Omgeving | \*Werkwijze omgevingsambtenaar bij opstellen van een PV. |
| April | 1 | Dienst onderwijs/Dienst financiën(facturatie) | \*Aanmaning voor zeer klein bedrag en niet onmiddellijke terugbetaling bij niet deelname aan schoolactiviteiten. |
| Mei | 2 | Dienst TUD/Algemeen  Dienst RO/Omgeving | \*Toegang tot kantine Pirouette zonder voorafgaandelijke toestemming van het bestuur van Pirouette.  \*Conflict bouwovertreding Brouwerijstraat te Dworp. |
| Juni | 3 | Dienst gemeenschapswachten  Dienst lokale economie/markten  WZC De Ceder | \*GAS-boete zonder voorafgaandelijke verwittiging/gebrek aan sensibilisering.  \*Ontbreken ontsmettingsgel op zondagsmarkt te Huizingen.  \*Ophalen ouderen geweigerd gezien de toen geldende Coronamaatregelen. |
| Juli | / | / | / |
| Augustus | / | / | / |
| September | 3 | WZC De Ceder  Dienst jeugd  Dienst RO/Omgeving | \*Klachten bezoekregeling gezien de toen geldende Coronamaatregelen.  \*Annulatie speelplein Amajoe niet ontvangen.  \*De werking op afspraak staat niet correct vermeld op affiches. |
| Oktober | 1 | Dienst Welzijn | \*Gebruik sociale woning. |
| November | / | / | / |
| December | / | / | / |
| **Totaal/Jaar:** | **15** |  |  |

Naast de klachten zoals bedoeld in bovenstaande definitie (punt 1.1.3), werden ook onderstaande meldingen ontvangen en verwerkt, weliswaar buiten de officiële klachtenprocedure, maar we houden eraan deze ook op te nemen in dit rapport.

*Tabel 2: Overzicht van de ontvangen meldingen voor werkingsjaar 2020.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Maand | 2020 | Dienst | Type klacht |
| Juni | 1 | CC De Meent | Lawaaihinder Alzenbar. |
| September | 1 | Algemeen | Brieven per post en niet digitaal, gratis mondmaskers worden niet gebruikt, tarief recyclagepark. |
| Oktober | 1 | Algemeen (Corona) | Tijdelijke schrapping activiteiten – 12jr (Coronamaatregelen Overlegcomité). |
| **Totaal/Jaar:** | **3** |  |  |

1. **FELICITATIES**
   1. **OVERZICHT FELICITATIES**

Het aantal ontvangen schriftelijke felicitaties tussen 01/01/2020 en 31/12/2020: 2 felicitaties.

* Betrokken bestuur:

Gemeente: 2

OCMW: 0

* Betrokken diensten Gemeente:

Dienst burgerzaken: 2

Onderstaande tabel bevat een gedetailleerd overzicht van de ontvangen schriftelijke felicitaties voor werkingsjaar 2020 onderverdeeld per maand.

*Tabel 3: Overzicht van de ontvangen felicitaties voor werkingsjaar 2020.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Maand | 2020 | Dienst | Type felicitatie |
| Juli | 1 | Dienst burgerzaken | Oprechte waardering voor geleverde diensten. |
| December | 1 | Dienst burgerzaken | Oprechte waardering voor geleverde diensten. |
| **Totaal/Jaar:** | **2** |  |  |

1. **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 Beersel.

**4.2 Evolutie**

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

*Tabel 4: Evolutie.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Klachten/Jaar | Aantal | Ontvankelijk | Gegrond |
| 2017 | 14 | 14 | 14 |
| 2018 | 19 | 19 | 18 |
| 2019 | 10 | 9 | 9 |
| 2020 | 15 | 15 | 15 |
| … |  |  |  |

**4.3 Aanbevelingen en verbeterpunten**

Onderstaande tabel bevat de mogelijke verbeterpunten en aanbevelingen.

*Tabel 5: Verbeterpunten & Aanbevelingen*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Klacht | Probleem | Aanbevelingen/verbeterpunten | Status |
| Dienst RO/Groenbeheer: groenonderhoud zonder voorafgaandelijke toestemming van de eigenaar.  Dienst  TUD/Algemeen:  toegang tot kantine vereniging. | Er werden door de dienst planten gesnoeid zonder de eigenaar hiervan vooraf te verwittigen.  Een medewerker is binnen gegaan in de kantine van de vereniging voor een controle zonder het bestuur van de vereniging hiervan vooraf te verwittigen. | We zien erop toe om in de toekomst geen acties (groenonderhoud, snoeiwerken toegang tot gebouwen, ..) meer uit te voeren of te ondernemen zonder de eigenaars/verantwoordelijke(n) hiervan voorafgaandelijk op de hoogte te brengen. | Overgemaakt aan de dienst RO en TUD. |
| Dienst RO/Omgeving: werken op afspraak niet vermeld op gele affiches. | De nieuwe werkwijze waarbij er nog uitsluitend gewerkt wordt op afspraak stond niet correct vermeld op de gele aankondigingsaffiches. | We zien erop toe dat de werkwijze van de verschillende diensten duidelijk en correct vermeld staat op alle voor de burgers toegankelijke plaatsen zoals daar zijn: website, sociale media, briefwisseling, emails (ontvangstmelding), affiches, … | Overgemaakt aan de dienst RO. |
| Dienst gemeenschapswachten: GAS-boete zonder voorafgaandelijke verwittiging aan elke betrokkene. | Er werden kartonnen dozen gevonden van verschillende buurtbewoners dewelke allemaal een GAS-boete hebben ontvangen zonder voorafgaande verwittiging aan iedere betrokkene. | Indien er meerdere overtreders zijn, altijd zorgen voor een duidelijke verwittiging voor elke betrokkene. Sensibilisering blijft een belangrijk onderdeel van de werking van de gemeenschapswachten. | Overgemaakt aan de dienst gemeenschapswachten. |
| Dienst jeugd: foutieve factuur. | Betrokkene ontvangt een factuur terwijl kinderen niet aanwezig waren op speelplein Amajoe. Er werd niet automatisch een overzicht bezorgd van de geboekte activiteiten waardoor betrokkene vergat om een geboekte week opnieuw te annuleren. | Met het nieuwe inschrijvingsprogramma sinds dit jaar is dit niet meer mogelijk:  \* mensen krijgen automatisch bevestiging na de inschrijving.  \* mensen betalen ook meteen online bij de inschrijving.  Geen facturatie meer achteraf en dus ook geen discussie meer mogelijk. | Besproken met de jeugddienst. |

**4.4 Acties**

Onderstaande tabel bevat de lopende of uitgevoerde acties.

*Tabel 6: Acties.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Probleem | Actie | Status |
| De nieuwe werkwijze waarbij er nog uitsluitend gewerkt wordt op afspraak stond niet correct vermeld op de gele aankondigingsaffiche. | De gele aankondigingsaffiches werden aangepast. | OK |
| Betrokkene ontvangt een factuur terwijl kinderen niet aanwezig waren op speelplein Amajoe. Er werd niet automatisch een overzicht bezorgd van de geboekte activiteiten waardoor betrokkene vergat om een geboekte week opnieuw te annuleren. | Een nieuw inschrijvingsprogramma werd in gebruik genomen sinds dit jaar waarbij:  \* mensen automatisch bevestiging krijgen na de inschrijving.  \* mensen meteen online betalen bij de inschrijving. | OK |

1. **EVALUATIE**

**5.1 Evaluatie**

Na vier 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 zal erop toezien in de toekomst altijd feedback te geven.

Het is ook belangrijk om de bij 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.

We blijven de procedure elk jaar grondig evalueren.

1. Artikel 217, 218 decreet lokaal bestuur en Rapportering over en vanuit een visie op organisatiebeheersing. ABB, VVSG, Audio, Audit Vlaanderen en VVP. [↑](#footnote-ref-1)