

# 2008

# JAAERVERSLAG



## OCMW HERENTHOUT ALS MODERNE ORGANISATIE

**Els Thijs**  
**Beleidsmedewerker**  
Bouwelse Steenweg 14, 2270 Herenthout  
e-mail: [info@ocmwherenthout.be](mailto:info@ocmwherenthout.be)  
Tel.: 014 50 21 81

# INHOUDSOVERZICHT

<b>INHOUDSOVERZICHT .....</b>	<b>2</b>
<b>SAMENVATTING .....</b>	<b>4</b>
<b>INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
<b>Deel 1. CIJFERS EN LETTERS .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Cijfers van de dienstverlenende diensten.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1.1. Cijfers en letters van de ondersteunende diensten?.....</b>	<b>6</b>
<b>Deel 2. REALISATIES .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Algemeen bestuur .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1. Strategisch doel 1 .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1.1. Operationele doelstelling 1 .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1.2. Operationele doelstelling 2 .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2. Strategisch doel 2 .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2.1. Operationele doelstelling 1, 2 &amp; 3 .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.3. Strategisch doel 3 .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.3.1. Operationele doelstelling 1 .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Beleidsvernieuwend werk .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1. Strategisch doel 1 .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1.1. Operationele doelstelling 1 .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1.2. Operationele doelstelling 2 .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.1.3. Operationele doelstelling 3 .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.1.4. Operationele doelstelling 4 .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.1.5. Operationele doelstelling 5 .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.1.6. Operationele doelstelling 6 .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.2. Strategisch doel 2 .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.2.1. Operationele doelstelling 1 .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.3. Strategisch doel 3 .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.3.1. Operationele doelstelling 1 .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.3.2. Operationele doelstelling 2 .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.4. Strategisch doel 4 .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.4.1. Operationele doelstelling 1 .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3. Communicatiebeleid intern en extern .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3.1. Strategisch doel 1 .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3.1.1. Operationele doelstelling 1 .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3.1.2. Operationele doelstelling 2 .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3.2. Strategisch doel 2 .....</b>	<b>21</b>
<b>2.3.2.1. Operationele doelstelling 1 .....</b>	<b>21</b>
<b>2.3.2.2. Operationele doelstelling 2 .....</b>	<b>21</b>
<b>2.3.3. Strategisch doel 3 .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.3.1. Operationele doelstelling 1 .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.3.2. Operationele doelstelling 2 .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.4. Strategisch doel 4 .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.4.1. Operationele doelstelling 1 .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.4.2. Operationele doelstelling 2 .....</b>	<b>23</b>
<b>2.4. Kwaliteitsbeleid .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4.1. Strategisch doel 1 .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4.1.1. Operationele doelstelling 1 .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4.2. Strategisch doel 2 .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4.2.1. Operationele doelstelling 1 .....</b>	<b>24</b>
<b>2.5. Automatisering / Informatiebeheer .....</b>	<b>25</b>



2.5.1. <i>Strategisch doel 1</i> .....	25
2.5.1.1. <i>Operationele doelstelling 1</i> .....	25
2.6. <b>Beheer</b> .....	<b>25</b>
2.6.1. <i>Strategisch doel 1</i> .....	25
2.6.1.1. <i>Operationele doelstelling 1</i> .....	26
2.6.2. <i>Strategisch doel 2</i> .....	26
2.6.2.1. <i>Operationele doelstelling 1</i> .....	26
2.6.2.2. <i>Operationele doelstelling 2</i> .....	26
2.6.2.3. <i>Operationele doelstelling 3</i> .....	27
<b>Deel 3. FINANCIËLE VERTALING</b> .....	<b>28</b>
<b>Deel 4. BESLUIT</b> .....	<b>29</b>
<b>Deel 5. BIJLAGEN</b> .....	<b>30</b>

# SAMENVATTING

---

Dit jaarverslag spitst zich vooral toe op beleidsvernieuwend werken en externe communicatie.

Er werden minder doelstellingen bereikt op vlak van kwaliteit, interne communicatie en informatica aangezien de administratief coördinator sinds het voorjaar en de ICT – medewerker slechts sinds het najaar van 2008 in dienst zijn gekomen. In het jaarverslag van 2009 zal je meer realisaties lezen op dit vlak.

2008 was vooral het voorbereidend jaar van het Sociaal Huis, maar ook het jaar van:

- de uitbouw van een toegankelijke, klantvriendelijke en sociale dienstverlening voor de burger: de productencatalogus, de invulling van de loket- en doorverwijsfunctie van het Sociaal Huis
- de grote uitdaging: OCMW en gemeente zetten samen verdere stappen naar de realisatie van het Sociaal Huis: het wordt meer en meer concreet
- de brugfunctie van de beleidsmedewerker tussen gemeente en OCMW wordt duidelijker. Gemeente en OCMW zitten effectief meer samen rond de tafel in een gestructureerd overleg: werkgroep Sociaal Huis, overleg met de onthaalbedienden en de diensthoofden
- de drie nieuwe collega's om het OCMW verder uit te bouwen tot een moderne organisatie: de administratief coördinator, de ICT – verantwoordelijke en de communicatieverantwoordelijke / beleidsmedewerker van de gemeente
- de kwartaalrapportage en registratie in het algemeen: de dienstverlening wordt systematisch gerapporteerd in cijfers. De kwartaalrapportage is een goed instrument om aan de raad de output van de dienstverlening te rapporteren. Wel moeten we in ons achterhoofd houden dat we met dienst- en hulpverlening en vooral met mensen bezig zijn en dat cijfers niet altijd alles zeggen
- de structurele inbedding van het luik communicatie en dan vooral externe communicatie

# INLEIDING

---

Het jaarverslag is opgedeeld in verschillende hoofdstukken, dit volgens de verschillende facetten van de taak van de beleidsmedewerker:

1. Algemeen bestuur
2. Beleidscoördinatie
3. Communicatiebeleid intern en extern
4. Kwaliteitsbeleid
5. Automatisering en informaticabeheer

In de verschillende hoofdstukken lees je telkens de vooropgestelde doelstellingen voor 2008 en de resultaten die in 2008 werden behaald. Er werden weer een aantal stappen gezet om het OCMW om te vormen tot een moderne organisatie.

Dit jaarverslag is het eerste jaarverslag van de beleidsnota 2008 – 2010 OCMW als moderne organisatie.

Sinds 2008 zijn een aantal taken toebedeeld aan:

- de administratief coördinator: aangeworven in maart 2008 en verantwoordelijk voor kwaliteit en interne communicatie
- de ICT – verantwoordelijke: aangeworven in november 2008 en verantwoordelijk voor automatisering en informaticabeheer

## **Deel 1. CIJFERS EN LETTERS**

---

### **1.1. Cijfers van de dienstverlenende diensten**

In 2008 zijn we gestart met de kwartaalrapportage.

Dit instrument, ontwikkeld op vraag van de raadsleden, geeft elk kwartaal de stand van zaken van de dienstverlening en werking van het OCMW en zijn diensten. Met de kwartaalrapportage wordt de output van onze dienstverlening geregistreerd, zo hebben we een overzicht wat door onze verschillende diensten effectief aan het publiek wordt geleverd.

De rapportage wordt tijdens de raad gebeamd, vragen kunnen op voorhand of tijdens de raad gesteld worden aan de secretaris of de betrokken afgevaardigde.

Het systematisch bewaren van dit cijfermateriaal is niet alleen nuttig voor de raadsleden maar ook om:

- bij onregelmatigheden de eigen werking van de dienst in vraag te stellen
- een vergelijking te maken tussen de verschillende jaren
- subsidiedossiers te kunnen staven
- vragen naar het beleid te kunnen staven met cijfermateriaal en niet alleen met subjectieve gegevens
- ...

De kwartaalrapportage werd ook gunstig geëvalueerd door de raad. Het is de taak van de beleidsmedewerker om de diensten te blijven stimuleren om te registreren.

Dit is ook een opdracht, en dan vooral naar de onthaalbedienden, in het kader van het Sociaal Huis. Hoe kunnen we anders aantonen dat het Herenthuis een verbetering naar de dienstverlening naar de burger inhoudt?

De beleidsmedewerker zorgt voor een jaartotalisering van de kwartaalrapportage en bewaakt de opname van deze jaarrapportage in de jaarverslagen van de diensten. Voor dit laatste werd er voor het jaarverslag 2008 een deel voorzien voor cijfers en letters. Hierin maken de dienstverlenende diensten naast een verslag van hun vooropgestelde doelstellingen in hun beleidsnota, ook een verslag van hun dagdagelijkse werking.

Voor de ondersteunende diensten als beleidsmedewerker, communicatieverantwoordelijke, ICT-medewerker, administratief coördinator, personeelsverantwoordelijke, ... is het niet altijd evident om hun werk in cijfers om te zetten. Of toch?

#### **1.1.1. Cijfers en letters van de ondersteunende diensten?**

Eind 2008 besprak de beleidsmedewerker in een werkoverleg met de secretaris dat het ook belangrijk is voor ondersteunende diensten om te registreren. Al snel bleek dat het niet evident was, maar wel belangrijk om stil te staan bij volgende uitgangsvragen:

- Levert de beleidsmedewerker voldoende output voor zijn organisatie?
- Wat heeft de inzet van de beleidsmedewerker opgebracht voor de organisatie?
- Wat zijn de effecten van het werk van de beleidsmedewerker binnen de organisatie en wat heeft dit gekost?

Het is niet evident om cijfers te verzamelen op organisatieniveau, hiervoor zijn de nodige managementtools nodig. Dit is een werkpunt dat we in ons achterhoofd houden voor de komende jaren.

## **Deel 2. REALISATIES**

---

### **2.1. Algemeen bestuur**

Sinds 19 maart 2008 is de administratief coördinator in dienst. Deze aanwerving was noodzakelijk om het OCMW verder uit te bouwen tot een professionele organisatie op vlak van interne communicatie en kwaliteitszorg.

De administratief coördinator heeft in 2008 gewerkt aan volgende doelstellingen opgenomen in de beleidsnota 'OCMW als moderne organisatie':

#### **2.1.1. Strategisch doel 1**

**Introductie van administratieve vereenvoudiging voor efficiënte werking van de organisatie.**

##### ***2.1.1.1. Operationele doelstelling 1***

**Ontwikkelen van systematiek inzake notulenbeheer** voor raad, vast bureau en overlegcomité zodanig dat deze stukken eenvoudig, makkelijk op te maken zijn en leesbaar voor alle betrokkenen.

#### **Resultaten**

Aan de notulen werden een aantal praktische zaken gewijzigd om er makkelijker mee te kunnen werken zoals: automatische inhoudstafel, doorlopende paginanummering, ... Er werd geen inhoudelijke hervorming doorgevoerd.

##### ***2.1.1.2. Operationele doelstelling 2***

**Ontwikkelen van een vast stramien voor verslaggeving allerhande.**

#### **Resultaten**

Voor een aantal verslagen werd een stramien opgemaakt in formulierform. Verder werd door de administratief coördinator het boekje 'Vergadertechnieken' aangekocht van de VVSG. De administratief coördinator zal deze lectuur hanteren om te werken aan efficiënt vergaderen, maar ook om een goed verslag te kunnen opmaken van een vergadering.

### **2.1.2. Strategisch doel 2**

#### **Het vormen van een archief voor het OCMW van Herenthout.**

##### **2.1.2.1. Operationele doelstelling 1, 2 & 3**

Het opmaken van een **ordeningsplan en een archiefbeheersplan** als kernstuk voor een goed archiefbeheer.

Opmaken van **selectielijsten**.

Opmaken van een **vast stramien voor dossiervorming**.

#### **Resultaten**

De administratief coördinator volgde in 2008 een opleiding archiefbeheer. De uitvoering van deze doelstelling vraagt een projectmatige aanpak, dit werd kort door de administratief coördinator op papier gezet.

In dit project zijn al een aantal kleine stapjes gezet. Zo zijn er afspraken rond het bewaren van tijdschriften en het actueel houden van naslagwerken.

Dit project krijgt concreet meer vorm in 2009, o.a. in het kader van het einde van de loopbaan van de secretaris.

### **2.1.3. Strategisch doel 3**

#### **Uitwerken van een patrimoniumbeleid.**

##### **2.1.3.1. Operationele doelstelling 1**

De huidige **kadasterplannen actualiseren** (in beeld brengen).

#### **Resultaten**

De administratief coördinator werd betrokken bij de actualisatie van de kadasterplannen. Ze werd ook aangeduid als projectleider voor de verbouwingen in de Koestraat en de Nijlense Steenweg. In 2008 werden dus 2 woningen van het eigen patrimonium grondig gerenoveerd.

In de toekomst zal hier rond ook verder een beleid moeten worden uitgestippeld. Dit wordt een opdracht van de administratief coördinator onder leiding van de secretaris. Dit is alvast een uitdaging voor de komende jaren.

Het was en is nog steeds een zoeken om duidelijk het takenpakket van de administratief coördinator af te bakenen en hierin prioriteiten te stellen. De administratief coördinator is de eerste maanden vooral ingezet als ondersteuning naar het werk van de secretaris.

Om meer duidelijkheid te krijgen in het takenpakket en hierin prioriteiten te kunnen stellen zal de administratief coördinator in het najaar van 2009 een eerste beleidsnota opmaken.

Op 19 maart 2009 werd de administratief coördinator vast benoemd en is ze niet alleen een vaste- maar ook een meerwaarde voor het OCMW!

## **2.2. Beleidsvernieuwend werk**

### **2.2.1. Strategisch doel 1**

**Het Lokaal Bestuur werkt aan een toegankelijke, klantvriendelijke sociale dienstverlening waarin de burger vlot zijn weg vindt.**

#### ***2.2.1.1. Operationele doelstelling 1***

<b>Het aanbod van de dienstverlening van het Lokaal Bestuur structureren zodat het doorzichtiger wordt voor de burger.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. Ontwikkelen van een productencatalogus 2. Aankoop programma 'Digitaal Sociaal Huis' van Cipal	2008	Beleidsmedewerker, werkgroep Soc. Huis

### **Resultaten**

Al in 2007 was de werkgroep begonnen aan een moeizaam maar positief proces: OCMW en gemeente zetten samen de stap naar een toegankelijke en overzichtelijke dienstverlening voor de burger.

De **ontwikkeling** van de **productencatalogus** is een proces geweest van een jaar. In grote lijnen werden volgende stappen gezet:

1. De dienstverlening (producten en diensten) werd door de 2 secretarissen in kaart gebracht. Vertrekpunt was de (recente) organisatieontwikkeling die zowel in gemeente als OCMW volop aan de gang was.
2. Overlappingsen, onduidelijkheden en verschuivingen werden besproken binnen de werkgroep Sociaal Huis en definitief toegewezen aan een loket, dit vanuit de visie: één vraag, één loket. Het ging hier om een logisch samenbrengen van de verschillende producten en diensten onder de 6 loketten: Loket Bouwen & Wonen, Loket Kids & co, Loket Leven & Ondernemen, Loket Sociale Dienst, Loket Vrije Tijd en Loket Zorg & Gezondheid.
3. De productencatalogus werd kritisch bekeken met de werkgroep onthaalbedienden.
4. Onthaalbedienden en de coördinator Sociaal Huis namen de productencatalogus verder onder de loep met de collega's van het loket en de diensthoofden.
5. De diensthoofden zaten samen rond de tafel om hen te duiden op de interne organisatie van het loket.
6. De productencatalogus werd opgemaakt in een Excel-sheet en verder verfijnd in samenwerking met de administratief coördinator.
7. De operationalisering van de productencatalogus is pas voor het voorjaar van 2009.

**Doel van deze productencatalogus:**

- overzicht van de producten / loket, per loket werden de verscheidene producten ondergebracht in grotere groepen
- per product wordt kort een omschrijving gegeven, een opsomming van de documenten die nodig zijn om het product te bekomen, vermelding of er een formulier bestaat en onder welke vorm (papier, download website of e-loket)
- een soort van handleiding voor de onthaalbedienden die het kunnen gebruiken voor de efficiënte werking van hun loket:
  - o front-office: doorverwijzing van het ene naar het andere loket, waarbij de onthaalbediende vooraf al info kan geven over het product, maar ook de cliënt al kan informeren over de documenten die hij nodig heeft alvorens hij de stap zet naar het andere loket
  - o back-office: interne organisatie
- in een latere fase is het de bedoeling dat deze productencatalogus voor de burger ook raadpleegbaar is op de website

De indeling van de producten onder de verschillende diensten van de loketten vormen later de basis voor heel wat communicatiekanalen zoals het overzichtsbord, de folder, de website, ...

Het proces verliep niet altijd van een leien dakje, de ontwikkeling van het Sociaal Huis ging immers gepaard met een grootschalige **interne reorganisatie van gemeente en OCMW**, dit zowel op cliëntniveau, als op organisatie- en beleidsniveau. Ik staaf dit kort met voorbeelden:

- Cliëntniveau: een oplijsting van welke producten aan welk loket aangeboden worden voor de burger
- Organisationsniveau: voor elk loket werd een onthaalbediende aangeduid met daarboven een diensthoofd die de interne organisatie van het loket op zich neemt
- Beleidsniveau: OCMW en gemeente die samen beslissingen moesten en nog moeten nemen voor de verdere uitbouw van het Sociaal Huis

*Randbemerking:*

Zoals net aangehaald ging de ontwikkeling van het Sociaal Huis, en dus ook de indeling in de verschillende loketten, gepaard met een interne reorganisatie van gemeente en OCMW. Er is wel een verschil tussen de interne organisatie van de loketten 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.

Net zoals het Lokaal Sociaal Beleidsplan een aanzet heeft gegeven om structureel te werken aan o.a. een huisvestingsbeleid, cultuurbeleid, tewerkstellingsbeleid, ... heeft de ontwikkeling van het Sociaal Huis heel wat in beweging gezet om verder na te denken over o.a. **interne organisatie en communicatie**.

Eind 2008 werd het **programma 'Digitaal Sociaal Huis'** aangekocht. De toepassing bestaat uit 3 modules:

*Module 1: onthaal: productencatalogus voor onthaalmedewerkers*

Binnen alle OCMW's en gemeenten is ongeveer 70% van de producten hetzelfde. Cival heeft met een aantal partners samengewerkt, o.a. OCMW Zoersel om deze productencatalogus in elkaar te steken. Er is ook een rechtstreekse link met SOKA Rechtenverkenner. Cival liet toen weten dat de eerste fase van het programma eind december 2008 zou afgerond zijn. Het Lokaal Bestuur van Herenthout was op zoek naar zo een productencatalogus en was dan ook erg geïnteresseerd in dit product. Het is een zo goed als kant en klaar product en het kan aangepast worden met producten die specifiek zijn voor het lokale niveau.

*Module 2: de internetloketfunctie (medewerkers en burgers)*

*Module 3: e-Gov dienstenplatform*

Op de raad van 9 december 2009 besliste de raad om over te gaan tot de aankoop van het programma, meer bepaald module 1 voor de prijs van € 3.259,53 (incl. opleiding) + € 89,41/maand gebruiksrecht en onderhoud.

Het was de bedoeling dit programma te installeren tegen de opening van het Sociaal Huis, voorjaar 2009. Echter de eerste module van het programma zal pas eind 2009 afgerond zijn. Het programma op zich werkt, maar de productenfiches (70%) moeten nog in het programma worden geplaatst. Gelukkig werd een eigen versie van de productencatalogus aangemaakt; minder professioneel maar wel een werkbaar instrument ter ondersteuning van de onthaalbedienden.

### 2.2.1.2. Operationele doelstelling 2

Werken aan de bekendheid van de dienst- en hulpverlening.		
Concrete acties	Timing	Budget
1. Wedstrijd naam Sociaal Huis 2. Opmaak communicatieplan 3. Uitwerken overheidsopdracht	2008	Beleidsmedewerker, werkgroep Soc. Huis

### Resultaten

Begin 2008 vroegen we de burgers om mee een naam te bedenken voor ons Sociaal Huis. We kregen 57 namen ingezonden door 17 verschillende Herenthoutse burgers. We schreven deze **wedstrijd** uit om het Sociaal Huis te maken als iets van én voor de burgers van Herenthout en niet als iets wat een verplichting is van de overheid. Op deze manier hebben we ook gewerkt aan het verlagen van de psychosociale drempels (zie OD 4.6 in beleidsnota). Wanneer mensen diensten minder linken met OCMW of gemeente en het Herenthuis zien als echt iets van hen, zullen ze sneller bij een loket/dienst aankloppen.

In de zomervakantie van 2008 werkte de beleidsmedewerker / communicatieambtenaar een **communicatieplan** uit. Hierin staan ideeën beschreven op welke manier het lokaal bestuur extern wil communiceren om zijn dienst- en hulpverlening bekend te maken bij de burger.

Communicatie heeft 2 doelen:

1. Gevonden worden door het publiek dat informatie zoekt!
2. Zelf het publiek vinden dat informatie kan gebruiken.

Ideeën rond bekendmaking dienst- en hulpverlening werden uitgewerkt in doelstellingen onder het luik communicatie in de beleidsnota 2008 – 2010 'OCMW als moderne organisatie'. Hier een lijstje van deze ideeën:

- het belang van mondelinge communicatie, persoonlijk contact met de burger
- productencatalogus
- organisatie goed onthaal
- inforonde / briefing personeel
- huisstijl
- onthaalbedienden die gebruik maken van SOKA en Rechtenverkenner
- naam Sociaal Huis en slogan
- ontwikkelen nieuw logo voor Lokaal Bestuur
- briefpapier, folders, brochures in nieuwe huisstijl
- redactieraad
- overzichtsbord
- bord boven loket
- website
- nieuw gemeentenuws / nieuwsbrief
- Sociaal Huis en promomateriaal
- Briefing intermediairen
- Signalisatie
- Opening Sociaal Huis
- Klantenmanagement
- Betrekken van pers

Lees verder in dit jaarverslag de resultaten van de doelstellingen onder het luik communicatie.

### **Overheidsopdracht: Gezamenlijke prijsvraag voor drukwerk van gemeente én OCMW**

Op de Raad van 4 november 2008 werd de opdracht en het lastenboek goedgekeurd. Er werd een prijsvraag gedaan voor:

- bedrijfsdrukwerk
- promotioneel drukwerk
- grafisch ontwerp van o.a. logo, briefpapier, lay-out gemeentenuws en ander promomateriaal

7 drukkerijen werden aangeschreven: Drukkerij Bulckens Herenthout, De Kempmaan (Herenthout), Drukkerij Baudoin & Co (Lichtaart), Drukkerij Michiels (Booischoot), Drukkerij Schaubroeck (Nazareth), Drukkerij De Bie (Duffel), BLC Grafisch Bureau (Herenthout).

Op de Raad van 9 december 2008 werd de opdracht gegund aan Drukkerij Bulckens uit Herenthout.

In het beleidsplan van de gemeente Herenthout 2007 – 2012 ligt de nadruk op een open communicatief beleid.

In december 2008 werd binnen de gemeente een communicatieambtenaar / beleidsmedewerker aangeworven, die als rechtstreeks medewerker van de gemeentesecretaris goed vertrouwd is met het beleid. Haar taak is om de vooropgestelde doelstellingen inzake communicatie mee vorm te geven en daadwerkelijk een gedragen communicatiebeleid uit te werken.

#### *Randbemerking*

Naar mijn mening is het heel belangrijk dat in het kader van het Sociaal Huis gemeente en OCMW één communicatieplan opstellen. De communicatieambtenaar van de gemeente en die van het OCMW moeten een 'communicatieduo' worden!

### **2.2.1.3. Operationele doelstelling 3**

<b>Uitwerken van de functies van Sociaal Huis.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. Onthaal / loketfunctie 2. Vraagverheldering 3. Rechtendetectie 4. Informatieverstrekking 5. Klantgerichte doorverwijzing 6. Registratie 7. Signaalfunctie	2008	Beleidsmedewerker, werkgroep Soc. Huis

#### **Resultaten**

Het uitwerken van de functies, en dan vooral de onthaal / loketfunctie zijn een verdienste van de werkgroep onthaalbedienden. Deze groep kwam een eerste keer samen op 16 oktober 2008. Over een periode van 7 maanden is deze werkgroep 6 keer samen geweest, dit onder leiding van de coördinator Sociaal Huis / Lokaal Sociaal Beleid.

Als Lokaal Bestuur hebben we vooral het accent gelegd op de organisatie van het **onthaal**.

In het Lokaal Sociaal Beleidsplan 2008 - 2013 werd al opgenomen dat er nood was aan een toegankelijke, klantvriendelijke sociale dienstverlening waarin de burger vlot zijn weg vindt en dit voor elke sector.

Onder het motto één vraag - één loket is er met de onthaalbedienden aan het volgende gewerkt:

- de 6 onthaalbedienden volgden samen de opleiding van de VVSG, 'Aan de balie in het sociaal huis ... sociale en communicatieve vaardigheden voor loket- en baliebedienden'.
- de onthaalbedienden werkten in een gezamenlijk overleg met ondersteuning van de coördinator Lokaal Sociaal Beleid en de diensthoofden van elk loket een productencatalogus uit. Deze heeft tot doel dat bij doorverwijzing de onthaalbediende kort uitleg kan geven over het product en kan aanduiden welke documenten de burger nodig heeft.
- de onthaalbedienden kregen een opleiding om te werken met SOKA en Rechtenverkenner.

- de onthaalbedienden kwamen over een periode van 7 maanden 6 keer samen met als doel:
  - kennisuitwisseling van elkaars aanbod aan hulp- en dienstverlening
  - elkaar als collega's beter leren kennen
  - de onderlinge samenwerking verbeteren
  - uniformiteit in onthaal en omgang met klanten/cliënten
- de onthaalbedienden zullen nog geregeld rond de tafel zitten om de werking van het Herenthuis te evalueren en te optimaliseren.

**Loketfunctie:** op geïntegreerde wijze toegang verschaffen tot de sociale dienstverlening.

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 loketten werden ondergebracht in de bestaande locaties van gemeente en OCMW, de locaties liggen op een wandelafstand van mekaar)

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

- Loket Leven en Ondernemen (locatie: gemeentehuis)
  - Loket Bouwen en Wonen (locatie: gemeentehuis)
  - Loket Vrije Tijd (locatie: gemeentelijk ontmoetingscentrum)
  - Loket Sociale Dienst (locatie: OCMW – gebouw)
  - Loket Kids & Co (locatie: gebouw kinderopvang)
  - Loket Zorg en Gezondheid (locatie: serviceflats Huis Driane)
- (Elk loket heeft zijn eigen kleur!)

Het **uitgangspunt** is: een betere dienstverlening aan de burger, een logisch samenbrengen van werkterreinen en aanwezige competenties binnen beide besturen met als resultaat een efficiënt 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**.

Zoals eerder aangehaald heeft ieder loket zijn eigen kleur. Buiten aan elk loket zie je het overzichtsbord, het loket waar je je bevindt is ingekleurd. Binnen boven elk loket hangt ook een bord, met de naam van het loket in de juiste kleur, het logo en de naam van het Herenthuis.

Alle loketten zijn **samen** open ma - vr van 9.00 - 12.00 uur, 5 van de 6 loketten zijn ook op maandagavond open. Daarnaast heeft elk loket, waaronder verschillende diensten vallen, nog aparte openingsuren die duidelijk werden gecommuniceerd in de folder.

#### 2.2.1.4. Operationele doelstelling 4

<b>Verbeteren van de fysieke en tijdruimtelijke toegankelijkheid.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. Het maken van de loketten 2. Gezamenlijke openingsuren	2008	Beleidsmedewerker, werkgroep Soc. Huis

#### **Resultaten**

De **loketten** werden ondergebracht in de bestaande locaties van gemeente en OCMW. In de mate van het mogelijke is er in het verleden rekening gehouden met burgers die minder mobiel zijn.

Bij de fysieke uitbouw van het onthaal(loket) is zo goed en zo kwaad mogelijk rekening gehouden met de privacy van de cliënten. Wat de signalisatie betreft zijn er bij een aantal loketten aanpassingen gedaan en dit dan volgens de nieuwe huisstijl.

Wat de fysieke en tijdruimtelijke toegankelijkheid betreft gaat het hier om tijdelijke en geen definitieve maatregelen. Er is gekozen voor deze tijdelijke maatregelen aangezien het voor een aantal gebouwen waarin de loketten gevestigd zijn, nog niet duidelijk is wat hiermee gaat gebeuren.

Het is belangrijk om in de toekomst, bij een verbouwing of nieuwe huisvesting, rekening te houden met volgende vragen:

- Welke dienstverlening en producten worden voornamelijk geconsumeerd door burgers die minder mobiel zijn.
- Laat het gebouw toe dat er voldoende privacy kan gegeven worden aan de cliënten?
- Is er duidelijke signalisatie?

#### **Gezamenlijke openingsuren**

Alle loketten zijn samen open en telefonisch bereikbaar ma-vr van 9.00 – 12.00 uur. 5 van de 6 loketten zijn ook op maandagavond open. Daarnaast heeft elk loket waaronder de verschillende diensten vallen, nog aparte openingsuren. De openingsuren zijn van toepassing bij de opening van het Sociaal Huis, mei 2009.

Het is belangrijk om na een bepaalde periode bij de burgers te checken wat zij van deze openingsuren vinden om zo een maximale toegankelijkheid te garanderen.

#### 2.2.1.5. Operationele doelstelling 5

<b>Werken aan een betere interne communicatie, doorverwijzing en cliëntopvolging.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. Verbeteren interne communicatie tussen gemeente en OCMW 2. Doorverwijzing en cliëntopvolging tussen de verschillende loketten	2008-...	Beleidsmedewerker, werkgroep Soc. Huis

## **Resultaten**

Verbeteren van de interne communicatie tussen gemeente en OCMW.

Hier zijn al een aantal kleine, maar niet onbelangrijke stappen gezet, maar toch is dit nog een belangrijk aandachtspunt voor 2009.

De werkgroep Sociaal Huis werd reeds opgestart in 2007. Volgende interne communicatiekanalen werden in 2008 opgestart:

- werkgroep/overleg met onthaalbedienden
- individuele gesprekken tussen beleidsmedewerker en de diensthoofden + allemaal samen rond de tafel
- briefing personeel: de beleidsmedewerker is bij de verschillende diensten langsgegaan om een stand van zaken te geven over het project Sociaal Huis

Een goede interne organisatie en communicatie is noodzakelijk om het project Sociaal Huis te doen slagen. De bestaande interne communicatiekanalen moeten na de opening van het Sociaal Huis levendig gehouden worden, het is de taak van de beleidsmedewerker om de schwing er in te houden.

Het gaat hier om:

- het overleg met de onthaalbedienden
- Overleg met de dienstenhoofden en de leden van werkgroep Sociaal Huis samen verenigd in de bestaande Stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid. Met de diensthoofden is voor de start van het Sociaal Huis een samenkomst geweest. Hun taak in het kader van het Sociaal Huis ligt vooral in de interne organisatie van hun loket.

Daarvoor lijkt een activering van de LSB-stuurgroep aangewezen omdat:

- o er zo een opvolging is van het Lokaal Sociaal Beleidsplan
- o er een link kan gelegd worden met de adviesraden, die tot doel hebben de burgers en derde organisaties meer te betrekken bij het beleid
- o de communicatie en interne organisatie van het Sociaal Huis kan gestroomlijnd worden
- o beleidsschrijvers van mekaar horen waar ze mee bezig zijn en zullen, wanneer nodig, beter rond een aantal projecten samen kunnen werken
- o beleidsmensen en ambtenaren met de neuzen in dezelfde richting gezet worden
- o een regelmatige briefing van het personeel dan een taak is van de diensthoofden, mits ondersteuning van de beleidsmedewerker

**Doorverwijfsfunctie:** Ruime samenwerking met lokale actoren bevorderen.

In eerste instantie heeft het Lokaal Bestuur ervoor gekozen om de doorverwijzing tussen de verschillende loketten (van gemeente en OCMW) te verbeteren en dit door de onthaalbedienden voor de opening van het Herenthuis regelmatig rond de tafel te zetten. De onthaalbedienden blijven regelmatig samenkomen om de werking van de loketten te evalueren en bij te sturen. Ook de productencatalogus is een instrument dat up – to – date gehouden moet worden. (lees eerder onthaalbedienden en productencatalogus)

Indien de hulp niet kan aangeboden worden door de diensten van het Herenthuis wordt de hulpvrager doorverwezen 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.

We hebben nu de eigen producten/diensten van gemeente en OCMW duidelijk gekaderd, verder willen we de samenwerking met derde organisaties optimaliseren.

### ***2.2.1.6. Operationele doelstelling 6***

<b>Blijven betrekken van partners uit de verschillende werkgroepen via de organisatie van informele ontmoetingsmomenten.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. Ontmoetingsmoment: voorstellen LSB plan en andere gemeentelijke plannen 2. Samenkomst werkgroepen: stand van zaken LSB – plan en ideeën opening Sociaal Huis	2008 - 2009	Beleidsmedewerker

#### **Resultaten**

Het was de bedoeling om na het Lokaal Sociaal Beleidsplan de partners van de verschillende werkgroepen te blijven betrekken bij het Lokaal Sociaal Beleid en dit aan de hand van concrete thema's. In 2008 werden de werkgroepen opnieuw rond de tafel gezet:

- 23/01/2008: ontmoetingsmoment waar gemeente en OCMW hun plannen voorstelden (alle burgers werden hierop uitgenodigd). Zo'n 45-tal burgers kwamen luisteren.
- 20/12/2008: Op deze bijeenkomst werd een stand van zaken gegeven van het Lokaal Sociaal Beleidsplan en werden ideeën verzameld rond hoe zij bij de opening van het Sociaal Huis wensten betrokken te worden. 16 mensen namen effectief deel aan deze bijeenkomst, 24 anderen vroegen het verslag.

### **2.2.2. Strategisch doel 2**

**De coördinator van het Lokaal Sociaal Beleid bewaakt de afstemming tussen de andere gemeentelijke plannen.**

#### ***2.2.2.1. Operationele doelstelling 1***

<b>De beleidsmedewerker organiseert op geregelde tijdstippen formele en informele bijeenkomsten met de beleidsschrijvers van de gemeente.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
	2008 - 2010	Beleidsmedewerker

#### **Resultaten**

We hebben hier zeker al belangrijke stappen gezet door al de gemeentelijke plannen te integreren in het Lokaal Sociaal Beleidsplannen. (zie hoofdstuk 4.2 'Andere beleidsplannen kaderen in het LSB-plan' van het Lokaal Sociaal Beleidsplan). Er zijn ook duidelijke linken met het beleidsplan van de gemeente 2007 -2012.

Maar afstemming tussen de gemeentelijke plannen bekom je door effectief op geregelde tijdstippen rond de tafel te zitten en dit niet alleen op informele momenten, zie eerder activering van de stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid. Samen rond de tafel zitten zal beleidsschrijvers ook nog meer aanzetten om samen te werken rond bepaalde projecten.

### **2.2.3. Strategisch doel 3**

**De coördinator biedt ondersteuning bij de opmaak van beleidsnota's en jaarverslagen en discussienota's.**

#### ***2.2.3.1. Operationele doelstelling 1***

**Centraliseren en actualiseren van cijfermateriaal als basis voor de opmaak van de verschillende beleidsplannen binnen het Lokaal Bestuur.**

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. Omgevingsanalyse en inventarisatie Lokaal Sociaal Beleidsplan als basis	2008	Beleidsmedewerker

#### **Resultaten**

De omgevingsanalyse en de inventarisatie die werd gemaakt voor de opmaak van het Lokaal Sociaal Beleidsplan wordt nog regelmatig geraadpleegd tijdens vergaderingen, bij de opmaak van dossiers en rapporten.

Maar we kunnen niet zeggen dat er al een systematiek gevonden is in het verzamelen en actualiseren van cijfermateriaal. Dit is nog een werkpunt voor de nabije toekomst en dit in samenwerking met de communicatieambtenaar/beleidsmedewerker van de gemeente.

#### ***2.2.3.2. Operationele doelstelling 2***

**Organiseren van kwartaalrapportage voor de opmaak van jaarverslagen en voor de aansturing van het bestuur.**

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. Kwartaalrapportage binnen het OCMW	2008 - 2013	Beleidsmedewerker

#### **Resultaten**

Wat het centraliseren van cijfermateriaal betreft is de kwartaalrapportage zeker een goed instrument. De beleidsmedewerker maakt jaarlijks van de cijfers van de kwartaalrapportage een jaartotalisering. Zo kunnen we na verloop van tijd een evolutie van de dienstverlening over de verschillende jaren zien.

#### ***Randbemerking***

We moeten deze manier van werken in het kader van het LSB doortrekken naar de gemeente. Zie opmerking 'activering stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid'. Dit is nog een werkpunt voor de nabije toekomst en dit in samenwerking met de communicatieambtenaar/beleidsmedewerker van de gemeente.

#### **2.2.4. Strategisch doel 4**

**De beleidsmedewerker coördineert binnen het Lokaal Bestuur de zoektocht naar project- en andere subsidies.**

##### ***2.2.4.1. Operationele doelstelling 1***

**Oplijsten en kanaliseren van mogelijke subsidiekanalen om zo snel te kunnen inspelen op subsidies voor bepaalde projecten.**

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
	2008	Beleidsmedewerker

#### **Resultaten**

Dit staat al van bij het begin van mijn functie bij in mijn opdracht. Op één of andere manier ben ik er niet in geslaagd om dit te coördineren.

Over het algemeen zijn diensthoofden vrij goed op de hoogte van de subsidiemogelijkheden binnen hun sector en worden dan ook opgevolgd.

Het is meer de opdracht van de beleidsmedewerker om aandacht te hebben voor projectsubsidies. De opdracht bestaat er in een systeem uit te werken dat regelmatig kan geraadpleegd worden door de diensthoofden en de secretaris. (per dienst / loket opsommen waar subsidies te rapen zijn)

Ook in het kader van het Lokaal Sociaal Beleid en de samenwerking met de gemeente kunnen subsidies een belangrijke sleutel en meerwaarde zijn.

#### **2.3. Communicatiebeleid intern en extern**

##### **2.3.1. Strategisch doel 1**

**Het Lokaal Bestuur werkt een communicatiebeleid uit om burgers te informeren over de ontwikkelingen in het kader van het Lokaal Sociaal Beleid.**

##### ***2.3.1.1. Operationele doelstelling 1***

**Het Lokaal Bestuur ontwikkelt een communicatiematrix als basis voor het uittekenen van een communicatiebeleid, waarbij alle kanalen en alle doelgroepen in kaart worden gebracht.**

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. Uittekenen van een communicatiematrix	2008	Beleidsmedewerker, communicatieverantw. gemeente

## **Resultaten**

Deze communicatiematrix werd opgemaakt als onderdeel van het communicatieplan. De huidige (externe) communicatiekanalen werden in kaart gebracht. Deze kanalen werden in een matrix gezet samen met de verschillende doelgroepen. Zo is er een overzicht van welke doelgroepen welke communicatiekanalen gebruiken en dit voor de verschillende loketten.

Zoals eerder aangehaald is het heel belangrijk dat in het kader van het Sociaal Huis gemeente en OCMW één communicatieplan opstellen. Ook deze communicatiematrix dient verder verfijnd te worden voor het verder uittekenen van het communicatiebeleid. De communicatieambtenaar van de gemeente en die van het OCMW moeten een 'communicatieduo' worden!

### ***2.3.1.2. Operationele doelstelling 2***

<b>Ontwikkelen van een operationeel communicatieplan.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. opmaak communicatieplan in het kader van het Sociaal Huis	2009 - ...	Beleidsmedewerker, communicatieverantw. gemeente

## **Resultaten**

(Lees eerder 2.2.1.2. van dit jaarverslag 'werken aan de bekendheid van de dienst – en hulpverlening')

Al van bij het begin van de werkgroepen Lokaal Sociaal Beleid werd aangehaald dat het belangrijk is te weten waar je moet zijn met je hulpvraag en dat er een overzicht moet zijn van de diensten/producten die het Lokaal bestuur aanbiedt. Het Sociaal Huis is er in eerste instantie voor de burger, dus deze dient ook goed geïnformeerd te worden. Kortom, goede communicatie is onontbeerlijk. Een goed communicatiebeleid begint bij het uittekenen van een communicatieplan.

Volgende elementen werden in het plan opgenomen:

- kader: communicatieplan opgenomen als één van de doelstellingen in de beleidsnota 'OCMW als moderne organisatie 2008 – 2010' + de wet op openbaarheid van bestuur van 1997 die elke gemeente verplichtte een communicatieambtenaar te hebben en dat dit decreet dit vanaf 2004 ook als verplichting oplegde voor de OCMW's
- huidige (externe) communicatiekanalen in kaart
- communicatiematrix in kaart
- interne communicatie
- externe communicatie
- middelen
- inzet personeel
- timing
- evaluatie
- enkele uitgangsvragen

Het is heel belangrijk dat in het kader van het Sociaal Huis gemeente en OCMW één communicatieplan opstellen, of dat ze beide communicatieplannen samenvoegen en verder verfijnen! 2009 was de timing die vooropgesteld stond, hier gaat het dan over komen tot 1 communicatieplan voor het Lokaal Bestuur. Er is dus nog werk aan de winkel.

### **2.3.2. Strategisch doel 2**

**OCMW en gemeente maken samen afspraken over de openbaarheid en de communicatie naar de burger omtrent het Lokaal Sociaal Beleid.**

#### ***2.3.2.1. Operationele doelstelling 1***

<b>Opmaak van een dienstenwijzer/productencatalogus om voor de burger een duidelijk beeld te scheppen van het Sociaal Huis en zijn verschillende loketten.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. opmaak productencatalogus 2. opmaak folder	2008 - 2009	Beleidsmedewerker, communicatieverantw. gemeente

#### **Resultaten**

Lees eerder 2.2.1.1.

De productencatalogus en zijn indeling zijn de basis geweest voor het ontwikkelen van de andere communicatiekanalen als het overzichtsbord, de folder, de website, ... in 2009.

#### ***2.3.2.2. Operationele doelstelling 2***

<b>Uitwerken van een eigentijdse huisstijl.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. Drukkerij Bulckens als partner voor het grafisch ontwerp van het nieuwe logo	2008 - 2009	Beleidsmedewerker, communicatieverantw. gemeente

#### **Resultaten**

Zoals je eerder kon lezen in 2.2.1.2. van dit jaarverslag 'werken aan de bekendheid van de dienst - en hulpverlening', werd de overheidsopdracht toegekend aan Drukkerij Bulckens en dit niet alleen voor het drukwerk, maar ook voor het grafisch ontwerp van o.a. het logo.

In oktober 2008 zijn er reeds verkennende gesprekken geweest rond huisstijl en dit louter ter info aangezien er binnen het Lokaal Bestuur niemand in huis was met deze knowhow. Wat houdt het voor een Lokaal Bestuur in om te starten met een nieuwe en eigentijdse huisstijl?

De werkgroep Sociaal Huis wist als snel dat ze hierin een drastische beslissing moesten nemen. Ofwel de bestaande logo's behouden, ofwel alle bestaande logo's weg, het roer volledig omgooien en kiezen voor een nieuw imago en nieuwe aanpak. De werkgroep koos voor het laatste, wat zeker geen evidente keuze was.

Pas eind 2008, nadat de opdracht toegekend was aan Drukkerij Bulckens, is gestart met het ontwerp van het logo voor het Sociaal Huis.

Huisstijl is veel meer dan een logo alleen. De huisstijl moet verder doorgetrokken worden in borden, brieven, briefomslagen, vlaggen, signalisatie, website, ... Dit zijn allemaal acties voor 2009.

### **2.3.3. Strategisch doel 3**

**Het OCMW heeft oog voor netwerkvorming in het kader van organisatieontwikkeling.**

#### ***2.3.3.1. Operationele doelstelling 1***

**Het Lokaal Bestuur wordt lid van 'Kortom', een vereniging voor overheidscommunicatie.**

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. OCMW wordt lid van Kortom	2008	Beleidsmedewerker

#### **Resultaten**

Het OCMW van Herenthout is lid van 'Kortom', de beleidsmedewerker volgde er in oktober 2008 een opleiding rond 'inspraak, participatie en OCMW'.

#### *Randbemerking*

Het is ook belangrijk dat de communicatieambtenaar van de gemeente lid wordt van 'Kortom'.

#### ***2.3.3.2. Operationele doelstelling 2***

**Deelname aan de Regionale Ondersteuningspunten kwaliteitszorg (ROP) en aan het Regionaal Overleg Kwaliteitscoördinatoren arrondissement Turnhout (ROK).**

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. De beleidsmedewerker geeft de fakkel door aan de administratief coördinator	2008	Admin. Coörd.

## **Resultaten**

Vroeger wanneer kwaliteitszorg onder de bevoegdheid viel van de beleidsmedewerker, nam deze ook deel aan het ROP en ROK.

De beleidsmedewerker heeft de fakkel doorgegeven aan de administratief coördinator (sinds maart 2008 in dienst) aangezien deze bijeenkomsten belangrijk zijn in het kader van netwerkvorming en informatie-uitwisseling met collega's kwaliteitscoördinatoren.

### **2.3.4. Strategisch doel 4**

**De Raad beter betrekken bij besluitvorming door een betere informatie en hen te betrekken bij het proces van totstandkoming van besluiten / beleid.**

#### ***2.3.4.1. Operationele doelstelling 1***

<b>Opmaken van een afsprakennota</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. Actualiseren huidige afsprakennota	2008 - 2010	Beleidsmedewerker

## **Resultaten**

De huidige afsprakennota werd geactualiseerd met daarin de duidelijke vermelding 'Het MAT is een adviserend orgaan van waaruit een weloverwogen advies wordt voorgelegd aan de Raad. De Raad heeft vervolgens beslissingsbevoegdheid op beleidsniveau.'

In het kader van het nieuwe OCMW – decreet (in voege 1/7/2009) en de financiële organisatie dient ook een afsprakennota opgemaakt te worden. Deze afsprakennota vervangt het protocol. Deze nota dient opgemaakt te worden door de secretaris in overleg met het MAT, na iedere algehele vernieuwing van de Raad.

#### ***2.3.4.2. Operationele doelstelling 2***

<b>De beleidsmedewerker bewaakt de communicatie naar Raad – Vast Bureau – Schepencollege en Gemeenteraad</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. organisatie van ei - moment	2008 - 2010	Admin. Coörd.

## **Resultaten**

Maart 2008 organiseerden we een ei - moment voor de raadsleden van het OCMW, deze werd georganiseerd op zaterdagvoormiddag 8 mei 2008.

Dit had als doel: Raadsleden betrekken bij de beleidsplanning van de verschillende diensten, door samen te discussiëren over de inhoud en prioriteiten aan te duiden. De inhoud van de besprekingen, opmerkingen en aanvullingen werden in addenda toegevoegd aan elke beleidsnota.

Er zijn zeker nog werkpunten wat de communicatie naar het Schepencollege en de Gemeenteraad betreft. Dit is een doelstelling voor de twee communicatieambtenaren van gemeente en OCMW.

Zoals eerder vermeld is ook de kwartaalrapportage een middel om de raad te informeren over onze dienstverlening.

## **2.4. Kwaliteitsbeleid**

### **2.4.1. Strategisch doel 1**

**De kwaliteitscoördinator bewaakt het proces van interne communicatie om zo een optimale dienstverlening te kunnen garanderen binnen een goed draaiende organisatie.**

#### ***2.4.1.1. Operationele doelstelling 1***

<b>Opmaak van een draaiboek met doorverwijsadressen voor alle onthaalmedewerkers van de verschillende loketten.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
	2008	Admin. Coörd.

### **Resultaten**

Deze doelstelling is niet behaald in 2008, maar een Excel-overzicht werd wel opgemaakt in 2009. (Ook de datum van opening van het Sociaal Huis is verschoven van maart naar mei)

Dit draaiboek dient, net als de productencatalogus, voortdurend geactualiseerd en verfijnd te worden en dit in overleg met de onthaalbedienden. Het is ook hun taak om wijzigingen door te geven.

Het is de beleidsmedewerker die dit up-to-date houdt, net als SOKA de rechtenverkenner en de website.

### **2.4.2. Strategisch doel 2**

**Ontwikkelen van een klachtenmanagement/klantenmanagement.**

#### ***2.4.2.1. Operationele doelstelling 1***

<b>Ontwikkelen van een gezamenlijke klachtenregeling voor het Sociaal Huis.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. klachtenregeling OCMW en gemeente samen bekijken	2008 - 2009	Beleidsmedewerker, Admin. Coörd.

## **Resultaten**

Deze klachtenregeling wordt verder uitgewerkt wanneer het Sociaal Huis operationeel is. Dit is een opdracht van de twee communicatieambtenaren en van de administratief coördinator.

### **2.5. Automatisering / Informaticabeheer**

#### **2.5.1. Strategisch doel 1**

**Het voeren van een automatiseringsbeleid.**

##### ***2.5.1.1. Operationele doelstelling 1***

**Het organogram wordt aangepast en de nodige functies worden ingevuld.**

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. Een ICT-verantwoordelijke aanwerven en halftijds detacheren naar de gemeente	2008	Secretaris, Personeelsverantw.
2. De ICT-verantwoordelijke wordt aangeduid als deskundige voor de uitbouw van het automatiserings-, privacy-, informatie- en veiligheidsbeleid van het Sociaal Huis	2008 – 2010	ICT-medewerker

## **Resultaten**

Sinds november 2008 is onze ICT-verantwoordelijke in dienst en een absolute meerwaarde voor het Lokaal Bestuur. De resultaten van de vooropgestelde doelstellingen kan je lezen in het jaarverslag 2009.

De ICT-verantwoordelijke zal net als de administratief coördinator in het najaar van 2009 een beleidsnota opmaken om prioriteiten te kunnen stellen in zijn ruim takenpakket.

### **2.6. Beheer**

#### **2.6.1. Strategisch doel 1**

**Verder uitbouwen van het MAT als orgaan dat het totale organisatiebeleid bepaalt.**

### ***2.6.1.1. Operationele doelstelling 1***

**Het MAT ontwikkelen als een orgaan waarin beleidsnota's worden opgevolgd en acties worden bijgestuurd indien zich problemen voordoen.**

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. Beleidsnota's als werkinstrument in het MAT	2008 - 2010	Secretaris, P & O

#### **Resultaten**

Op het MAT werden afspraken gemaakt rond het stramien van een beleidsnota en hoe een jaarverslag er moet uit zien, maar ook rond het stramien en de timing van de jaarverslagen. Jaarverslagen zijn de resultaten van 1 jaar van de vooropgestelde doelstellingen in de beleidsnota (die in ons geval loopt over een periode van 2008-2010).

Acties die opgenomen werden in de beleidsnota's zijn vaak vertaald in projecten (lees verder).

### ***2.6.2. Strategisch doel 2***

**De implementatie van procesmanagement binnen het OCMW als moderne organisatie.**

#### ***2.6.2.1. Operationele doelstelling 1***

**Ontwikkelen van een eigen model van projectmatig werken.**

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
	2008 - 2010	Secretaris, P & O

#### **Resultaten**

Aan het begin van elk nieuw jaar wordt er een overzicht gemaakt van de verplichte, de lopende en de nieuwe projecten. Deze projecten komen uit de verschillende beleidsnota's 2008 -2010).

Voor 2008 werden er 22 projecten vooropgesteld. Deze projecten worden voor het verloop geëvalueerd en op het einde van het jaar.

De resultaten van de projecten kan je lezen in de verschillende jaarverslagen, als bijlage vind je het overzicht van de 22 projecten. In dit overzicht kan je lezen achter welke projecten een punt werd gezet en welke nog verder lopen in 2009. (zie projectfiche 2009).

#### ***2.6.2.2. Operationele doelstelling 2***

**Evalueren van het huidige model van projectfiche.**

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. actualiseren huidige fiches	2008 - 2010	Admin. Coörd.

## **Resultaten**

De fiches werden lichtjes aangepast. De fiches worden niet systematisch gebruikt, maar enkel wanneer deze nuttig en bruikbaar zijn en niet enkel een administratieve aangelegenheid zijn.

Ook hier kunnen we nog wat voorbeelden gebruiken van andere collega's.

### **2.6.2.3. Operationele doelstelling 3**

<b>De leden van het MAT volgen een opleiding projectmatig werken.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Budget</b>
1. cursus initiatie in systeemtheoretisch denken 2. MBTI - opleiding	2008 - 2010	MAT-leden

## **Resultaten**

De leden van het MAT volgden geen opleiding rond projectmatig werken, wel rond systeemtheoretisch denken.

De rode draden die in de opleiding **stysteemtheoretisch denken** aan bod kwamen waren:

- systeemtheoretisch denken is een samenhangsdenken
- systeemtheoretisch denken is een contextdenken
- communicatie als invloedsgebeuren
- mensen zijn knooppunten van relaties
- betekenissen liggen niet vast

Deze manier van denken / filosofie willen we toepassen binnen onze organisatie.

(Deze opleiding werd niet gevolgd door Patrick Heremans, Els Alen volgde deze opleiding al eerder).

### **MBTI – opleiding**

Deze opleiding werd in teamverband gevolgd door alle MAT-leden. MBTI is een instrument om inzicht te krijgen in normale persoonlijkheidsverschillen. Wij volgden samen deze opleiding in het kader van teambuilding, maar ook in het kader van management- en leiderschapstraining.

## **Deel 3. FINANCIËLE VERTALING**

---

### **Ondersteunende diensten financieel vertalen, niet makkelijk**

Net zoals het niet makkelijk is om cijfers te verzamelen op organisatieniveau, is het ook niet makkelijk om de werking van de ondersteunende diensten financieel te vertalen. Hiervoor zijn de nodige managementtools nodig.

Toch hebben we in 2008 een aantal stappen vooruit gezet wat het financiële betreft. Voor de opmaak van de budgetten en de meerjarenplanning zijn we vertrokken vanuit de beleidsnota's 2008 -2010. De budgetten en de meerjarenplanning werden vooraf aan de Raad besproken op het MAT. De boekhouder stelde in 2008 een financieel jaarverslag voor aan de raad, samen met de diensthoofden die inhoudelijk hun jaarverslag presenteerden. Sinds 2008 wordt steeds meer de vertaling gemaakt naar wat een bepaalde dienstverlening eigenlijk kost.

Dat er nog heel wat werk aan de winkel is, is duidelijk, maar er zijn zeker al een aantal stappen in de goede richting gezet. In het nieuwe OCMW decreet staan ook een heleboel richtlijnen wat de financiële organisatie betreft. Dit is in 2009 vooral een opdracht voor de ontvanger, de secretaris en de boekhouder.

## **Deel 4. BESLUIT**

---

In 2008 zijn er verdere fundamentele stappen gezet inzake beleidsvernieuwend werk en communicatie.

In de beleidsnota 2008 – 2010 werden heel wat doelstellingen opgenomen om het OCMW verder uit te bouwen tot een moderne organisatie. Voor de realisatie van deze doelstellingen was er nood aan bijkomende functies: de administratief coördinator en de ICT-medewerker. Zij zijn een absolute meerwaarde voor de organisatie.

In 2008 is de samenwerking tussen gemeente en OCMW, in het kader van het Sociaal Huis, intenser geworden. Dit is zeker een positieve evolutie en er liggen zeker nog uitdagingen op vlak van communicatie en interne organisatie.

Samenwerking is en blijft het codewoord om SAMEN met gemeente en OCMW uit te groeien tot een goed draaiende organisatie ten dienste van de burger.

Wij weten altijd meer dan ik!



## **Deel 5. BIJLAGEN**

---



## PROJECTEN 2009

### 1) Verplichte projecten

OK	Projecten	Timing / deadline	Jef	Nat.	Li.	Ea.	Inge	Et	ViV	Ander
	Jaarrekening 2008	31 mei 2009		x						Ontv, vicky
	Budget 2010	Binnen bij gemeente 31 augustus 2009	x	x						Ontv, vicky
	Kids & Co bouwproject		x			x				Patrick
	Invoering van het nieuwe OCMW - decreet	1 juli 2009	x							
	In schoonheid eindigen loopbaan Jef/ nieuwe secretaris	1 januari 2010	x							

### 2) Lopende projecten

OK	Projecten	Timing / deadline	Jef	Nat.	Li.	Ea.	Inge	Et	ViV	Ander
	Sociaal Huis	Opening SH mei 09, verdere interne organisatie	x					x		Wg sh
	Verdere opvolging Lokaal Sociaal Beleidsplan							x		SG LSB
	Verbouwing Kloosterstraat 3-5 (LOI - woning)		x							Jill, TM, ViV
	Evacuatieplan Huis Driane: evacuatieoefeningen		x		x					TM, gidpbw, iok
	CKO	Verlenging proefproject tot 31/12/2009	x			x				Patrick, SG
	Administratief handboek	Begin 2009 up -to - date huidige procedures							x	DH
	Opvoedingsondersteuning: uitbouw dienst		x			x				Reg. SG, AVM
	Overdracht boekhouding	Nog aan de gang, examen boekhouder feb. 09		x						Vicky
	Boomstructuur (ICT)	Brainstorm gestart begin 2009							x	Rob
	Competentiemanagement	Gestart in poetsdienst, nu verder		x						
	Communicatiebeleid / Huisstijl Herenthout	opgenomen in com.plan SH, zie SH						x	x	Martine
	Occasionele opvang	Voorstel begin 2009				x				Partners CKO
	Ouderenbeleid/behoefteonderzoek	Opgestart, afronding tegen najaar 2009			x			x		SG

### 3) Projecten opgenomen in de beleidsplannen

OK	Projecten	Timing / deadline	Jef	Nat.	Li.	Ea.	Inge	Et	ViV	Ander
	Opstart WG HV begin 2009/huisvestingsbeleid						x			Carine Van Tendeloo, HV ambtenaar
	Personeelstevredenheid			x						
	Strijkatelier/alternatief	Ophaaldienst? Nog onduidelijkheid					x			
	Uitbreiding dienstencentrum	Wel bijkomende ruimte, geen lift	x		x					Isa
	Opstart Dienst P&O		x	x				x	x	
	Opmaken vormingsreglement ism gemeentebestuurbestuur + budget			x				x		
	Budgethoudersschap		x	x						Ontvanger, vis
	Tuinproject DOO					x				Dorien Dierckx, AVM, Isa