

BELEIDSPLAN 2011-2013



OCMW als moderne organisatie

ELS THIJS
Beleidsmedewerker
Bouwelse Steenweg 14, 2270 Herenthout
info@ocmwherenthout.be
Tel.: 014 50 21 81

SAMENVATTING VOORAF

Derde editie

We zijn al toe aan de derde editie van de beleidsnota 'OCMW als Moderne Organisatie'. Deze derde nota formuleert doelstellingen en acties op volgende terreinen:

- beleidsmatig werken
- externe communicatie
- kwaliteitsmanagement

Beleidsmedewerker meerdere rollen

In deze beleidsnota lees je vooral doelstellingen geformuleerd vanuit het Herenthuis en minder vanuit het OCMW. Dit heeft te maken met de meerdere rollen die de beleidsmedewerker vervult binnen het Lokaal Bestuur: rol als coördinator Lokaal Sociaal Beleid, rol als coördinator van het Herenthuis, rol als communicatieambtenaar.

In DEEL 1, beleidsmatig werken, gaan we dieper in op de evaluatie van het Lokaal Sociaal Beleidsplan. Aangezien we bij de start heel wat partijen betrokken hebben, doen we dit bij de evaluatie ook en voorzien we de komende 3 jaar geregeld ontmoetingsmomenten. We stevenen met deze beleidsnota ook af op het einde van het Lokaal Sociaal Beleidsplan, ook hier dienen de nodige voorbereidingen voor getroffen te worden. Welke uitdagingen nemen we mee naar het Lokaal Sociaal Beleidsplan 2014-2019?

Nog een grotere uitdaging is de verdere uitbouw van het Herenthuis. Hier moet stap voor stap tewerk gegaan worden en regelmatig gepeild worden naar de verhouding tussen beide besturen. De verdere uitbouw van het Herenthuis kan niet zonder een politiek draagvlak en een draagvlak bij de medewerkers. Hiervoor is een goede communicatie en voorafgaandelijk overleg een must. Vandaar dat we voor de verdere uitbouw van het Herenthuis vertrekken vanuit de enquête die in 2010 werd uitgevoerd bij het personeel en de mandatarissen. Vanaf het moment dat er meer duidelijkheid is rond de verdere uitbouw van het Herenthuis gaan we eens kijken wat onze 'klanten' er van vinden. In mei 2012 bestaat het Herenthuis 3 jaar, tijd om eens bij de burger te checken hoe tevreden ze zijn met 'hun' Herenthuis.

In DEEL 2, externe communicatie, worden doelstellingen geformuleerd om de dienstverlening nog dichter bij de burger te brengen. Het ontwikkelen van één website voor gemeente en OCMW met daaraan gekoppeld een e-loket en productencatalogus zijn acties die wel wat tijd vragen. Om ook hier planmatig te werken wordt in samenwerking met de communicatieambtenaar van de gemeente 1 communicatieplan uitgetekend voor het Lokaal Bestuur.

In DEEL 3, kwaliteitsmanagement, hebben we het over het opzetten van een klachtenmanagement zodat 'onze klanten' kunnen reageren wanneer ze niet tevreden zijn over onze dienstverlening van het Herenthuis. Daarnaast worden acties geformuleerd om het bestuur nog beter te betrekken bij het proces van totstandkoming van beleid. Hierin zal het MAT de komende jaren een belangrijke rol spelen.

Het hoofdstuk wordt afgesloten met de zoektocht van de beleidsmedewerker naar managementtools om haar werk overzichtelijk te maken en vooral ook zichtbaar voor het bestuur.

De komende jaren staat er heel wat op het programma, maar indien samenwerking primeert en de inzet van al de medewerkers voldoende wordt beloond, moet dit lukken!

GEBRUIKTE AFKORTINGEN

WOAM:	Werkoverleg Administratief Medewerkers
P&O:	Personeel & Organisatie
SD:	Strategische Doelstelling
OD:	Operationele Doelstelling
VVSG :	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vzw
LSB:	Lokaal Sociaal Beleid
WW:	Werkwinkel
PWA :	Plaatselijk WerkgelegenheidsAgentschap
SH:	Sociaal Huis
ROP:	Regionale Ondersteuningspunten kwaliteitszorg
ROK:	Regionaal Overleg Kwaliteitscoördinatoren arrondissement Turnhout
MAT:	Managementteam
CAF:	Common Assessment Framework (een instrument van Integrale Kwaliteitszorg)
SOKA:	Sociale Kaart

INHOUDSOVERZICHT

SAMENVATTING VOORAF.....	3
GEBRUIKTE AFKORTINGEN	5
INHOUDSOVERZICHT.....	6
1. Inleiding.....	7
2. Missie en visie	9
3. Situatieschets.....	12
3.1 Organogram	12
3.2 Bestuurlijke gegevens	12
3.3 Wettelijke bepalingen–Subsidiereglement–Toezicht .	13
3.4 Omgevingsanalyse	15
3.5 SWOT – analyse	17
4. Doelstellingen	18
DEEL 1: BELEIDSMATIG WERKEN	18
DEEL 2: EXTERNE COMMUNICATIE	25
DEEL 3: KWALITEITSMANAGEMENT	28
5. Begroting	31
6. Aanvullingen na overleg met de Raad (nov.2010)	32

1. Inleiding

OCMW als organisatie

Deze nota handelt over de organisatorische aspecten van het OCMW. Het is een overkoepelende nota waarin het belang van de sturing van beleidsmatig werken, externe communicatie en kwaliteitszorg en in mindere mate ICT worden beschreven. Dit om het OCMW en het Herenthuis om te vormen tot een moderne organisatie.

3^e editie van beleidsnota 'OCMW als moderne organisatie'

De eerste beleidsnota 'OCMW als moderne organisatie' werd geschreven voor de periode 2006–2007 en bracht de braakliggende terreinen van het OCMW in kaart: algemeen bestuur, beleidscoördinatie, interne en externe communicatie, kwaliteitsbeleid, automatisering en informaticabeheer. Daarna volgde de beleidsnota 'OCMW als moderne organisatie' voor de periode 2008–2010. In de jaarverslagen voor deze periode kon je lezen dat heel wat van bovenstaande terreinen structureel werden ingebed (lees verder hoofdstuk 3 situatieschets). Deze derde beleidsnota formuleert doelstellingen en acties op de terreinen beleidsmatig werken, externe communicatie en kwaliteitszorg om deze verder structureel in te bedden en als vaste items op te nemen in de reguliere werking. Verder omschrijft deze nota ook de doelstellingen om het Herenthuis uit te bouwen als moderne organisatie. Dit niet alleen voor een betere en toegankelijker dienstverlening (= cliënt/burgerniveau), maar ook op organisatie- en beleidsniveau.

Kerningrediënten

De kerningrediënten om deze nota in de praktijk te kunnen omzetten en de omschreven doelstellingen en ideeën kans op slagen te geven blijven dezelfde. Enkel met dat (maar toch geen onbelangrijk) verschil dat er naast OCMW nu ook Herenthuis staat:

Deze nota steunt op volgende peilers:

SAMENWERKING: samen op weg naar een modern OCMW/HERENTHUIS. Ieder personeelslid (met zijn competenties) is onderdeel van de organisatie en draagt bij in het proces naar de uitbouw van een modern OCMW.

COÖRDINATIE: dit proces moet in goede banen geleid worden.

HELICOPTERVIEW/PILOOT: een overzicht houden over de werking van de totale organisatie

NIEUWE (frisse) WIND doorheen het OCMW/Herenthuis

UNANIEM gedragen: deze beleidsnota moet een nota zijn die door iedereen gedragen wordt, van het beleid tot op de werkvloer (een goede interne communicatie is hierbij een must)

NIEUW MANAGEMENT: om dit proces te laten draaien is er nood aan goed uitgebouwde overlegstructuren

GEOORGANISEERD te werk gaan: alles stap voor stap (procesmanagement om kwaliteit na te streven)

Kortom, een organisatie met SCHWUNG!

**Link met
andere
beleidsnota's**

Deze beleidsnota legt duidelijk linken met de beleidsnota:

- Personeel: o.a. rond bezinningsdagen bij de verschillende diensten, ontwikkeling van de diensten inzake Personeel en Organisatie (van de ondersteunende diensten (P&O))
- Administratief coördinator: o.a. rond toegankelijkheid, administratieve vereenvoudiging, kwaliteitsbeleid, ...
- ICT: uitbouw website, productencatalogus, intranet, e-government, ...
- Lokaal Sociaal Beleid: vooral wat de verdere uitbouw van het Herenthuis betreft.

2. Missie en visie

Missie

Het Lokaal Bestuur stippelt een Lokaal Sociaal Beleid uit. Dit Lokaal Sociaal Beleid heeft als doel om voor elke burger de toegang tot de sociale grondrechten te garanderen. Zo kan iedereen in menselijke waardigheid leven. Het beleid heeft hierbij specifieke aandacht voor kwetsbare groepen en kansarmen.

Het Lokaal Bestuur verzekert en coördineert de uitbouw van een maatschappelijke dienst- en hulpverlening door acties te realiseren: enerzijds vanuit eigen diensten, anderzijds via samenwerking met lokale actoren en actoren buiten Herenthout. Waar mogelijk zal het zelf hulpverleners, in andere gevallen zal het de hulpvrager de weg wijzen en de hulpverlening coördineren.

De acties zijn zowel remediërend als preventief.

Bij de organisatie van laagdrempelige maatschappelijke dienst- en hulpverlening staat de cliënt centraal. Iedereen kan met zijn hulpvraag terecht aan het loket waar hij/zij op de meest klantvriendelijke en efficiënte manier wordt verder geholpen of doorverwezen.

Het Lokaal Bestuur wil een flexibel en transparant beleid voeren waar de betrokkenheid van de burgers, doelgroepen en organisaties optimaal is.

Het Lokaal Bestuur kiest voor een integrale en geïntegreerde aanpak.

Visie

Het realiseren van de uitbouw van de huidige organisatie tot een modern OCMW/Herenthuis is ons doel.

Om dit te realiseren moet het OCMW/Herenthuis volgende zaken centraal stellen:

KLANTENWELZIJN (de 10 punten van het charter toegankelijke dienst- en hulpverlening van de VVSG):

- Wij doen inspanningen om de behoeften van de burger te leren kennen. Enkel zo kunnen wij de dienstverlening aanbieden die men nodig heeft.
- Wij streven ernaar dat de burger de dienstverlening op het grondgebied kent en dat men weet waar men met zijn vraag of probleem terecht kan.
- Wij gaan regelmatig na of het huidige aanbod van de lokale dienstverlening bruikbaar is en of het tegemoet komt aan de verwachtingen.
- De kostprijs mag geen hinder zijn om gebruik te maken van onze dienstverlening. Indien nodig onderzoeken we of we steun kunnen verlenen aan diegenen voor wie de kostprijs een probleem vormt.
- Wij trachten onze dienstverlening te organiseren op plaatsen die bereikbaar zijn. Wij brengen de dienstverlening tot bij de mensen indien nodig en haalbaar.

- Wij doen inspanningen om onze dienstverlening aan te bieden op verschillende momenten en op verschillende manieren, zodat openingsuren geen belemmering vormen.
- Wij proberen steeds verder te helpen, ook als de vraag onduidelijk is of als wij zelf het antwoord niet kennen.
- Wij hebben vaak persoonlijke gegevens nodig, maar wij gebruiken deze enkel om de dienstverlening te leveren die nodig is. Wij respecteren de privacy van de burgers.
- Wij streven naar een snelle, vriendelijke, deskundige en transparante behandeling van de vraag.
- Indien de dienstverlening in de gemeente niet aan de verwachtingen voldoet, dan nodigen wij de burgers uit om dit te melden (via lokaal telefoonnummer, mailadres, postadres, verwijzing naar klachtenprocedure, contactgegevens ombudsman, link naar meldingsformulier op website).

PERSONEEL

- Wij erkennen dat de medewerkers ons meest waardevolle instrument zijn, zij zullen engagement verwerven door aanmoediging, betrokkenheid, training en jobsatisfactie.
- We bouwen aan een open en constructieve teamspirit waar het wij-gevoel overheerst op het wij-zij gevoel.
- Collegiale en respectvolle samenwerking staat centraal.
- We werken aan een organisatie waarin medewerkers zich goed voelen.
- Het potentieel van de medewerkers ten volle ontwikkelen met de garantie dat de medewerkers goed voor hun taak worden opgeleid. (competentiemanagement)
- Het personeel realiseert zich dat hun opdracht een dienst is die namens de gemeenschap aan zijn burgers wordt verleend.

OPENHEID

- Het OCMW/Herenthuis werkt open en doorzichtig.
- We staan open voor suggesties en bemerkingen van hulpvragers en de gemeenschap.

COMMUNICATIE intern en extern

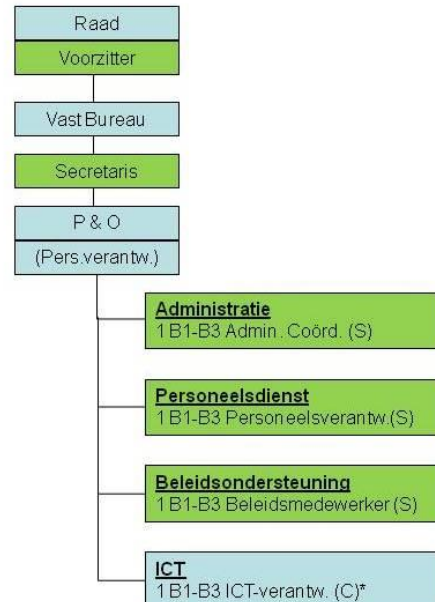
- De (externe) communicatie is vraaggericht en niet dienstgericht.
- Het OCMW/Herenthuis geeft duidelijke en begrijpbare informatie over haar opdracht aan (externe) diensten.
- Het OCMW/Herenthuis werkt aan de uitbouw van een interne communicatie.
- Het OCMW/Herenthuis doet wat nodig is om eenieder die in Herenthout verblijft actief en effectief te bereiken (externe communicatie naar burgers). Wat de doelgroep van het OCMW betreft moet er blijvende aandacht gaan naar de communicatie van onze kansengroepen.

KWALITEIT

- We hebben blijvend oog voor verbetering van beleid tot op de werkvloer.
- Planmatige aanpak: lange-termijnvisie, missie, strategie, operationele doelstellingen.
- Managen van de organisatie: oog voor coördinatie, ondersteuning, advies, efficiëntie, eenvormigheid, vereenvoudiging, integratie, verantwoordelijkheid.

3. Situatieschets

3.1 Organogram



AANTALLEN IN VOLTIJDS EQUIVALENT

S = Statutair

C = Contractueel

() : functie komt op andere plaats reeds voor

* waarvan 0,5 gedetacheerd naar gemeente

■ = MAT-leden

3.2 Bestuurlijke gegevens

Participatie aan overlegstructuren

De beleidsmedewerker neemt deel aan heel wat overlegstructuren aangezien deze functie dienstoverschrijdend is en meerdere rollen vervult binnen het Lokaal Bestuur. Vaak is de beleidsmedewerker ook de verslaggever.

Overleg	Rol	Frequentie
Overlegmoment	Opmaak verslag	2x/mnd 1 uur/overleg
Managementteam	Opmaak dagorde Opmaak verslag	1x/mnd 2,5 uur/overleg
Werkoverleg tussen beleidsmedewerker en secretaris	Opmaak dagorde Opmaak verslag	1x/mnd 2,5 uur/overleg
Overleg met onthaalbedienden: optimaliseren werking onthaal	Voorzitter Opmaak dagorde Opmaak verslag	1x/mnd (indien er voldoende agendapunten zijn) 2 uur/overleg
Redactieraad gemeentenieuws	Rol als communicatieambtenaar van het OCMW	4x/jaar 2 uur/overleg

Stuurgroep gezondheid	Bewaken van realisatie doelstellingen i.h.k.v. gezondheid inzake LSB + ter ondersteuning van gezondheidsambtenaar	4x/jaar 2 uur/overleg
Werkgroep Sociaal Huis: opvolging project Herenthuis	Opmaak dagorde Opmaak verslag Rol als coördinator van het Herenthuis	3x/jaar 2 uur/overleg
ROK: overleg kwaliteitscoördinatoren van de Kempen	Rol als beleidsmedewerker	3x/jaar 3 uur/overleg
Raad	Rol als beleidsmedewerker	2 à 3x/jaar 2 uur/overleg
Vast Bureau	Rol als beleidsmedewerker	afhankelijk van de agendapunten
Stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid	Rol als coördinator LSB	2x/jaar 2 uur/overleg
Overleg met communicatie-ambtenaar van de gemeente	Rol als communicatie-ambtenaar v.h. OCMW + rol als coördinator v.h. Herenthuis	1x/week 1 uur/overleg
Werkgroep vrijwilligers: uitbouw vrijwilligersbeleid	Voorzitter Opmaak dagorde Opmaak verslag Rol als coördinator LSB	6x/jaar 2 uur/overleg
Overleg in werkgroepen voor de coördinatie van projectsubsidiedossiers	Voorzitter Opmaak dagorde Opmaak verslag Rol als coördinator LSB	Zolang het nodig is voor opmaak subsidiedossier en uitvoering project
Werkgroep huisstijl: verder uitwerken huisstijl	Voorzitter Opmaak dagorde Opmaak verslag	4x/jaar 2 uur/overleg
Werkgroep opmaak jaarverslag: 2 jaarverslagen/legislatuur	Rol als communicatieambtenaar van het OCMW	1x/week 3 uur/bijeenkomst gedurende 1,5 maand

Je kan lezen dat de beleidsmedewerker vaak als voorzitter, coördinator en verslaggever zetelt in verschillende werkgroepen. Deze werkgroepen komen samen tot het project volledig is afgerond (vanaf opmaak subsidiedossier, opstart project tot aan uitvoering en evaluatie van het project).

3.3 Wettelijke bepalingen–Subsidiereglement–Toezicht

Bevoegdheid en opdracht OCMW

Het OCMW moet eenieder in de mogelijkheid stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid en beschikt hiervoor over volgend actiemiddel, informatie: Het OCMW verstrekt alle nuttige raadgevingen en inlichtingen opdat de betrokkene zijn wettelijke rechten en voordelen (bv. op een pensioen) zou kunnen doen gelden. Het neemt ook alle initiatieven om de door het OCMW verstrekte vormen van dienstverlening kenbaar te maken.

Het nieuwe OCMW-dereet

Het nieuwe OCMW-decreet van 19/12/2008 stelt dat er o.a. een afsprakennota dient opgemaakt te worden. Een afsprakennota geeft de politieke organisatie en samenwerking weer tussen mandatarissen en ambtenaren. Deze afsprakennota vervangt het protocol en dient opgemaakt te worden door de secretaris in overleg met het MAT, na iedere algehele vernieuwing van de Raad.

Het OCMW-decreet stelt eveneens dat men meer moet doen dan louter informeren van de burger, maar ook mogelijkheden moet bieden om burgers te betrekken bij het beleid. Een systeem van klachtenbehandeling moet georganiseerd worden, initiatieven die de inspraak van burgers vergroten. Ook het stelsel van verzoekschriften en de voorstellen van burgers.

Decreet LSB

Het decreet van 19/3/2004 betreffende het Lokaal Sociaal Beleid omschrijft de planning, de coördinatie, samenwerking, ondersteuning, van het Lokaal Sociaal Beleid. Het beleidsplan Lokaal Sociaal Beleid beslaat een periode van 6 jaar (huidige LSB-plan: 2008–2013). Het moet goedgekeurd zijn voor 31 december van het eerste jaar van de nieuwe legislatuur, dus voor 31/12/2013 (LSB-plan 2014–2019?)!

De handleiding toegankelijkheidsscan en het charter toegankelijke lokale dienst- en hulpverlening van de VVSG (april 2010) ondersteunt de realisatie van het Lokaal Sociaal Beleid.

Evaluatie LSB-plan

De tussentijdse evaluatie Lokaal Sociaal Beleid is driejaarlijks verplicht. Dit heeft volgende gevolgen voor de beleidsmedewerker:

- de evaluatie zal moeten geagendeerd worden op OCMW- en gemeenteraad
- de besturen moeten dit registreren via een online-module (er moet geen papier naar Brussel verstuurd worden)
- de besturen zullen ook een bondige enquête moeten invullen via die module over de voortgang m.b.t. de verschillende peilers uit het decreet (participatie, samenwerking, ...)
- dit alles moet gebeurd zijn voor 15 mei 2011
- voor het overige zullen er normaal gezien geen specifieke richtlijnen komen en kan het bestuur vrij beslissen hoe de evaluatie aan te pakken.
- De evaluatie moet in essentie gaan over volgende vragen:
 - o Wat is er qua uitvoering gebeurd sinds de opmaak van het plan en wat niet?
 - o Wat leren we hieruit en hoe sturen we bij?
 - o In welke zin moet het plan bijgestuurd worden?

Openbaarheid van bestuur

De wet op openbaarheid van bestuur van 1997 verplichtte elke gemeente een communicatieambtenaar te hebben. Deze verplichting werd vanaf 2004 ook opgelegd aan de OCMW's. De openbaarheid van bestuur wordt voor de OCMW's geregeld door het decreet van 26/3/2004. Hier spreekt het decreet over:

Passieve openbaarheid: De personeelsleden van het OCMW zijn verplicht om ieder natuurlijk persoon, rechtspersoon of groepering ervan die informatie zoekt waarover het OCMW beschikt, hierbij behulpzaam te zijn.

Actieve openbaarheid: De OCMW's hebben de verplichting de bevolking systematisch, correct, evenwichtig, tijdig en op verstaanbare wijze voor te lichten over het beleid, de decreten, de besluiten en andere regelgeving, alsook over hun dienstverlening en over de rechten die de bevolking verkrijgt uit de regelgeving inzake de openbaarheid van besturen.

Eind 2009 werd het evaluatierapport van het decreet van 26/3/2004 betreffende de openbaarheid van bestuur gepresenteerd. Volgens het rapport moeten de OCMW's nog meer werken aan de actieve openbaarheid van bestuur. Een sterker uitgebouwde samenwerking tussen OCMW en gemeente op vlak van communicatie is hier een belangrijke hefboom.

Citaat Voorzitter OCMW

Ik citeer uit het analyserapport 2010 van de voorzitter:

'Er wordt samengewerkt, maar het blijft te veel naast elkaar. Een idee zou kunnen zijn om een geregeld overleg te hebben, zodat er naar mekaar kan worden toegegroeid. Nu wordt er vaak samen gezeten op momenten dat er een nijpend probleem is en dat remt het gesprek vaak. Proberen om in de geest van het Herenthuis geregeld eens samen te zitten met de gemeentelijke, aangrenzende dienstverlening. Daar kunnen alleen maar mooie Herenthuis- vruchten van voortkomen.'

3.4 Omgevingsanalyse

Realisaties

De uitgangsvraag hier is: In hoeverre is het OCMW al uitgegroeid tot een moderne organisatie? Hieronder het antwoord en meteen een opsomming van de realisaties voor de periode 2006-2010:

- Realisatie *LSB-plan*: doelstellingen werden geformuleerd voor de uitbouw van de verschillende grondrechten die de opdracht zijn van het Lokaal Bestuur.
- De *functie van beleidsmedewerker* evolueerde naar een coördinerende functie op vlak van: Lokaal Sociaal Beleid, externe communicatie, het Sociaal Huis en vanaf 2010 ook op vlak van projectsubsidies en de uitwerking van de projecten.
- Eenvormigheid in de beleidsplanning en de jaarverslagen van het OCMW.
- De *inbedding van het MAT* als orgaan dat beleidsvoorbereidend en organisatieondersteunend werk levert.
- De raad meer betrekken bij de dagdagelijkse werking van het OCMW via: peiling naar hun interesses, kwartaalrapportage, ...

- *Kwartaalrapportage*: het systematisch bewaren van cijfermateriaal als middel om de dienstverlening te communiceren naar de raad, maar ook om subsidiedossiers en vragen naar het beleid te staven en onregelmatigheden binnen de eigen dienst in vraag te stellen.
- *Uitbouw van een toegankelijke, klantvriendelijke en sociale dienstverlening*: het Herenthuis (het Herenthuis werd als 'good-practice' voorbeeld opgenomen in het naslagwerk van de VVSG).
- De *uitbouw van de externe communicatie* met daaraan gekoppeld de nieuwe huisstijl, een samenwerking tussen de beleidsmedewerker van het OCMW en de communicatie-ambtenaar van de gemeente.
- *Andere realisaties op vlak van externe communicatie*: opmaak productencatalogus, digitaal infobord, gemeentelijke infogids, beslissing rond de evolutie naar 1 website, onthaaldag nieuwe inwoners, ...
- De *uitbouw van de ondersteunende diensten*: ICT-verantwoordelijke, administratief coördinator.
- In het kader van het Lokaal Sociaal Beleid werd er binnen het OCMW een *gezondheidsambtenaar* en een *ouderenbeleidscoördinator* aangeduid.
- In het verleden waren er *mooie staaltjes van samenwerking*: samenwerking tussen Sociale Dienst en Contactpunt WW/PWA onder de koepel van het Loket Sociale Dienst, loketoverschrijdende samenwerking met de vrijetijdsbeurs, Moemoe & co, ...

Samenwerking blijft het sleutelwoord om het Herenthuis in stand te houden en verder uit te bouwen.

3.5 SWOT – analyse

Sterkten	Zwakten
<ul style="list-style-type: none"> - beslissing 1 website voor gemeente en OCMW - projecten worden loketoverschrijdend georganiseerd - er is de cultuur om samen te werken bij het personeel - goede samenwerking tussen beleidsmedewerker van gemeente en OCMW - managementteam als adviserend orgaan naar de Raad - voorzitter in het college - gemeenschappelijke Sociale Dienst Personeel - de toelating en ruimte om onregelmatigheden te melden die ingaan tegen de filosofie van het Herenthuis - de uitbouw van de ondersteunde diensten de afgelopen 3 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> - raad beter betrekken bij besluitvorming en concrete acties - Gemeente en OCMW andere cultuur van beleidsplanning en registreren - doorgedreven gedragenheid van filosofie van Herenthuis op beleidsniveau - interne communicatie tussen gemeente en OCMW blijft een werkpunt - overleg tussen diensthoofden van de verschillende loketten - communicatie naar raad en college inzake Herenthuis - binnen een organisatie in verandering vervaagt af en toe de aandacht voor het welzijn van het personeel en neemt de werkdruk de bovenhand
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> - projectsubsidies (KBS) voor de verdere uitbouw van de dienstverlening - interesse van steden en gemeenten voor ons model van het Herenthuis (positief imago!) 	<ul style="list-style-type: none"> - steeds meer verantwoordelijkheden worden doorgeschoven naar de lokale overheid dat een weerslag heeft op de middelen - weinig financiële marge bij OCMW omwille van besparingen - de decreten LSB en Sociaal Huis zijn heel vrijblijvend en moeten zelf door de lokale besturen ingevuld worden, hier zijn geen middelen aan verbonden wat het minder interessant maakt voor het bestuur - OCMW-bestuur is verantwoordelijk voor het tactisch en operationeel beleid op het vlak van sociale aangelegenheden. Het voeren van het strategisch sociaal beleid is een kerntaak van de gemeenteraad

4. Doelstellingen

DEEL 1: BELEIDSMATIG WERKEN

Achterliggende filosofie

Hier gaat het over het verzamelen van de nodige informatie voor de opmaak van beleidsplannen, de coördinatie van meerjarenplanning, strategische nota's, beleidsnota's en jaarverslagen zodat de organisatie en de verschillende diensten ondersteund worden bij de beleidsontwikkeling.

Hiertoe behoort ook de uitbouw en coördinatie van het Lokaal Sociaal Beleid. (-> zie *Lokaal Sociaal Beleidsplan 2008-2013*)

Opdracht Beleidsmedewerker

De opdracht van de beleidsmedewerker is:

Op de hoogte blijven van alles wat er gebeurt op de verschillende beleidsdomeinen.

Ontwikkelen van beleid: problemen analyseren, plannen schrijven en deze voorleggen aan het management en het politieke bestuur.

Verzorgen van de uitvoering van het beleid en adviseren over de toepassing ervan.

Na een tijd checken wat er van het beleid en de uitvoering terecht is gekomen en of verdere actie nodig is.

Het bewaken van de filosofie van het Herenthuis. Het Herenthuis is het resultaat van en staat voor een intensievere samenwerking tussen gemeente en OCMW.

Eind 2010 kreeg de beleidsmedewerker de opdracht vanuit de Stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid om een enquête te doen over het Herenthuis, dit bij de mandatarissen en het personeel van gemeente en OCMW. Het doel van deze enquête was:

- nagaan in hoeverre het concept 'Herenthuis' leeft bij de collega's.
- meten in welke mate de collega's de samenwerking verder een kans willen geven om het concept Herenthuis verder uit te bouwen.
- dat ieder zijn eigen mening vertolkte via deze enquête. Het Herenthuis staat of valt met de mate van gedragenheid door personeel en beleid!
- testen of onze lokettenformule, waarin de onthaalbedienden centraal staan, werkt. We gingen de productenkennis van onze onthaalbedienden na aan de hand van een oefening.

De resultaten van deze enquête zullen bepalen in hoeverre het Herenthuis verder zal uitgebouwd worden op beleids- en organisatieniveau. Alles valt of staat met de mate van gedragenheid door het beleid en het personeel. Natuurlijk dient deze gedragenheid ook afgetoetst te worden bij de burgers die de cliënten/klanten zijn van ons Herenthuis.

**Visie
Herenthuis**

Het Herenthuis is de bundeling in een gestructureerd samenwerkingsverband van het aanbod van het Lokaal Bestuur (gemeente en OCMW) en derden op het gebied van dienstverlening en hulpverlening aan de burger.

Het Lokaal Bestuur organiseert dit laagdrempelig, de cliënt staat centraal. Iedereen kan met zijn hulpvraag terecht aan het loket waar hij/zij op de meest klantvriendelijke en efficiënte manier wordt geholpen of doorverwezen.

De dienstverlening is gestoeld op professionalisme, discretie, neutraliteit en wederzijds respect.

Het Lokaal Bestuur ziet het Herenthuis als een organisatie van meerdere fysieke loketten (toegankelijke aanspreekpunten), waarvan elk loket op een geïntegreerde en doorzichtige wijze toegang verschaft tot de dienstverlening van het Lokaal Bestuur.

De fysieke loketten zijn ingedeeld volgens de verschillende domeinen waarop het Lokaal Bestuur dienstverlening aan zijn burgers aanbiedt.

Het uitgangspunt is: een betere dienstverlening aan de burger, een logisch samenbrengen van werkerreinen en aanwezige competenties binnen beide besturen met als resultaat een efficiënte en professioneel draaiende organisatie.

De keuze om het aanbod zo te structureren, maakt de dienst- en hulpverlening:

- doorzichtiger
- maximaal herkenbaar
- beter bereikbaar en
- toegankelijker

Aan elk loket kan de burger terecht voor informatie vertrekkend vanuit de vraag: "Waarop heb ik als burger recht?"

De geboden hulpverlening kan gaan van een eenvoudig advies tot een verdere begeleiding.

Indien de hulp niet kan aangeboden worden door de diensten van het Herenthuis wordt de hulpvrager verwezen naar de juiste dienst of instelling. We werken daarom intens samen met de verschillende welzijnsinstanties in en buiten de gemeente; waar mogelijk bieden zij hun dienstverlening aan in het Herenthuis.

De doorverwijzing gebeurt met een goede rapportering, communicatie en terugkoppeling.

Een eerste stap in de dienstverlening aan de burger is de bekendmaking van de dienst- en hulpverlening; de juiste communicatiekanalen en infrastructuur worden uitgebouwd.

Het Herenthuis signaleert aan het beleid die zaken die het individueel probleem overstijgen.

Om dit te realiseren wordt er samengewerkt bij de uitvoering van gemeentelijke beleidsplannen waaronder het jeugdbeleidsplan, ouderenbeleidsplan, sportbeleidsplan, ...

**STRATEGISCH DOEL 1:
Het Lokaal Bestuur voert een gecoördineerd Lokaal Sociaal
Beleid.**

Operationele doelstelling 1.1: Evaluatie van het Lokaal Sociaal Beleidsplan.*		
Concrete acties	timing	budget
Opmaak evaluatie door beleidsmedewerker.	februari–maart 2011	regulier
Evaluatie bespreken met werkgroepen LSB en SG LSB.	maart 2011	regulier
De evaluatie agenderen op de OCMW- en gemeenteraad.	april 2011	regulier
De evaluatie versturen naar Brussel.	voor 15 mei 2011	regulier
Resultaten communiceren aan burgers.	juni 2011	€ 500 zie OD 2.1

**instructies over de evaluatie van het Lokaal Sociaal Beleid: vorming VVSG 30/11/10*

Operationele doelstelling 1.2: Herwerken analyserapport Lokaal Sociaal Beleid.		
Concrete acties	timing	budget
Inventarisatie van de sociale dienst- en hulpverlening binnen gemeente en OCMW.	voorjaar 2012	regulier
Inventarisatieschema aftoetsen bij de verschillende partners.	voorjaar 2012	regulier
Cijfers uit analyserapport actualiseren aan de hand van aanwezig cijfermateriaal en www.lokalestatistieken.be .	najaar 2012	regulier
Analyserapport communiceren aan OCMW- en gemeenteraad.	najaar 2012	regulier

De omgevingsanalyse werd afgerond in februari 2007. Voor de periode 2014–2019 zal een nieuw LSB-plan moeten uitgewerkt worden. Vooraf zal een nieuwe omgevingsanalyse moeten opgemaakt worden, hier kan best tijdig mee gestart worden aangezien dit wel een groot werk is. Voor de opmaak zal de beleidsmedewerker zich staven met de cijfers verzameld in het woonplan (opgemaakt in najaar 2010) cijfers uit het ouderenbehoefteonderzoek (afgerond in maart 2010), de jaarverslagen, de kwartaalrapportage, www.lokalestatistieken.be, ... Ook kunnen de cijfers uit het rapport gebruikt worden om beleids- en discussienota's te staven.

**Website
statistieken**

Het Agentschap voor Binnenlands Bestuur werkt aan de website www.lokalestatistieken.be. Die website is het resultaat van een samenwerkingsverband tussen het Agentschap voor Binnenlands Bestuur, de Studiedienst van de Vlaamse Regering, de VVSG, de Vereniging van Vlaamse Provincies en de Vlaamse Gemeenschapscommissie. Op de site zijn allerhande statistische gegevens over de gemeenten samengebracht. Van cijfers en statistieken over inwoners en ondernemingen tot reeksen over vrijwel alle beleidsdomeinen zoals wonen, ruimtelijke ordening, milieu, welzijn en cultuur, ...

**Operationele doelstelling 1.3:
Beleidschrijvers gemeente en OCMW beter betrekken bij de uitvoering van het Lokaal Sociaal Beleid.**

Zoals de visie van het Herenthuis omschrijft is er nood aan samenwerking voor de uitvoering van de verschillende gemeentelijke beleidsplannen. Het is dan ook de taak van de beleidsmedewerker om de beleidschrijvers beter te betrekken bij de uitvoering van het Lokaal Sociaal Beleid, dit o.a. via de stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid.

**STRATEGISCH DOEL 2:
Het Lokaal Bestuur biedt concrete participatiemogelijkheden aan organisaties, groepen en burgers bij de ontwikkeling en uitwerking van het Lokaal Sociaal Beleid.**

**Operationele doelstelling 2.1:
Blijven betrekken van partners uit verschillende werkgroepen via de organisatie van informele ontmoetingsmomenten.**

Concrete acties	timing	budget
Actualiseren van ledenlijst werkgroepen Lokaal Sociaal Beleid aan de hand van de adviesraden.	januari 2011	regulier
Elke werkgroep komt 1x/jaar samen rond een actueel thema: 1. evaluatie LSB-plan 2. actueel thema naar keuze 3. LSB-plan 2014-2019	maart 2011 in de loop van 2012 voorjaar 2013	€ 500

**STRATEGISCH DOEL 3:
Het Lokaal Bestuur werkt verder aan de uitbouw van het Herenthuis.**

**Operationele doelstelling 3.1:
Verwerken van resultaten enquête.**

Concrete acties	timing	budget
Resultaten enquête omzetten in een discussienota (toekomst Herenthuis) voor het beleid.	januari 2011	regulier
Uitwerken stappenplan met concrete acties.	voorjaar 2011	regulier
Een korte enquête bij de nog niet-bevraagde collega's.	voorjaar 2011	regulier
De resultaten worden mee verwerkt in het stappenplan en vertaalt in concrete acties.	voorjaar 2011	regulier
Bezoek aan Sociaal Huis Zoersel met beperkte delegatie vanuit het bestuur.	voorjaar 2011	regulier

Enquête voor iedereen

Eind 2010 werd slechts een deel van het personeel bevroegd. De enquête peilde naar de mate waarin het personeel en de mandatarissen de samenwerking verder een kans wilden geven. Aangezien iedereen deel uitmaakt van het Herenthuis zullen in het voorjaar van 2011 ook de rest van de collega's bevroegd worden. Het gaat hier o.a. over de collega's van de Technische Dienst, De Poetsdienst, schoonmaaksters, verzorgenden, ... Het gaat hier om een beperkte enquête die peilt naar de kennis van de producten en de werking van de loketten.

Operationele doelstelling 3.2: Implementatie van het charter toegankelijke dienst- en hulpverlening.		
Concrete acties	timing	budget
Checken in hoeverre het charter geïntegreerd werd in de verschillende beleidsnota's.	najaar 2011	regulier
Voorleggen van charter op MAT.	februari 2012	regulier
Bespreken van charter op VB en college.	maart 2012	regulier
Goedkeuring charter op OCMW-raad.	april 2012	regulier
Charter intern communiceren aan personeel.	april 2012	regulier
Charter officieel uithangen onder publieke belangstelling.	mei 2012	regulier

Charter toegankelijke dienstverlening

Het charter toegankelijke dienst- en hulpverlening is een intentieverklaring over de basisprincipes van toegankelijke dienst- en hulpverlening in de gemeente. Deze basisprincipes zijn vervat in de 7 B's: bekendheid, bereikbaarheid, betrouwbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, begrijpbaarheid en bruikbaarheid. Lokale besturen worden uitgenodigd om zich te engageren om deze principes in de praktijk te brengen en het charter te ondertekenen en bekend te maken bij de burger, bij hun medewerkers en mandatarissen.

Het charter werd reeds eerder goedgekeurd op het college van 7 juni 2010 en de gemeenteraad van 28 juni 2010.

In mei 2012 bestaat het Herenthuis 3 jaar, een ideale gelegenheid om het charter te ondertekenen, niet?

Operationele doelstelling 3.3: Uitvoeren van toegankelijkheidsscan.		
Concrete acties	timing	budget
Bespreking toegankelijkheidsscan deel 1 op Stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid.	voorjaar 2011	regulier
Bespreking toegankelijkheidsscan deel 2 op Stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid.	najaar 2011	regulier
Verwerken in stappenplan uitbouw Herenthuis.	2011	regulier

Scan VVSG

De scan is een zelfevaluatie-instrument (VVSG) dat het lokaal bestuur toelaat om de lokale dienst- en hulpverlening van dichterbij te bekijken vanuit toegankelijkheidsperspectief. Het helpt om lacunes en tekortkomingen op te sporen en vormt de basis voor verbeteracties.

Een deel van dit instrument werd in 2010 al doorgelicht door de werkgroep onthaalbedienden van het Herenthuis. Vragen over bereikbaarheid van loketten en over onthaal-, doorverwijs- en dienstverleningsprocedures werden al onder de loep genomen.

Tevredenheids-enquête burgers

**Operationele doelstelling 3.4:
Uitvoeren van een tevredenheidsenquête over het Herenthuis bij de burgers.**

Concrete acties	timing	budget
Opstellen van enquête: bepalen van doel - bepalen van doelgroep - bepalen hoe doelgroep te benaderen	januari 2012	€ 750
Afnemen van enquête.	maart 2012	regulier
Verwerken van enquête en conclusies trekken.	april 2012	regulier
Rapporteren van onderzoek en formuleren van beleidseisen.	mei 2012	regulier
Resultaten communiceren aan burgers.	mei – juni 2012	regulier

Specifieke opdracht vanuit OCMW

Zoals je al hebt kunnen lezen, liggen de doelstellingen rond beleidsmatig werken en dus ook de taken van de beleidsmedewerker vaak ruimer dan het OCMW. Het voeren van een Lokaal Sociaal Beleid, de uitbouw van het Herenthuis en het organiseren van ontmoetingsmomenten voor de burgers is een opdracht voor het Lokaal Bestuur. Hieronder lees je doelstellingen en acties die aan de beleidsmedewerker zijn toegewezen binnen het OCMW.

**Operationele doelstelling 3.5:
De beleidsmedewerker wordt aangeduid als subsidiezoeker en projectcoördinator. Projectsubsidies worden aangewend voor de uitbouw van de bestaande dienstverlening.**

Concrete acties	timing	budget
samenstellen werkgroep	afhankelijk van projectoproep	regulier
opmaak dossier	afhankelijk van projectoproep	regulier
coördinatie van projecten	afhankelijk van projectoproep	regulier
indienen van evaluatie	afhankelijk van projectoproep	regulier

Bij uitwerking van het project moet de beleidsmedewerker steeds de samenwerking met gemeentelijke diensten en externe partners bewaken!

**Operationele doelstelling 3.6:
Optimaliseren van samenwerking met derde organisaties.**

STRATEGISCH DOEL 4:

De beleidsmedewerker biedt ondersteuning bij de opmaak van de beleidsnota's, jaarverslagen, discussienota's en de opmaak van de meerjarenplanning en de budgetten.

Operationele doelstelling 4.1:

Centraliseren en actualiseren van cijfermateriaal door de ontwikkeling van een cijferdatabank die als basis kan dienen voor de opmaak van beleidsnota's, jaarverslagen, discussienota's, ...

Concrete acties	timing	budget
Uitwerken van 1 registratiefiche voor de verschillende diensten.	doorlopend 2011	regulier
Toelichting aan diensthoofden over gebruik van www.lokalestatistieken.be .	najaar 2011	regulier

Momenteel worden er door de verschillende loketten cijfers verzameld via de kwartaalrapportage, deze worden geregistreerd in een excel-document. Vaak dienen er nog meerdere zaken geregistreerd te worden voor de hogere overheid. Dit wordt door de betrokken diensten elk afzonderlijk gedaan. Op vraag van de onthaalbedienden zal er 1 registratiefiche ontwikkeld worden, zodat gegevens uit 1 fiche getrokken kunnen worden.

Operationele doelstelling 4.2:

Aanleveren van een stramien voor de opmaak van jaarverslagen en beleidsnota's en bewaken van de timing.

Concrete acties	timing	budget
Stramien voorleggen op MAT en richtlijnen geven voor de opmaak van jaarverslag.	februari 2011 februari 2012 februari 2013	regulier
De diensthoofden en -verantwoordelijken maken een jaarverslag.	voor 15 april 2011 voor 15 april 2012 voor 15 april 2013	regulier
De beleidsmedewerker leest de jaarverslagen na en stuurt bij waar nodig.	voor 15 mei 2011 voor 15 mei 2012 voor 15 mei 2013	regulier
De jaarverslagen worden gepresenteerd op de raad.	juni 2011 juni 2012 juni 2013	regulier
Stramien voorleggen op MAT, richtlijnen geven voor de opmaak van beleidsnota 2014-2016.	maart 2013	regulier
De diensthoofden en -verantwoordelijken maken een beleidsnota 2014-2016.	voor 15 juli 2013	regulier
De beleidsmedewerker leest de beleidsnota's na en stuurt bij waar nodig.	voor 15 aug. 2013	regulier
De beleidsnota's worden besproken op apart moment met de raadsleden.	sept.-okt. 2013	regulier
De beleidsnota's worden ter goedkeuring voorgelegd op de raad.	november 2013	regulier

DEEL 2: EXTERNE COMMUNICATIE

Achterliggende filosofie

Organisatiecommunicatie: de noodzaak van een geïntegreerde aanpak van alle communicatieve uitingen van een organisatie. Er moet overeenstemming zijn tussen de interne en externe communicatie van een organisatie.

Het OCMW van Herenthout kent reeds heel wat externe communicatiekanalen om zijn dienstverlening en zijn organisatie bekend te maken bij de burger. Het gaat er om deze verder te optimaliseren, frequenter te gebruiken en structureel in te bedden in de organisatie. Sinds de opstart van het Herenthuis (mei 2009) wordt er zoveel mogelijk gecommuniceerd vanuit de koepel van het Herenthuis, dit werkt drempelverlagend. De namen OCMW en gemeente worden nog zo minimaal mogelijk gebruikt, zeker wanneer het gaat over communicatie naar de burger, dan wordt er in de meeste gevallen gecommuniceerd vanuit de loketten.

Er is een verschil tussen de interne reorganisatie van de loketten (het Herenthuis) en de externe communicatie naar de burger, hoewel deze toch op elkaar afgestemd moeten zijn. Een goede interne organisatie is belangrijk om duidelijkheid te scheppen naar de externe burgers.

Indeling loketten: **rode draad doorheen heel de communicatie:**

Rode draad doorheen communicatie

<p>loket kids & Co</p> <ul style="list-style-type: none"> • buitenschoolse kinderopvang • centrum voor kinderopvang • opvoedingsondersteuning • pedagogische bib <p>Kloosterstraat 23 / 014 50 27 76</p> 	<p>loket zorg & gezondheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • dienstencentrum Huis Driane • ergotherapie • gezondheid • info woon- en opvangmogelijkheden • serviceflats Huis Driane • thuisdiensten <p>Molenstraat 56 / 014 50 77 11</p> 
<p>loket vrije tijd</p> <ul style="list-style-type: none"> • cultuur • jeugd • lokalen en materiaal • toerisme • bib info • sport info <p>Vonckstraat 17 / 014 51 22 55</p> 	<p>loket sociale dienst</p> <ul style="list-style-type: none"> • budgethulpverlening • financiële steun • hulp bij wonen • opvang vreemdelingen en asielzoekers • psycho - sociale hulp • rechtshulp • sociale administratie • tewerkstelling <p>Bouwelse Steenweg 14 / 014 50 21 81</p> 

**STRATEGISCH DOEL 5:**

We willen het Herenthuis als moderne organisatie verder uitbouwen door nog klantvriendelijker te werken, met onze dienstverlening nog dichterbij de burger staan.

Tactische doelstelling 5.1:

Via het gebruik van nieuwe tools kunnen burgers ook op een andere manier het loket bereiken.

Operationele doelstelling 5.1.1: Uitbouwen van een nieuwe website voor gemeente en OCMW.		
Concrete acties	timing	budget
Conceptontwikkeling: (vraaggericht werken, niet dienstengericht).	planning in overleg ICT	budget ICT
Ontwikkelen van een prototype (= layout, frame website).	planning in overleg ICT	budget ICT
Huidige teksten herwerken en onderbrengen in nieuw stramien.	planning in overleg ICT	regulier
Implementeren programma Digitaal Sociaal Huis in website en e-loket.	planning in overleg ICT	budget ICT
Lancering van de website.	planning in overleg ICT	budget ICT
Diensten aansporen om systematisch fotomateriaal te verzamelen voor de website.	doorlopend	regulier
Cijfers verzamelen over het gebruik van de website.	planning in overleg ICT	budget ICT

Operationele doelstelling 5.1.2: Uitbouw van een e-loket met productencatalogus.		
Concrete acties	timing	budget
Ontwikkelen van een visie rond e-government.	planning in overleg ICT	regulier
Checken of productencatalogus actueel is.	voorjaar 2011	regulier
Oplijsten van documenten e-loket.	voorjaar 2011	regulier
Checken of deze documenten reeds zijn aangepast aan de nieuwe huisstijl.	lopende	regulier
Documenten op website zetten.	doorlopend	regulier

Operationele doelstelling 5.1.3: Verdere uitbouw van externe communicatiekanalen van het Herenthuis.		
Concrete acties	timing	budget
Herdruk folders Herenthuis.	afhankelijk van behoefte	€ 500
Aanpassen signalisatie aan nieuwe huisstijl.	afhankelijk van geplande verbouwingwerken	€ 5000 verdelen met de gemeente
Uitwerken van een nieuwe overheidsopdracht voor drukwerken.	juni 2011	regulier
Gebruik van het programma Indesign voor het ontwikkelen van folders, affiches, ...	doorlopend	regulier
Investeren in face-to-face communicatie.	doorlopend	regulier

In het najaar van 2010 volgden de communicatieverantwoordelijken en de onthaalbediende van Loket Zorg & Gezondheid een tweedaagse opleiding Indesign (grafisch programma). Het is de bedoeling dat zij dit programma meer en meer onder de knie krijgen, om zo alle externe publicaties professioneler te laten ogen.

**STRATEGISCH DOEL 6:
Het Lokaal bestuur werkt een communicatiebeleid uit om burgers te informeren over de ontwikkeling van het Herenthuis en het Lokaal Sociaal Beleid.**

Operationele doelstelling 6.1: Ontwikkelen van een operationeel communicatieplan voor het Lokaal Bestuur.		
Concrete acties	timing	budget
Analyse van al de bestaande communicatie.	voorjaar 2011	regulier
Doelgroepanalyse	voorjaar 2011	regulier
Ontwikkelen van visie op communicatie.	voorjaar 2011	regulier
Meetbare doelstellingen vastleggen.	voorjaar 2011	regulier
Opzetten van communicatieprojecten.	najaar 2011	regulier
Jaarlijks evalueren	najaar 2011	regulier

**1 plan voor
gemeente en
OCMW**

In het verleden werd door beide communicatieambtenaren een communicatieplan opgemaakt. Voor de communicatieambtenaar van de gemeente was dit een opdracht bij het begin van haar nieuwe functie. De beleidsmedewerker van het OCMW werkte een communicatieplan uit in het kader van het Herenthuis. Momenteel zijn er heel wat acties gerealiseerd inzake externe communicatie. Nu komt het er op aan om plannen te maken onder de koepel van het Herenthuis met daaraan gekoppeld de nieuwe huisstijl! Het is de bedoeling om te vertrekken vanuit de bestaande communicatieplannen, deze te integreren tot 1 plan en verder uit te werken in concrete doelstellingen voor de toekomst. De beleidsmedewerker van het OCMW heeft de opdracht om binnen het communicatiebeleid aandacht te hebben voor de communicatie naar kansengroepen (dit in overleg met het team van de Sociale Dienst).

DEEL 3: KWALITEITSMANAGEMENT**Achterliggende filosofie**

Integrale kwaliteitszorg (IKZ) (Pocket VVSG): Het nadenken over kwaliteit is meer en meer opgeschoven naar het in rekening brengen van de totale organisatie en de verschillende aspecten. "Integrale kwaliteitszorg betreft een geheel van managementtechnieken gericht op het bewerkstelligen van de tevredenheid van cliënten door het volledige organisatieproces te onderwerpen aan een continu verbeteringsproces, waarbij een sterk belang wordt gehecht aan de participatie van alle medewerkers van deze organisatie." Kwaliteit wordt dan een maatstaf voor een goed functionerende en presterende organisatie. Kwaliteit is volledig ingebed in de organisatie, op elk niveau, en is de verantwoordelijkheid van alle medewerkers. In feite is dit een ideaal waar vele organisaties naar streven. Het is een streven naar volwassenheid, een streven naar uitmuntendheid. Daarom wordt IKZ omschreven als een managementfilosofie. Een aantal sleutelementen kunnen hierin teruggevonden worden:

- de klant / gebruiker staat centraal
- strategische planning
- betrokkenheid
- geïntegreerde kijk op de organisatie

Vanaf 2011 sluiten de secretaris en de administratief coördinator aan bij de kwaliteitscirkels van de Kempen, een nieuw initiatief van de VVSG. Opzet is de ontwikkeling van een integraal kwaliteitsmanagement-systeem dat voldoet aan de wettelijke verplichtingen en bepalingen in verband met interne controle en beheerscontrole.

**STRATEGISCH DOEL 7:
De Raad beter betrekken bij besluitvorming door een betere informatiedoorstroming en hen te betrekken bij het proces van totstandkoming van besluiten/beleid.**

Operationele doelstelling 7.1: Verdere uitbouw van het MAT als adviserend orgaan naar de Raad.		
Concrete acties	timing	budget
Uitwerken van een afspraken-nota om te komen tot afspraken tussen ambtenaren en politiek.	voorjaar 2011	regulier
Opmaken van een jaarplan voor het MAT.	januari 2011	regulier
Halfjaarlijkse terugkoppeling van de projecten opgenomen in de meerjarenplanning op het MAT en vervolgens terugkoppelen naar de Raad.	juni en dec. 2011 juni en dec. 2012 juni en dec. 2013	regulier
Agendapunten van de raad die besproken werden op het MAT staven met het advies van het MAT.	doorlopend	regulier

Het MAT ondersteunt de coördinatie van de diensten van het OCMW bij de beleidsvoorbereiding, de beleidsuitvoering en de beleidsevaluatie. Het bewaakt de eenheid in werking, de kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten van het OCMW, alsook de interne communicatie.

Operationele doelstelling 7.2: De beleidsmedewerker bewaakt de communicatie naar de raad, VB, schepencollege en de gemeenteraad.		
Concrete acties	timing	budget
Peilen naar interessegebieden om hen zo te kunnen uitnodigen voor werkgroepen, brainstormsessies, ...	doorlopend	regulier
Verzamelen van interessante teksten en deze bundelen.	doorlopend	regulier
Mandatarissen aansporen om de website te raadplegen.	doorlopend	regulier
Rondleiding plannen bij bepaalde bouwprojecten, ... feeling met de praktijk.	afhankelijk van behoefte	regulier
Introductie nieuwe mandatarissen.	januari 2013	regulier

**STRATEGISCH DOEL 8:
Ontwikkelen van een klachten-/klantenmanagement.**

Operationele doelstelling 8.1: Ontwikkelen van een klachtenregeling voor de loketten van het Herenthuis.		
Concrete acties	timing	budget
Analyseren van huidige klachtenbeleid van gemeente.	voorjaar 2011	regulier
Analyseren van klachtenbeleid binnen de kwaliteitshandboeken van Loket Kids & co en Loket Zorg & Gezondheid.	voorjaar 2011	regulier
Aftoetsen in hoeverre deze verschillende klachtenregelingen verenigbaar zijn.	voorjaar 2011	regulier
Uitschrijven van klachtenregeling voor het Herenthuis.	najaar 2011	regulier

Klachten negeren of zelfs negatief benaderen kan niet meer. Burgers moeten het recht hebben om (behoorlijk) te klagen, overheden moeten klachten ook (behoorlijk) behandelen. Dit zijn essentiële elementen van kwaliteitszorg en van behoorlijk bestuur.

Een klacht is een instrument om de dienstverlening te verbeteren, daar raakt iedereen steeds meer van overtuigd. Bovendien verschijnen er ook steeds meer wettelijke of vergelijkbare regelingen van het klachtrecht van de burger (bv. in het nieuwe Gemeentedecreet en het Vlaamse Klachtendecreet).

De afhandeling van de klachten moet gestroomlijnd worden en verlopen volgens een aantal beginselen, zoals toegankelijkheid en kosteloosheid, de redelijke termijn, het principe van het woord-wederwoord, ... Dit alles in goede banen leiden is het eigenlijke klachtenmanagement, dat op alle niveaus vorm moet krijgen. Klachtenmanagement is een kwestie van maatwerk.

**STRATEGISCH DOEL 9:
De implementatie van een procesmanagementsysteem om de taken van de beleidsmedewerker en andere functies te stroomlijnen.**

**Operationele doelstelling 9.1:
De taken van de beleidsmedewerker worden systematisch ingepland in de reguliere werking met daaraan gekoppeld een opvolgingssysteem als hulpmiddel voor haar coördinerende rol.**

Concrete acties	timing	budget
Uitwerken opvolgingssysteem voor de communicatieaanvragen.	voorjaar 2011	regulier
Opvolgingssysteem a.d.h.v. meerjarenplanning.	voorjaar 2011	regulier
Ontwikkelen van projectfiche dat onderdeel uitmaakt v.h. opvolgingssysteem van de meerjarenplanning.	voorjaar 2011	regulier
Uitwerken van een opvolgingssysteem voor het MAT naar analogie met de Raad.	voorjaar 2011	regulier
Plannen van reguliere taken zodat deze regelmatig opgevolgd worden.	doorlopend, januari 2011 eerste aanzet	regulier

Beleidsmedewerker heeft meerdere rollen

De beleidsmedewerker neemt binnen het OCMW verschillende taken op op vlak van beleidsmatig werken, externe communicatie en kwaliteitsmanagement. Ook vervult zij binnen het Lokaal Bestuur meerdere rollen: de rol van coördinator Lokaal Sociaal Beleid, de rol van communicatieambtenaar en de rol van coördinator van het Herenthuis. Om haar werk overzichtelijk te maken en makkelijker opvolgbaar dienen haar taken procesmatig aangepakt te worden en onderdeel te worden van de reguliere werking.

Hier gaat het om volgende taken die wekelijks en maandelijks dienen ingepland te worden:

- kwartaalrapportage
- communicatieaanvragen
- website
- redactieraad gemeentenuws
- project- en subsidieaanvragen
- kringloop en digitale nieuwsbrieven
- opvolging beleidsplanning van verschillende diensten
- klassement
- overleg met onthaalbedienden: optimaliseren onthaal en informeren onthaalbedienden.
- opvolging VB
- opvolging vormingsaanvragen
- opvolging binnenkomende mails via 'info' adres
- opvolging Raad
- statistieken en opmaak databank
- MAT
- registreren van output werk
- actualiseren van databanken als productencatalogus, SOKA Rechtenverkenner, Sociaal Kompas ...

Het gaat hier om het ontwikkelen van een managementtool om de output van het werk van de beleidsmedewerker te registreren.

5. Begroting

6. Aanvullingen na overleg met de Raad: 20 november 2010

'Jullie beleid, onze prioriteit!'

Doel:

Raadsleden betrekken bij de beleidsplanning van de verschillende diensten. Dit door samen te discussiëren over de inhoud en prioriteiten aan te duiden.

De inhoud van de besprekingen, opmerkingen en aanvullingen worden in addenda toegevoegd aan elke beleidsnota.

Ondersteunende diensten: personeel, organisatie, administratie en ICT
--

Hoofdpijnen OCMW als Moderne Organisatie:

- evaluatie Lokaal Sociaal Beleidsplan
- participatie aan het LSB
- verdere uitbouw van Herenthuis o.b.v. resultaten enquête
- verdere ondersteuning rond beleidsnota's en jaarverslagen
- externe communicatie: website, e – loket, productencatalogus, ...
- communicatiebeleid: 1 communicatieplan voor gemeente en OCMW
- kwaliteit: Bestuur nog beter betrekken bij besluitvorming, klachten/klantenmanagement, procesmanagementsysteem

Bespreking:

- De toegang tot intranet zal de komende jaren zijn impact hebben op de verbetering van de interne communicatie en de tevredenheid van de medewerkers.
- De samenwerking tussen gemeente en OCMW zal stap voor stap verder uitgebouwd moeten worden met dit in ons achterhoofd:
 - o het cultuurverschil tussen gemeente en OCMW;
 - o de samenwerking kan geen volledige integratie zijn (geen opsorping);
 - o om de nodige hindernissen die we onderweg zullen tegenkomen te overwinnen, zullen we als gelijkwaardige partners rond de tafel moeten zitten
- Samenwerking met de gemeente kan, maar toch vragen de personeelsleden van het OCMW om nog een apart personeelsfeest te behouden. Hier moeten we op zoek naar een formule buiten de uren en dat de organisatie niets kost.

Personeel: Elk personeelslid is een belangrijke schakel binnen de organisatie.