**Rapport organisatiebeheersing dienstjaar 2021, om gevoegd te worden bij de jaarrekening van gemeente en OCMW Beersel.**

Kennisname gemeente- en OCMW raad 29 juni 2022

**Inhoud**

1. Situering
2. Rollen en verantwoordelijkheden
3. Aanpak – Overzicht beheersmaatregelen
4. Planning 2022 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.

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 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.

We stellen onze organisatiebeheersing voor in onderstaand beeld:

Met het traject Medewerkers In Actie, één van de 4 radars in ons strategisch plan, werken we zowel op organisatiebeheer als op welzijn. In 2021 werd het aspect welzijn verder aangepakt. We stelden een geïntegreerd actie – en communicatieplan welzijn op, en gingen dieper in op de uitvoering er van.

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

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste getroffen beheersmaatregelen in 2021.

* 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.

* 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 2021 werd een nieuwe gecoördineerde versie voorbereid: deze werd goedgekeurd in de gemeente- en OCMW raad van 31/3/2021, en is van toepassing geworden op 1/4/2021.

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 2021 nog heel wat fysieke opleidingen vervangen door online webinars. De medewerkers hebben dit aanbod ten volle leren appreciëren en hebben hier ook in 2021 dankbaar gebruik van gemaakt.

Uit verschillende bevragingen blijkt 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 wordt intussen gebruikt als strategische tool om heel wat acties uit het meerjarenplan te ondersteunen.

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 2021.

* 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 2021 van toepassing.

* 1. Actualisering van de functiebeschrijvingen.

In de loop van 2021 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 2021 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).

|  |
| --- |
|  |

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 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 onverminderd gebruikt in 2021.

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 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 Beersel

Vaccinatie

DigiBeersel

Vernieuwing signalisatie

Burgemeestersconvenant 2030

Traject gedragen leiderschap

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).

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

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 – voornamelijk van thuis in 2021. Afspraken worden hier steeds rond gemaakt. Met de COVID-19 pandemie was de norm thuiswerk, ook voor de DPO.

De informatieveiligheidscel heeft als leden:

* Algemeen directeur
* Diensthoofd personeel
* juriste
* diensthoofd ICT
* stafmedewerker ICT
* DPO

Onder normale omstandigheden komt de informatieveiligheidscel elke 2 maand samen. In 2021 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.

Volgende policies zijn aangebracht:

* Gedragscode Veiligheid Privacy Mandatarissen
* Wissen van informatiedragers
* Fysieke beveiliging

Deze policies moeten nog afgestemd worden. We maken daar werk van in 2022.

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.

In 2021 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. 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 3 datalekken gehad in 2021. Deze werden gemeld bij de VTC en de GBA.

* 10 mei
	+ Toepassing ECHO ( elektronisch postbeheer) laat bepaalde persoonsgegevens zien van burgers
	+ Oplossing: enkel personen met een specifieke rol kunnen deze gegevens verwerken
* 08 oktober
	+ Een persoon uit dienst heeft nog toegang tot mailbox via persoonlijke smartphone
	+ De uit dienst policy werd niet zorgvuldig gevolgd waardoor deze persoon nog toegang had tot de mailbox. De procedure bestaat al, maar werd niet zorgvuldig toegepast. Na vaststelling werd de toegang direct afgenomen.
* 07 december
	+ Verkeerd gebruik Aan: in een mail i.p.v. Bcc: in een interne mail (de interne personeelsbrief). Hierdoor werden persoonlijke mailadressen zichtbaar.
	+ Oplossing: regels rond het sturen van mails nogmaals herhaald.

Opleidingen DPO:

* Maandelijkse VVSG werkgroep DPO
* Controlegroep VVSG Business Continuity (BCP)
* Kennisdag Cybercriminaliteit – Quick Responsive Community
* Jaarlijkse Shopt-IT (Virtueel)
* VVSG subwerkgroep Cyberveilige Gemeenten (BCM/BCP tool)

Planning 2022:

Een planning wordt opgesteld op basis van de uitgevoerde risicoanalyse en maturiteitsmeting. De planning zal steeds opgevraagd kunnen worden. Deze wordt door middel van de informatieveiligheidstool opgesteld en opgevolgd.

Bewustwordingsacties blijven aangeleverd worden. We kunnen vanaf 2022 ook enige controles rond het gebruik van het wachtwoord, clean desk en screen lock uitvoeren.

Door de opportuniteit die zich zal aanbieden omdat Frank Desmet deel uitmaakt van de subwerkgroep bij het VVSG rond Cyberveilige Gemeenten, zal tevens werk gemaakt worden van een Business Continuity Plan.

De aangebrachte policies worden verder geïmplementeerd. De eerste stappen naar een verbeterde werking binnen de scholen werden al gezet. Ook de scholen moeten aan de nodige beveiligingsregels voldoen.

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: 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.

3.15. Audits.

Op vraag van het bestuur werd een interne audit opgezet rond het gehanteerde proces van een aantal belastingen.

Omdat verbeteringen aan ons proces en de gevolgde procedures niet uit te sluiten zijn en een doorlichting dus een meerwaarde kan zijn, werd afgesproken het gratis controleprogramma van Audit Vlaanderen te gebruiken als zelfevaluatie instrument. Dit instrument is betrouwbaar en geeft een beeld van waar het goed zit en waar er verder moet worden op ingezet. Aan de hand van een reeks vragen over de werkwijze en de mogelijke risico’s kunnen de beheersmaatregelen geformuleerd worden.

De verbeterpunten die op deze manier gedetecteerd werden, werden omgezet in een realistisch actieplan dat intussen in uitvoering is.

3.16.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.

3.17. 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 2021 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.

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 over het jaar 2021, opgemaakt door de klachtencoördinator.

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. Vacatures werden uitgeschreven, intussen is een deskundige aankoop aangesteld.

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 2021 werden 5 nummers uitgegeven:

een nummer rond vaccinatie

de juiste reflex voor een kindvriendelijk beleid

het welzijnsbeleid in onze organisatie

leren is leuk

het taalbeleid in Beersel

de procedure bij een belangenconflicht

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 2021 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.

3.22 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 inkijken, 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 2021 projectgroepen samengesteld:

* Postbeheer

In 2021 werd en digitaal postbeheersysteem ingevoerd, om alle inkomende en uitgaande briefwisseling, zowel van gemeente als OCMW te digitaliseren.

Dit systeem fungeert ook als digitaal archief van de briefwisseling.

* Implementatie van de thuiswerkpolicy en bijhorende afspraken ivm documentenbeheer en –opslag; met het oog op informatieveiligheid.

3.23 Uitbreiding van het managementteam en project gedragen leiderschap

Het managementteam werd uitgebreid met diensthoofden die organisatiebreed aansturen en inzetten op kwaliteit en realisatie van het beleidsplan van het bestuur.

Een projectgroep rond gedragen leiderschap werd geïnstalleerd om een kader te ontwikkelen waarbinnen de visie op leiderschap concreet vertaald wordt naar leidinggevenden om op die manier de organisatie richting en vorm te geven en duidelijkheid te creëren over de verwachtingen naar de medewerkers toe.

3.24 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.

In 2021 werd de huisstijlgids voor de vijfde keer bijgewerkt en aangevuld.

1. **Planning 2022 en later.**

Hierboven werd de aanpak beschreven van een aantal prioritaire aandachtspunten. Intussen werden ook heel wat quickwins 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 prestatieindicatoren binnen de cyclus PDCA
* Bijwerken van de rechtspositieregeling personeel
* Ontwikkelen vernieuwd evaluatiesysteem ( functioneringsgesprekken en evaluatiegesprekken)
* Het uitwerken van een éénvormig digitaal burgerloket
* De uitvoering van de deelprojecten van het traject DigiBeersel
* Aanvullen van de vacante functies en borgen van de kennis omwille van de grote uitstroom door pensioneringen
* Prioriteit blijven besteden aan 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.
* 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.
1. **Besluit.**

Organisatiebeheersing is een werk van lange adem, permanente aandacht voor verbetering en bijsturing is noodzakelijk. Het is een dynamisch proces. Ook in 2021 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.

1. **Bijlage.**

Rapport Klachtenprocedure 2021 gemeente en OCMW Beersel

juni 2022

Hilde Devisch

Algemeen Directeur, in overleg met het managementteam

Rapport Klachtenprocedure gemeente- en OCMW Beersel

**2021**

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 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. **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**

In de mailbox meldingen@beersel.be (via het e-loket) zijn er in 2021 in totaal **163 meldingen** binnen gekomen. Deze worden door de dienst secretariaat verder doorgestuurd naar de betrokken diensten. Er is geen verdere opvolging door het meldpunt. De diensten behandelen zelf deze meldingen.

Het aantal ontvangen klachten tussen 01/01/2021 en 31/12/2021**: 36 klachten.**

* Betrokken bestuur:

 Gemeente: 33

 OCMW: 3

* Betrokken diensten Gemeente:

 Dienst belastingen: 2

 Dienst burgerzaken: 3

 Dienst cultuur: 1

 Dienst gemeenschapswachten: 5

 Dienst infrastructuur: 7

Dienst ruimtelijke ordening/Groenbeheer: 2

Dienst ruimtelijke ordening/Mobiliteit: 1

Dienst ruimtelijke ordening/Omgeving: 2

Dienst sport: 1

 Dienst jeugd: 1

 Recyclagepark: 4

 Technische uitvoeringsdienst/Algemeen: 1

 Vlaams beleid: 3 (vrijwilligers vaccinatiecentrum DOC)

* Betrokken diensten OCMW:

Dienst welzijn en zorg: 1

WZC De Ceder: 2

* Ontvankelijkheid:

 Niet ontvankelijk: 1

 Ontvankelijk: 35

* Gegrondheid:

 Niet gegrond: 1

Gegrond: 35

Ook onderstaande meldingen worden ontvangen en verwerkt, weliswaar buiten de officiële klachtenprocedure, maar we houden eraan deze ook op te nemen in dit rapport.

Het aantal ontvangen schriftelijke felicitaties tussen 01/01/2021 en 31/12/2021: **12 felicitaties.**

* Betrokken bestuur:

 Gemeente: 10

 OCMW: 2

* Betrokken diensten Gemeente:

 Dienst burgerzaken: 3

Dienst sport: 1

 Technische uitvoeringsdienst/Algemeen: 2

Technische uitvoeringsdienst/Begraafplaatsen: 2

Dienst ruimtelijke ordening/Mobiliteit: 2

* Betrokken diensten OCMW:

WZC De Ceder: 2

 **2.2. EVOLUTIE**

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.

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 |
| 2021 | 36 | 35 | 35 |

* 1. **EVALUATIE**

Na vijf jaar werking van de klachtenprocedure bliojft het een aandachtspunt om voldoende feedback te geven omtrent de definitieve antwoordbrief aan de klager. De klachtencoördinator zal op deze feedback toezien.

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)